



پردیس بین الملل دانشگاه گیلان  
پایان نامه کارشناسی ارشد

## ارائه یک چارچوب برای شهر الکترونیک

از

آزاده نصیری صیقلان

استاد راهنما:

دکتر محمود مرادی

مهر ۱۳۹۲

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دانشکده پردیس بین الملل  
گروه مهندسی فناوری اطلاعات  
(گرایش تجارت الکترونیک)

## ارائه یک چارچوب برای شهر الکترونیک

از  
آزاده نصیری صیقلان

استاد راهنما:  
دکتر محمود مرادی

استاد مشاور:  
دکتر اسدا... شاه بهرامی

مهر ۱۳۹۲

تقدیم به پدر و مادر مهربانم که پرتوی مهر ایشان، منت و رحمت پروردگار است.

تقدیم به همسر بزرگوارم که شکیبایی و حمایت‌های بی‌دریغش مایه دلگرمی‌ام بود.

تقدیم به فرزند عزیزم «طه» که در دشوارترین لحظات، لبندهای معصومانه‌اش معنی امید و آرامش بود.

## ﴿تقدیر و تشکر﴾

با سپاس از استاد فرهیخته و فرزانه، جناب آقای دکتر محمود مرادی که از راهنمایی‌های ارزشمندشان بهره‌ها بردم.  
با امتنان از استاد گران‌قدر جناب آقای دکتر اسدا... شاه بهرامی که از مشورت‌های سودمندشان استفاده نمودم.  
با تشکر از اساتید برجسته، جناب آقای دکتر محسن اکبری و جناب آقای دکتر رضا ابراهیمی آتانی که منت نهاده و داوری این تحقیق را پذیرفتند.

## فهرست مطالب

شماره صفحه

عنوان

### فصل ۱ : کلیات پژوهش

۲	.....	مقدمه	۱-۱-
۳	.....	بیان مسئله	۱-۲-
۶	.....	ضرورت و اهمیت تحقیق	۱-۳-
۷	.....	سؤالات تحقیق	۱-۴-
۷	.....	اهداف	۱-۵-
۸	.....	قلمرو تحقیق	۱-۶-
۸	.....	تعریف واژگان و اصطلاحات تحقیق	۱-۷-
۱۱	.....	جمع‌بندی و ساختار کلی پایان‌نامه	۱-۸-

### فصل ۲ : ادبیات موضوعی و پیشینه پژوهش

۱۴	.....	مقدمه	۱-۲-
۱۵	.....	مفاهیم	۲-۲-
۱۵	.....	شهر الکترونیک	۲-۲-۱-
۱۸	.....	دولت الکترونیک	۲-۲-۲-
۲۲	.....	خدمات الکترونیک	۲-۲-۲-۱-
۲۴	.....	شهروند الکترونیک	۲-۲-۳-
۲۸	.....	توانمندسازی شهروندان	۲-۳-۱-
۳۰	.....	تجارت الکترونیک	۲-۲-۴-
۳۲	.....	تجارت B2B	۲-۲-۴-۱-
۳۳	.....	تجارت B2C	۲-۲-۴-۲-
۳۳	.....	تجارت C2C	۲-۲-۴-۳-
۳۳	.....	تجارت C2B	۲-۲-۴-۴-
۳۴	.....	تجارت B2E	۲-۲-۴-۵-
۳۴	.....	تجارت B2B2C	۲-۲-۴-۶-
۳۴	.....	یادگیری الکترونیک	۲-۲-۵-

۳۶	..... زیرساخت الکترونیک	-۶-۲-۲
۳۹	..... زیرساخت حمل و نقل	-۱-۶-۲-۲
۴۰	..... زیرساخت منابع انسانی	-۲-۶-۲-۲
۴۰	..... زیرساخت فنی	-۳-۶-۲-۲
۴۱	..... چالش‌های تأثیرگذار بر استقرار شهر الکترونیک	-۷-۲-۲
۴۲	..... مدل پذیرش فناوری	-۱-۷-۲-۲
۴۳	..... اعتماد	-۲-۷-۲-۲
۴۳	..... ریسک	-۳-۷-۲-۲
۴۴	..... شکاف دیجیتال	-۴-۷-۲-۲
۴۶	..... پایداری	-۵-۷-۲-۲
۴۸	..... آمار داخلی	-۳-۲
۵۰	..... پیشینه تحقیق داخلی	-۴-۲
۵۵	..... پیشینه تحقیق خارجی	-۵-۲
۵۸	..... مدل پیشنهادی	-۶-۲
۵۹	..... جمع‌بندی	-۷-۲

### فصل ۳: روش‌شناسی پژوهش

۶۲	..... مقدمه	-۱-۳
۶۲	..... روش پژوهش	-۲-۳
۶۳	..... فرآیند انجام پژوهش	-۳-۳
۶۴	..... جامعه آماری	-۴-۳
۶۵	..... نمونه آماری و حجم آن	-۵-۳
۶۶	..... روش‌های گردآوری اطلاعات	-۶-۳
۶۷	..... پرسشنامه	-۷-۳
۶۷	..... روایی پرسشنامه	-۱-۷-۳
۶۸	..... پایایی پرسشنامه	-۲-۷-۳
۷۰	..... متغیرهای پژوهش	-۸-۳
۷۰	..... روش‌های آماری و تجزیه تحلیل داده‌ها	-۹-۳
۷۱	..... جمع‌بندی	-۱۰-۳

## فصل ۴ : تجزیه تحلیل داده‌ها

۷۳	..... مقدمه	۱-۴-
۷۳	..... آمار توصیفی	۲-۴-
۷۴	..... جنسیت پاسخ‌دهندگان	۱-۲-۴-
۷۴	..... سن پاسخ‌دهندگان	۲-۲-۴-
۷۵	..... سابقه‌ی کار پاسخ‌دهندگان	۳-۲-۴-
۷۶	..... میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان	۴-۲-۴-
۷۶	..... آمار استنباطی	۳-۴-
۷۷	..... تحلیل مدل با استفاده از نرم‌افزار <b>SPSS</b>	۱-۳-۴-
۷۷	..... بررسی وضعیت عامل شهر الکترونیک	۱-۱-۳-۴-
۷۸	..... بررسی وضعیت شاخص‌های شهر الکترونیک	۲-۱-۳-۴-
۷۹	..... بررسی وضعیت شاخص خدمات الکترونیک	۳-۱-۳-۴-
۷۹	..... بررسی وضعیت شاخص مدیریت شهری الکترونیک	۴-۱-۳-۴-
۸۰	..... بررسی وضعیت شاخص توانمندسازی شهروندان	۵-۱-۳-۴-
۸۰	..... بررسی وضعیت شاخص زیرساخت فنی (سخت‌افزار)	۶-۱-۳-۴-
۸۱	..... بررسی وضعیت شاخص زیرساخت فنی (نرم‌افزار)	۷-۱-۳-۴-
۸۱	..... بررسی وضعیت شاخص شکاف دیجیتال	۸-۱-۳-۴-
۸۲	..... بررسی وضعیت شاخص اعتماد	۹-۱-۳-۴-
۸۲	..... بررسی وضعیت شاخص ریسک	۱۰-۱-۳-۴-
۸۳	..... بررسی وضعیت شاخص پایداری	۱۱-۱-۳-۴-
۸۳	..... تحلیل مدل معادلات ساختاری با نرم‌افزار <b>LISREL 8.50</b>	۳-۳-۴-
۸۳	..... تحلیل عامل تائیدی و برازش مدل‌ها	۴-۳-۴-
۸۴	..... شاخص‌ها یا معیارهای برازش مدل	۵-۳-۴-
۸۶	..... برآورد و آزمون مدل‌های اندازه‌گیری	۶-۳-۴-
۸۷	..... سنجش مدل اندازه‌گیری شهر الکترونیک	۷-۳-۴-
۸۹	..... سنجش مدل اندازه‌گیری دولت الکترونیک	۸-۳-۴-
۹۰	..... سنجش مدل اندازه‌گیری خدمات الکترونیک	۹-۳-۴-
۹۲	..... سنجش مدل اندازه‌گیری مدیریت شهری الکترونیک	۱۰-۳-۴-
۹۴	..... سنجش مدل اندازه‌گیری شهروند الکترونیک	۱۱-۳-۴-



۹۶	سنجش مدل اندازه‌گیری توانمندی‌سازی شهروندان .....	۱۲-۳-۴
۹۸	سنجش مدل اندازه‌گیری تجارت الکترونیک .....	۱۳-۳-۴
۱۰۰	سنجش مدل اندازه‌گیری یادگیری الکترونیک .....	۱۴-۳-۴
۱۰۲	سنجش مدل اندازه‌گیری زیرساخت شهر الکترونیک .....	۱۵-۳-۴
۱۰۴	سنجش مدل اندازه‌گیری زیرساخت فنی (سخت‌افزار) .....	۱۶-۳-۴
۱۰۶	سنجش مدل اندازه‌گیری زیرساخت فنی (نرم‌افزار) .....	۱۷-۳-۴
۱۰۸	سنجش مدل های اندازه‌گیری چالش‌های تأثیرگذار بر استقرار شهر الکترونیک .....	۱۷-۳-۴
۱۰۸	سنجش مدل اندازه‌گیری استفاده یکسان از خدمات الکترونیک .....	۱-۱۷-۳-۴
۱۱۰	سنجش مدل اندازه‌گیری اعتماد .....	۲-۱۷-۳-۴
۱۱۲	سنجش مدل اندازه‌گیری ریسک .....	۳-۱۷-۳-۴
۱۱۴	سنجش مدل اندازه‌گیری پایداری شهر الکترونیک .....	۴-۱۷-۳-۴
۱۱۶	جمع‌بندی .....	۴-۴

## فصل ۵: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۱۲۱	مقدمه .....	۱-۵
۱۲۲	جمع‌بندی و نتایج .....	۲-۵
۱۲۳	محدودیت‌های تحقیق .....	۳-۵
۱۲۴	پیشنهادات کاربردی .....	۴-۵
۱۲۵	پیشنهاد جهت تحقیقات آتی .....	۵-۵
۱۲۶	نوآوری پژوهش .....	۶-۵
۱۲۷	منابع	

## فهرست جدول ها

### شماره صفحه

### عنوان

۴۹	جمعیت ۲۰ ساله و بالاتر بر حسب جنسیت و استفاده از اینترنت در سال ۱۳۹۰ بندراتزلی	جدول (۱-۲)
۴۹	جمعیت تحصیل کرده ۲۰ ساله و بالاتر بر حسب جنسیت در سال ۱۳۹۰ بندراتزلی	جدول (۲-۲)
۶۹	محاسبه آلفای کرونباخ برای متغیرهای پرسشنامه پژوهش مربوط به استقرار شهر الکترونیک	جدول (۱-۳)
۷۰	محاسبه آلفای کرونباخ برای متغیرهای پرسشنامه پژوهش مربوط به چالش‌های استقرار شهر الکترونیک	جدول (۲-۳)
۷۴	..... جنسیت پاسخ‌دهندگان	جدول (۱-۴)
۷۴	..... سن پاسخ‌دهندگان	جدول (۲-۴)
۷۵	..... سابقه کاری پاسخ‌دهندگان	جدول (۳-۴)
۷۶	..... میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان	جدول (۴-۴)
۷۸	..... آزمون T تک نمونه‌ای عامل شهر الکترونیک	جدول (۵-۴)
۷۸	..... آزمون T تک نمونه‌ای شاخص‌های شهر الکترونیک	جدول (۶-۴)
۷۹	..... آزمون T تک نمونه‌ای شاخص خدمات الکترونیک	جدول (۷-۴)
۷۹	..... آزمون T تک نمونه‌ای شاخص مدیریت شهری الکترونیک	جدول (۸-۴)
۸۰	..... آزمون T تک نمونه‌ای شاخص توانمندسازی شهروندان	جدول (۹-۴)
۸۰	..... آزمون T تک نمونه‌ای شاخص زیرساخت فنی (سخت‌افزار)	جدول (۱۰-۴)
۸۱	..... آزمون T تک نمونه‌ای شاخص زیرساخت فنی (نرم‌افزار)	جدول (۱۱-۴)
۸۱	..... آزمون T تک نمونه‌ای چالش شکاف دیجیتال	جدول (۱۲-۴)
۸۲	..... آزمون T تک نمونه‌ای چالش اعتماد	جدول (۱۳-۴)
۸۲	..... آزمون T تک نمونه‌ای چالش ریسک	جدول (۱۴-۴)
۸۳	..... آزمون T تک نمونه‌ای چالش پایداری	جدول (۱۵-۴)
۸۷	..... شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری شهر الکترونیک	جدول (۱۶-۴)
۸۹	..... شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری دولت الکترونیک	جدول (۱۷-۴)
۹۱	..... شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری خدمات الکترونیک	جدول (۱۸-۴)
۹۳	..... شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری مدیریت شهری الکترونیک	جدول (۱۹-۴)
۹۴	..... شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری شهروند الکترونیک	جدول (۲۰-۴)
۹۶	..... شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری توانمندسازی شهروندان	جدول (۲۱-۴)
۹۸	..... شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری تجارت الکترونیک	جدول (۲۲-۴)

۱۰۰	..... شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری یادگیری الکترونیک	جدول (۴-۲۳)
۱۰۲	..... شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری زیرساخت شهر الکترونیک	جدول (۴-۲۴)
۱۰۴	..... شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری زیرساخت فنی (سخت‌افزار)	جدول (۴-۲۵)
۱۰۷	..... شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری زیرساخت فنی (نرم‌افزار)	جدول (۴-۲۶)
۱۰۹	..... شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری استفاده یکسان از خدمات الکترونیک	جدول (۴-۲۷)
۱۱۱	..... شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری اعتماد	جدول (۴-۲۸)
۱۱۲	..... شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری ریسک	جدول (۴-۲۹)
۱۱۴	..... شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری پایداری	جدول (۴-۳۰)
۱۱۷	..... خلاصه بارهای عاملی مدل مفهومی پژوهش	جدول (۴-۳۱)

## فهرست شکل‌ها

### شماره صفحه

### عنوان

۵۹	.....	شکل (۱-۲) چارچوب پیشنهادی شهر الکترونیک
۶۴	.....	شکل (۱-۳) فرآیند انجام پژوهش
۸۷	.....	شکل (۱-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل شهر الکترونیک در حالت استاندارد
۸۸	.....	شکل (۲-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل شهر الکترونیک در حالت معناداری
۸۹	.....	شکل (۳-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل دولت الکترونیک در حالت استاندارد
۹۰	.....	شکل (۴-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل دولت الکترونیک در حالت معناداری
۹۱	.....	شکل (۵-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل خدمات الکترونیک در حالت استاندارد
۹۲	.....	شکل (۶-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل خدمات الکترونیک در حالت معناداری
۹۳	.....	شکل (۷-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل مدیریت شهری الکترونیک در حالت استاندارد
۹۴	.....	شکل (۸-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل مدیریت شهری الکترونیک در حالت معناداری
۹۵	.....	شکل (۹-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل شهروند الکترونیک در حالت استاندارد
۹۶	.....	شکل (۱۰-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل شهروند الکترونیک در حالت معناداری
۹۷	.....	شکل (۱۱-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل توانمندسازی شهروندان در حالت استاندارد
۹۸	.....	شکل (۱۲-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل توانمندسازی شهروندان در حالت معناداری
۹۹	.....	شکل (۱۳-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل تجارت الکترونیک در حالت استاندارد
۱۰۰	.....	شکل (۱۴-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل تجارت الکترونیک در حالت معناداری
۱۰۱	.....	شکل (۱۵-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل یادگیری الکترونیک در حالت استاندارد
۱۰۲	.....	شکل (۱۶-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل یادگیری الکترونیک در حالت معناداری
۱۰۳	.....	شکل (۱۷-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل زیرساخت شهر الکترونیک در حالت استاندارد
۱۰۴	.....	شکل (۱۸-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل زیرساخت شهر الکترونیک در حالت معناداری
۱۰۵	.....	شکل (۱۹-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل زیرساخت فنی (سخت‌افزار) در حالت استاندارد
۱۰۶	.....	شکل (۲۰-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل زیرساخت فنی (سخت‌افزار) در حالت معناداری
۱۰۷	.....	شکل (۲۱-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل زیرساخت فنی (نرم‌افزار) در حالت استاندارد
۱۰۸	.....	شکل (۲۲-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل زیرساخت فنی (نرم‌افزار) در حالت معناداری
۱۰۹	.....	شکل (۲۳-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل استفاده یکسان از خدمات الکترونیک در حالت استاندارد
۱۱۰	.....	شکل (۲۴-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل استفاده یکسان از خدمات الکترونیک در حالت معناداری
۱۱۱	.....	شکل (۲۵-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل اعتماد در حالت استاندارد
۱۱۲	.....	شکل (۲۶-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل اعتماد در حالت معناداری
۱۱۳	.....	شکل (۲۷-۴) تحلیل عاملی تأییدی عامل ریسک در حالت استاندارد

- ۱۱۴ ..... تحلیل عاملی تأییدی عامل ریسک در حالت معناداری شکل (۲۸-۴)
- ۱۱۵ ..... تحلیل عاملی تأییدی عامل پایداری در حالت استاندارد شکل (۲۹-۴)
- ۱۱۶ ..... تحلیل عاملی تأییدی عامل پایداری در حالت معناداری شکل (۳۰-۴)

## فهرست نمودارها

شماره صفحه

عنوان

۷۴	..... نمودار ستونی جنسیت پاسخ‌دهندگان	نمودار (۱-۴)
۷۵	..... نمودار ستونی سن پاسخ‌دهندگان	نمودار (۲-۴)
۷۵	..... نمودار ستونی سابقه کار پاسخ‌دهندگان	نمودار (۳-۴)
۷۶	..... نمودار ستونی تحصیلات پاسخ‌دهندگان	نمودار (۴-۴)

## «ارائه یک چارچوب برای شهر الکترونیک» آزاده نصیری

با دستیابی به پیشرفت‌های بی‌بدیل در حوزه‌های مختلف علوم، پدیده‌های نوظهور بسیاری، زندگی مردم را تحت تأثیر مطلق خود قرار داده و متحول نموده‌اند. یکی از این پدیده‌ها، فناوری اطلاعات می‌باشد که ادغام آن با تمامی جنبه‌های زندگی روزمره، شیوه‌های رفتاری و حتی فرهنگ عامه مردم را دست‌خوش تغییرات شگرفی کرده است. از جمله دست‌آوردهای فناوری اطلاعات در حوزه‌ی شهری، ایجاد شهرهای الکترونیک می‌باشد که پدیده‌ای است جهان‌شمول و موفقیت و شکست آن در گرو عوامل بسیاری می‌باشد. با توجه به اهمیت موضوع و عدم استقرار شهر الکترونیک در قلمرو تحقیق حاضر، در این مطالعه سعی بر آن بوده است، عوامل موثر بر استقرار یک شهر الکترونیک را در بندرانزلی، مورد بررسی قرار داده و در پایان، چارچوبی مبتنی بر نظرات قشر نخبه‌ی شهر ارائه شود. در تحقیق حاضر با استفاده از روش‌های توصیفی - پیمایشی و توصیفی - همبستگی و با تکیه بر ۵ عامل اصلی اعم از دولت الکترونیک، شهروند الکترونیک، تجارت الکترونیک، یادگیری الکترونیک و زیرساخت الکترونیک، همچنین چالش‌های پیش روی استقرار یک شهر الکترونیک کارآمد اعم از شکاف دیجیتال، اعتماد، ریسک و پایداری، اقدام به توزیع پرسشنامه در میان کارکنان بخش‌های مختلف دولتی و خصوصی نموده و نتایج حاصله، با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و LISREL، به دقت مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند. یافته‌ها حاکی از آن است که تمامی عوامل فوق‌الذکر، نقش موثری در استقرار یک شهر الکترونیک داشته و بدین‌سان چارچوب پیشنهادی مورد تأیید قرار می‌گیرد. در فصول ۵ گانه ی این تحقیق، کلیات موضوع، مفاهیم و پیشینه، روش تحقیق، تحلیل یافته‌ها، جمع‌بندی و بررسی نتایج درج شده و پیشنهادها جهت تحقیقات آتی ارائه گردیده است.

**کلید واژه:** شهر الکترونیک، دولت الکترونیک، شهروند الکترونیک، تجارت الکترونیک، یادگیری الکترونیک، مدل پذیرش

فناوری، شکاف دیجیتال، پایداری

## **Abstract:**

### **"To Propose A Framework For Electronic City"**

**By: Azade` Nasiri**

With impressive progress achieved in various fields of science, many new phenomena have absolutely affected and changed people's lives. One of these phenomena, is Information Technology which its tightly integration with all aspects of daily life has impressively changed the behavioral practices and even civic culture. Establishing Electronic City is one of the achievements of Information Technology in urban field, which is a universal phenomena and its success and failure depends on many parameters. Considering the importance of this case, in this study pursuing the main factors of establishing an E-City in Bandar-Anzali has been efforted, and then a framework has been proposed according to the comments of the expert citizens. In order to complete this study, a questionnaire has been distributed among public and private sector employees, relying on 5 main factors, such as Electronic Government, Electronic Citizen, Electronic Commerce, Electronic Learning, and the challenging factors in establishing a successful E-City such as Digital Divide, Trust, Risk and Sustainability, using 2 methods, descriptive-survey and descriptive-correlation, then the findings have been analyzed by using SPSS and LISREL softwares. Results show that all mentioned factors have significant roles in establishing an E-City; hence the proposed framework will be confirmed. General thread, concepts and literature, methods and data analysis have been inserted in the first 4 chapters and consequently, the implications of the findings and suggestions for future research have been provided in the last chapter.

**Keywords:** E-City, E-Government, E-Citizen, E-Commerce, E-Learning, TAM, Digital Divide, Sustainability



# فصل ۱: کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

در هزاره چهارم پیش از میلاد، زندگی نوع بشر دست‌خوش تحول عظیمی شد، روش‌های دادوستد، کشاورزی و تعاملات اجتماعی شکل دیگری به خود گرفته و تمایل انسان به یکجانشینی و در نتیجه استقرار شهرهای اولیه رو به فزونی نهاد. نیاز به وجود امنیت، تنظیم قوانین، برقراری نظم، تقسیم کار، رهبری، کنترل و مواردی از این دست، همه در نتیجه توسعه شهرها و گسترش جمعیت ساکن در آن، تقویت شدند و بدین واسطه، در اوایل هزاره سوم پیش از میلاد نمونه اولیه‌ای از دولت مرکزی شکل گرفت. این آغاز شکل‌گیری شهرهای توسعه یافته و حرکت به سوی پیشرفت‌های عظیم در حوزه‌های علمی، اقتصادی، سیاسی و اجتماعی بود. با گذشت هزاران سال و به واسطه دست‌یابی به پیشرفت‌های بی‌بدیل در حوزه‌های مختلف علوم، پدیده‌های نوظهور بسیاری، زندگی مردم را تحت تأثیر مطلق خود قرار داده و متحول نموده‌اند. یکی از این پدیده‌ها، فناوری اطلاعات می‌باشد که با استفاده از آن، مردم توانایی‌های جدیدی کسب نموده و راه‌های مشارکت و تثبیت جایگاه خود را در جامعه می‌یابند. فناوری اطلاعات را می‌توان به منظور حمایت از هر شهروند و توانمندسازی کل جامعه مورد استفاده قرارداد. با بهره‌مندی از فناوری اطلاعات، می‌توانیم صلاحیت جامعه را، جهت ایفاء نقشی معنادار در جامعه‌ی اطلاعاتی، ارتقاء دهیم. در همین راستا، پژوهش پیرامون مسائل مربوط به استقرار شهرهای الکترونیک با استفاده از توانمندی‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات و همچنین تقویت هویت و نقش‌آفرینی شهروندان، نکته‌ی مهمی است که در این تحقیق بدان پرداخته می‌شود.

در این فصل به بیان مسئله پژوهش، تشریح دلایل ضرورت و اهمیت موضوع، سؤالاتی که جهت پاسخگویی به آن‌ها پژوهش حاضر صورت پذیرفته، اهدافی که در پی کسب آن‌ها بودیم، قلمرو مکانی و زمانی این تحقیق، ارائه‌ی توضیحی مختصر در خصوص واژگان و اصطلاحات مهم پژوهش و در نهایت جمع‌بندی فصل و بیان ساختار کلی پایان‌نامه پرداخته می‌شود.

## ۱-۲- بیان مسئله

طبق تعریف ماریت ماکینن (۲۰۰۶)، مباحث رسمی و مسئله‌ی اصلی در یک جامعه اطلاعاتی را می‌توان از دو منظر جبرگرای اقتصادی و فناوری تشریح نمود، که هر کدام به نوبه خود یک تهدید یا چالش محسوب می‌شوند. پیشرفت جامعه‌ی اطلاعاتی اجتناب‌ناپذیر می‌نماید؛ به گونه‌ای که نمی‌توان از آن پرهیز نمود بلکه می‌بایست با آن مواجه شده و خود را با الزاماتش تطبیق داد. علیرغم تمامی مباحث مطروحه در این حوزه و عدم وضوح مقصدی که بدان سو در حرکتیم، حقیقت پیشرفت‌های جامعه اطلاعاتی را نمی‌توان مورد تردید قرار داد. مفهوم جامعه اطلاعاتی مبهم بوده و در این میان شهروندان فراموش شده‌اند. نکته‌ی اصلی که بسیار حائز اهمیت می‌باشد پویایی این پیشرفت‌هاست و ما باید قسمتی از آن باشیم در غیر این صورت از دست خواهیم رفت [۱۴].

امروزه، فناوری‌های اطلاعاتی الکترونیک دنیا را به هم متصل نموده و ما را قادر می‌سازد در تمامی زمینه‌های زندگی با یکدیگر مشارکت نماییم، حال آنکه در گذشته این امکان فراهم نبوده است. راهبردهای اقتصادی و شیوه‌های حرفه‌ای متداول، در موارد بسیاری اعم از تجارت الکترونیک، آموزش الکترونیک و سلامت الکترونیک، کاملاً با ارتباطات الکترونیک آمیخته شده‌اند. جهت تضمین آینده، می‌بایست به سرعت واکنش نشان داده و این پیشرفت‌ها را در مسیری امن هدایت نماییم و بدین‌سان خطرات پنهان این فناوری‌ها را با اثرات مثبتی که در بهبود زندگی ما دارند، جایگزین کنیم [۱۵].

با توجه به اینکه جهان پیرامون ما بیش از پیش به سمت شهرنشینی در حرکت است، شهرهای موفق آینده، قویاً نیازمند تعیین ۲ هدف عمده برای خود می‌باشند: مدیریت منابع با چشم‌انداز پایدار و ایجاد اقتصادی و محیط اجتماعی مقبول، که شهروندان، شرکت‌ها و ساختار دولتی بتوانند در این محیط زندگی، کار و با یکدیگر تعامل نمایند. یک قرن پیش، حدود  $\frac{1}{7}$  جمعیت جهان در شهرها زندگی می‌کردند، حال آنکه امروزه بیش از نیمی از جمعیت کره زمین ساکن شهرها می‌باشند که هر ساله نیز بر تعداد آن‌ها افزوده می‌شود. با گسترش مهاجرت به شهرها، میزان اثرگذاری شهرها، فناوری آن‌ها، روش‌های کسب‌وکار، ساختار دولتی مستقر در شهر، مصرف ذخایر طبیعی، سطوح کیفی زندگی شهری و موارد دیگری از این قبیل به طرز شگفت‌آوری رشد می‌نمایند. با وجود توانایی‌های بالقوه شهرها در ارائه فرصت‌های شخصی و حرفه‌ای، خلاقیت، تسهیل چرخه‌های اقتصادی و تولیدی و تمرکز انبوه مردم در یک منطقه، می‌تواند اثرات مثبتی بر نوع بشر داشته باشد. در همین حال، شهرنشینی گسترده می‌تواند ریسک‌هایی را برای زمین به همراه داشته باشد، ریسک‌هایی اعم از کثرت بیش از حد ساکنین در یک منطقه، انتشار آلاینده‌ها از جمله کربن و

مصرف بیش از حد منابع طبیعی غیرقابل بازگشت. بنابراین، تمامی عوامل مستقر در شهر اعم از دولت و ساکنین، که بیشترین نقش را در توسعه اقتصادی شهر دارند، مسئولیت سنگین نظارت موثر بر مردم و محیط شهری را بر عهده دارند. همانطور که تجار برای جذب مشتریان به رقابت می‌پردازند، شهرها هم برای جذب شهروندان با یکدیگر رقابت می‌کنند. آنچه که اهمیت دارد، مقبولیت کلی یک شهر و تجربه‌ی موفق است که برای شهروندان و صاحبان مشاغل ارائه می‌نماید، همانطور که در طیف وسیعی از ویژگی‌های مهم آشکار است: ارزش خدمات ارائه شده در شهر، پایداری دولت، اقتصاد و فرصت‌های شغلی، مراکز آموزشی، کیفیت محیط فیزیکی شهر، منابع فرهنگی - هنری، مراکز آموزش عالی و سایر مؤسسات آموزشی جوانان، ساختار شهرسازی، امنیت، مشارکت جمعی، شفافیت و تنوع امکانات شهر، همگی از جمله موارد بسیار حائز اهمیت محسوب می‌شوند. این اهداف ۲ گانه، تقویت نظارت بر محیط زندگی و توسعه‌ی شاخص‌های اقتصادی - اجتماعی، در بطن شهرهای الکترونیک نهادینه شده‌اند [۱۶].

شهر یک پدیده‌ی اقتصادی - اجتماعی است که روند رو به گسترش مشکلات آن، مدیریت شهری را دشوارتر می‌کند. در شرایط فعلی، وجود برخی پارامترها همانند گسترش فقر و بی‌عدالتی اقتصادی، رشد جمعیت و شهرنشینی، آلودگی‌های زیست‌محیطی و همچنین ترافیک خودروها از یک سو، زندگی‌های پیچیده‌ی جدید در مقایسه با زندگی‌های ساده‌ی گذشته از سوی دیگر، برای شهروندان و مدیران ارشد شهری مشکلات عدیده‌ای را به وجود آورده و همگامی با پیشرفت فناوری را امری اجتناب‌ناپذیر نموده است [۱۷]. در بسیاری از کشورهای پیشرفته و به منظور رفع موانع و مشکلات یاد شده، استفاده از دست‌آورد‌های فناوری در رأس امور قرار گرفت. در طول قرن اخیر، یکی از مفاهیمی که به طور فزاینده مورد بررسی قرار گرفته، مفهوم شهر الکترونیک می‌باشد. در حال حاضر بسیاری از کاستی‌ها و مشکلات زندگی مدرن در پرتو پیشرفت‌های فناوری قابل حل می‌باشند و بدین‌سان رفاه اجتماعی و میزان رضایتمندی شهروندان نیز مسیر رو به رشدی را طی خواهد نمود. با ظهور پدیده‌هایی مثل بانکداری، تحصیلات، بهداشت، تجارت و دولت الکترونیک، که همه نتیجه پیشرفت فناوری اطلاعات می‌باشند، دیگر نیازی به حضور فیزیکی افراد برای انجام کارهایشان نخواهد بود. تمامی این موارد منجر به پایه‌ریزی شهر الکترونیک می‌شود که در آن ارائه‌ی خدمات و فعالیت‌های شهری به صورت الکترونیک صورت می‌پذیرد.

شهرهای الکترونیک در سرتاسر جهان، از نظر نحوه‌ی استقرار، کارآیی، امکانات، زیرساخت‌ها، دسترسی و گستردگی با یکدیگر متفاوت هستند و این تمایز متأثر از تفاوت‌های فرهنگی ملت‌ها در نحوه زندگی و تعامل با فناوری، خط مشی سیاسی دولت‌ها در تدوین راهبردهای کلان‌کشوری و باور ایشان به تخصصی شدن رویه‌ها و گسترش زیرساخت‌های فنی، مسائل جمعیتی اعم از هرم