



Research Paper

E-City Management Model with an Approach to Developing E-Economy to Participate in International Markets

Farhad Sheidaei: PhD student in Information Technology Management, Faculty of Management, Islamic Azad University of Tehran, Markaz

Seyed Abbas Heydari*: Full-time professor at the Faculty of Management, Islamic Azad University of Tehran, Markaz

ARTICLE INFO

Received: 2021/11/17

Accepted: 2022/05/12

PP: 47-60

Use your device to scan
and read the article
online



Keywords: e-city
management, economy, e-
business development,
international markets.

Abstract

The electronic city provides a large part of its services via the web and provides the necessary basis for providing high-quality, fast and low-cost services using electronic mechanisms. Therefore, the aim of the present study is to design an electronic city management model with the approach of developing electronic businesses to be present in international markets. This research is of an exploratory and fundamental type that has been conducted within the framework of a qualitative approach and using the data-based research method. The data collection tool is semi-structured interviews, and in order to collect information, interviews were conducted with 28 experts, including university professors and those involved in urban management in the country, using the purposive sampling method. Data analysis was carried out in three stages: open coding, axial coding and selective coding using the Maxqda2020 qualitative software. Based on this, a qualitative research model was designed. The results of the present study indicate the identification of 122 open codes, 12 subcategories or concepts, and 6 extracted categories and their characteristics. In this regard, the extracted categories were categorized in the form of causal conditions including: lifestyle change, the need for urban management, legal guidelines, the central category including: e-city development, the governing context including: infrastructure, information technology, laws and regulations, the interfering conditions including: barriers, facilitators (management factors, management and educational barriers, and cultural anomalies), the strategies including: promoting e-readiness, education, and the outcome including: developing the economy and e-business. In applying the comprehensive framework for developing an e-city management model with the approach of developing e-businesses in Tabriz, integration in intuitive judgment and logical analysis should be considered.

Citation: Sheidaei, F& Heydari, S A . (2024). **E-City Management Model with an Approach to Developing E-Economy to Participate in International Markets**, *Journal of Research and Urban Planning*, 15(58), 47-60.

DOI: 10.30495/jupm.2022.29398.4065

Extended Abstract

Introduction

Nowadays, information technology allows people to achieve their goals faster. Creating an e-city and stepping into the technology stage is also an undeniable opportunity. This city is a factor in creating glass organizations so that all the functions and goals of the organization are clearly visible. E-City ensures citizens' electronic access to municipalities, government offices, businesses and all urban cultural and health services around the clock. The city has an advanced telecommunications information platform, which can be used to communicate with homes, schools, organizations and domestic and international business centers via computer. By increasing e-businesses, e-cities can reduce urban traffic costs, increase investment as a result of expanding global communications, save on limited fuel consumption, boost the economy, reduce citizens' time wasted in traffic, reduce environmental pollution, and increase employment. And help develop international businesses. In order for e-strategies to guarantee a meaningful development perspective on topics such as the Internet and "information and communication technology", it is imperative that these strategies be designed internationally. The field of e-city is not limited to urban and administrative activities and services, but also creating the necessary facilities for business prosperity is one of the main goals of establishing e-government and e-city. One of the benefits of new technologies, especially in cyberspace, New jobs. With the advent of electronic technology, thousands of new jobs are defined and many people are attracted to these jobs. Of course, every new technology needs its own new and special allocations, and certainly the need for these allocations will create new jobs in this field, and this issue will bring new job opportunities for the citizens of a society. Therefore, with the establishment and realization of huge projects such as the city and e-government, thousands of new jobs and professions will be created and many people will be employed. Is the development of e-business. In order to achieve this goal, the questions are posed as follows: What are the causal conditions of e-city management model with e-business development approach ?, What are the central categories of e-city management model with e-

business development approach ?, City management model strategies What are the intervening conditions of the e-city management model with the e-business development approach? The governing platform for providing the e-city management model with the e-business development approach to enter international markets What are the consequences of providing an e-city management model with an e-business development approach?

Methodology

The overall purpose of this study is to provide an e-city management model with an e-business development approach from the perspective of experts. The present study has been conducted within the framework of a qualitative approach and using the data theory theory of the foundation and the required data has been collected using semi-structured interviews. This research intends to collect, analyze and explain the research subject using the data theory method of the foundation. The statistical population of this research is composed of those experts and experts in the field of urban management of the country who could provide valuable information to the researcher. Sampling in this study was done purposefully.

Results and discussion

Data analysis of this study based on the instructions of Corbin and Strauss (2008) includes three main stages of open coding, axial coding and selective coding. Finally, the theory (qualitative model) of the research is expressed. The extracted categories according to Strauss and Corbin's model should be placed in 4 sections: conditional (causal, contextual, intervening), main category, strategies (interactions) and consequences. In this regard, extractive categories were categorized as follows: Causal conditions: lifestyle change, the need for urban management, legal guidelines Central conditions: e-city development Governing context: infrastructure, information technology, laws and regulations Intervenor conditions: barriers, facilitators (managerial factors, managerial and educational barriers and cultural anomalies) Strategies: Promoting e-readiness, training Outcome: Development of business and e-

economy with an international approach In the following, the major categories are related to each other in the form of a paradigm model (contextual model) around the core category. In fact, the drawn model formally describes the category and analyzes and explains it. This process is called combining the core category and refining and decorating the resulting structures.

Conclusion

Experts' proposed strategies for developing e-businesses to promote e-readiness and education in Tabriz include: automation and creation of electronic processes, model for promoting the virtual culture of the country, upgrade e-readiness of society and government, comprehensive planning, upgrade infrastructure, upgrade usage culture From electronic facilities and mechanisms, use of successful experiences of other countries and localization of e-city development models, use and assistance of experts and use of successful international experiences, establishment of electronic window, increase of e-businesses, agile and specialized approach, expansion of activities The basis of new technologies, simulation of urban administrative structure, transparency of executive bodies (government), identification and analysis of urban needs based on climate, use of excellent practices in this field around the world and localization of these

components based on country culture, knowledge transfer mechanisms, Coordination between units, modeling of countries that are implementing e-cities, diversification and strengthening of the knowledge-based economy, access to integrated and modern information Rate Data, a long-term plan for the development of e-cities, the creation of e-social justice, preparing people for education and learning and the strict implementation of its provisions, promoting community media literacy to use e-city services, educating citizens, developing effective and operational plans to promote Knowledge, culture of electronic platform and information technology are among the different strata of society that these strategies and strategies should be used for the development of electronic economy and international business. New opportunities for domestic and international e-business and e-business, e-business development, e-business development and prosperity, e-commerce boom, service delivery, entrepreneurship, traffic reduction, pollution reduction and environmental damage Restricting oil exports by developing e-business in the international arena and penetrating international markets will lead to an increase in gross national income and lead to more exports and entry into international markets.

.



فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی شهری

دوره ۱۵، شماره ۵۸، پاییز ۱۴۰۳
شاپا چاپی: ۵۲۲۹-۲۲۲۸ - شاپا الکترونیکی: ۲۴۷۶-۳۸۴۵
<https://jupm.marvdasht.iau.ir/>



مقاله پژوهشی

الگوی مدیریت شهر الکترونیکی با رویکرد توسعه اقتصاد الکترونیکی برای حضور در بازارهای بین‌المللی

فرهاد شیدایی: دانشجوی دکترای مدیریت فناوری اطلاعات دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکز
سید عباس حیدری^۱: استاد تمام وقت دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکز

چکیده

شهر الکترونیک بخش وسیعی از خدمات خود را از طریق وب ارایه می‌کند و زمینه لازم برای ارایه خدمات باکیفیت، سریع و کم هزینه را با استفاده از سازوکارهای الکترونیکی فراهم می‌کند. لذا هدف پژوهش حاضر در پی طراحی الگوی مدیریت شهر الکترونیکی با رویکرد توسعه کسب و کارهای الکترونیکی برای حضور در بازارهای بین‌المللی می‌باشد. این پژوهش از نوع اکتشافی و بنیادی می‌باشد که در چارچوب رویکرد کیفی و با به کارگیری روش تحقیق داده بنیاد انجام گرفته است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته بوده و به منظور گردآوری اطلاعات، با به کارگیری روش نمونه‌گیری هدفمند با ۲۸ نفر از خبرگان شامل اساتید دانشگاه، دست‌اندرکاران مدیریت شهری کشور مصاحبه انجام شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی با استفاده از نرم‌افزار کیفی Maxqda2020 انجام گرفت. بر اساس آن، مدل کیفی پژوهش طراحی شد. نتایج پژوهش حاضر، نشان‌دهنده شناسایی تعداد ۱۲۲ کدباز، ۱۲ خرده‌مقوله یا مفهوم و ۶ مقوله استخراج و ویژگی‌های آن‌ها، می‌باشد. در همین راستا مقولات استخراجی در قالب شرایط علی شامل: تغییر سبک زندگی، لزوم مدیریت شهری، دستورالعمل‌های قانونی، مقوله محوری شامل: توسعه شهر الکترونیکی، بستر حاکم شامل: زیرساخت، فناوری اطلاعات، قوانین و مقررات، شرایط مداخله‌گر شامل: موانع، تسهیل‌کنندگان (عوامل مدیریتی، موانع مدیریتی و آموزشی و ناهنجاریهای فرهنگی) راهبردها شامل: ارتقا آمادگی الکترونیکی، آموزش و پیامد شامل: توسعه اقتصاد و کسب و کار الکترونیکی دسته‌بندی شد. در به کارگیری چارچوب جامع تدوین الگوی مدیریت شهر الکترونیکی با رویکرد توسعه کسب و کارهای الکترونیکی در شهر تبریز، باید یکپارچگی در قضاوت شهودی و تجزیه و تحلیل‌های منطقی را در نظر داشت.

اطلاعات مقاله

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۸/۲۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۲/۲۲

شماره صفحات: ۴۷-۶۰

از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله به صورت آنلاین استفاده کنید



واژه‌های کلیدی:

مدیریت شهر الکترونیکی، اقتصاد، توسعه کسب و کارهای الکترونیکی، بازارهای بین‌المللی

استاد: شیدایی، فرهاد و حیدری، سید عباس. (۱۴۰۳). الگوی مدیریت شهر الکترونیکی با رویکرد توسعه اقتصاد الکترونیکی برای حضور در بازارهای بین‌المللی، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، ۱۵(۵۸)، ۴۷-۶۰

DOI: 10.30495/jupm.2022.29398.4065

مقدمه

شهر الکترونیک عبارت است از دسترسی شهروندی به خدمات شهرداری و سایر سازمان‌های شهری به صورت شبانه‌روزی و هفت روز هفته به شیوه‌ای با ثبات قابل اطمینان امن و محرمانه (۱). در شهرهای الکترونیک انجام کلیه فعالیت‌های بانکی، اداری، تجاری، تفریحی، اطلاعات علمی، آموزشی، سیاسی، مسافرتی، درمانی، کاریابی از طریق اینترنت انجام می‌شود در این شهرها ادارات مجازی هستند که روی اینترنت قرار دارند و تنها با استفاده از آدرس سایت ادارات به آن‌ها دسترسی می‌توان پیدا کرد (۲). شهرهای بزرگ ایران همچون تهران، تبریز، مشهد، اصفهان و شیراز با مشکلات عدیده‌ای مانند: ترافیک، آلودگی شهری و توزیع نامناسب خدمات شهری روبرو هستند و سالیانه بسیاری از درآمدهای آن صرف رفع نمودن این مشکلات می‌شود. هزینه ایجاد و نگهداری خیابان‌ها، پل‌ها، زیرگذرها و معابر شهری سهم قابل توجهی از درآمدهای شهرهای بزرگ را می‌بلعد و به موازات ساماندهی ترافیک بخش عظیمی از دغدغه‌های خاطر مسئولین شهرهای بزرگ را به خود اختصاص می‌دهد. ایجاد و توسعه شهرالکترونیک بسیاری از این مشکلات را به صورت ریشه‌ای مرتفع خواهد نمود (۳). در کنار شهر الکترونیک باید دولت الکترونیک داشت. دولت الکترونیک یک دولت دیجیتال، بدون دیوار و بدون ساختمان می‌باشد و دارای سازمان مجازی است و در واقع این توانایی را برای دولت فراهم می‌آورد تا خدمات را به صورت آنلاین در اختیار افراد جامعه قرار دهد (۴).

از آنجا که تا سال ۲۰۵۰ میلادی بیش از ۷۰ درصد جمعیت دنیا ساکن شهرها می‌شوند، این ویژگی از اهمیت شایسته‌ای برخوردار خواهد بود. همچنین تا پایان دهه ۲۰۳۰ میلادی جمعیت سالمندان در دنیا در مقایسه با گذشته افزایش چشمگیری داشته باشد. بنابراین دسترسی به فناوری‌های جدید در سیستم بهداشت و درمان کشورها بیش از پیش اهمیت خواهد داشت که این ویژگی نیز در توسعه شهرهای هوشمند مورد توجه قرار گرفته است. پیش‌تر این وظایف به کمک روش‌های سنتی انجام می‌شده است، اما امروزه ابزار الکترونیکی، انجام امور و ایفای وظایف شهروندی را بسیار ساده‌تر، سریع‌تر و ارزان‌تر نموده است (۵).

تحولات اقتصادی، گسترش مراکز صنعت بازرگانی و پدیده‌های ناشی از پیشرفت تکنولوژی در شهرها مسائل و مشکلات متعددی برای زندگی شهری به وجود آورده است. از این رو شکل‌گیری سازمان‌هایی برای تولید کالا و خدمات و قبول مسئولیت اداره امور زندگی شهروندان را ضروری کرده است. شهرداری الکترونیکی، با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات، خدمات خود را در حوزه‌ی مسئولی وظایف شهرداری، به صورت آسان، سریع، قابل دسترسی و ایمن به شهروندان ارائه می‌دهد. این خدمات به طور شبانه‌روزی و بیش‌تر از طریق شبکه جهانی اینترنت ارائه می‌شود. در شهرداری الکترونیکی وظایف زیر باید انجام گیرد: تأمین و بروز رسانی اطلاعات، ارائه خدمات برخط یا آنلاین تبادل اطلاعات اجتماعی، از سوی دیگر، زیر ساخت‌های لازم برای توسعه شهرداری الکترونیکی به شرح زیر انکارناپذیر است:

- (۱) زیر ساخت مخابراتی: مانند شبکه فیبرنوری، اینترنت و اینترنت و در اختیار قرار دادن اینترنت پرسرعت برای شهروندان، بنگاه‌ها و ادارات.
- (۲) زیر ساخت‌های حقوقی: که شامل قوانین و مقررات می‌باشد.
- (۳) زیر ساخت‌های فرهنگی: شامل تربیت نیروی متخصص، آموزش کارکنان شهرداری که در ارتباط با پروژه‌اند و آموزش شهروندان با فرهنگ‌سازی، تبلیغات و ...

- (۴) زیر ساخت‌های نرم افزاری: شامل مهندسی مجدد فرآیندها و توسعه‌ی خدمات الکترونیک، یکپارچه سازی با سیستم اطلاعاتی و نرم افزارهای کاربردی و توسعه وب سایت رسمی شهرداری (۶).

تحولات اقتصادی، گسترش مراکز صنعت بازرگانی و پدیده‌های ناشی از پیشرفت تکنولوژی در شهرها مسائل و مشکلات متعددی برای زندگی شهری به وجود آورده است. از این رو شکل‌گیری سازمان‌هایی برای تولید کالا و خدمات و قبول مسئولیت اداره امور زندگی شهروندان را ضروری کرده است. شهرداری الکترونیکی، با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات، خدمات خود را در حوزه‌ی مسئولی وظایف شهرداری، به صورت آسان، سریع، قابل دسترسی و ایمن به شهروندان ارائه می‌دهد. این خدمات به طور شبانه‌روزی و بیش‌تر از طریق شبکه جهانی اینترنت ارائه می‌شود. در شهرداری الکترونیکی وظایف زیر باید انجام گیرد: تأمین و بروز رسانی اطلاعات، ارائه خدمات برخط یا آنلاین تبادل اطلاعات اجتماعی، از سوی دیگر، زیر ساخت‌های لازم برای توسعه شهرداری الکترونیکی به شرح زیر انکارناپذیر است:

- (۱) زیر ساخت مخابراتی: مانند شبکه فیبرنوری، اینترنت و اینترنت و در اختیار قرار دادن اینترنت پرسرعت برای شهروندان، بنگاه‌ها و ادارات.
- (۲) زیر ساخت‌های حقوقی: که شامل قوانین و مقررات می‌باشد.
- (۳) زیر ساخت‌های فرهنگی: شامل تربیت نیروی متخصص، آموزش کارکنان شهرداری که در ارتباط با پروژه‌اند و آموزش شهروندان با فرهنگ‌سازی، تبلیغات و ...

- (۴) زیر ساخت‌های نرم افزاری: شامل مهندسی مجدد فرآیندها و توسعه‌ی خدمات الکترونیک، یکپارچه سازی با سیستم اطلاعاتی و نرم افزارهای کاربردی و توسعه وب سایت رسمی شهرداری (۶).

امروزه بحث توسعه شهرها به شبکه جهانی اینترنت نیز سرایت پیدا کرده است. شهرها و شهرک‌های جدیدی در فضای مجازی ظاهر می‌شوند که مصالح آن‌ها از خشت و ملات دیجیتالی تشکیل شده‌اند. این شهرهای الکترونیکی در زبان عامه با اصطلاح شهرهای مجازی شناخته می‌شوند. شهر الکترونیک در واقع خاستگاه‌های مدیران شهری و شهروندان در عرضه کردن و مورد استفاده قرار دادن خدمات شهری و کسب و کار است و با ورود فناوری‌های نوین مجبور به تسلیم در مقابل پدیده‌های حاصل تغییرات فناوری‌های جدید هستیم. شهر الکترونیک به عنوان یک نیاز و ضرورت هزاره سوم می‌باشد و برای اجرایی آن در ایران باید وضعیت‌های مختلف را با توجه به ابعاد موضوع مورد ملاحظه قرار داد گزارش‌ها حاکی از آن است که ۷۰ درصد از رفت و آمدهای درون شهری ایرانیان در حال حاضر صرفاً برای کسب اطلاعات در مورد خدمات مختلف صورت می‌گیرد که نتیجه این رفت و آمدها افزایش ترافیک، آلودگی هوا، هزینه سوخت و افزایش تصادفات است. این درحالی است که در شهرهایی مانند سئول در چارچوب پروژه‌هایی مثل شهر الکترونیک بیش از ۵۰۰ خدمت به صورت آنلاین به شهروندان ارائه می‌شود. برای تحقق شهر الکترونیک در ایران باید به ۲ موضوع مهم زیر ساخت‌ها و فرهنگ‌سازی توجه کرد. متأسفانه در ایران پروژه‌های شهر الکترونیک در کیش، مشهد و تهران تاکنون با شکست مواجه شده است (۷).

در حال حاضر تکنولوژی اطلاعات این امکان را به افراد داده و کمک می‌کند تا سریع‌تر به اهداف خود دست یابند. ایجاد شهر الکترونیک و قدم گذاشتن در مرحله تکنولوژی نیز یک فرصت انکارناپذیر است. این شهر عاملی در جهت ایجاد سازمان‌های شیشه‌ای است به گونه‌ای که تمام کارکردها و هدف‌های سازمان به طور شفاف قابل مشاهده باشد. شهر الکترونیک دسترسی الکترونیکی شهروندان به شهرداری، ادارات دولتی، بنگاه‌های اقتصادی و کلیه خدمات فرهنگی و بهداشتی شهری به صورت شبانه‌روزی را قابل اطمینان و امن می‌کند. این شهر از بستر پیشرفته اطلاعات مخابراتی برخوردار است، به صورتی که می‌توان از طریق کامپیوتر با خانه‌ها، مدارس، سازمان‌ها و مراکز کسب و کار داخلی و بین‌المللی ارتباط برقرار کرد. شهر الکترونیکی با افزایش کسب و کارهای الکترونیکی می‌تواند به کاهش هزینه‌های تردد شهری، افزایش سرمایه‌گذاری در نتیجه گسترش ارتباطات جهانی، صرفه جویی در مصرف سوخت‌های محدود، رونق اقتصادی، کاهش زمان اتلاف شده شهروندان در ترافیک، کاهش آلودگی محیط زیست و افزایش اشتغال و توسعه کسب و کارهای بین‌المللی کمک شایانی نماید. برای این که استراتژی‌های الکترونیکی تضمین‌کننده چشم‌انداز توسعه‌ای معناداری در رابطه با مباحثی چون اینترنت و «فناوری اطلاعات و ارتباطات» باشند، الزام به طراحی به صورت بین‌المللی این استراتژی‌ها، می‌باشد. حوزه شهر الکترونیکی تنها به فعالیت‌ها و خدمات شهری و اداری خلاصه نمی‌شود، بلکه ایجاد امکانات لازم برای رونق کسب و کار از اهداف اصلی استقرار دولت و شهر الکترونیکی است یکی از مزایای فناوری‌های نوین مخصوصاً در فضای مجازی، ایجاد حوزه‌های کاری و مشاغل جدید است. با ورود فناوری‌های الکترونیکی هزاران شغل جدید تعریف و افراد زیادی جذب این مشاغل می‌شوند. مسلماً هر فناوری جدیدی به تخصیص‌های جدید و خاص خود نیاز دارد و قطعاً نیاز به این تخصیص‌ها خود مشاغل جدیدی را در این زمینه به وجود خواهد آورد و این مسئله فرصت‌های شغلی جدیدی را برای شهروندان یک جامعه به همراه خواهد داشت. بنابراین، با استقرار و تحقق پروژه‌های عظیمی مانند شهر و دولت الکترونیکی هزاران شغل و حرفه جدید ایجاد شده و افراد زیادی مشغول به کار خواهند شد. باتوجه به خلا تحقیقات فراوان در این مورد پژوهش حاضر در پی طراحی ارائه الگوی مدیریت شهر الکترونیکی با رویکرد توسعه کسب و کارهای الکترونیکی می‌باشد. در راستای دستیابی به این هدف، سوال‌ها به این شرح مطرح شده‌اند: شرایط علی‌الگوی مدیریت شهر الکترونیکی با رویکرد توسعه کسب و کارهای الکترونیکی کدامند؟ مقوله محوری الگوی مدیریت شهر الکترونیکی با رویکرد توسعه کسب و کارهای الکترونیکی کدامند؟ راهبردهای الگوی مدیریت شهر الکترونیکی با رویکرد توسعه کسب و کارهای الکترونیکی کدامند؟ شرایط مداخله‌گر الگوی مدیریت شهر الکترونیکی با رویکرد توسعه کسب و کارهای الکترونیکی کدامند؟ بستر حاکم ارائه الگوی مدیریت شهر الکترونیکی با رویکرد توسعه کسب و کارهای الکترونیکی برای ورود به بازارهای بین‌المللی کدامند؟ عوامل پیامدی ارائه الگوی مدیریت شهر الکترونیکی با رویکرد توسعه کسب و کارهای الکترونیکی کدامند؟

پیشینه و مبانی نظری تحقیق

این بخش در دو قسمت مبانی نظری و پیشینه تحقیق آمده است. مبانی نظری تحقیق حاضر نیز در دو بخش شهر الکترونیک و کسب و کار الکترونیکی آورده شده است.

۱. شهر الکترونیکی: شهر هوشمند شهری است که با ایجاد بستر و زیرساخت مناسب در زمینه‌های مختلف و با بکارگیری فناوری‌های نوین موجب توسعه پایدار اقتصادی شده و کیفیت زندگی را ارتقا بخشد امکان دسترسی الکترونیکی به کلیه خدمات برخط ادارات، سازمانها و اماکن درون شهری و دستیابی به اطلاعات مختلف مورد نیاز به صورت شبانه‌روزی به شیوه‌ای با ثبات، قابل اطمینان و امن و محرمانه شهرهای الکترونیکی نرم افزار و سخت افزار مورد نیاز را برای دسترس شهروندان در تمامی اوقات شبانه روز به پایگاه‌های داده خدمات دولتی و بخش خصوصی بر روی اینترنت فراهم می‌آورند. شهرها دارای زیرساخت یا سرمایه فیزیکی هستند. شهرها در عین حال به دانش

ارتباطی یا زیرساخت اجتماعی که به آن سرمایه فکری هم می‌گویند احتیاج دارند. شهر هوشمند برخاسته از توجه به تکنولوژی‌های ارتباطی و اطلاع‌رسان است و همچنین (۵). کسب و کار الکترونیک عبارتست از کاربردی کردن کلیه سیستم‌های اطلاعاتی برای تقویت و کنترل فرایندهای کسب و کار. امروزه این فرایندها با استفاده از تکنولوژی‌های مبتنی بر وب توسعه می‌یابند (۸).

۲. کسب و کار الکترونیکی: واژه کسب و کار الکترونیکی در بسیاری از مواقع با واژه تجارت الکترونیک در کاربرد اشتباه در نظر گرفته می‌شود. تعریف کلی که شرکت آی بی ام از واژه کسب و کار الکترونیکی ارائه می‌نماید عبارت است از:

یک رویکرد امن، منعطف و یکپارچه برای دستیابی به ارزش در کسب و کارهای متفاوت به وسیله ایجاد ترکیب سیستم‌ها و فرآیندهایی که بر فعالیت‌های هسته اصلی کسب و کار با حفظ سادگی و استفاده از فناوری اینترنت استوار هستند (۹). ولی به طور کلی می‌توان اینطور بیان نمود که کسب و کارهای اینترنتی نیز زیر شاخه‌ای از تجارت الکترونیک می‌باشند که لازم است زیر ساخت‌های آن در هر جامعه‌ای ایجاد شود.

پیشینه تحقیق در دو بخش تحقیقات داخلی و خارجی به شرح زیر می‌باشد.

شهیر و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان آینده پژوهی رشد شهری کلانشهر تبریز با تاکید بر رویکرد شهر هوشمند دریافتند که، بارزترین ویژگی کلانشهر تبریز توجه به عرصه منابع طبیعی و محافظت از منابع زیست‌کره (آب، خاک و هوا) است. پس از این ابعاد، توجه به دولت الکترونیک، توسعه زیرساخت ITC، حمل و نقل هوشمند، منابع انسانی و توسعه اجتماعی به ترتیب دارای بیش‌ترین اهمیت بوده‌اند (۵).

کاظم خواه و همکاران (۱۴۰۰). تدوین سناریوهای توسعه فضایی شهری در چارچوب الگوی رشد هوشمند با رویکرد آینده پژوهی (مطالعه موردی: شهر رشت) دریافتند که، می‌توان به تحقق اهداف رشد هوشمندانه در شهر رشت امیدوار بود، چرا که در وضعیت‌های حاکم بر سناریو تمامی ۱۴ عامل کلیدی از وضعیتی خوش‌بینانه و امیدوارکننده برخوردار هستند (۱۰).

طه‌وری و رشیدی طغرالجردی (۱۴۰۰) در تحقیقی با عنوان تاثیر اجرای مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری کارکنان با میانجی‌گری اعتماد غیرمستقیم در مدیران شعب بانک مسکن - شهر تهران، دریافتند اعتماد غیرمستقیم به‌عنوان مؤلفه میانجی به‌طور معنادار تأثیری بر بهره‌وری کارکنان نداشته است. از نتایج به دست آمده، فرضیه رابطه مثبت بین مدیریت منابع انسانی الکترونیکی، بهره‌وری کارکنان و اعتماد سازمانی اثبات شده است، اما مؤلفه اعتماد غیرمستقیم تغییر معناداری در این مدل ایجاد نکرده و ارتباط بین دو متغیر دیگر را تقویت ننموده است (۱۱).

سرگزی (۱۳۹۸) پژوهشی در مورد مدیریت شهر الکترونیک و لزوم پیاده سازی طرح شهرداری الکترونیک انجام داد. نتایج پژوهش وی نشان داد که، هر چه خدمات‌رسانی در شهرها به سمت ارتباطات برخط پیش رود، سرعت و کیفیت خدمات‌رسانی به شهروندان افزایش می‌گردد و لازمه این امر، اجرای طرح الکترونیکی شدن خدمات‌رسانی در شهرداری‌ها می‌باشد (۱۲).

رحمانی و همکاران (۱۳۹۷) پژوهشی در مورد شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات الکترونیک شهرداری مشهد از دیدگاه شهروندان انجام دادند و نتایج بیانگر این بود که پذیرش فناوری توسط گروه‌های هدف یکی از محورهای مهم در حوزه مطالعات فناوری اطلاعات است. در عین حال خدمات شهرالکترونیک، نقش فراوانی در ارتقاء کمی و کیفی و تسريع و تسهيل خدمات شهری بر عهده دارد. همچنین، یافته‌ها نشان داد که نگرش شهروندان، هنجارذهنی شهروندان، کنترل رفتاری درک‌شده و اعتماد شهروندان، عوامل اصلی مؤثر بر قصد استفاده از خدمات الکترونیک شهرداری هستند و متغیر نگرش شهروندان در مقایسه با هنجارذهنی، کنترل رفتاری درک‌شده و اعتماد از اولویت بالاتری برخوردار است دارگا و همکاران (۲۰۲۲) در بررسی جریان مشخصه عابر پیاده در شرایط ترافیک مختلط در شهر الکترونیکی با داده های کیفی و همچنین انجام تجزیه و تحلیل محتوای اجزای کلیدی دریافتند، ابعاد مختلف موضوع از جمله نبود زیرساخت مناسب، شرایط منجر به افزایش تردد عابران می‌گردد. کینگ و همکاران (۲۰۲۰) در تحقیقی با عنوان: سیستم های جمع آوری زباله های الکترونیکی با استفاده از اینترنت اشیا در مدیریت زباله الکترونیکی خانگی در مالزی، یک اپلیکیشن موبایل معرفی کردند که کاربران می‌توانند از آن برای دفع زباله‌های الکترونیکی خانگی خود استفاده کنند. آنها دریافتند که، سیستم هوشمند موفق می‌تواند برای بهبود جمع‌آوری وسایل الکترونیکی مصرفی زباله‌های خانگی مفید باشد/گاند/ (۲۰۱۹) پژوهشی در مورد دستاوردهای دیجیتالی، در آغاز ورود به سال ۲۰۱۹ انجام دادند و نتایج بیانگر این بود که شهرهای دیجیتال نتیجه تغییر و تحول دیجیتالی مراکز شهری از طریق همکاری متمرکز، مشارکتی و همکاری بین دولت، ارائه دهندگان خدمات، صنعت و شهروندان است. که فرصت‌های اقتصادی و سرمایه‌گذاری داخلی و بین المللی بیشتری را فراهم آورده است این فرصتی برای شرکت‌های کسب و کار است که با دولت در راه اندازی بازارهای دیجیتالی همکاری کنند. *جاناتان و همکاران*^۳ (۲۰۱۹) کتابی تحت عنوان شهرهای دیجیتالی آینده‌ای بهتر در نیویورک تألیف کردند و نتایج حاکی از این بود که داده‌ها به دولت‌های شهری پاسخ

3. Janatan et al

می‌دهد. در شهرهای الکترونیکی اطلاعات در زمان واقعی به دست می‌آید، شرکت‌ها و افراد نقش فعال‌تری را دارند و عملکرد کلی شهر بهتر می‌شود.

روش پژوهش و شناخت محدوده

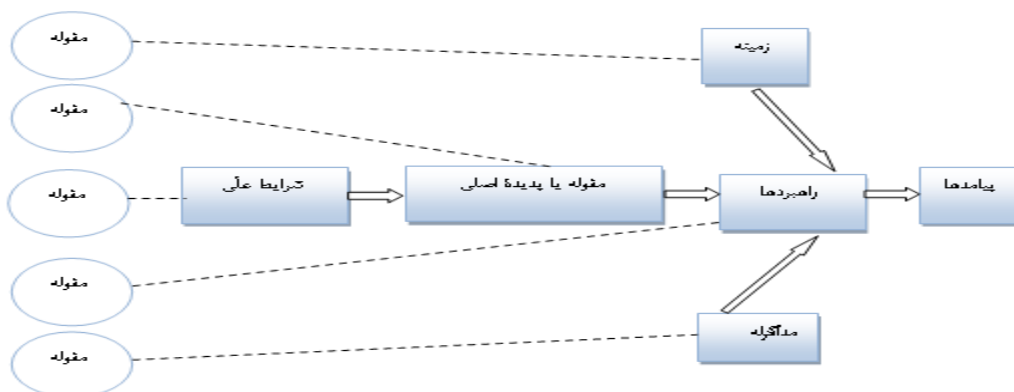
هدف کلی پژوهش حاضر ارائه الگوی مدیریت شهر الکترونیکی با رویکرد توسعه کسب و کارهای الکترونیکی از دیدگاه خبرگان است. پژوهش حاضر در چهارچوب رویکرد کیفی و با به کارگیری روش نظریه داده بنیاد انجام گرفته است و داده‌های مورد نیاز با به کارگیری مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته، جمع‌آوری شده است. این پژوهش بر آن است که با استفاده از روش تئوری داده بنیاد به گردآوری، تحلیل و تبیین موضوع پژوهش اقدام نماید.

جامعه آماری این پژوهش از آن دسته از کارشناسان و خبرگان مطلع مدیریت شهری کشور تشکیل شده است که می‌توانستند اطلاعات با ارزشی را در اختیار پژوهشگر قرار دهند. نمونه‌گیری در این پژوهش، به طور هدفمند انجام گرفته است. در تحقیق کیفی، هنگامی جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها متوقف می‌شود که اطلاعات درباره همه دسته‌بندی‌های مورد نظر اشباع شود و این امر زمانی رخ می‌دهد که نظریه یا موضوع مورد مطالعه کامل شود و اطلاعات جدیدی مرتبط با موضوع مورد مطالعه، به دست نیاید. از این رو، در پژوهش‌های کیفی، حجم نمونه را مترادف با کامل شدن داده‌ها یا اشباع داده‌ها می‌دانند در این راستا، نمونه‌های بخش کیفی این پژوهش را ۲۸ نفر از خبرگان شامل اساتید دانشگاه، دست‌اندرکاران مدیریت شهری کشور تشکیل داده است. کوربین و استرواس (۲۰۰۸)، برای ارزشیابی پژوهش‌های مبتنی بر نظریه‌پردازی داده بنیاد، به جای معیارهای روایی و پایایی، معیار مقبولیت را پیشنهاد داده‌اند ((۱۸)). قبولیت، یعنی اینکه یافته‌های پژوهش، تا چه حد در انعکاس تجارب مشارکت کنندگان، پژوهشگر و خواننده در مورد پدیده مورد مطالعه، موثق و قابل باور است. ده شاخص برای معیار مقبولیت معرفی شده است که ۵ مورد از آنها در این پژوهش برای ارتقای دقت علمی و روایی و پایایی، مورد استفاده قرار گرفت. استراتژی‌های ممیزی مورد استفاده، عبارت بودند از حساسیت پژوهشگر، انسجام روش شناسی، متناسب نمودن نمونه، تکرار شدن یک یافته و استفاده از بازخورد مطلعین. قابل ذکر است برای کدگذاری از نرم‌افزار کیفی Maxqda2020 استفاده گردیده است.

بحث و یافته‌ها

تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش براساس دستور عملهای کوربین و استرواس (۲۰۰۸)، شامل سه مرحله اصلی کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی است. در نهایت نظریه (مدل کیفی) پژوهش بیان شده است. شکل ۱: مدل پارادایمی نظریه داده بنیاد را نشان می‌دهد.

الف) کدگذاری باز: کدگذاری باز اولین مرحله در تجزیه و تحلیل داده‌ها و کدگذاری است. در طول مرحله کدگذاری باز، داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها به دقت بررسی شد، مقوله‌های اصلی و مقوله‌های فرعی مربوط به آنها مشخص شدند و خرده مقوله‌ها (زیر مقوله‌ها) تعیین شدند. در طی این تحلیل‌ها، فنون تحلیلی پیشنهاد شده کوربین و استرواس (۲۰۰۸) به کار گرفته شد. واحد اصلی تحلیل برای کدگذاری باز مفاهیم بودند. رونوشت مصاحبه‌ها برای یافتن مقوله‌های اصلی، مقوله‌ها، خرده مقوله‌ها به طور منظم بررسی شد. طی این فرآیند کدگذاری تعداد ۱۲۲ کدباز، ۱۲ خرده مقوله یا مفهوم و ۶ مقوله استخراج و ویژگی‌های آنها، شناسایی شد. جدول ۱: نمونه ای از کدگذاری باز را نشان می‌دهد.



شکل ۱- مدل پارادایمی نظریه داده بنیاد منبع: کوربین و استرواس (۲۰۰۸)

جدول ۱- نمونه ای از کد گذاری باز

مفاهیم	نمونه مصاحبه
ارتقاء شاخص های جامعه اطلاعاتی	متحد و یکپارچه شدن کلیه اطلاعات افراد در سامانه یکتایی که باعث شود تا با یک کد کاربری و رمز عبور افراد به راحتی بتوانند در زمینه های گوناگون اطلاعاتی که وارد کرده اند استفاده کنند و نیازی به تجدید اطلاعات در هر سازمان بصورت مستقل و مجزا نشود.
حمایت همه جانبه از راه اندازی و پیاده سازی طرح های توسعه شهر الکترونیکی	استفاده و راه اندازی شهر الکترونیکی مناسب موجب جمع آوری اطلاعات صحیح و دسترسی راحت مدیران به آنها که موجب گزارش دهی های صحیح و در نتیجه این گزارش های مناسب و به موقع موجب مدیریت و سازماندهی ها ی مناسب خواهد شدو در نتیجه ارتقا کیفیت و برنامه ریزی های مناسب خواهد بود.
فراهم کردن زیرساختهای مناسب جهت پیشبرد حضور در بازارهای بین المللی	فراهم کردن زیرساختهای مناسب جهت پیشبرد و راه اندازی حمل و نقل و انرژی هوشمندو چراغ های راهنمایی و رانندگی و ... و ارائه خدماتی با سرعت و دقت بالا که همگی بصورت یکپارچه و در یک هدف مشترک باشند-بستری باشد برای برداشت اطلاعات مناسب و چرخه های اطلاعاتی به خوبی باز استفاده شود.

جدول ۱، نمونه مصاحبه و مفاهیمی که از آن استخراج شده است را بصورت مبسوط نشان می‌دهد. با توجه به نوع مصاحبه، پژوهشگر مفاهیم اصلی و مربوطه را طبق نمونه فوق استخراج نموده است در مرحله بعد می‌بایست این مفاهیم در مولفه‌های مرتبط دسته بندی گردند.

ب) کدگذاری محوری: در کدگذاری محوری، مفاهیم براساس اشتراکات و یا هم معنایی در کنار هم قرار می‌گیرند. به عبارت دیگر، کدها و دسته های اولی های که در کدگذاری باز ایجاد شده اند، با یکدیگر مقایسه می‌شوند و ضمن ادغام کدهایی که از نظر مفهومی با یکدیگر مشابهند، دسته هایی که به یکدیگر مربوط می‌شوند، حول محور مشترکی قرار می‌گیرند. در واقع، در این مرحله، ابعاد پارادایم کدگذاری شکل می‌گیرد و شامل شش دسته، مقوله محوری، شرایط علی، شرایط مداخله گر، شرایط بستر حاکم، راهبردها و پیامدها است. شکل ۱، مدل پارادایمی نظریه داده بنیاد را نشان می‌دهد. از اینرو، در این پژوهش، بر اساس ابعاد پارادایم کدگذاری، تحلیل داده های حاصل از مصاحبه، به شرح جدول ۲ تبیین شد. از این رو در این پژوهش براساس ابعاد پارادایم کد گذاری، تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه تبیین شد.

جدول ۲- نمونه‌ای از کدگذاری محوری

مفاهیم	مولفه‌ها
آماده کردن مردم به آموزش و یادگیری و اجرای دقیق مفاد آن	آموزش
ارتقا سواد رسانه‌ای جامعه جهت استفاده از خدمات شهر الکترونیک	آموزش شهروندان
آموزش شهروندان	
تدوین برنامه‌های موثر و عملیاتی برای ارتقا دانش، فرهنگ بستر الکترونیکی و فناوری اطلاعات در بین اقشار مختلف جامعه با رویکرد بین‌المللی	
ارتقا فرهنگ استفاده از امکانات و مکانیزم‌های الکترونیکی	
مکانیزم‌های انتقال دانش	آماده کردن مردم به آموزش و یادگیری و اجرای دقیق مفاد آن
آماده کردن مردم به آموزش و یادگیری و اجرای دقیق مفاد آن	
ارتقا سواد رسانه‌ای جامعه جهت استفاده از خدمات شهر الکترونیک	
آموزش شهروندان	
تدوین برنامه های موثر و عملیاتی برای ارتقا دانش	فرهنگ سازی بستر الکترونیکی و فناوری اطلاعات در بین اقشار مختلف
فرهنگ سازی بستر الکترونیکی و فناوری اطلاعات در بین اقشار مختلف	
اتوماسیون و ایجاد فرایندهای الکترونیکی	
مدل و الگویی برای ارتقا فرهنگ مجازی کشور	

مفاهیم	مولفه‌ها
ارتقا آمادگی الکترونیکی جامعه و دولت، برنامه‌ریزی جامع ارتقا زیرساخت‌ها استفاده از تجارب موفق سایر کشورها و بومی‌سازی مدل‌های توسعه شهر الکترونیکی استفاده و کمک متخصصان و استفاده از تجربیات موفق بین‌المللی استقرار پنجره واحد الکترونیکی افزایش کسب و کارهای الکترونیکی رویکرد چابک و تخصص‌گرا گسترش ساختار فعالیت‌ها بر مبنای فن‌آوری‌های نوین شبیه‌سازی ساختار اداری شهر شفافیت عملکرد دستگاه‌های اجرایی (دولت) شناسایی و تحلیل نیازهای شهری براساس اقلیم استفاده از عملکردهای عالی موجود در این حوزه در سرتاسر جهان و بومی کردن این مولفه‌ها براساس شرایط کشور فرهنگ‌سازی تنوع‌بخشی و تقویت اقتصاد دانش‌بنیان دسترسی به اطلاعات یکپارچه و مدیریت دیتا برنامه بلند جهت توسعه شهرهای الکترونیکی ایجاد عدالت اجتماعی الکترونیکی هماهنگی بین واحدها	
لزوم ارائه یک الگوی مناسب زندگی با توجه به شرایط فرهنگی و اجتماعی جامعه مورد نظر و مناسب در جامعه اطلاعاتی افزایش آگاهی و سواد جامعه سرمایه انسانی آموزش دیده تغییر پارادایم زندگی با افزایش اطلاع‌رسانی سبک زندگی و نیاز انسان ترافیک و آلودگی‌های زیست محیطی افزایش تصادف در نتیجه تردد لزوم آموزش کاربران و شهروندان شهر الکترونیک افزایش جمعیت کمبود وقت ضریب نفوذ بالای شبکه موبایل و اینترنت و شبکه‌های بین‌المللی شبکه‌های اجتماعی فناوری‌های جدید وجود منافع متعدد برای سازمان‌ها، ارگان‌ها، مردم ضرورت کاهش مراجعه حضوری	تغییر سبک زندگی
تعامل دو سویه میان مدیران شهری و شهروندان ارائه زیر ساخت مناسب توسط دولت شغل‌های جدید در بستر فناوری اطلاعات و دادو ستد الکترونیکی فرهنگ استفاده صحیح حجم بالای کارهای روزانه و کمبود وقت افراد ظهور فناوری‌های جدید در بستر فناوری اطلاعات وجود دستورالعمل‌های قانونی ارائه مجوز به بخش خصوصی در جهت تأمین زیر ساخت و محتوا نظارت بر عملکرد دستگاه‌های اجرایی و بخش خصوصی با نگاه فنی و نه امنیتی استفاده نا کافی از فناوری اطلاعات و ناهماهنگی واحدها اعتماد به بوروکراسی سنتی و فقدان فرهنگ گذار از جریان‌های کاری فرسوده توسط مدیران مقاومت استفاده از تکنولوژی جدید از طرف ذی‌نفعان روشهای سنتی	لزوم مدیریت شهری وجود دستورالعمل‌های قانونی موانع مدیریتی، آموزشی

مفاهیم	مولفه‌ها
فساد اداری (اخذ رشوه و غیره) که در شهر الکترونیک	
اعتماد به بوروکراسی سنتی و فقدان فرهنگ گذار از جریان های کاری فرسوده توسط مدیران	
امنیت اطلاعات	
انتخاب نامناسب متخصص و افراد و پیمانکار در اجرای ایجاد شهر الکترونیکی	
فرهنگ سازمانی	ناهنجاریهای فرهنگی
موانع فرهنگی	
موانع فرهنگی مانع اصلی تحقق شهر هوشمند است	
زیر ساخت الکترونیکی	عوامل مدیریتی، آموزشی
سازمان الکترونیکی	
سطح آشنایی و مهارت افراد جامعه در بهره برداری از امکانات الکترونیکی	
عزم جدی تشکیلات و نهادهای نظارتی کشور بر مانیتورینگ اجرای صحیح جریان های کاری نوین ابلاغی	
عزم جدی سیستم اجرایی کشور در عملیاتی کردن هر چه سریعتر جریان های کاری	
فراهم کردن زیرساخت های مناسب اطلاعاتی و تکنولوژیک متناسب با جامعه	
میزان فرهنگ فردی و اجتماعی در خصوص احساس نیاز به شهر الکترونیک و سخت افزار و نرم افزار	
مناسب در ایجاد و گسترش شهر الکترونی	

منبع: یافته‌های پژوهش: ۱۴۰۰

براساس جدول ۲، آموزش، تغییر سبک زندگی، لزوم مدیریت شهری، وجود دستورالعمل های قانونی، موانع مدیریتی، آموزشی، ناهنجاریهای فرهنگی، عوامل مدیریتی و آموزشی به عنوان مولفه‌های اصلی که شامل خرده مولفه‌های جدول فوق هست شناسایی گردیدند. که باید در مرحله بعد با توجه به مفاهیم هریک در عدسته بستر حاکم، راهبرد، مقوله اصلی، پیامد، شرایط علی و شرایط مداخله‌گر قرار گیرند. گام سوم- کدگذاری انتخابی: در این مرحله محقق با تعداد اندکی از مقوله های انتزاعی به تدوین نظریه پرداخته و نیازی به کد بندی داده‌های جدید ندارد. مقوله‌های مورد استفاده به لحاظ نظری اشباع شده است. و هرکدام بر اساس مفاهیم کدبندی شده مراحل اول و دوم به صورت منطقی در کنار یکدیگر قرار گرفته‌اند سپس محقق باید مقوله هسته را انتخاب کند. مقوله هسته به دو شیوه انتخاب می‌شود. در شیوه اول، محقق ممکن است یکی از مقوله‌های موجود را گزینش نماید و در شیوه دوم وی باید نسبت به تعیین یا ساخت یک مقوله جدید اقدام نماید؛ انتخاب مقوله هسته‌ای در مرحله کدبندی گزینشی مستلزم بررسی دقیق داده‌ها در دو مرحله قبل است. برای تعیین یا ساخت مقوله هسته معیارهای به شرح زیر وجود دارند:

- (۱) مقوله هسته باید محوری باشند؛ به این معنا که همه مقوله‌های عمده دیگر با آن ارتباط داشته باشند.
 - (۲) باید به فراوانی در داده‌ها به آن اشاره شده باشد. این به آن معنا است که در همه یا اکثر موارد عبارتهای معطوف به مقوله‌ها در داده‌های خام وجود داشته باشند.
 - (۳) منطقی باشد و داده‌ها را به زور به همدیگر تحمیل نکنند.
 - (۴) عنوان یا عبارتی که برای تشریح مقوله هسته به کار می‌رود باید به اندازه‌ای انتزاعی باشد که بتواند برای پژوهش در دیگر حوزه‌های اساسی به کار گرفته شود و به تولید یک نظریه ی عمومی‌تر بینجامد.
 - (۵) مفهوم یا مقوله محوری باید قادر به تبیین تفاوت‌ها بوده و در عین حال از داده‌ها برخواسته باشد.
- جدول ۳: نمونه ای از کدگذاری انتخابی را نشان می‌دهد.

جدول ۳: کدگذاری انتخابی

ابعاد	مولفه ها
بستر حاکم	زیر ساخت
	فناوری اطلاعات
	قوانین و مقرارت
راهبرد	ارتقا آمادگی الکترونیکی آموزش
مقوله اصلی	توسعه شهر الکترونیکی

ابعاد	مؤلفه ها
پیامد	کسب و کار و اقتصاد الکترونیکی با رویکرد بین-المللی
شرایط علی	تغییر سبک زندگی لزوم مدیریت شهری دستورالعمل‌های قانونی
شرایط مداخله‌گر	موانع، تسهیل‌کنندگان (عوامل مدیریتی، موانع مدیریتی و آموزشی و ناهنجاریهای فرهنگی)

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۰

با توجه به جدول ۳، در ادامه مقولات استخراج شده طبق مدل استراوس و کوربین می‌بایست در ۴ بخش: شرایطی (علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر)، مقوله اصلی، راهبردها (تعاملات) و پیامدها جایگذاری شوند. در همین راستا مقولات استخراجی به صورت زیر دسته بندی شد:

شرایط علی: تغییر سبک زندگی، لزوم مدیریت شهری، دستورالعمل‌های قانونی

شرایط محوری: توسعه شهر الکترونیکی

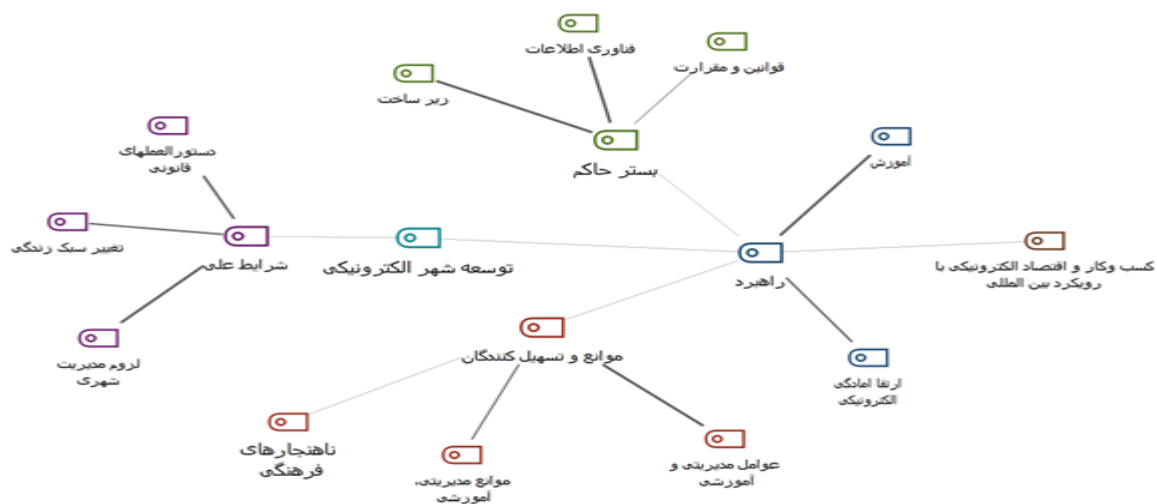
بستر حاکم: زیر ساخت، فناوری اطلاعات، قوانین و مقررات

شرایط مداخله‌گر: موانع، تسهیل‌کنندگان (عوامل مدیریتی، موانع مدیریتی و آموزشی و ناهنجاریهای فرهنگی)

راهبردها: ارتقا آمادگی الکترونیکی، آموزش

پیامد: توسعه کسب و کار و اقتصاد الکترونیکی با رویکرد بین‌المللی

در ادامه، مقوله‌های عمده در قالب یک مدل پارادایمی (مدل زمینه‌ای) حول مقوله هسته به یکدیگر ارتباط داده می‌شوند. در واقع، مدل ترسیم شده به توصیف صوری مقوله‌ی و تحلیل و تبیین آن می‌پردازد. این فرآیند را ترکیب مقوله هسته و پالایش و آراستن سازه‌های منتج شده از آن اطلاق می‌شود. مدل زمینه‌ای استخراج شده از نظرات متخصصان پیرامون ارائه الگوی مدیریت شهر الکترونیکی با رویکرد توسعه کسب و کارهای الکترونیکی را نشان می‌دهد.



نتیجه‌گیری

بشر امروز جامعه‌ای مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات را تجربه می‌کند. در این جامعه، مفاهیم سنتی موجود در زمینه‌هایی همچون اقتصاد، آموزش، کسب و کار، مدیریت و تجارت در حال تحول است. از طرفی عواملی نظیر افزایش فقر، افزایش جمعیت و افزایش شهرنشینی، مشکلات عدیده‌ای گریبان گیر شهروندان و مدیران شهری برای اداره شهرها کرده است. برای حل این مشکلات و افزایش رفاه شهروندان نظریات مختلفی ارایه شده است که یکی از جدیدترین آنها طراحی و استقرار شهر الکترونیک است. شهر الکترونیک، شهری است که امکان دسترسی شهروندان به خدمات شهری را به صورت ۲۴ ساعته و هفت روز در هفته فراهم می‌آورد. شهر الکترونیک بخش وسیعی از خدمات خود را از طریق وب ارایه می‌کند و زمینه لازم برای ارایه خدمات باکیفیت، سریع و کم هزینه را با استفاده از سازوکارهای الکترونیکی

صرف نظر از محدودیت‌های زمانی و مکانی فراهم می‌کند (یعقوبی و فروردین، ۱۳۸۸). پیشرفت سریع فناوری به معنای از بین رفتن موانع ارتباطی جغرافیایی و فرهنگی هست حتی مشاغل کوچک‌تر بدون حضور فیزیکی در کشورهای دیگر می‌توانند محصولات خود را در سطح بین‌المللی بازاریابی کنند و به فروش برسانند. این موضوع به این معنی که تقریباً هر کسی تمایل داشته باشد می‌تواند بازاریابی بین‌المللی داشته باشد. اما بسته به فکر و تحقیقاتی که در استراتژی بازاریابی بین‌المللی انجام می‌شود را با موفقیت در سطوح مختلفی این کار رو انجام خواهد داد.

پژوهش حاضر در پی طراحی ارائه الگوی مدیریت شهر الکترونیکی با رویکرد توسعه اقتصاد و کسب و کارهای الکترونیکی و بین‌المللی در شهر تبریز می‌باشد. این پژوهش در چارچوب رویکرد کیفی و با به کارگیری روش تحقیق داده بنیاد انجام گرفته است. نتایج پژوهش حاضر، نشان دهنده شناسایی تعداد ۱۲۲ کدباز، ۱۲ خرده مقوله یا مفهوم و عمقوله استخراج و ویژگی‌های آن‌ها، می‌باشد. در همین راستا مقولات استخراجی به صورت زیر دسته بندی شد:

شرایط علی: تغییر سبک زندگی، لزوم مدیریت شهری، دستورالعمل‌های قانونی، مقوله محوری: توسعه شهر الکترونیکی، بستر حاکم: زیر ساخت، فناوری اطلاعات، قوانین و مقررات، شرایط مداخله‌گر: موانع، تسهیل‌کنندگان، راهبردها: ارتقا آمادگی الکترونیکی، آموزش، پیامد: توسعه کسب و کار الکترونیکی.

در شرایط علی مقوله‌هایی مربوط به شرایطی است که بر مقوله محوری تأثیر می‌گذارند، در این پژوهش متغیرهای تغییر سبک زندگی، لزوم مدیریت شهری و دستورالعمل‌های قانونی به عنوان مقولات علی که بر مقولات محوری اثر گذار بودند. لزوم ارائه یک الگوی مناسب زندگی با توجه به شرایط فرهنگی و اجتماعی جامعه مورد نظر و مناسب در جامعه اطلاعاتی، افزایش آگاهی و سواد جامعه، سرمایه انسانی آموزش دیده، تغییر پارادایم زندگی با افزایش اطلاع رسانی، سبک زندگی و نیاز انسان، ترافیک و آلودگی‌های زیست محیطی، افزایش تصادف در نتیجه تردد، لزوم آموزش کاربران و شهروندان شهر الکترونیک، افزایش جمعیت، کمبود وقت، ضریب نفوذ بالای شبکه موبایل و اینترنت، شبکه‌های اجتماعی، فناوری‌های جدید، وجود منافع متعدد برای سازمان‌ها، ارگان‌ها، مردم، ضرورت کاهش مراجعه حضوری، تعامل دو سویه میان مدیران شهری و شهروندان، ارائه زیر ساخت مناسب توسط دولت، شغل‌های جدید در بستر فناوری اطلاعات و دادو ستد الکترونیکی، فرهنگ استفاده صحیح، حجم بالای کارهای روزانه و کمبود وقت افراد، ظهور فناوری‌های جدید در بستر فناوری اطلاعات، وجود دستورالعمل‌های قانونی، ارائه مجوز به بخش خصوصی در جهت تأمین زیر ساخت و محتوا و نظارت بر عملکرد دستگاه‌های اجرایی و بخش خصوصی با نگاه فنی و نه امنیتی از علل و ضرورت توسعه شهر الکترونیکی می‌باشند.

مقوله محوری در این پژوهش توسعه شهر الکترونیکی با رویکرد بین‌المللی می‌باشد که در نتیجه مصاحبه با خبرگان عوامل تشکیل دهنده توسعه شهر الکترونیکی عبارتند از: افزایش خدمات شهری، اینترنت همگانی، نقش رسانه‌های مجازی در شکل‌دهی روند حرکت جوامع، مسائل سخت‌افزاری و نرم‌افزاری لازم، تعهد و انگیزه مسئولان در توسعه مناسب فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربردهای آن در جهت توسعه شهرهای الکترونیکی، قوانین و سیاست‌های تسهیل‌کننده و هماهنگ، بهره‌وری در عملیات، پایه‌ریزی و طراحی شهر الکترونیکی بر اساس نیازهای هر جامعه یا شهر و با توجه به جنبه‌های اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی آن، تطابق شهر الکترونیک شهری با تکنولوژی و نیازهای ضروری و عمومی شهروندان با استفاده از فن‌آوری اطلاعات، ارتباطات و دیگر امکانات، ارائه خدمات با سرعت بالا، کاهش هزینه ارائه خدمات، پیچیده شدن سبک زندگی انسان و افزایش تنوع نیازهای انسان، اتلاف وقت شهروندان، افزایش کیفیت زندگی، فرهنگ و اطلاعات، فضای مجازی و شبکه‌های اجتماعی مجاز.

در این پژوهش بستر حاکم شامل زیر ساخت، فناوری اطلاعات، قوانین و مقررات می‌باشد. بنابراین عوامل زمینه‌ای زیر بستر ایجاد راهبرد و در نهایت توسعه کسب و کار را در پی دارد. بنابراین پیشنهادات زیر مطرح می‌شود: پیاده‌سازی زیرساخت، وجود زیر ساخت ارتباطی یکنواخت در تمام بخش‌های شهری به منظور ایجاد عدالت استفاده از خدمات شهر الکترونیک، ایجاد بستری مناسب برای حداقل کردن مراجعه حضوری شهروندان، میزان توسعه هر کشوری، شبکه‌های بی‌سیم، دانش فناوری اطلاعات، نرم افزارها و سخت افزارهای مناسب، مکانیزم‌های موثر و کارآمد الکترونیکی، ایجاد فن‌آوری‌های نوین در ابعاد کوچک و توسعه آن به فعالیت‌های اقتصادی و...، آمادگی الکترونیکی، سواد الکترونیکی، شایستگی‌های فنی و تخصصی، قوانین مشخص و مدون برای فضای مجازی، موارد حاکمیتی و وجود قوانین کارآمد.

در این پژوهش شرایط مداخله‌گر عبارت بود از موانع و تسهیل‌کنندگان شامل: ناهنجارهای فرهنگی، موانع مدیریتی، آموزشی و عوامل مدیریتی و آموزشی.

ناهنجارهای فرهنگی: امکان ایجاد ناهنجارهای فرهنگی در جوامع به علت نفوذ فرهنگ‌های دیگر و مهمتر از همه ثبات مدیریتی اشاره کرد که برای رفع آنها باید برنامه‌ریزی‌های لازم صورت گیرد. همچنین فقر فرهنگ مجازی جامعه و فقدان زیرساخت‌های توسعه شهر الکترونیک

بخصوص فقر فرهنگ مجازی بعنوان مانع اصلی تحقق شهر هوشمند می باشد که جهت رفع این موانع باید هر یک از نهادها و سازمان های متولی مباحث شهر هوشمند باید با یکدیگر ارتباط و تبادل اطلاعات داشته باشند و از وضعیت اطلاعاتی و داده ای هم مطلع باشند. موانع مدیریتی، آموزشی: استفاده از تکنولوژی جدید با مقاومت و کارشکنیها از طرف ذی نفعان روشهای سنتی روبرو خواهد بود همچنین استفاده نا کافی از فناوری اطلاعات و ناهماهنگی واحدها، اعتیاد به بوروکراسی سنتی، فقدان فرهنگ گذار از جریان های کاری فرسوده توسط مدیران، انتخاب نامناسب متخصص و افراد و پیمانکار در اجرای ایجاد شهر الکترونیکی، پایین بودن سطح انگیزه متخصصان در راستای تحقق هدف فوق به علت عدم حمایت و تشویق مناسب از سوی دولت یا سازمان مربوطه و پایین بودن سرمایه گذاری یازمان ها و دولت روی تجهیزات مورد نیاز از موانع اجرای راهبردها بشمار می رود.

عوامل مدیریتی و آموزشی: میزان فرهنگ فردی و اجتماعی در خصوص احساس نیاز به شهر الکترونیک، دسترسی به سخت افزار و نرم افزار مناسب در ایجاد و گسترش شهر الکترونی، استفاده از فناوری های روز به منظور سرعت بخشیدن و پیشی گرفتن در توسعه شهر الکترونیک و عزم جدی سیستم اجرایی کشور در عملیاتی کردن هر چه سریعتر جریانهای کار موارد مدیریتی و آموزشی هستند که اجرای راهبردها را تسهیل می کنند.

راهبردهای پیشنهادی خبرگان جهت توسعه کسب و کارهای الکترونیکی بصورت ارتقا آمادگی الکترونیکی و آموزش شهر تبریز شامل : اتوماسیون و ایجاد فرایندهای الکترونیکی، مدل و الگویی برای ارتقا فرهنگ مجازی کشور، ارتقا آمادگی الکترونیکی جامعه و دولت، برنامه ریزی جامع، ارتقا زیرساختها، ارتقا فرهنگ استفاده از امکانات و مکانیزمهای الکترونیکی، استفاده از تجارب موفق سایر کشورها و بومی سازی مدل های توسعه شهر الکترونیکی، استفاده و کمک متخصصان و استفاده از تجربیات موفق بین المللی، استقرار پنجره واحد الکترونیکی، افزایش کسب و کارهای الکترونیکی رویکرد چابک و تخصص گرا، گسترش ساختار فعالیتها بر مبنای فن آوری های نوین، شبیه سازی ساختار اداری شهر، شفافیت عملکرد دستگاههای اجرایی (دولت)، شناسایی و تحلیل نیازهای شهری براساس اقلیم، استفاده از عملکردهای عالی موجود در این حوزه در سرتاسر جهان و بومی کردن این مولفه ها براساس شرایط کشور فرهنگ سازی، مکانیزمهای انتقال دانش، هماهنگی بین واحدها، الگوبرداری از کشورهایی که در حال اجرای شهرهای الکترونیکی هستند، تنوع بخشی و تقویت اقتصاد دانش بنیان، دسترسی به اطلاعات یکپارچه و مدیریت دیتا، برنامه بلند جهت توسعه شهرهای الکترونیکی، ایجاد عدالت اجتماعی الکترونیکی، آماده کردن مردم به آموزش و یادگیری و اجرای دقیق مفاد آن، ارتقا سواد رسانه ای جامعه جهت استفاده از خدمات شهر الکترونیک، آموزش شهروندان، تدوین برنامه های موثر و عملیاتی برای ارتقا دانش، فرهنگ بستر الکترونیکی و فناوری اطلاعات در بین اقشار مختلف جامعه می باشد که برای توسعه اقتصاد الکترونیکی و کسب و کار بین المللی می بایست این راهبردها و استراتژی ها بکار گرفته شود.

فرصت های جدید اقتصاد و کسب و کار الکترونیکی داخلی و بین المللی، توسعه کسب و کار الکترونیکی، توسعه و رونق کسب و کارهای الکترونیکی، رونق تجارت الکترونیک، افزایش سرعت ارائه خدمات، کارآفرینی، کاهش ترافیک، کاهش آلودگی و زبان های محیط زیستی می باشد با توجه به محدودیت صادرات نفتی با توسعه کسب و کار الکترونیکی در حوزه بین المللی و نفوذ در بازارهای بین المللی منجر به افزایش درآمد ناخالص ملی می شود و منجر به صادرات و ورود بیشتر به بازارهای بین المللی می گردد.

در کل در به کارگیری چارچوب جامع تدوین الگوی مدیریت شهر الکترونیکی با رویکرد توسعه کسب و کارهای الکترونیکی در شهر تبریز، باید یکپارچگی در قضاوت شهودی و تجزیه و تحلیل های منطقی را در نظر داشت. یعنی در عین حال که از تجزیه و تحلیل های علمی و کمی برای شناسایی و طراحی الگوی مدیریت شهر الکترونیکی با رویکرد توسعه کسب و کارهای الکترونیکی استفاده می شود باید از قضاوت های شهودی، مباحثه و گفت و گو و استفاده نظرات افراد نیز بهره مند بود. به طوری که طراحان الگوی مدیریت شهر الکترونیکی تبریز با رویکرد توسعه کسب و کارهای الکترونیکی باید از ابزار تحلیلی برای تسهیل ارتباطات و نه از بین بردن آن استفاده کنند. در عین حال اگر اطلاعات عینی وجود نداشته باشد و اگر این اطلاعات به روش های علمی تجزیه و تحلیل نشود، در فرآیند تدوین الگوی مدیریت شهر الکترونیکی با رویکرد توسعه کسب و کارهای الکترونیکی عواملی چون تعصبات فردی، سیاست، احساسات یا عواطف، شخصیت و ... نقش اصلی را ایفا می کند.

به علت اکتشافی بودن نتایج این پژوهش منحصر بفرد است علی رغم این، نتیجه این پژوهش با نتایج پژوهش رحمانی و همکاران (۱۳۹۷) مشابهت هایی داشته و همسو می باشد. از آنجهت که ایشان نشان دادند که نگرش شهروندان، هنجارذهنی شهروندان، کنترل رفتاری درک شده و اعتماد شهروندان، عوامل اصلی مؤثر بر قصد استفاده از خدمات الکترونیک شهرداری هستند و متغیر نگرش شهروندان در مقایسه با هنجارذهنی، کنترل رفتاری درک شده و اعتماد از اولویت بالاتری برخوردار است. و طبق راهبردهای ارائه شده در این پژوهش ارتقا فرهنگ و همچنین آموزش شهروندان تاثیر بسزایی در تغییر نگرش و اعتماد آنها خواهد داشت.

همچنین نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش دارگا و همکاران (۲۰۲۲) در ارتباط با زیرساخت مناسب، جهت شهر الکترونیکی هم راستا می باشد.

سپاسگزاری: اینجانبان از خبرگان شامل اساتید دانشگاه، دست اندرکاران مدیریت شهری کشور شرکت کننده در مصاحبه، به دلایل همکاری صمیمانه خود در تکمیل این پژوهش کمال تشکر و قدردانی را می‌نمایم.

ملاحظات اخلاقی:

پیروی از اصول اخلاق پژوهش: در مطالعه حاضر فرم‌های رضایت نامه آگاهانه توسط تمامی آزمودنی‌ها تکمیل شد.

حامی مالی: هزینه‌های مطالعه حاضر توسط نویسندگان مقاله تامین شد.

تعارض منافع: بنابر اظهار نویسندگان مقاله حاضر فاقد هرگونه تعارض منافع بوده است.

References

- 1- Jaeger, P. T., & Thompson, K. M. (2010). E-Government around the world: Lessons, challenges, and future Directions. *Government Information Quarterly*, 20(4), 389–394
- 2- Ebbers, W. E., (2015), "Electronic government: Rethinking channel management strategies," *Government Information Quarterly*, 22
- 3- Karimi, Vajihah (2013) Analysis of the contexts of the realization of the electronic city in Sabzevar; Master Thesis, Ferdowsi University of Mashhad [The Persian].
- 4- Anil Urs (2018) Kanakapura Road, Electronic City & Devanahalli emerge top 3 residential areas in Bengaluru , Updated on September 18, 2018 Published on September 18.
- 5- Charmaz, K. (2014). Grounded theory: Objectivist and constructivist methods. In Denzin, N.K., and Lincoln, Y.S. (Eds.) *Handbook of qualitative research*. London: Sage
- 6- Farmanbar, Amir, Dolatkah, Aziz (2009). E-services in e-government, Tehran, educational publication [The Persian].
- 7- Darvishi, Hossein. (2014). In a study examining the capabilities of Zabol city to achieve an electronic city; Master Thesis, Zabol University [The Persian].
- 8- Yaghoubi, Noor Mohammad and Mohammad Reza Farvardin, (2009), Design and Deployment of Electronic City: Optimizing Approach, Second International Electronic City Conference, Tehran, Jihad University Information and Communication Technology Research Institute, Tehran Municipality [The Persian].
- 9- Pavic, S. K., S.C.L. Simpson, M. Padmore, J. (2007). "Could e-business create a competitive advantage in UK SMEs?." *Benchmarking: An International Journal*, pp 58-63.
- 10- kazemkhah, S., ghadami, M., Azimi Amoli, J., janbaz ghobadi, G. (2021). Development the Urban Spatial Development Scenarios within the Framework of Smart Growth Pattern with Futurism Approach (Case Study: Rasht City). , -. doi: 10.30495/jupm.2021.4629
- 11- Tahoori, Seyed Reza, Rashidi Tughralljardi, Mustafa. (2021). The Impact of Implementing Electronic Human Resource Management on Employee Productivity Mediated by Indirect Trust (Case Study: Bank Maskan Branch Managers - Tehran), *Progress Research: Systems and Strategies* 11-34, 2 (2) [The Persian].
- 12- Sargazi, Hossein, (2019), e-city management and the need to implement the e-municipality plan, the third national conference on modern management and accounting studies in Iran, Karaj [The Persian].
- 13- Rahmani, Maliha; Ebrahimzadeh, Issa; (2017) Identifying and ranking the factors affecting the acceptance of electronic services of Mashhad Municipality from the perspective of citizens, *Public Management Research*, Fall 2017 - No. 41 Scientific-Research / ISC (19 pages - from 268 to 286) [The Persian].
- 14- Durga, M., Shanmuganathan, A., & Srivastava, P. (2022), Investigation of Pedestrian Characteristic Flow in Mixed Traffic Conditions: A Case Study in Electronic City to Madiwala: Conclusions and Recommendations.
- 15- Kang, K. D., Kang, H., Ilankoon, I. M. S. K., & Chong, C. Y. (2020). Electronic waste collection systems using Internet of Things (IoT): Household electronic waste management in Malaysia. *Journal of cleaner production*, 252, 119801.

- 16- Agenda . (2019) . digital cities - mobility, information and safety of citizens (milan) , viale Sarca 226, Milan.
- 17- Jonathan Woetzel , Shanghai, Jaana Remes San Francisco .(2019) . smart cities: digital solutions for a more livable future , Mckincy company
- 18- Corbin, J., & Strauss, A. (2008). Techniques and procedures for developing grounded theory. *Basics of Qualitative Research, 3rd ed.*; Sage: Thousand Oaks, CA, USA.

