



ارائه الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری های هوشمند

ناجی غافلی^۱، وحید چناری^{۲*}، محمد تمیمی^۳، فواد مکوندی^۴، قنبر امیر نژاد^۵

چکیده	اطلاعات مقاله
مدیریت خدمات هوشمند و فناوری های نوین شهری به طور مشترک بینش هایی مثبت را برای مدیریت نوین شهری فراهم می کند و می تواند منجر به بهبود عدالت شهری شود تا عدالت توزیعی، عدالت در دسترسی و عدالت تخصیصی در خدمات شهری را بهبود ببخشد و نظام سستی خدمات شهری را اصلاح کند هدف پژوهش ارائه الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب می باشد. این پژوهش از نظر هدف توسعه ای است و با رویکرد کیفی و روش فراترکیب باروسو و ساندلوسکی (۲۰۰۷) انجام شده است. منابع آماری پژوهش، شامل وبسایت ها و پایگاه های داده های اطلاع رسانی در شهرداری های هوشمند است. گفتنی است که این مقاله ها بر اساس معیارهای ورود به فرآیند فراترکیب انتخاب شده اند. برای تجزیه و تحلیل داده ها نیز از روش تحلیل محتوای کیفی استفاده شده است. در این مطالعه با توجه به یافته ها، ۶۱ شاخص در قالب ۹ بعد و ۱۵ مؤلفه زیر سه مفهوم اصلی مدیریت نوین خدمات شهری شامل عدالت شهری، یکپارچگی خدمات شهری و خدمات رسانی هوشمند شناسایی شدند، در ادامه الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری های هوشمند در کلان شهر ایران طراحی و روایی و اعتبار الگو، مورد آزمون قرار گرفت. هم چنین، نتایج پژوهش نشان داد الگوی این پژوهش نسخه شفاف بخش بمنظور تحقق مدیریت نوین عدالت شهری در کلان شهرهای ایران معرفی شد که به دنبال تغییر و اصلاح نابرابری های نظام خدمات عمومی با استفاده از فناوری نوین هوشمند شهری به مثابه رویکردی نوین مدیریت شهری است؛ بنابراین، ضروری است در راستای بهبود مدیریت نوین شهری در سیاست گذاری های کلی خدمات شهری تجدیدنظر اساسی صورت پذیرد.	نوع مقاله: مقاله پژوهشی تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۵/۱۸ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۳/۲۴
مدیریت نوین خدمات شهری، فناوری های نوین هوشمند، خدمات عدالت محور، روش فراترکیب	کلیدواژه ها

ناشر: دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرقدس

ایمیل: vahid.chenari@iaau.ac.ir

* نویسنده مسئول: وحید چناری

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران
۲. استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران (نویسنده مسئول)
۳. استادیار گروه حسابداری، واحد دزفول، دانشگاه آزاد اسلامی، دزفول، ایران
۴. استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران
۵. دانشیار گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

مقدمه

شهرهای امروزی بویژه در کشورهای در حال توسعه، با توجه به رشد جمعیت و شهرنشینی مستمر، بیش از هر زمانی نیازمند توجه به مدیریت نوین شهری و برقراری عدالت در توزیع خدمات و منابع گوناگون شهری می‌باشند (نصیری هنده، ۱۳۹۷). به گونه‌ای که توزیع متعادل خدمات شهری از مهم‌ترین نشانه‌های عدالت اجتماعی بشمار می‌رود (عزیزی دانالو، مجتبی زاده خانقاهی، ۱۳۹۹). مهم‌ترین پیامدهای رشد شتابان شهرنشینی و توسعه کالبدی شهرهای کشور در دهه‌های اخیر از هم‌پاشیدگی مدیریت شهر بوده که زمینه‌ساز نابرابری اجتماعی شهروندان در برخورداری از خدمات عمومی شده است (حاتمی نژاد، کلانتری خلیل‌آباد، علیخانی، ترشیزی، ۱۳۹۹). مدیریت نامناسب شهری موجب قطبی شدن ساختار شهر بر اثر سیاست‌های مدیریتی و امتیاز دادن به یک محیط در جذب یا دفع امکانات و خدمات باعث افزایش کیفیت نامطلوب فضایی شده است (تسو^۱، ۲۰۰۵). از نقطه نظر مدیریت نوین شهری عدالت شهری مترادف با توزیع عادلانه امکانات و منابع عمومی بین مناطق شهری و دستیابی برابر شهروندان به آن‌ها است زیرا عدم توزیع عادلانه آن‌ها به بحران‌های اجتماعی و مشکلات پیچیده فضایی منابع منجر خواهد شد. بنابراین، وجود مدیریت نوین شهری و هم‌چنین، تحقق عدالت اجتماعی در شهرها از یک سو به رضایت شهروندان از شیوه زندگی خود منجر شده و از سوی دیگر، به ثبات سیاسی و اقتدار ملی دولت‌ها کمک شایانی خواهد کرد (امان پور، حسینی شهرپریان، ملکی، ۱۳۹۶). به همین سبب در دو دهه گذشته توجه به مطالعات مربوط به مدیریت نوین شهری، عدالت شهری و خدمات عمومی در تعیین سیاست‌گذاری‌های کلی و خط‌مشی‌های مدیریت شهری توسعه زیادی پیدا کرده است (تسو، ۲۰۰۵). امروزه با حل معضلات و مشکلات شهری ناشی از نابرابری خدمات عمومی بر تعادل در توزیع مراکز خدماتی در شهر و مدیریت نوین شهری تأکید فراوانی شده زیرا که مقدمات توسعه پایدار شهری را فراهم می‌آورد (ملکی و رضایی، ۱۴۰۱). بنابراین، مدیریت نوین شهری عدالت محور می‌بایستی به دنبال تخصیص مناسب و متناسب، امکانات و خدمات، استفاده از توان‌های بالقوه و بالفعل در شهر، از بین بردن شکاف بین فقیر و غنی در شهر و جلوگیری از به وجود آمدن زاغه‌های فقر باشد. در همین راستا می‌توان گفت؛ مدیریت نوین شهری عدالت محور به دنبال آن است که امکانات و خدمات شهری به گونه‌ای توزیع و تقسیم شود که به نفع تمامی اقشار و گروه‌های اجتماعی جامعه باشد. توزیع متناسب خدمات شهری از جمله عوامل مؤثر و مفیدی است که به پاسخگویی نیازهای جمعیتی، افزایش منفعت عمومی و توجه به استحقاق و شایستگی افراد می‌تواند به برقراری عادلانه، ابعاد عدالت فضایی، اجتماعی را برقرار کنند (بزی. صیاد سالار، معماری، ۱۳۹۸). با توجه به اهمیت نقش و تأثیر مدیریت نوین شهری عدالت محور در کاهش تضاد طبقاتی و فاصله شهری، مشارکت شهروندان، اعتماد متقابل، افزایش دانش حرفه‌ای شهروندان و انجام تعهدات برابر جامعه، ضروری است مدیریت کلان‌شهرها در جستجوی مکانیسم‌ها و سازوکارهایی باشند که با مساعدت آن‌ها عدالت شهری را در مناطق گوناگون شهری چه حاشیه و کم برخوردار چه مناطق مرفه و برخوردار برقرار کنند (زینگ و همکاران^۲، ۲۰۲۲). فناوری نوین هوشمند خدمات شهری روشی است که امکان رسیدن به هدف مذکور را فراهم می‌آورد. در واقع، فناوری هوشمند خدمات شهری شبکه‌ای است که با استفاده از فناوری داده‌ها و ارتباطات یک زنجیره‌ای مرتبط به هم از حوزه تأمین، توزیع و دسترسی هوشمند را در مدیریت نوین شهری ایجاد می‌کند (عسکری و همکاران، ۱۴۰۲).

بی‌گمان با برنامه‌ریزی فناوری نوین هوشمند بسیاری از مشکلاتی که پیامدهای چون کاهش آلودگی، کاهش ترافیک، کاهش مصرف سوخت و به تبع آن سودآوری اقتصادی خواهد داشت؛ حل می‌شود (طهماسبی زاده، خادم الحسینی، ۱۳۹۷). مطالعات متعددی حاکی از آن است که فناوری نوین هوشمندسازی خدمات در بسیاری از شهرهای معروف و مطرح دنیا متناسب با مدیریت نوین شهری روند متعارفی را طی کرده است. این وضعیت در ایران به سبب تأثیر عوامل گوناگون بویژه در ابعاد همکاری بین سازمانی و در ابعاد مرتبط با شهروند هوشمند سیری مطلوب را طی نکرده است. ضمن آنکه سیستم یکپارچه

¹. Tusoo

². Zhang

یا جامع که بتواند پاسخگوی نیازها در شرایط عادی و بحرانی باشد با وجود زیرساخت‌های موجود، هنوز عملیاتی نشده است (کیانی، ۱۳۹۴)؛ بنابراین، با توجه به آنچه گفته شد ضروری به نظر می‌رسد که سیاست‌های درستی در جهت فناوری نوین مدیریت هوشمندسازی خدمات شهر اتخاذ شود بویژه اینکه در مقایسه با سایر کشورهای پیشرفته، ایران نیاز بیش‌تری برای استفاده از مدیریت نوین نظام شهر و شهرسازی هوشمند دارد (بهزاد فر، ۱۳۸۸). از آنجایی که این پژوهش در باب موضوعاتی چون، خدمات عمومی، عدالت شهری، با رویکرد فناوری نوین هوشمند سازی خدمات می‌باشد. فی‌الطبع این مفاهیم مباحث نوین و جدیدی در عرصه مدیریت نوین شهری است (زینگ، ۲۰۲۲). لذا، با توجه به اینکه عمر استفاده از این فناوری در مدیریت شهری مدت زیادی نمی‌گذرد سابقه پژوهش‌های صورت گرفته در این حوزه نیز طولانی و بلند نیست و به بررسی پیشینه پژوهش قبلی می‌توان گفت که ارائه الگوی مدیریت نوین خدمات شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب در کلان شهر ایران مطالعات متنوعی صورت گرفته است که هر کدام بر وجوه مشخصی پرداخته‌اند لیکن مطالعات اندکی دو موضوع فناوری‌های نوین هوشمند و مدیریت نوین عدالت محور را به‌عنوان دو مفهوم باهم در کلان شهرهای ایران مورد بررسی قرار داده‌اند. افزون بر آن، توجه ویژه فناوری‌های نوین هوشمند در مدیریت نوین شهری جهت عدالت محوری خدمات عمومی: تمرکز خاص بر اصلاح نابرابری‌های خدمات عمومی در کلان‌شهرها ایران، ارائه الگویی جهت اصلاح نظام خدماتی کشور و ارائه مدل یکپارچه از خدمات عمومی همسو با سایر ادارات، تاکید خاص بر مدیریت نوین شهری مهم‌ترین وجه تمایز این پژوهش با پژوهش‌های قبلی است لذا، این مقاله به جهت مکانی و مفهومی دارای نوآوری است؛ بنابراین، ارائه الگوی مدیریت نوین خدمات شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب در کلان شهر ایران و استخراج مؤلفه‌های اساسی جهت تحقق این هدف می‌تواند در برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌های آینده مدیریت نوین شهری رویکرد جدیدی و راهگشا باشد. بر همین اساس، هدف اصلی این پژوهش پاسخ به این سؤال است که عوامل و شاخص‌های الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب در کلان شهر ایران کدامند؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

عدالت مفهومی است که در تاریخ بشر، کاربردهای متنوعی داشته است، آنچه در خصوص عدالت مورد تفاهم است این است که عدالت، برابری و مساوات، دل‌مشغولی بیش‌تر جوامع و دولت‌های اسلامی و غربی بوده و هریک در راستای پیاده کردن نوعی برابری، مقداری از منابع و انرژی خود را سرمایه‌گذاری کرده و به ساماندهی اجتماعی سازگار با آن پرداخته‌اند (حاتمی نژاد، کلانتری خلیل‌آباد، علیخانی، ترشیزی، ۱۳۹۹). مفهوم عدالت اجتماعی از دهه ۱۹۲۰ وارد ادبیات جغرافیایی شد. با ورود این مفهوم، جغرافی‌دانان به حوزه‌های مطالعاتی چون فقر، بی‌عدالتی، تبعیض، نابرابری گرایش پیدا کرده است. جان رالز که از نظریه‌پردازان علوم سیاسی بود در سال ۱۹۷۱ تئوری عدالت را مطرح کرد. رالز با لحاظ کردن دو اصل موقعیت عادلانه خود را ارائه می‌دهد: نخست بهره‌مندی از آزادی حداکثری تا حدی که به آزادی دیگران لطمه نزند؛ دوم این است که نابرابری را در حدی می‌پذیرد که به منافع طبقه کم‌درآمد لطمه‌ای وارد نسازد (شریف زادگان، ندایی طوسی، ۱۳۹۶) وی معتقد است که سیاست‌های اجتماعی بایستی برحسب تأثیر بر فقیرترین اعضای جامعه مورد قضاوت قرار گیرد. به بیان دیگر، بایستی اقداماتی انجام پذیرد که طی آن منافع فقرا بر منافع ثروتمندان در هر شهری ترجیح داده شود (اسمیت^۱، ۲۰۱۴). یکی دیگر از مکاتب جغرافیایی که به بحث عدالت پرداخته است مکتب لیبرال است که با اثر دیوید اسمیت با عنوان جغرافیا و عدالت اجتماعی فصل تازه‌ای می‌گشاید در این اثر چنین آمده است که مفهوم عدالت را در کمک به خیر و صلاح همگانی، ملاک توزیع درآمد در مکان‌ها، تخصیص عادلانه منابع و رفع نیازهای اساسی مردم بکار می‌گیرد (شکویی، ۱۳۹۶)

خدمات عمومی در مدیریت شهری به‌طور کلی به‌عنوان فعالیت‌هایی که منفعت عمومی دارند و در ابتکار عمل نهادهای عمومی هستند تعریف می‌شود بنیاد نهادن و راه انداختن آن‌ها زیر نظر نهادهای عمومی است اگرچه حمایت و نگهداری از

^۱. Smith

خدمات عمومی برای سرمایه‌گذاری به بخش خصوصی هم واگذار می‌شود (چوو و چان من^۱، ۲۰۲۳) (بیسواز^۲، ۱۹۷۸). مدیریت نوین شهری به دنبال تخصیص عادلانه خدمات و توزیع مناسب آن در بین محلات و مناطق کلان‌شهرهاست و نگاه و توجهی ویژه به حکمرانی مجازی با رویکرد مدیریت نوین شهری دارد. در این راستا، فناوری‌های نوین هوشمند به‌عنوان یک سیستم و نقشه نوین و جدید حکمرانی شهری به دنبال یکپارچه‌سازی و همسو کردن خدمات شهری سایر ادارات با شهرداری‌ها و به‌عنوان یک راهبردی عدالت محور در رویارویی با نابرابری‌های شهری مطرح شده است (هانگ و همکاران^۳، ۲۰۱۸). مدیریت نوین شهری با استفاده از فناوری‌های نوین هوشمند یک روش نوین شهری است که شامل پلتفرم‌های هوشمند و ابتکارات شهری هوشمند مبتنی بر زیرساخت گسترده‌ای از شبکه‌هاست. شبکه‌هایی از وب، حسگرها، ارتباطات و سیستم اطلاعاتی همراه برای تبادل داده است. این داده‌ها برای ارائه انواع گوناگون خدمات از راه پلتفرم‌های هوشمند طیف متنوعی از خدمات عمومی، خصوصی را ارائه می‌نماید. فرمت‌های گردآوری داده‌ها امکان ارائه و طراحی، بحث و تبادل نظر در مورد موضوع خاص دانش، بین حداقل دو نفر را فراهم می‌آورد (ابراهیم، احمد و همکاران^۴، ۲۰۱۸). هم‌چنین، فناوری‌های نوین هوشمندسازی خدمات شهری به فرآیندی گفته می‌شود که با ادغام پلتفرم‌های مجازی در خدمات شهری کلان‌شهرها با استفاده از فناوری نوین ارتباطات و اطاعات است (عسکری، ۱۴۰۲). در این راستا، مروری بر ادبیات پژوهش نشان می‌دهد که در دو دهه گذشته راهبرد فناوری‌های نوین هوشمندسازی در چارچوب نظریه مدیریت نوین شهری و حمایت از الگوی شهرهای با رویکردهای هوشمند و نوین بنا شده است. در واقع، توجه به مدیریت و فناوری‌های نوین هوشمند به دلیل آثار نامطلوب الگوهای توسعه پراکنده در زمینه‌های سیاسی و محیطی به گونه‌ای گسترده افزایش یافته است. در این قسمت به تعدادی از پژوهش‌های مرتبط با موضوع پژوهش اشاره خواهد شد.

ارگازاکیس و همکاران^۵، (۲۰۱۲) پیرامون روش‌های تصمیم‌گیری جهت اجرای طرح‌ها به‌صورت سیستم یکپارچه و جامع در مدیریت شهرهای هوشمند پژوهشی داشته‌اند. جوشی و همکاران^۶، (۲۰۱۶) در مطالعه‌ای با عنوان «مدیریت نوین شهر هوشمند و ارائه یک چارچوب یکپارچه» به بررسی جنبه‌های ابعاد گوناگون مدیریت شهر هوشمند پرداختند. برای پرکردن شکاف موجود در منابع مربوط به مفهوم شهر هوشمند و اجرای آن، یک چارچوب برای بدست آوردن یک بینش بهتر ارائه دادند. بر اساس پژوهش‌های گسترده و عمیق از ادبیات از دامنه‌های گوناگونی، شش مفهوم قابل‌توجه برای توسعه چارچوب شناسایی کرده‌اند که عبارت‌اند از بعد اجتماعی، مدیریت نوین، اقتصادی، حقوقی، فناوری و توسعه پایدار. آن‌ها هم‌چنین، بیان کردند چگونه این عوامل می‌توانند ابتکار عمل یک پروژه موفق شهر هوشمند را توجیه کنند. (لین و همکاران^۷، ۲۰۲۲) با تدوین یک چارچوب مفهومی عادلانه مبتنی بر طبقه‌بندی ابتکارات مدیریت خدمات شهرهای هوشمند به درک بهتر خدمات شهری هوشمند کمک کرده است هم‌چنین، احمد ابراهیم با ارائه مدل از پلتفرم‌های یکپارچه مدیریت خدمات شهری شهرداری یک الگوی منسجم و یکپارچه از خدمات هوشمند در راستای ارائه خدمات بهتر ارائه کرده است. موضوع مدیریت نوین شهری، فناوری‌های هوشمندسازی و شهر هوشمند در ایران به پیشنهاد دکتر علی‌اکبر جلالی در سال ۱۳۷۹ مطرح و توسط منطقه آزاد کیش مورد پذیرش قرار گرفت. ایجاد شهر هوشمند کیش در ایران تا به حال باوجود ایده‌های خوبی که پشت آن بوده، در حد فعالیت‌های مقدماتی متوقف شده است. ودیاتی و همکاران با مقایسه مدل‌های مدیریت شهرهای هوشمند ارائه فراخوانی برای توجه به مدیریت شهرسازی دیجیتال مردمی به‌عنوان جایگزینی عادلانه‌تر از مدل مدیریت شهرهای هوشمند ارائه کرده‌اند. راهنما و همکاران با تدوین مدلی برای سنجش و ارزیابی شاخص‌های مدیریت شهر هوشمند در کلان‌شهر اهواز به درک بهتر مدیریت شهری هوشمند مساعدت کرده‌اند.

1. Cho, Chun Man

2. Savos

3. Huang

4. Ibrahim

5. organzaciis

6. joushii

7. Lin

جدول ۱. پیشینه مطالعات فارسی و انگلیسی

نویسندگان	نتایج پژوهش هدف/روش/نتایج
رهنما و همکاران (۱۴۰۲)	رهنما و همکاران در پژوهشی به سنجش و ارزیابی وضعیت شاخص‌های شهر هوشمند در شهر اهواز به‌عنوان یکی از کلان‌شهرهای ایران است، پرداخته‌شده است. نوع پژوهش کاربردی و روش آن نیز توصیفی تحلیلی است. یافته‌ها نشان می‌دهد شاخص تحرک و پویایی هوشمند با وزن $0/643$ بیش‌ترین اهمیت و شاخص شهروند هوشمند با وزن $0/108$ کم‌ترین اهمیت را در بین شاخص‌های شهر هوشمند دارد. همچنین، نتایج نشان داد مناطق سه و دو مطلوب‌ترین شرایط و منطقه یک و پنج نامطلوب‌ترین شرایط را از نظر شاخص‌های شهر هوشمند دارا هستند.
عسکری و همکاران (۱۴۰۲)	این پژوهش بر اساس هدف، یک پژوهش کاربردی-توسعه ای است زیرا درصدد یافتن الگویی مناسب برای فناوری‌های نوین هوشمند ارتباطی در توسعه مدیریت شهری است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که الگوی مطلوب فناوری‌های نوین هوشمند خدمات شهری شامل مقوله‌های شرایط علی (دنیای دیجیتال، پلتفرم‌های هوشمند، فناوری جهان مجازی)، شرایط زمینه‌ای (مدیریت شهری)، پدیده محوری (فناوری‌های نوین)، شرایط مداخله‌گر (دولت‌ها و شهروندان)، (راهبردها و اقدامات هوشمند سازی شهر)، پیامدها (حمل‌ونقل و محیط‌زیست هوشمند، حکومت و اقتصاد هوشمند، مردم وزندگی هوشمند، شهر هوشمند) است
جوشی و همکاران (۲۰۱۶)	درمطالعه‌ای با عنوان «شهر هوشمند و ارائه یک چارچوب یکپارچه خدمات شهری» به بررسی جنبه‌های ابعاد گوناگون یک شهر هوشمند پرداختند. برای پر کردن شکاف موجود در خصوص توزیع و دسترسی خدمات عمومی منابع مربوط به مفهوم شهر هوشمند و اجرای آن، یک چارچوب برای بدست آوردن یک بینش بهتر ارائه دادند. بر اساس پژوهش‌های گسترده و عمیق از ادبیات از دامنه‌های گوناگونی، شش مفهوم قابل توجه برای توسعه چارچوب شناسایی کرده‌اند که عبارت‌اند از بعد اجتماعی، مدیریت، اقتصادی، حقوقی، فناوری و توسعه پایدار. آن‌ها همچنین، بیان کردند چگونه این عوامل می‌توانند ابتکار عمل خدمات عمومی شهر هوشمند را توجیه کنند
غلامرضا ملک‌شاهی، صاحبه وکیلی	هدف اصلی این پژوهش، بررسی چگونگی توزیع خدمات عمومی در شهر سقز با توجه به عدالت اجتماعی است. روش‌شناسی این پژوهش مبتنی بر رویکردهای توصیفی-تحلیلی به‌منظور رتبه‌بندی توزیع امکانات و خدمات در سطح محله‌های شهر است. نتایج به‌به آمده از مدل استاندارد نشان می‌دهد که تفاوت بارزی در سطح محله‌ها وجود دارد؛ به‌طوری‌که بیش از 50 درصد از محله‌ها دارای میانگی استاندارد شده منفی می‌باشند. نتایج به‌دست‌آمده حاکی از این است که توزیع خدمات با توجه به توزیع جمعیت صورت نگرفته و نتایج مدل ویکور نشان می‌دهد که محله یک بیش‌تری سطح برخورداری از امکانات و خدمات شهری را دارد
لی و همکاران (۲۰۲۲)	تدوین یک چارچوب مفهومی عادلانه مبتنی بر طبقه‌بندی ابتکارات خدمات شهرهای هوشمند به درک بهتر خدمات شهری هوشمند کمک کرده است اقتصاد هوشمند، حمل‌ونقل هوشمند، محیط هوشمند، شهروندان هوشمند، سبک زندگی هوشمند و مدیریت شهری هوشمند ازجمله موارد موردنیاز در یک شهر هوشمند می‌باشند. دراین‌بین، خدمات هوشمند به‌عنوان یکی از موارد تأثیرگذار در شهر هوشمند از اهمیت بالایی برخوردار است. لذا اولویت‌بندی این مؤلفه‌ها در تدوین یک چارچوب مفهومی عادلانه مبتنی بر طبقه‌بندی ابتکارات مدیریت هوشمند به درک بهتر خدمات شهری هوشمند بود. نتایج این بررسی نشان می‌دهد که ۸۱ درصد از شهرهای هوشمند از خدمات‌رسانی هوشمند استفاده می‌کنند.
احمد ابراهیم (۲۰۲۲)	هدف پژوهش بررسی پلتفرم‌های دیجیتال در شهرداری‌های نروژ جهت دستیابی به اهداف توسعه پایدار سازمان ملل از راه نیل به یک الگوی برابر از پلتفرم‌های یکپارچه خدمات عمومی شهرداری بود. یافته‌ها نشان داد پلتفرم‌های هوشمند خدمات عمومی و استفاده از فناوری‌های نوین شهری از مؤلفه‌های مهم یک شهر هوشمند شناسایی و موردبحث قرار گرفت. پلتفرم‌های هوشمند خدمات عمومی و استفاده از فناوری‌های نوین به تدوین یک مدل مفهومی جدید از یکپارچگی خدمات عمومی با استفاده از پلتفرم‌های شهری شد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف توسعه‌ای است و با رویکرد کیفی و روش فراترکیب و با رویکرد باروسو و ساندلوسکی^۱ (۲۰۰۷) انجام شده است. منابع آماری پژوهش، شامل وبسایت‌ها و پایگاه‌های اطلاع‌رسانی شهرداری‌های ۹ کلان‌شهرهای ایران باشد که از فناوری‌های نوین هوشمند شهری در خدمات شهری خود استفاده کرده‌اند. گفتنی است که مقاله‌ها بر اساس معیارهای ورود به فرایند فراترکیب انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از روش تحلیل محتوای کیفی استفاده شده است. در نتیجه، نمونه مورد نظر برای فراترکیب، از مطالعات کیفی منتخب و بر اساس ارتباط آن‌ها با سؤال پژوهش تشکیل می‌شود. همچنین، تجزیه و تحلیل داده ثانویه و داده اصلی از مطالعات منتخب نیز نمی‌باشد بلکه تحلیل یافته‌های این مطالعه‌هاست. به بیان دیگر، فراترکیب، ترکیب تفسیر تفسیرهای داده‌های اصلی مطالعه‌های منتخب است. فراترکیب، بر مطالعه‌های کیفی که لزوماً مبانی نظری گسترده‌ای را در برنمی‌گیرد، تمرکز دارد و به‌جای ارائه خلاصه جامعی از یافته‌ها، یک ترکیب تفسیری از یافته‌ها را ایجاد می‌کند. از راه بررسی یافته‌های منابع اصلی پژوهش، پژوهشگران واژه‌هایی را آشکار و ایجاد می‌کنند که نمایشی جامع‌تر از پدیده مورد بررسی را نشان می‌دهد. مشابه نگرش نظام‌مند، استفاده از فرا تلفیق نتیجه‌ای را حاصل می‌کنند که بزرگ‌تر از مجموع بخش‌هایش است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل محتوای کیفی و نرم‌افزار MAXQDA نسخه ۲۰۱۸ استفاده شد. به باور بسیاری از پژوهشگران، از جمله چنیل^۲ (۲۰۰۹)، روش ساندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷) یکی از روش‌های بسیار برجسته جهت فراترکیب است و نتایجی بهتر ارائه می‌کند. در ادامه، نتایج حاصل از مراحل هفت‌گانه روش یادشده به تفکیک شرح داده می‌شود. گام‌های این پژوهش بر اساس روش هفت مرحله‌ای ساندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷) در فراترکیب است که این مراحل در نمودار ۱ نشان داده شده است.



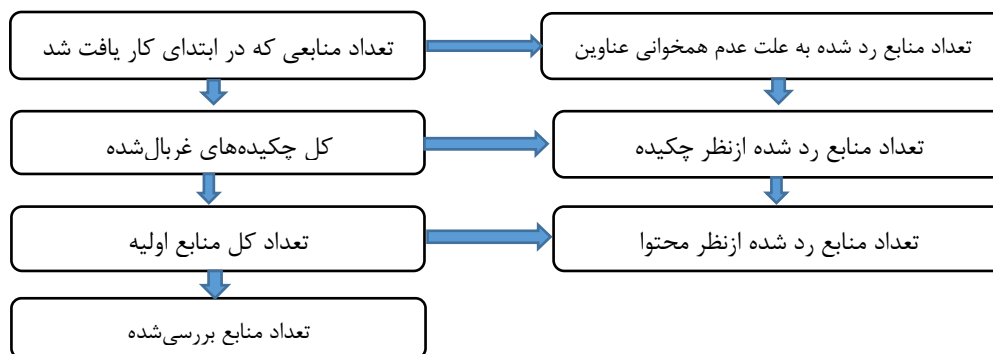
یافته‌ها

در این پژوهش از روش فراترکیب و رویکرد ذکرشده جهت بررسی ادبیات پژوهش استفاده شده است. مرحله نخست شامل ایجاد هدف پژوهش و گردآوری مقالات از پایگاه‌های اطلاعاتی است. این مرحله به ما امکان می‌دهد ادبیات مربوط به مدیریت نوین شهری خدمات عمومی، فناوری نوین هوشمند را شناسایی کنیم. ما هر دو نوع منابع نظری و مفهومی را در روند بررسی ادبیات خود گنجانده‌ایم. هدف اصلی این پژوهش تحلیلی بر الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب که برای کشف راه‌های احتمالی ادغام راه‌حل خدمات عمومی در پلتفرم‌های هوشمند

^۱. Barroso & Sandelowski

^۲. Chenil

است. در نمودار ۲، مدل بازبینی فرایند فراترکیب بر اساس رویکرد باروسی و ساندلوسکی برای این روش تجزیه و تحلیل ارائه شده است.



نمودار ۲. مدل بازبینی فرایند فراترکیب طبق رویکرد باروس و سندروسکی (Source: By author)

مرحله نخست: تنظیم سؤال‌های پژوهش

نخستین گام فراترکیب، تنظیم پرسش‌های پژوهش است. نخستین سؤال برای شروع عبارت بود از: «الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب کدام است؟». همچنین، سؤالاتی از قبیل چه نوع تحلیلی برای الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب مورد استفاده است؟ و شاخص‌های اصلی استفاده از الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب کدام‌اند؟ شاخص‌های مقوله مورد مطالعه شامل چه مواردی است؟ شاخص‌های مقوله مورد مطالعه چه ارتباطی با یکدیگر دارند؟ مطرح شده است. در جدول ۱ معیارهای اولیه جستجوی منابع مبتنی بر سؤال‌های پژوهش بیان شده است.

جدول ۱. معیارهای اولیه جستجوی منابع (Source: By author)

شاخص‌ها	معیار پذیرش	معیار عدم پذیرش
موضوع مورد مطالعه	تحلیل الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب	مواردی غیر از الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب
زمان پژوهش‌ها	مطالعات منتشر شده از سال ۲۰۰۰ تاکنون	پژوهش‌های پیش از سال ۲۰۰۰
زبان پژوهش‌ها	انگلیسی و فارسی	غیر انگلیسی و غیر فارسی
محدوده جغرافیایی	همه کشورها	-
روش مطالعه	روش فراترکیب	مروری و کتابخانه‌ای
جامعه مورد مطالعه	پژوهش‌های الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب ارائه شده است	-
نوع سند	مقالات و گزارش‌های چاپ شده	مطالب غیر معتبر

مرحله دوم: مروری بر ادبیات به شکل نظام‌مند

در این مرحله، پژوهشگر به جستجوی سامانمند مقالات منتشرشده در مقاله‌های معتبر خارجی و داخلی باهدف تعیین اسناد معتبر، موثق و مرتبط در بازه زمانی مناسب پرداخت. ابتدا واژه‌های کلیدی مرتبط گزینش شد؛ بنابراین، از چندین واژه کلیدی در پایگاه داده استفاده شد که شامل مدیریت نوین شهری عدالت محور، خدمات عمومی، فناوری‌های نوین شهری بود. در جدول ۲، پایگاه‌های مورد بررسی نشان داده شده است و در جدول ۳ کلید واژه‌های مورد بررسی بیان شده است.

جدول ۲. پایگاه‌های جستجوی منابع پژوهش (Source:By author)

ردیف	نام پایگاه	آدرس
۱	گوگل اسکولار	Scholar.google.com
۲	انتشارات وایلی	Wiley.com
۳	پایگاه داده ساینس دایرکت	Sciencedirect.com
۴	اسکوپوس	Scopus.com
۵	پایگاه پژوهش‌های دانشگاهی	Iefpedia.com

جدول ۳. کلید واژه‌های مورد استفاده در پژوهش (Source:By author)

ردیف	کلید واژه فارسی	کلید واژه انگلیسی
۱	خدمات عمومی	Public Service
۲	عدالت محوری	social justice
۳	فناوری‌های نوین شهری	New urban technologies
۴	هوشمند سازی	make smart
۵	روش فراترکیب	Ultracombination method
۶	تحلیلی بر الگوی خدمات عمومی عدالت محوری بر مبنای فناوری‌های نوین هوشمند با استفاده از روش فراترکیب	An analysis of Justice-oriented public service model based on new smart technologies using the hybrid method

مرحله سوم: جستجو و انتخاب متون مناسب

پس از شناسایی واژگان کلیدی پژوهش، مجموعه مقاله‌های حاوی واژگان کلیدی شناسایی شد. برای فرآیند جستجوی ادبیات از پایگاه داده‌های ساینس دایرکت، اسکوپوس، وایلی، گوگل اسکولار و پایگاه پژوهش‌های دانشگاهی استفاده شد. این مقالات براساس مواردی چون عنوان، چکیده، محتوا و روش پژوهش غربال و مقاله‌های نهایی استخراج شد. جستجوی اولیه منجر به گردآوری ۳۱ مقاله شد.

هر مطالعه‌ای که انجام می‌شود، باید دارای اعتبار، پایایی و عینیت قابل قبول باشد. مطالعه کیفی و مرور سامانمند نیز از این امر مستثنی نیست. در مطالعات مروری سامانمند، جستجوی جامع منجر به پیدا کردن بسیاری از مطالعات مرتبط خواهند شد، ولی از آنجائی که کلیه این مطالعات از کیفیت کافی برخوردار نیستند، باید پس از مرور دوباره مطالعات و استخراج نتایج هر یک از آنها، هر مطالعه پیش از ورود به ترکیب با ابزار مناسب و از نظر معیارهای تعریف‌شده ارزیابی شده و تنها مواردی که کیفیت مطلوب دارد، وارد تحلیل شود. در این پژوهش از چک‌لیستی که شامل معیارهای گوناگون برای ارزیابی کیفیت بالا، پایین و متوسط هر یک از مطالعات اولیه است، استفاده شده است. هدف از امتیازدهی به هر مطالعه، افزایش اعتبار مطالعه با ابزار مناسب چک‌لیست و خروج مطالعات باکیفیت پایین از فرایند ترکیب می‌باشد.

در این مرحله ابتدا مقالات یافته شده برابر با ۱۸۴ مقاله بود. سپس مقاله‌های با عنوان‌های غیر مرتبط حذف شد که تعداد ۴۵ مقاله بود. در مرحله بعد مقاله‌های با چکیده غیر مرتبط حذف شد. در این مرحله تعداد ۷۳ مقاله حذف شد. در مرحله سوم از گام سوم، مقالات با محتوای غیر مرتبط حذف شد که در این مرحله تعداد ۳۵ مقاله حذف شد و در نهایت، تعداد ۳۱ مقاله مشخص شد.

جدول ۴. فرایند جستجو و انتخاب منابع نهایی مرتبط (Source:By author)

شماره	نویسنده و سال	نوع سند	وضوح اهداف و روش پژوهش	بیان روشن یافته‌ها	توجیه مناسب نتیجه پژوهش	تجانس بین پارادایم‌های هدایت‌کننده پروژه پژوهشی با روش‌های انتخاب‌شده	امتیاز
۱	Timon McPherson (2022)	مقاله	۱	۱	۴	۴	۵
۲	Timon McPherson (2022)	مقاله	۴	۵	۱	۲	۳
۳	Rahmana et al(2022)	مقاله	۱	۱	۵	۳	۰
۴	Zhonghua Gu (2022)	مقاله	۳	۴	۲	۵	۴
۵	Karen Zhang, Tianhu Deng (2020)	مقاله	۳	۳	۴	۳	۲
۶	Johannes Langemeyer and James J.T. Connolly (2013)	مقاله	۴	۴	۱	۳	۷
۷	Lina Lia, Martina Kampmannb (2016)	مقاله	۳	۴	۴	۵	۶
۸	Seyed Salehi and Arash Baghdadi(2019)	مقاله	۴	۵	۵	۵	۹
۹	Markopoulos et al. (2015)	مقاله	۱	۱	۲	۱	۵
۱۰	Azizi Danaloui andMojtabazadeh (2020)	مقاله	۲	۱	۵	۱	۹
۱۱	Abdul Hossein Hosseini (2016)	مقاله	۳	۵	۳	۱	۹
۱۲	Darth (2002)	مقاله	۳	۵	۲	۴	۱۱
۱۳	Aroma et al. (2020)	مقاله	۲	۲	۳	۳	۸
۱۴	Gekyl and Sandegdo (2021)	مقاله	۲	۱	۵	۲	۷
۱۵	Cavus and Baker (2021)	مقاله	۲	۲	۳	۳	۱۲
۱۶	Yazdani (2010)	مقاله	۲	۲	۵	۴	۰
۱۷	Ndelko and Potokan (2021)	مقاله	۲	۱	۳	۱	۵
۱۸	Blasi et al. (2023)	مقاله	۱	۲	۲	۳	۸
۱۹	Harmony and Delishmak (2021)	مقاله	۴	۲	۵	۱	۱۱
۲۰	Ahmed et al. (2022)	مقاله	۱	۲	۱	۳	۱۰
۲۱	Sharma and Sharma (2020)	مقاله	۱	۲	۴	۴	۷
۲۲	Ferga and Blach (2020)	مقاله	۲	۴	۱	۵	۶

مرحله چهارم: تبیین نتایج

در این مرحله، محتوای مقالات به دقت مطالعه شده و شاخص‌های اساسی استخراج شد. معیارهای غربالگری برای شناسایی مقالات مربوط به فرایند تجزیه و تحلیل محتوا تعیین شد. محدودیت انتشار مقالات مربوط به نشریات مربوط به تجاری‌سازی و

پژوهش‌های دانشگاهی در نظر گرفته شد. در این مرحله یک پروتکل بررسی که توسط کریپندورف (۲۰۱۳) پیشنهاد شده است برای تجزیه و تحلیل مناسب بودن اسناد انتخاب شده برای تجزیه و تحلیل محتوا اعمال شد. اسنادی که پیش از سال ۲۰۱۰ منتشر شده‌اند برای فرآیند تجزیه و تحلیل محتوا انتخاب نشدند. همچنین، نمره استاندارد به تمامی اسناد بررسی شد تا قابلیت اطمینان یافته‌های ارائه شده از راه فرایند بررسی ادبیات تأیید شود. استفاده از این معیارهای ورود و خروج منجر به انتخاب ۲۳ سند شد که تمام الزامات تعیین شده توسط پروتکل بررسی را برآورده می‌کردند.

جدول ۵. طبقه‌بندی یافته‌های پژوهش بر اساس نام پژوهشگران (Source: By author)

ردیف	نویسنده	نوع سند	کد
۱	Timon McPherson (2022)	مقاله	۱.Fin
۲	Timon McPherson (2022)	مقاله	۲.Fin
۳	Rahmana et al (2022)	مقاله	۳.Fin
۴	Zhonghua Gu (2022)	مقاله	۴.Fin
۵	Karen Zhang, Tianhu Deng (2020)	مقاله	۵.Fin
۶	Johannes Langemeyer and James J.T. Connolly (2013)	مقاله	۶.Fin
۷	Lina Lia, Martina Kampmannb (2016)	مقاله	۷.Fin
۸	Seyed Salehi and Arash Baghdadi (2019)	مقاله	۸.Fin
۹	Markopoulos et al. (2015)	مقاله	۹.Fin
۱۰	Azizi Danaloui and Mojtazadeh (2020)	مقاله	۱۰.Fin
۱۱	Abdul Hossein Hosseini (2016)	مقاله	۱۱.Fin
۱۲	Darth (2002)	مقاله	۱۲.Fin
۱۳	Aroma et al. (2020)	مقاله	۱۳.Fin
۱۴	Gekyl and Sandegdo (2021)	مقاله	۱۴.Fin
۱۵	Cavus and Baker (2021)	مقاله	۱۵.Fin
۱۶	Yazdani (2010)	مقاله	۱۶.Fin
۱۷	Ndelko and Potokan (2021)	مقاله	۱۷.Fin
۱۸	Blasi et al. (2023)	مقاله	۱۸.Fin
۱۹	Harmony and Delishmak (2021)	مقاله	۱۹.Fin
۲۰	Ahmed et al. (2022)	مقاله	۲۰.Fin
۲۱	Sharma and Sharma (2020)	مقاله	۲۱.Fin
۲۲	Ferga and Blach (2020)	مقاله	۲۲.Fin

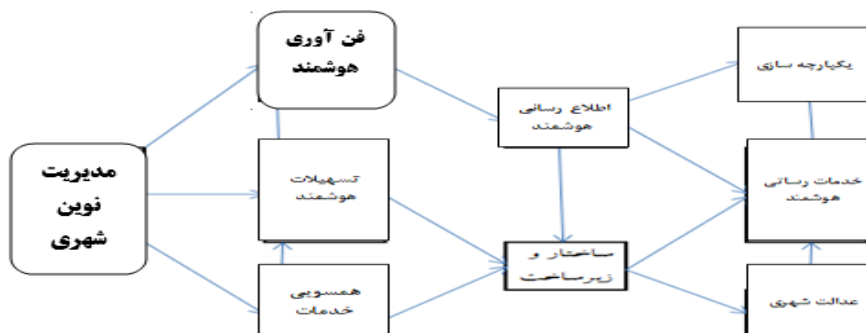
مرحله پنجم: تجزیه و تحلیل نتایج

برای شناسایی الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب، ابتدا ۶۱ کد به عنوان مضامین پایه شناسایی شد و این کدها در ۲۸ مضمون سازمان دهنده قرار گرفتند و سپس این ۲۹ دسته با توجه به نوع تحلیل آنکارا ۹ کد بانوان مضامین فراگیر شناسایی شدند که عبارتند از: مدیریت نوین شهری، هوشمندسازی خدمات عمومی، یکپارچگی خدمات، هم‌سویی خدمات، خدمات‌رسانی هوشمند، تسهیلات هوشمند، ساخت‌ها و زیرساخت‌های هوشمند، عدالت شهری، فناوری‌های نوین، اطلاع‌رسانی هوشمند است.

جدول ۶. دسته بندی مضامین فراگیر با استفاده از مضامین سازمان دهنده (Source:By author)

مضامین سازمان دهنده	مضامین فراگیر
خدمات عمومی - همگانی	خدمات عمومی
خدمات آموزشی - پرورشی	
خدمات تفریحی - ورزشی	
خدمات کتابخانه ایی و فرهنگسراها	
خدمات مذهبی - ایدولوژی	
خدمات فرهنگی و هنری	
تأسیسات شهری	
زیرساخت های شهری	
مدیریت بحران	
سامانه گویا	
بازخورد به موقع و مناسب خدمات شهرداری	یکپارچگی خدمات
زیباسازی شهری	
خدمات حمل و نقل	
پارک و فضای سبز شهری	
خدمات بهداشتی - درمانی	
خدمات رفاهی - معیشتی	
فضاهای عمومی گسترده	
پارکینگ های عمومی	
دسترسی به خدمات	
هم افزایی خدمات	
انسجام خدمات	زیرساخت های هوشمند خدمات
یکپارچگی خدمات	
سامانه گویا	
جهان شمولی	
تفاوت	
خدمات فرهنگی - اجتماعی	
محیط هوشمند	
فناوری شبیه سازی	
اینترنت نسل جدید	
شبکه هوشمند	
فناوری نقشه برداری و نقشه کشی شهرداری	فناوری های نوین شهری (محیط)
شهروند هوشمند	
اطلاع رسانی هوشمند	

اطلاع‌رسانی هوشمند	شهر هوشمند وب سایتهای هوشمند پایگاههای اطلاع‌رسانی حاشیه‌نشینی مناطق تبلیغ هوشمند سلامت هوشمند سیستم اطلاع‌رسانی هوشمند بانک داده‌های شهری بر روی نقشه خطوط هوشمند اتوبوس شهری تعامل دوسویه اینترنت نسل جدید خدمات شهری هوشمند سیستم خدمات شهری همسو با سایر ادارات
خدمات‌رسانی هوشمند	پلتفرم‌های هوشمند محیط هوشمند فناوری‌های نوین شناسایی درست نیازهای خدماتی دسترسی مناسب به خدمات باکیفیت برنامه‌های هوشمند خدمات شهری عدالت توزیعی عدالت تخصیصی عدالت در دسترسی عدالت تأمین برابری شفافیت هم‌سوایی خدمات هماهنگی خدمات هم‌سوایی با سایر ادارات
تسهیلات هوشمند	
عدالت شهری	
هم‌سوایی خدمات	



نمودار ۲. دسته‌بندی عوامل مؤثر بر الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب بر اساس خروجی نرم‌افزار MAXQDA (Source: By author)

مرحله ششم: کنترل کیفیت و پایایی و اعتبار مدل

هر مطالعه‌ای که انجام می‌شود، باید دارای اعتبار قابل قبول باشد. مطالعه کیفی و تحلیل فراترکیب نیز از این امر مستثنی نیست. در پژوهش کیفی منظور از اعتبار، مفاهیمی شامل دفاع پذیری، باورپذیری، تصدیق پذیری و حتی بازتاب‌پذیری نتایج تحقق است. یکی از شاخص‌های پایایی پژوهش کیفی، ارزیابی دو یا چند سند از حیث ارجاع به شاخصی خاص است. درصد اتفاق نظر بین دو مشاهده‌گر، اغلب در ارزیابی کیفیت مشاهدات آن‌ها از نتایج دارای اهمیت است. مقدار اتفاق نظر آن‌ها به شدت تحت تأثیر این حقیقت نیز قرار دارد که حتی اگر دو مشاهده‌گر، از معیارهای کاملاً متفاوتی برای مثبت یا منفی قلمداد کردن آزمودنی‌ها استفاده کنند، انتظار داریم که آنان حداقل درباره برخی از شرکت‌کنندگان (و صرفاً به دلیل بخت و اقبال)، با یکدیگر اتفاق نظر داشته باشند. آنچه ما واقعاً می‌خواهیم بدانیم، آن است که مقدار اتفاق نظر آن‌ها چه قدر بیش‌تر از مقداری است که از بخت و اقبال حاصل می‌شود. پاسخ دادن به این پرسش احتمالاً به ما خواهد گفت که مثلاً آموزش و تحصیلات مشاهده‌گرها تا چه حد سبب بهبود کیفیت قرائت آن‌ها شده، به نحوی که درصد اتفاق نظر بین آن‌ها از مقدار اتفاق نظری که صرفاً از روی بخت و اقبال حاصل می‌شود، بیش‌تر باشد. در مباحث آمار استنباطی مفهومی به نام اندازه‌گیری توافق وجود دارد که به بررسی و ارزیابی ارتباط بین دو کمیت می‌پردازد. تفاوت این مفهوم با سایر مفاهیم ارتباط آماری، سنجش جداگانه اندازه‌های این دو کمیت توسط دو فرد، پدیده و یا دو منبع تصمیم‌گیری است. اندازه توافق توسط ضریبی به نام ضریب کاپای کوهن سنجیده می‌شود. آنچه در ضریب کاپای کوهن به دنبال آن هستیم، ارزیابی اندازه توافق بین کدهای استخراج‌شده است که هر یک به صورت جداگانه دو کمیت اصلی ما را مورد اندازه‌گیری قرار داده‌اند. بر اساس مقالات بدست‌آمده، شاخص کاپا برابر با مقدار $0/78$ بدست آمد که نشان‌دهنده اعتبار کدهای استخراج شده بود که در جدول ۷ نشان داده شده است.

جدول ۷. ضریب توافق کاپا (Source: By author)

شرح	مقدار	خطای انحراف	تقریب آماره تی	سطح معنی‌داری
مقیاس توافق	کاپا	$0/782$	$2/416$	$0/04$
تعداد موارد معتبر	۶۳			

بحث و نتیجه‌گیری

نظر به اینکه در این پژوهش، ابعاد و مؤلفه‌ها و شاخص‌های مورد نظر به روش فراترکیب احصاء و بر اساس مؤلفه‌ها پرسش‌نامه تدوین شد و سپس پرسش‌نامه در جهت اخذ نظر خبرگان در خصوص صحیح بودن انتخاب عوامل احصاء شده (حذف عوامل اضافی) در اختیار جامعه پژوهش قرار گرفت، می‌توان ادعا کرد که نتایج این پژوهش تا حدودی کامل است. البته، با توجه به پیشرفت آنی فناوری داده‌ها، گسترش روزافزون علوم و بازتولید آنی هزاران مقاله علمی در سطح جهان، این ادعا می‌تواند تقریبی و نسبی باشد، زیرا پژوهشگران با نقد و بررسی یافته‌های سایر پژوهشگران و جمع‌بندی آن‌ها، نتایجی تازه‌تر را ارائه کرده یا به عبارتی توسعه می‌دهند و با تجمیع یافته‌های پژوهشگران، تولید علم صورت می‌گیرد. نتایج نشان‌دهنده وضعیت مناسب این متغیر و مؤلفه‌های آن است همان‌گونه که در مدل پژوهش ذکر شده است و به این پرسش که: مهم‌ترین مؤلفه‌ها، شاخص‌ها و عوامل مؤثر بر الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب پاسخ داد شد. یافته‌های پژوهش نشان داد مهم‌ترین شاخص‌ها عبارت انداز: از عامل هوشمند سازی خدمات شهری (فناوری‌های نوین هوشمند، شبکه و ساختار هوشمند و تسهیلات هوشمند، اطلاع‌رسانی هوشمند)، یکپارچگی خدمات شهری (همسو بودن و مدیریت هوشمند)، عدالت شهری (عدالت توزیعی، عدالت تخصیصی، عدالت در تأمین و دسترسی) تعریف می‌کند. هرکدام از این عوامل نیز دارای مؤلفه‌های متعددی هستند که مورد بررسی قرار می‌دهیم. یافته‌های پژوهش نشان داد: یکی از عوامل مؤثر بر شناسایی الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب، خدمات‌رسانی هوشمند است. خدمات‌رسانی هوشمند شهری شامل فناوری هوشمند، شبکه و ساختار هوشمند و

تسهیلات هوشمند، اطلاع‌رسانی هوشمند است. مطالعات نتایج حاصله با مطالعات (لی و همکاران، وو و همکاران، پازلو و همکاران رهنما و همکاران) همخوانی دارد. برای تبیین نتیجه این سؤال باید گفت با عنایت به اینکه کلان‌شهرهای ایران به دلیل برخورداری از امکانات اساسی بویژه نقش مرکزیت همواره جاذب جمعیت بوده و به تبع آن گسترش فضایی و جمعیتی شتابانی داشته‌اند. درعین حال مدیریت شهری در رویارویی با مقوله مهم شناسایی درست، تأمین و تخصیص درست خدمات شهری به شکل سنتی و کنونی ناتوان بوده است. لذا همواره تلاش شده تا جایگزینی مناسب در راستای اصلاح و تغییر نظام مدیریت خدمات شهری جستجو شود. با بررسی و تأمل دریافته‌های مطالعات صورت گرفته در این زمینه تأکیدی ویژه بر رویکرد فناوری‌های نوین هوشمند در تغییر بنیادین نظام مدیریت شهری بویژه در امر بکارگیری خدمات‌رسانی هوشمند توجه به پیشرفت‌های شگرف در زمینه فناوری نوین هوشمندسازی خدمات و ورود آن به ابعاد و شاخص‌های گوناگون مدیریت شهری شده است؛ بنابراین، ترکیب پلتفرم‌های هوشمند در خدمات شهری موارد ذکر شده، مساعدت فراوانی می‌کند.

یکپارچه‌سازی یکی از دیگر عوامل مؤثر بر شناسایی شاخص‌های الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب است که شامل دو مؤلفه اصلی همسوسازی و مدیریت هوشمند می‌باشد. واکاوی مطالعات مشابه انجام‌شده با نتایج (احمد ابراهیم و همکاران، جوشی و همکاران، ارگازاکیس و همکاران) هم‌راستا و آن‌ها را تأیید می‌کند انعطاف‌پذیری، محاسبات دقیق و شناسایی درست، کاهش اتلاف زمان و هزینه و انتخاب درست و دسترسی به خدمات شهری نیز از مزیت‌های دیگر این یکپارچگی خدمات شهری هستند که کمکی مؤثر در بررسی‌های مربوط به شناسایی شاخص‌های خدمات شهری عدالت محور و برنامه‌ریزی شهری و منطقه‌ای باشند.

عدالت شهری یکی دیگر از عوامل مؤثر بر شناسایی شاخص‌های الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب که از چهار مؤلفه عدالت توزیعی، عدالت دسترسی، عدالت تخصیصی و تأمین است. هم‌چنین، واکاوی مطالعات مشابه انجام شده با نتایج (دانالویی عزیزی و همکاران، مشفق و همکاران، احمدی و همکاران، الماسی مفیدی و همکاران) هم سو و هم‌راستا بوده است. در این راستا این عامل به توزیع، تأمین و دسترسی متعادل و یکسان خدمات شهری در بین محلات و مناطق کلان‌شهرها مساعدت می‌نماید به‌طوری‌که هیچ منطقه و محله‌ای بر مناطق و محلات دیگر برتری نداشته باشند.

هم‌چنین، یافته‌های پژوهش نشان داد الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب به‌عنوان نسخه‌ای نوین و شفاف‌بخش جهت یاری‌رساندن به مدیران شهری در امر یکپارچه‌سازی، عدالت شهری و خدمات‌رسانی هوشمند است. این مطالعه در پی آن بود تا بکارگیری چنین نسخه‌ای را در کلان‌شهرهای ایران به‌عنوان مهم‌ترین مرکز تجاری - اقتصادی کشور برای اتخاذ راه‌حل‌های گوناگون و برآورده ساختن الزامات ملی و بین‌المللی مورد پژوهش قرار دهد. یافته‌های پژوهش نشان داد استفاده از فناوری‌های نوین هوشمند بهینه‌ترین و نوین‌ترین روش‌های مدیریت شهری در کلانشهرها را فراهم خواهد کرد و در راستای دستیابی به یکپارچگی، عدالت شهری و خدمات‌رسانی هوشمند شهری به سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان شهری در جهت استقرار مناسب‌ترین نظام‌ها و سیستم‌های خدمات‌رسانی عمومی کمک فراوانی می‌کند. هم‌چنین، یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد شناسایی شاخص‌های الگوی مدیریت نوین شهری عدالت محور بر مبنای فناوری‌های هوشمند با استفاده از روش فراترکیب عاملی مهم در راستای رویارویی با بحران‌های ناشی از نابرابری مدیریت شهری و استقرار عدالت شهری در کلان‌شهر است. بنابر یافته‌های بدست‌آمده دریافت می‌شود که به هر مقدار کلان‌شهرها از مدیریت نوین شهری عدالت محور بهره‌ای بیش‌تر ببرند، خدمات ارائه شده دارای توزیع عادلانه، یکپارچگی بهینه‌تر و خدمات‌رسانی هوشمندتری در رویارویی با بحران‌های نابرابری بوده و در زمینه عدالت شهری موفق‌تر عمل کرده‌اند. بر همین اساس که مدیریت شهری بیش‌تر کشورهای توسعه‌یافته بر مدیریت نوین شهری متمرکز است زیرا معتقد هستند مدیریت نوین شهری راهبردی عدالت محوره در مدیریت شهری کلان‌شهرها است و از این راه نه تنها تمامی محلات شهری از خدمات عمومی برابر بهره‌مند می‌شوند بلکه مناطق حاشیه‌ای و کم برخوردار نیز فرصت‌هایی بیش‌تر پیش روی خواهند داشت.

نتایج پژوهش نشان داد مدیریت شهری کلان‌شهرهای ایران از حیث عدالت در توزیع، عدالت در دسترسی و عدالت در تخصیص خدمات عمومی، یکپارچگی و هم‌سویی خدمات عمومی و مدیریت خدمات‌رسانی هوشمند خدمات عمومی در وضعیت اسفباری قرار دارند و عدم توازن، تبعیض و تفاوت در آن‌ها مشهود است. در این راستا فناوری نوین هوشمند شهری به‌عنوان یک راهبرد اساسی در مدیریت شهری کلان‌شهرها ایران است که با ترکیب پلتفرم‌های هوشمند در خدمات شهری به عدالت محوری خدمات عمومی، یکپارچگی و هم‌سوسازی در راستای خدمات‌رسانی هوشمند منجر می‌شود. هم‌چنین، نتایج پژوهش نشان داد الگوی این پژوهش نسخه شفاف‌بخش به‌منظور تحقق مدیریت نوین شهری عدالت محور در کلان‌شهرهای ایران معرفی شد که به دنبال تغییر و اصلاح نابرابری‌های نظام خدمات عمومی با استفاده از فناوری نوین هوشمند شهری به‌مثابه رویکردی نوین مدیریت شهری است؛ بنابراین، ضروری است در راستای بهبود عدالت شهری و اصلاح بهینه نظام خدمات عمومی چه در بخش توزیع و تأمین و چه در بخش تأمین و تخصیص و مقابله با چالش‌های نابرابری شهری در زمینه به‌کارگیری مدیریت نوین شهری در نظام و سیاست‌گذاری‌های کلی مدیری تجدیدنظر اساسی صورت پذیرد.

حال با توجه به نتایج پژوهش پیشنهادهای زیر به مدیریت شهری ارائه می‌شود:

- پیشنهاد می‌شود جهت توزیع دوباره منابع، صرفه‌جویی اقتصادی، تقویت مناطق حاشیه‌ای و ایجاد نظام‌های خدمات عمومی همسو، الگوی یکپارچه مطابق یافته‌های عمومی تهیه شود و در نظام خدماتی کشور بکار گرفته شود.
- تجربیات فناوری نوین هوشمندی در خدمات عمومی سایر کشورها با رویکرد عدالت محور مورد توجه و مطابقت گیرد.
- پیشنهاد می‌شود جهت اصلاح نظام خدمات‌رسانی عمومی کلان‌شهرها از خدمات هوشمند بجای خدمات سنتی و عادی استفاده شود
- پیشنهاد می‌شود عدالت توزیعی، عدالت دسترسی و عدالت تخصیصی به‌عنوان مفاهیم اصلی عدالت شهری محور اساسی توزیع خدمات عمومی در بین مناطق کلان‌شهرها در نظر گرفته شوند

منابع

امان پور، سعید، حسینی شهپریان، نبی‌الله، ملکی، سعید. (۱۳۹۶). بررسی و تحلیل پراکنش خدمات شهری با رویکرد عدالت فضایی در کلان‌شهر اهواز (با استفاده از فن ادغام)، فصلنامه برنامه‌ریزی منطقه‌ای، سال ۷، شماره ۲۵، صص ۵۵-۶۸.

بهزاد فر، مصطفی. (۱۳۸۸). ضرورت‌ها و موانع ایجاد شهر هوشمند. نشریه هنرهای زیبا، ۴۱، بزی، خدارحم، صیاد سالار، یاسین، و معماری، ابراهیم. (۱۳۹۸). مانیتورینگ و ردیابی نابرابری خدمات و امکانات درون‌شهری با رویکرد عدالت فضایی (مطالعه موردی: شهر گرگان). دوفصلنامه جغرافیای اجتماعی شهری، ۶، (۱)، ۲۹-۴۲ حاتمی نژاد، حجت، کلانتری خلیل‌آباد، حسن، علیخانی، هدی، ترشیزی، مهسا، و باجلال، راحله. (۱۳۹۹). تحلیل عدالت اجتماعی با تأکید بر توزیع فضایی کاربری‌های شهری و میزان رضایت شهروندان در منطقه یک کلان‌شهر مشهد. مطالعات طراحی شهری و پژوهش‌های شهری. (۳) ۱۰-۲۴-۲۳.

طهماسبی زاده، فرشاد، و خادم الحسینی، احمد. (۱۳۹۷). تحلیل فضایی عدالت اجتماعی در مناطق شهری (مطالعه مورد مناطق شهر اصفهان) فصلنامه جغرافیا و مطالعات محیطی، ۷(۲۷)، ۲۸-۱۷.

دادش پور، هاشم، رستمی، فرامرز، و علیزاده، بهرام. (۱۳۹۳). بررسی و تحلیل توزیع عادلانه خدمات شهری و الگوی پراکنش فضایی آن‌ها در شهر همدان، فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات شهری، دوره ۳، شماره ۱۲، صص ۵-۱۸. شریف زادگان، محمدحسین، و ندایی طوسی، سحر. (۱۳۹۶). به‌کارگیری مولفه‌های موفقیت رقابت‌پذیر توسعه منطقه‌ای در ایران، پژوهش‌های جغرافیایی انسانی، دانشگاه تهران، دوره چهل و هشتم، شماره ۱، صص ۱۰۵-۱۲۳ شکویی، حسین. (۱۳۹۶). شهرهای نو در فلسفه جغرافیا، تهران، موسسه جغرافیایی کارتوگرافی گیتاشناسی.

کیانی، اکبر. (۱۳۹۴). شهر هوشمند ضرورت هزاره سوم در تعاملات یکپارچه شهرداری الکترونیک (ارائه مدل مفهومی-اجرایی با تأکید بر شهرهای ایران). نشریه آمایش محیط، ۱۴(۱۳۹۰)، ۶۴-۳۹.

عزیزی دانالویی، سمانه، مجتبی زاده خانقاهی، مرتضی. (۱۳۹۹). ارائه مدل توزیع عادلانه خدمات شهری مبتنی بر عدالت اجتماعی فصلنامه شهر پایدار، دوره ۳، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۹. صص ۷۵-۹۰.

عسکری، مهدی. (۱۴۰۲). شناسایی عوامل و شاخص‌های مؤثر بر توسعه مدیریت شهری بر مبنای فناوری‌های نوین هوشمند ارتباطی مبتنی بر رویکرد کیفی، فصلنامه نوآوری ارزش‌آفرینی، دوره دوازدهم، شماره بیست و چهارم، ۱۹۳-۲۱۶.

مشفق‌فر، شکوفه، عزت پناه، بختیار، و موسوی، میرنجف. (۱۴۰۰). ارزیابی خدمات شهری در مناطق ده‌گانه کلان‌شهر تبریز، مجله جغرافیا و مطالعات محیطی، ۱۰(۱)، ۷۹-۹۸.

ملکی، سعید، رضایی اسحاق وندی، ساره. (۱۴۰۱). تحلیل شاخص‌های عدالت اجتماعی و دسترسی به خدمات شهری (مطالعه موردی: منطقه یک، شهر کرمانشاه) مجله جغرافیا و توسعه فضای شهری، سال نهم، شماره ۴، ۳۲-۳۰.

نصیری‌هنده، خالده. (۱۳۹۷). تحلیل نابرابری‌های فضایی توزیع خدمات شهری با رویکرد عدالت فضایی با استفاده از مدل ویکور. مطالعه موردی: شهر زوین. مجله آمایش جغرافیایی فضا، ۸(۲۸)، ۱۳۳-۱۵۳.

- Ahmed, E. (2022). A mapping towards a unified municipal platform: An investigative case study from a Norwegian municipality. *Journal homepage, Infopreneurship Journal*, 11 (1), 37-47. Retrieved 2022, Dec.:// <http://www.sciencedirect.com/journal/sustainable-futures>
- Tsou, K. W., Hung, Y.T., Chang, Y. T., & Chang, Y. T. (2005). an accessibility based integrated measure of relative spatial equity in urban public facilities, *Cities*
- Diyatti, N. (2022). Alternatives to Smart Cities: A Call for Attention to Digital Urbanism, *Geography and Digital Society*, 3rd Edition (2022). www.sciencedirect.com/journal/digital-geography-and-society
- Savos, E.S., (1978): On Equity in Providing Public Services. *Management Science*, 24(2), 8.
- Smith, D.M., (2014): The quality of life" Human Welfare and Social Justice in Companion Encyclopedia of Geographers, 70(2), 24
- Cho, Ch. M. (2022). Study on effects of resident-perceived neighborhood boundaries on public services: Accessibility & its relation to utilization: Using Geographic Information System focusing on the case of public parks in Austin, Texas A&M University, Texas, 25(4): 31-46
- Rawls, J. (1988). The Law of Peoples, Op. Cit. p. 52-53; Jack S. Levy, "Domestic Politics and War", in R. Rotberg & T. Rabb (Eds), *The Origin and Prevention of Major Wars*, New York: Cambridge University Press, (1988), 15(4):18-38
- Nicolas, C., Kim, J., & Chi, S. (2020). Quantifying the dynamic effects of smart city development enablers using structural equation modeling. *Sustainable Cities and Society*, 53, (3), 110-116
- Y. Zhang., China. (2022). Informality in Urban Villages, LSE Cities publication, nodate, <https://lsecities.net/media/objects/articles/china-informality-in-urban-villages/en-gb/> accessed 17(7).2016
- Z. Huang, H., Qi, C., Kang, Y. Su., & Liu, Y. (2020). "An ensemble learning approach for urban land use mapping based on remote sensing imagery and social sensing data," *Remote Sens.* 12(19):28-38

Presenting a New Management Model of Justice-Oriented Urban Services Based on Smart Technologies

Naji Ghafeli¹, Vahid.Chenari^{2*}, Mohammad Tamimi³, Foad Makvandi³, Ghanbar Amirnejad⁵

Article Info	Abstract
Article type: Research Article	Smart service management and modern urban technologies jointly provide positive insights for modern urban management and can lead to the improvement of urban justice. The aim of the research is to provide a new management model of justice-oriented urban services based on smart technologies using the hybrid method. This research is developmental in terms of its purpose, and it was carried out using the qualitative approach and the meta-composition method of Barroso and Sandlowski (2007). The statistical sources of the research include websites and information databases in smart municipalities. It should be mentioned that these articles were not selected based on the criteria for entering the metasynthesis process. Qualitative content analysis method was also used to analyze the data. In this study, according to the findings, 61 indicators were identified in the form of 9 dimensions and 15 components under the three main concepts of modern management of urban services, including urban justice, integration of urban services, and smart service delivery. Next, the model of modern management of urban services based on smart technologies in the metropolis was identified. Iran design, validity and reliability of the model were tested. Also, the results of the research showed that the model of the present research, the healing version, was introduced in order to realize the new management of urban justice in the metropolises of Iran, which seeks to change and correct the inequalities of the public service system by using the new smart city technology as a new approach to urban management.
Keywords	New management of municipal services, new smart technologies, justice-oriented services, metacombination method

Publisher: Islamic Azad University Qods Branch

Corresponding Author: Vahid.Chenari

Email: vahid.chenari@iau.ac.ir

-
1. Department of Public Administration, Shoushtar Branch, Islamic Azad University, Shoushtar, Iran
 2. Department of Public Administration, Shoushtar Branch, Islamic Azad University, Shoushtar, Iran (Corresponding Author)
 3. Department of Accounting, Dezful Branch, Islamic Azad University, Dezful, Iran
 4. Department of Public Administration, Shoushtar Branch, Islamic Azad University, Shoushtar, Iran
 5. Department of Public Administration, Science and Research Unit, Islamic Azad University, Tehran, Iran
-

