

Providing a model of justice-oriented public services based on new smart technologies

Naji Ghafeli¹, Vahid Vhenari², Mohammad Tamimi³, Foad Makvandi⁴, Ghanbar Amirnejad⁵

Received Date: 2024/07/05 Accepted Date: 2024/12/04 Published online: 2025/05/24

Abstract

The context and purpose of the research is to present a model of justice-oriented public services based on modern smart technologies to achieve urban justice in the big cities of Iran. The research method was descriptive and of the structural equation model type, which was applied in terms of purpose and was carried out in the field in the statistical community. The statistical population consists of experts in the field of urban services in the metropolis of Iran; Among the sample of this research, 120 people (Cochran's formula) were selected from these experts in a purposeful way. According to the findings, 64 indicators in the form of 9 dimensions and 35 components under the three main concepts of public services, including urban justice, integration of urban services, and intelligent service delivery. were done, in the continuation of the model of justice-oriented public services based on modern smart technologies in Iran's big cities, the validity and validity of the model was tested.

The results of the research showed that new smart technologies are introduced as a basic justice-oriented strategy in the public services of Iran's metropolises, which leads to justice-oriented, integration and intelligent service delivery by combining smart platforms in services. Therefore, in order to improve urban justice and optimal reform of the urban service system, both in the distribution and supply sector and in the supply and allocation sector of Iran's metropolises, it is necessary to make a fundamental revision in the field of applying new technologies to make public services smarter. At the end, suggestions such as the need to use intelligent service delivery in governmental and non-governmental executive bodies, alignment and justice in public services were presented in order to reform the public service system.

Keywords: public services, new smart technologies, justice-oriented services, intelligent service delivery, service integration

¹. Department of Public Administration, Shoushtar Branch, Islamic Azad University, Shoushtar, Iran.
ghafeli1400@gmail.com

². Department of Public Administration, Shoushtar Branch, Islamic Azad University, Shoushtar, Iran.
vahid.chenari@iau.ac.ir (Corresponding author)

³. Department of Accounting, Dezful Branch, Islamic Azad University, Dezful, Iran tamimi.mohammad@iau.ac.ir

⁴. Department of Public Administration, Shoushtar Branch, Islamic Azad University, Shoushtar, Iran.
foad.makvandi@iau.ac.ir.

⁵. Department of Public Administration, Science and Research Unit, Islamic Azad University, Tehran, Iran
Gh.amirnejad@iau-shoushtar.ac.ir

ارائه‌ی الگوی خدمات عمومی عدالت محوری بر مبنای فناوری‌های نوین هوشمند

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

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۴/۱۵ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۹/۱۴ تاریخ انتشار: ۱۴۰۴/۰۳/۰۳

چکیده

زمینه و هدف پژوهش ارائه‌ی الگوی خدمات عمومی عدالت محوری بر مبنای فناوری‌های نوین هوشمند جهت نیل به عدالت شهری در کلان شهرهای ایران است. روش پژوهش توصیفی و از نوع مدل معادلات ساختاری بود که به لحاظ هدف، کاربردی و به صورت میدانی در جامعه آماری انجام گرفت. جامعه آماری متشکل از کارشناسان حوزه خدمات شهری کلان شهر ایران است؛ که از میان نمونه‌ی این تحقیق ۱۲۰ نفر (فرمول کوکران) از این کارشناسان به شیوه هدفمند انتخاب گردید با توجه به یافته‌ها، ۶۴ شاخص در قالب ۹ بعد و ۳۵ مؤلفه ذیل سه مفهوم اصلی خدمات عمومی شامل عدالت شهری، یکپارچگی خدمات شهری و خدمات‌رسانی هوشمند شناسایی شدند. در ادامه الگوی خدمات عمومی عدالت محوری بر مبنای فناوری‌های نوین هوشمند در کلان شهر ایران طراحی و روایی و اعتبار الگو، مورد آزمون قرار گرفت.

نتایج پژوهش نشان داد فن‌آوری‌های نوین هوشمند به عنوان یک راهبرد اساسی عدالت محور در خدمات عمومی کلان شهرها ایران معرفی می‌شود که با ترکیب پلتفرم‌های هوشمند در خدمات به عدالت محوری، یکپارچگی و خدمات‌رسانی هوشمند منجر می‌شود؛ بنابراین ضروری است در راستای بهبود عدالت شهری و اصلاح بهینه نظام خدمات شهری چه در بخش توزیع و تأمین و چه در بخش تأمین و تخصیص کلان شهرهای ایران، در زمینه به کارگیری فن‌آوری‌های نوین هوشمند سازی خدمات عمومی تجدیدنظر اساسی صورت پذیرد. در پایان پیشنهادهایی نظیر لزوم استفاده از خدمات‌رسانی هوشمند در دستگاه‌های اجرایی دولتی و غیردولتی، همسوسازی و عدالت در خدمات عمومی در جهت اصلاح نظام خدمات عمومی ارائه گردید.

واژه‌های کلیدی: خدمات عمومی، فناوری‌های نوین هوشمند، خدمات عدالت محور، خدمات‌رسانی هوشمند، یکپارچگی خدمات

^۱ گروه مدیریت دولتی، واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران ghafeli1400@gmail.com

^۲ گروه مدیریت دولتی، واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران (نویسنده مسئول) vahid.chenari@iau.ac.ir

^۳ گروه حسابداری، واحد دزفول، دانشگاه آزاد اسلامی، دزفول، ایران tamimi.mohammad@iau.ac.ir

^۴ گروه مدیریت دولتی، واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران foad.makvandi@iau.ac.ir

^۵ گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران Gh.amirnejad@iau-shoushtar.ac.ir

مقدمه

شهرهای امروزی به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه، با توجه به رشد جمعیت و شهرنشینی مستمر، بیش از هر زمانی نیازمند توجه به برقراری عدالت در توزیع خدمات و منابع مختلف شهری می‌باشند (نصیری هنده، ۱۳۹۷). به‌طوری‌که توزیع متعادل خدمات شهری از مهم‌ترین نشانه‌های عدالت اجتماعی به شمار می‌رود (عزیزی دانالو، مجتبی زاده خانقاهی، ۱۳۹۹). مهم‌ترین پیامدهای رشد شتابان شهرنشینی و توسعه کالبدی شهرهای کشور در دهه‌های اخیر از هم‌پاشیدگی نظام توزیع مراکز خدماتی شهر بوده که زمینه‌ساز نابرابری اجتماعی شهروندان در برخورداری از خدمات عمومی شده (حاتمی نژاد، کلانتری خلیل‌آباد، علیخانی، ترشیزی، ۱۳۹۹). 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، ۲۰۰۵). تحقق عدالت در توزیع خدمات در شهرها در نهایت به رضایت شهروندان از شیوه زندگی خود منجر شده و به ثبات سیاسی و اقتدار ملی کمک شایانی خواهد نمود از نقطه نظر جغرافیایی عدالت شهری مترداف 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، تحقق عدالت اجتماعی در شهرها از یک‌سو به رضایت شهروندان از شیوه زندگی خود منجر شده و از سوی دیگر به ثبات سیاسی و اقتدار ملی دولت‌ها کمک شایانی خواهد نمود (امانپور، حسینی شهپرین، ملکی، ۱۳۹۶). به همین سبب در دو دهه گذشته توجه به مطالعات مربوط به 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 دستیابی به رفاه شهروندان تأکید فراوانی شده زیرا که مقدمات توسعه پایدار شهری را فراهم می‌آورد (ملکی و رضایی، ۱۴۰۱)؛ بنابراین، عدالت در شهر باید 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؛ توجه به خدمات عمومی و دسترسی آسان، توزیع و تأمین خدمات شهری یکی از راهکارهای اساسی برقراری عدالت در خدمات شهری است. بنابراین امکانات و خدمات شهری به‌گونه‌ای 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 می‌توانند به برقراری عادلانه، ابعاد عدالت فضایی، اجتماعی را برقرار نمایند (بزی. صیاد سالار، معماری، ۱۳۹۸). در نتیجه، هرگونه برنامه‌ریزی شهری مبتنی بر عدالت در شهر باید بتواند هم در توزیع منابع و امکانات، منافع عمومی و استحقاق و هم در تخصیص آن‌ها مؤثر باشد. با توجه به اهمیت نقش و تأثیر عدالت شهری در کاهش تضاد طبقاتی و فاصله شهری، مشارکت شهروندان، اعتماد متقابل، افزایش دانش حرف‌هایی 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 مختلف شهری چه حاشیه و کم برخوردار چه مناطق مرفه و برخوردار برقرار نمایند (زینگ و همکاران، ۲۰۲۲). فن‌آوری نوین هوشمند خدمات شهری روشی است که امکان رسیدن به هدف مذکور را فراهم می‌آورد. درواقع فن‌آوری هوشمند خدمات شهری شبکه‌ای است که با استفاده از فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات یک زنجیره‌ای مرتبط به هم از حوزه تأمین، توزیع و دسترسی هوشمند خدمات شهری ایجاد می‌نماید (عسکری و همکاران، ۱۴۰۲). بی‌شک با برنامه‌ریزی فن‌آوری نوین هوشمند بسیاری از مشکلات 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 فن‌آوری نوین هوشمند سازی خدمات

1. Tusoo

2. Zhang

در بسیاری از شهرهای معروف و مطرح دنیا متناسب با مدیریت شهری روند متعارفی را طی نموده است. این وضعیت در ایران به سبب تأثیر عوامل مختلف به‌ویژه در ابعاد همکاری بین سازمانی و در ابعاد مرتبط با شهروند هوشمند سیر مطلوبی را طی ننموده است. ضمن آنکه سیستم

یکپارچه یا جامع که بتواند پاسخگوی نیازها در شرایط عادی و بحرانی باشد باوجود زیرساخت‌های موجود، هنوز عملیاتی نشده است (کیانی، ۱۳۹۴). بنابراین با توجه به آنچه گفته شد ضروری به نظر می‌رسد که سیاست‌های درستی در جهت فن‌آوری نوین هوشمند سازی خدمات شهر اتخاذ گردد به‌ویژه اینکه در مقایسه با سایر کشورهای پیشرفته، ایران نیاز بیشتری برای استفاده از نظام شهر و شهرسازی هوشمند دارد (بهزاد فر، ۱۳۸۸). از آنجایی که این پژوهش در باب موضوعاتی چون خدمات عمومی، عدالت شهری، با رویکرد فن‌آوری نوین هوشمند سازی خدمات می‌باشد. فی‌الطبع این مفاهیم مباحث نوین و جدیدی در عرصه مدیریت حکمرانی شهری است. لازمه تحقق شهر هوشمند، به‌کارگیری فناوری نوین هوشمند در مدیریت شهری است (زینگ، ۲۰۲۲). لذا با توجه به اینکه عمر استفاده از این فناوری در مدیریت شهری مدت زیادی نمی‌گذرد سابقه تحقیقات و پژوهش‌های صورت گرفته در این حوزه نیز طولانی و بلند نیست؛ بنابراین **ارائه‌ی الگوی خدمات عمومی عدالت محوری بر مبنای فناوری‌های نوین هوشمند در کلان شهر ایران** و استخراج مؤلفه‌های اساسی جهت تحقق این هدف می‌تواند در برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌های آینده‌ی مدیریت شهری رویکرد جدیدی و راهگشا باشد. بر همین اساس هدف اصلی تحقیق حاضر پاسخ به این سؤال است که **عوامل و شاخص‌های الگوی خدمات عمومی عدالت محوری بر مبنای فناوری‌های نوین هوشمند در کلان شهر ایران کدام‌اند؟**

در کل مقاله منابع درون‌متنی به زبان فارسی باشد و پانویس انگلیسی ذکر شود: اصلاح گردید

بیان و مسئله و خلأ تحقیق و نیز اهمیت پژوهش را در انتهای مقدمه بیشتر تبیین کنید: انجام گردید

پیشینه و مبانی تحقیق (مبانی نظری و پیشینه پژوهش) (توضیح اضافی است). (برحسب نظر داور محترم سطر اول و دوم اضافی تشخیص داده شد که حذف گردید)

عدالت مفهومی است که در تاریخ بشر، کاربردهای متنوعی داشته است، آنچه در خصوص عدالت موردتفاهم است این است که عدالت، برابری و مساوات، دل‌مشغولی اکثر 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 نمود. رالز با لحاظ نمودن دو اصل موقعیت عادلانه خود را ارائه می‌دهد: اول 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 عبارت 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 به کار می‌گیرد (شکویی، ۱۳۹۶)

خدمات عمومی 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 خدمات عمومی برای سرمایه‌گذاری به بخش خصوصی هم واگذار می‌شود (چوو و چان من^۱، ۲۰۲۳) دریافت خدمات عمومی در مقیاس وسیع صورت می‌گیرد بر زندگی روزانه افراد تأثیر مستقیم دارد و مسئولیت با مراجع خاص و متفاوت از هم است به‌مانند خدمات فنی عمرانی خدمات همگانی خدمات فرهنگی اجتماعی این خدمات دارای عملکردهای عدالتی متفاوتی هستند مکان‌یابی مراکز این خدمات شاه دسترسی شبکه دسترسی پیوند فضایی با دیگر خدمات و مقیاس نهادهای حمایت‌کننده از خصوصیات فضایی آن‌ها محسوب می‌شود (بیسواز^۲، ۱۹۷۸). توزیع عادلانه خدمات و تخصیص مناسب آن در بین محلات و مناطق کلان‌شهرها نیازمند نگاه و توجه ویژه‌ای می‌باشد. 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 مواجهه با نابرابری‌های شهری مطرح‌شده است (هانگ و همکاران^۳، ۲۰۱۸). **فناوری‌های نوین هوشمند** یک روش جدید شهری است که شامل پلتفرم‌های هوشمند و ابتکارات شهری هوشمند مبتنی بر زیرساخت گسترده‌ای از شبکه‌ها است. شبکه‌هایی از وب، حسگرها، ارتباطات و سیستم اطلاعاتی همراه برای تبادل داده است. این داده‌ها برای ارائه انواع مختلف خدمات از طریق پلتفرم‌های هوشمند طیف متنوعی از خدمات عمومی، خصوصی را ارائه می‌نماید. فرمت‌های جمع‌آوری داده‌ها امکان ارائه و طراحی، بحث و تبادل نظر در مورد موضوع خاص دانش، بین حداقل دو نفر را فراهم می‌آورد (هانگ و همکاران^۴، ۲۰۱۸). درواقع **فناوری‌های نوین هوشمند** سازی خدمات شهری به فرآیندی گفته می‌شود که با ادغام پلتفرم‌های مجازی در خدمات شهری کلان‌شهرها با استفاده از فن‌آوری جدید ارتباطات و اطاعات بوده (عسکری^۵، ۱۴۰۲) و به دنبال شناسایی عوامل و مؤلفه‌های اصلی عدالت محوری خدمات شهری در کلان‌شهرها در مواجهه بایی عدالت محوری خدمات شهری و باهدف دستیابی به رفاه و آسایش شهروندان است. همچنین یکپارچه‌سازی خدمات شهری به فرآیندی گفته می‌شود که در آن خدمات شهری همسو با سایر ادارات و هماهنگ با مدیریت شهری، در غالب یک واحد قابل دسترسی ارائه می‌گردد (ابراهیم^۶، ۲۰۲۲). بنابراین فناوری‌های **نوین هوشمند** سازی خدمات شهری موجب یکپارچه‌سازی عدالت شهری خواهد شد. مروری بر ادبیات تحقیق نشان می‌دهد که در دو دهه گذشته راهبرد **فناوری‌های نوین هوشمند** سازی در چارچوب نظریه مدیریت شهری و حمایت از الگوی شهر فشرده بناشده است. در حقیقت، توجه به شهر فشرده و **فناوری‌های نوین هوشمند** به دلیل آثار نامطلوب الگوهای توسعه پراکنده درزمینه‌های سیاسی و زیست‌محیطی به‌صورت وسیعی افزایش یافته است. در این قسمت به تعدادی از تحقیقات و مقالات مرتبط با موضوع تحقیق اشاره خواهد شد

ارگازاکیس و همکاران^۵ (۲۰۱۲) پیرامون روش‌های تصمیم‌گیری جهت اجرای طرح‌ها به‌صورت سیستم یکپارچه و جامع در شهرهای هوشمند پژوهشی داشته‌اند. پازالو و همکاران^۶ (۲۰۱۲) روش ساختاریافته‌ای را برای ارزیابی و اصلاح خدمات هوشمند در شهرها مطرح می‌نماید. جوشی و همکاران^۷ (۲۰۱۶) در مطالعه‌ای با عنوان «شهر هوشمند و ارائه یک چارچوب یکپارچه»

فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۳، شماره ۱، بهار ۱۴۰۴، مقاله پژوهشی، صفحات ۲۳-۴۵

به بررسی جنبه‌های ابعاد مختلف یک شهر هوشمند پرداختند. برای پر کردن شکاف موجود در منابع مربوط به مفهوم شهر هوشمند و اجرای آن، یک چارچوب برای به دست آوردن یک بینش بهتر ارائه دادند. بر اساس تحقیقات 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 یک پروژه موفق شهر هوشمند را توجیه کنند. **(لین و همکاران، ۲۰۲۲)** با تدوین یک چارچوب مفهومی عادلانه مبتنی بر طبقه‌بندی ابتکارات خدمات شهرهای هوشمند به درک بهتر خدمات شهری هوشمند کمک نموده است همچنین احمد ابراهیم با ارائه مدل از پلتفرم‌های یکپارچه خدمات شهری شهرداری یک الگوی منسجم و یکپارچه از خدمات هوشمند در راستای ارائه خدمات بهتر ارائه نموده است. موضوع فناوری‌های نوین

1- Cho, Chun Man

2-Savos **هوشمند سازی خدمات عمومی و شهر هوشمند در ایران به پیشنهاد دکتر علی‌اکبر جلالی در سال ۱۳۷۹ مطرح و توسط**
3- Huang منطقه آزاد کیش موردپذیرش قرار گرفت. ایجاد شهر هوشمند کیش در ایران تابه‌حال باوجود ایده‌های خوبی که پشت آن
4-Ibrahim بوده، در حد فعالیت‌های مقدماتی متوقف شده است. **ودیاتی و همکاران با مقایسه مدل‌های شهرهای هوشمند ارائه**
5-organzachs فراخوانی برای توجه به شهرسازی دیجیتال مردمی به‌عنوان جایگزینی عادلانه‌تر از مدل شهرهای هوشمند ارائه نموده‌اند. راهنما و همکاران با تدوین مدلی برای سنجش و ارزیابی شاخص‌های شهر هوشمند در کلان‌شهر اهواز به درک بهتر خدمات شهری هوشمند مساعدت نموده‌اند.

در جدول ذیل باید پیشینه فارسی و انگلیسی ذکر می‌شد: انجام شد

منظور از سیاستها و اقدامات اینجا چیست؟! نتایجی پژوهش نویسندگان قبلی در خصوص پژوهش (به نتایج پژوهش تغییر و اصلاح شد)

تیتیر شما مبانی نظری و پیشینه است: لحاظ گردید

به مقالات مشابه رجوع کنید: مراجعه شد

جدول (۱) پیشینه مطالعات فارسی و انگلیسی خدمات عمومی عدالت محوری و فناوری‌های نوین هوشمند

نویسندگان	نتایج پژوهش
رهنما و همکاران (۱۴۰۲)	تدوین مدلی برای سنجش و ارزیابی شاخص‌های خدمات شهری شهر هوشمند در کلان‌شهر اهواز

ودیاتی و همکاران (۱۴۰۲)	مقایسه مدل‌های شهرهای هوشمند و ارائه فراخوانی برای توجه به شهرسازی دیجیتال مردمی به‌عنوان جایگزینی عادلانه‌تر از مدل شهرهای هوشمند
پازلو و همکاران (2012)	روش ساختاریافته‌ای را برای ارزیابی و اصلاح خدمات هوشمند شهری در شهرها مطرح نموده‌اند.
ارگازاکیس و همکاران (۲۰۱۲)	روش‌های تصمیم‌گیری جهت اجرای خدمات شهری به‌صورت سیستم یکپارچه و جامع در شهرهای هوشمند را موردبررسی قرار دادند.
جوشی (۲۰۱۶)	برای پر کردن شکاف موجود در منابع و امکانات شهری یک چارچوب یکپارچه و منسجم از ابعاد هوشمند سازی را ارائه نموده‌اند که این عامل به بینش بهتر از هوشمند سازی کمک می‌نماید
لی و همکاران (۲۰۲۲)	تدوین یک چارچوب مفهومی عادلانه مبتنی بر طبقه‌بندی ابتکارات خدمات شهرهای هوشمند
احمد ابراهیم (۲۰۲۲)	ارائه مدل عادلانه از پلتفرم‌های یکپارچه خدمات شهری شهرداری

با بررسی پیشینه پژوهش فوق می‌توان گفت که **ارائه‌ی الگوی خدمات عمومی عدالت محوری بر مبنای فناوری‌های نوین هوشمند در کلان شهر ایران** مطالعات متنوعی صورت گرفته است که هر کدام بر وجوه مشخصی پرداخته‌اند. با توجه به اینکه فن مدل یابی معادلات ساختاری از روش‌های جدید در مباحث هوشمند سازی محسوب می‌شود؛ می‌توان گفت در بحث ارائه هوشمند شهری بسیار کاربردی است و می‌توان از نتایج حاصل از این فن در برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌ها نظام خدمات‌رسانی عمومی در حکمرانی شهری استفاده نمود. همچنین مطالعات معدودی دو موضوع **فناوری‌های نوین هوشمند و عدالت** در خدمات عمومی را به‌عنوان دو مفهوم باهم در کلان شهرهای ایران مورد بررسی قرار داده‌اند. علاوه بر آن توجه ویژه **فناوری‌های نوین هوشمند جهت عدالت محوری خدمات عمومی: تمرکز خاص بر اصلاح نابرابری‌های خدمات عمومی** در کلان‌شهرها ایران و ارائه مدل یکپارچه از خدمات عمومی همسو با سایر ادارات، مهم‌ترین وجه تمایز پژوهش حاضر با تحقیقات قبلی است بنابراین مقاله حاضر به جهت مکانی و مفهومی دارای نوآوری است.

توضیحات مربوط به خلأ پژوهش و اهمیت آن باید در انتهای مقدمه باشد: اصلاح گردید

روش تحقیق روش فراترکیب (پژوهش آمیخته است؟)، (پژوهش حاضر آمیخته است همچنین شاخص‌های اولیه با کمک روش فراترکیب احصا و استخراج گردیدند)

ابتدا باید فراترکیب را انجام دهید و مولفه‌ها را احصا کنید(اصلاح گردید)

همان‌طور که در بخش‌های فوق اشاره توضیح داده شد (کدام فصول!! کلمه فصل به کلمات بخش‌های فوق اصلاح گردید)، هدف از این مطالعه **ارائه‌ی الگوی خدمات عمومی عدالت محوری بر مبنای فناوری‌های نوین هوشمند در کلان شهر ایران (کجا)** از طریق آن بتوان به تعدیل و اصلاح سیاست‌ها و راهکارهای ارائه‌شده در خصوص نظام خدمات عمومی پرداخت. روش پژوهش توصیفی و از نوع مدل معادلات ساختاری بود که به لحاظ هدف، کاربردی و به‌صورت میدانی در جامعه آماری انجام گرفت. محدوده پژوهش و گستره جغرافیای این مطالعه ۹ شهرداری‌های کلان‌شهرهای ایران است. جامعه آماری تحقیق کارشناسان مدیریت شهری و نمونه‌ی این تحقیق ۱۲۰ نفر (فرمول کوکران) از این کارشناسان است که به شیوه **هدفمند انتخاب گردید**. معیار انتخاب نمونه داشتن تخصص در حوزه موضوعی و یا تجربه کاری در حوزه خدمات شهری است. در این پژوهش به‌منظور شناسایی مؤلفه‌های موردنظر پژوهش، از طریق روش فراترکیب که می‌تواند به‌نوبه خود تفسیر، مقایسه و ترجمه مطالعات کیفی مختلف را با استفاده از یک دستگاه مفهومی متفاوت، به یک دانش جامع تبدیل نماید استفاده شد. در این مرحله به‌منظور تحقق هدف پژوهش، از روش هفت مرحله‌ای ساندوسکی و بارسو^۱(۲۰۰۷) که به‌منظور انجام فراترکیب ارائه داده‌اند، استفاده شد.

¹Sandelowski&Barroso



شکل ۱. مراحل پیاده سازی روش هفت مرحله ای فراترکیب (منبع: ساندوسکی و بارسو، ۲۰۰۷)

بر اساس روش در مرحله اول سؤالات پژوهش طبق جدول (۲) تهیه و تنظیم گردید.

جدول (۲) سؤال های گام نخست فراترکیب

مؤلفه	سؤال های پژوهش کیفی
چیستی کار	شناسایی ابعاد، مؤلفه ها و شاخص های مطرح در ادبیات خدمات عمومی، عدالت محوری فناوری های نوین هوشمند
جامعه مورد مطالعه	کلیه آثار منتشر شده اعم از کتاب و مقالات مرتبط که به بیان شاخص ها و مؤلفه های مهم در خدمات عمومی، عدالت محوری فناوری های نوین هوشمند پرداخته باشد.
محدوده زمانی	کلیه آثار موجود در بازه زمانی ۲۰۱۴ تا ۲۰۲۴ میلادی و ۱۳۹۴ تا ۱۴۰۲ شمسی

منبع. ساندوسکی و بارسو^۱ (۲۰۰۷)

در مرحله دوم، با کلیدواژه های مرتبط باهدف، تعیین اسناد معتبر و مرتبط تا زمان انجام پژوهش (۱۴۰۲ شمسی و ۲۰۲۴ میلادی) در پایگاه های علمی داخلی و خارجی جستجو شد. در نهایت ۲۰۸ سند انگلیسی و فارسی یافت شد. در مرحله سوم اسناد بازبایی شده برای انتخاب پژوهش های مناسب با ابزار برنامه مهارت های ارزیابی حیاتی^۱ توسط ۱۰ شاخص کیفی مورد ارزیابی قرار گرفتند. با توجه به در نظر گرفتن طیف ۵ امتیازی، حداقل نمره ملاک جهت پذیرش مقاله ۲۱ در نظر گرفته شد (جدول ۳) در مرحله چهارم، اسناد منتخب به منظور دستیابی به یافته های درون اسناد مورد بازخوانی قرار گرفت و با توجه به هدف و سؤال پژوهش در این مرحله، ابعاد و شاخص های خدمات عمومی عدالت محوری و فناوری های نوین هوشمند استخراج شدند. در مرحله پنجم، تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته های کیفی انجام شد، یافته های این مرحله مبنایی برای دستیابی به عناصر مدل و ترسیم آن به شمار می روند. در مرحله ششم کیفیت یافته ها کنترل و در مرحله هفتم یافته های نهایی ارائه شد.

جدول (۳) طیف امتیازی در روش ارزیابی حیاتی

¹Critical Appraisal Skills Program: CASP

فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۳، شماره ۱، بهار ۱۴۰۴، مقاله پژوهشی، صفحات ۲۳-۴۵

امتیاز کیفی	ضعیف	متوسط	خوب	خیلی خوب	عالی
امتیاز	۰ تا ۱۰	۱۱ تا ۲۰	۲۱ تا ۳۰	۳۱ تا ۴۰	۴۰ تا ۵۰

منبع: چنیل^۱ (۲۰۱۱)

جامعه آماری در مرحله فراترکیب، شامل همه پژوهش‌های منتشرشده مرتبط باهدف طرح‌شده در بازه زمانی ۲۰۱۴ تا ۲۰۲۴ میلادی و ۱۳۹۲ تا ۱۴۰۲ شمسی که در پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و خارجی منتشرشده بود که با ۱۰ شرط کیفی انتخاب (جدول ۳). در راستای استخراج مفاهیم، ابعاد مؤلفه‌ها و شاخص‌های مربوط به سؤال پژوهش موردبررسی قرار گرفتند سپس با استفاده از روش فراترکیب به‌منظور مطالعه عمیق‌تر و ترکیب و تلفیق کدهای مشابه، مورد تجزیه و تحلیل و قرار گرفتند. برای این منظور با محوریت پرسش اصلی پژوهش و اجزاء و مفاهیم اولیه برخاسته از آن، بیش از ۱۰۰ سند علمی و پژوهشی معتبر اعم از رساله، پایان‌نامه، کتاب، اسناد بالادستی، برنامه‌های دولت و... مورد مطالعه و بررسی موضوعی قرار گرفتند، ابتدا آثار نامرتبط حذف شدند سپس در محتوی باقیمانده با یک جستجوی نظام‌مند متون مشابه و مرتبط باهم که با موضوع پژوهش ارتباط بیشتری داشتند در دسته‌های یکسان قرار گرفتند و در قالب پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۹ مفهوم، ۱۱ بعد، ۱۲ مؤلفه و ۶۴ شاخص طراحی و به‌منظور برای به خبرگان ارسال گردید. روایی و اعتبار پرسشنامه‌ها بر پایه روش دلفی بررسی شد.

گام دوم پژوهش، غربالگری، اعتبار سنجی و بومی سازی عناصر مدل (ابعاد و شاخص‌ها) شناسایی شده، از منظر خبرگان و تدوین مدل بود که از روش دلفی استفاده شد. تکنیک دلفی در دو دور انجام شد. با متغیرهای زبانی نظر خبرگان اخذ و بعد از تبدیل متغیرهای کلامی به اعداد فازی مثلثی مورد تحلیل قرار گرفت (جدول ۵)

جدول (۵). اعداد فازی مثلثی متناظر با متغیرهای کلامی

عبارت کلامی	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
اعداد فازی مثلثی	(۰, ۲۵, ۵۰)	(۰, ۲۵, ۵۰)	(۰, ۲۵, ۵۰)	(۰, ۲۵, ۵۰)	(۰, ۲۵, ۵۰)

منبع: چنگ و لین^۲ (۲۰۰۲)

مراحل اجرای روش دلفی بر اساس گام دوم تحقیق (۸۲).

- جمع آوری نظرات خبرگان
- تبدیل متغیرهای کلامی به اعداد فازی مثلثی. مجموع اعداد فازی با رابطه ۱
- $A^i = (a_1^i, a_2^i, a_3^i) \quad i = 1, 2, 3, 0, 0, n$ **رابطه ۱**
- محاسبه میانگین مجموعه ها $A_m^{(i)}$ از تمامی مجموعه ها $A^{(i)}$ با رابطه ۲

¹.Chenail

²Cheng & Lin

$$A_m = (a_{m1}, a_{m2}, a_{m3}) = \left(\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_1^i, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_2^i, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_3^i \right) \quad \text{رابطه ۲}$$

- فاززدایی کردن؛ روش های مختلفی برای فازدایی مقادیر نهایی هر یک از شاخص ها وجود دارد در این مطالعه از روش مینکوفسکی براساس رابطه ۳ برای فاززی زدایی مقادیر هر یک از مراحل دلفی استفاده شد.

$$X = m + \frac{\beta - \alpha}{A} \quad \text{رابطه ۳}$$

- برای غربالگری و قبول یا عدم قبول شاخص ها، شدت آستانه معیاره، براساس نظر حبیبی و همکاران (۱۳۹۳) عدد ۰/۷ لحاظ شده است.
- محاسبه میزان اختلاف نظر خبرگان در راندهای دلفی؛ میزان اختلاف نظر خبرگان در دو دور دلفی از طریق رابطه ۴ محاسبه شد. اختلاف نظر خبرگان بین دو دور نظر سنجی اگر به کمتر از حد آستانه خیلی کم (۰/۱) برسد، فرآیند نظر سنجی متوقف می شود.

$$S = (B_m, A_m) = \left| \frac{1}{3} \{ (b_{m1}, b_{m2}, b_{m3}) - (a_{m1}, a_{m2}, a_{m3}) \} \right| \quad \text{رابطه ۴}$$

پرسشنامه شامل ۶۴ سؤال بسته و از نوع طیف لیکرت پنج گزینه ای است. در مرحله بعدی پرسشنامه ها در اختیار خبرگان قرار گرفتند و شاخص ها طی چندین مرحله رفت و برگشتی اصلاح گردیدند. روایی پرسشنامه ها به صورت صوری محقق شد بدین ترتیب که پرسشنامه ها در اختیار ۳ نفر از خبرگان قرار گرفت و نظرات اصلاحی و تکمیلی آن ها اعمال گردید. همچنین پایایی پرسشنامه ها توسط آزمون آلفای کرونباخ با مقدار ۰/۸۲ تأیید شد. در گام بعدی به کمک پرسشنامه ها، مقایسات زوجی و مدلیایی ساختاری تفسیری، روابط بین شاخص ها که در واقع اجزاء الگوی موردنظر محسوب می شوند تعیین و سپس از طریق نرم افزار متلب سطح بندی و اولویت بندی گردیدند. در بخش کمی پژوهش، از معادلات ساختاری تفسیری استفاده شد. با کمک پرسشنامه تحلیل عاملی، عوامل و مؤلفه های الگوی به دست آمده به منظور راستی آزمایی و اعتبار یابی در معرض برآزش و آزمون کمی قرار گرفته و پس از تأیید انطباق داده ها و همبستگی روابط فرضی میان ابعاد و مؤلفه ها و اثرات متقابل آن ها، الگوی نهایی موردنظر ارائه گردید. برای ارزیابی قابلیت اتکا بودن داده ها و تفسیرها در بخش کیفی از معیار اعتماد پذیری پژوهش های کیفی شامل قابلیت اعتبار، انتقال پذیری، اتکا پذیری و تأیید پذیری استفاده شد. به منظور دستیابی به معیارهای مطرح شده از روش های زیر استفاده شده است:

فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۳، شماره ۱، بهار ۱۴۰۴، مقاله پژوهشی، صفحات ۲۳-۴۵

۱- صرف زمان لازم (۶۰ روز) برای توزیع و دریافت پرسشنامه‌ها پس از تکمیل

۲- ارائه گزارشی از نتایج پژوهش به جامعه پژوهش و اخذ نظر آن‌ها

۳- بررسی مؤلفه‌های به‌دست‌آمده توسط دو خبره حوزه مدیریت شهری با سابقه خدمت ۲۵ سال؛

۴- مقایسه داده‌های حاصل از پرسشنامه با مشاهده پژوهشگران از وضعیت موجود مدیریت خدماتی شهری و نظارت اعضای گروه پژوهش بر فرآیند جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها

۵- توصیف تفصیلی و دقیق فرآیند، متن و زمینه پژوهش و تشخیص داده‌های انحرافی

۶- مرور پرسشنامه‌ها و ارزیابی مجدد تفسیرها

۷- نمونه‌گیری نظری.

پس از تدوین الگوی مفهومی پژوهش بر مبنای مفاهیم مستخرج از پرسشنامه‌ها، الگوی طراحی‌شده مورد آزمایش قرار گرفت.

محدوده مورد مطالعه:

با توجه به تعریف بین‌المللی از کلان‌شهر که توسط [سازمان ملل متحد](#) انجام‌شده، کلان‌شهر یا مادر شهر به شهرهایی گفته می‌شود که بیش از ۲ میلیون نفر جمعیت داشته باشند. (تعریف سازمان بین‌الملل از کلان‌شهرها، ۲۰۱۳). [ایران](#) هم‌اکنون دارای ۱۹ [کلان‌شهر](#) است که در این خصوصی ۹ کلان‌شهر رسمی و ۱۰ کلان‌شهر غیررسمی است. از این‌رو با عنایت به تعریف بین‌المللی کلان‌شهرها، در ایران تنها کلان‌شهرهای [رسمی](#) به‌عنوان کلان‌شهر شناخته می‌شود (وزارت ایران، ۱۴۰۰). با عنایت به تعریف سازمان بین‌الملل و تعریف سازمان وزارت ایران از کلان‌شهرها، تنها کلان‌شهرهای تهران، مشهد، اصفهان، کرج، شیراز، تبریز، [قم](#)، [اهواز](#) و [رشت](#) و کرمانشاه به‌عنوان کلان‌شهر رسمی ایران محسوب می‌شوند و این ۹ کلان‌شهر در واقع قلمرو و محدوده جغرافیایی این پژوهش خواهند بود (سایت سازمان تقسیمات وزارت کشور، ۱۴۰۰) (وزارت کشور، ۱۴۰۰).

یافته‌ها و بحث

تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت می‌گیرد. داده‌های گردآوری‌شده در این مطالعه با استفاده از نرم‌افزارهای کامپیوتری (متلب) و روش‌های آماری به‌بوته آزمایش گذاشته شدند و سطح معنی‌داری و شدت و ضعف روابط بین متغیرها روشن گردید. در سطح اول، اطلاعات مربوط به مشخصات عمومی پاسخ‌دهندگان با کمک شاخص‌های آمار توصیفی بیان شد و در سطح بعد به کمک آزمون‌های تحلیل عاملی و مدل‌سازی ساختاری تفسیری و معادلات ساختاری، اقدام به آزمون اعتبارسنجی و بررسی روایی سنجه‌ها گردید به‌منظور مطالعه عمیق‌تر و ترکیب و تلفیق کدهای مشابه و در راستای

فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۳، شماره ۱، بهار ۱۴۰۴، مقاله پژوهشی، صفحات ۲۳-۴۵

استخراج مفاهیم، ابعاد و مؤلفه‌ها و شاخص‌های مربوط به سؤال پژوهش روش فراترکیب مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. برای این منظور با محوریت پرسش اصلی پژوهش و اجزاء و مفاهیم اولیه برخاسته از آن، بیش از ۱۰۰ سند علمی و پژوهشی معتبر اعم از رساله، پایان‌نامه، کتاب، اسناد بالادستی، برنامه‌های دولت و... مورد مطالعه و بررسی موضوعی قرار گرفتند، ابتدا آثار نامرتبط حذف شدند سپس در محتوی باقیمانده با یک جستجوی نظام‌مند متون مشابه و مرتبط باهم که با موضوع پژوهش ارتباط بیشتری داشتند در دسته‌های یکسان قرار گرفتند و در قالب پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۹ مفهوم، ۱۱ بعد، ۱۲ مؤلفه و ۶۴ شاخص طراحی و به‌منظور نظرخواهی برای به خبرگان ارسال گردید. روایی و اعتبار پرسشنامه‌ها بر پایه روش دلفی بررسی شد.

در سطح دوم، اطلاعات مربوط به مشخصات عمومی پاسخ‌دهندگان با کمک شاخص‌های آمار توصیفی بیان شد و در سطح بعد به کمک آزمون‌های تحلیل عاملی و مدل‌سازی ساختاری تفسیری و معادلات ساختاری، اقدام به آزمون اعتبارسنجی و بررسی روایی سنج‌ها گردید.

پرسشنامه‌ها شامل ۶۴ گوی و طیف لیکرت ۵ گزینه قبلاً به تأیید استاد راهنما و سه نفر از خبرگان رسیده بود. بعد از انجام روش دلفی جدول ذیل حاصل گردید

جدول (۴) خروجی آزمون تی تک نمونه‌ای و فریدمن پرسشنامه دلفی

سازه‌ها	میانگین	انحراف معیار	تکرار	تایید
خدمات عمومی - همگانی	3/95	1/08	52/38	تایید
خدمات آموزشی - پرورشی	3/7۰	1/16	44/80	تایید
خدمات تفریحی - ورزشی	4/0	1/10	51/63	تایید
خدمات کتابخانه ایی و فرهنگسراها	2/65	1/20	45/68	تایید
خدمات مذهبی - ایدولوژی	2/80	1/25	48/25	تایید
خدمات فرهنگی و هنری	3/70	1/22	48/78	تایید
تأسیسات شهری	3/40	1/29	۳۸/۵۸	تایید
زیرساخت‌های شهری	3/45	1/14	40/48	تایید
مدیریت بحران	2/45	1/22	38.17	تایید
سامانه گویا	3/75	1/15	45/43	تایید

تأیید		46/58	1/14	3/75	بازخورد به موقع و مناسب خدمات شهرداری
تأیید		37/08	1/33	3/25	زیباسازی شهری
تأیید		35/55	1/25	3/20	خدمات حمل و نقل
تأیید		47/40	1/15	3/80	پارک و فضای سبز شهری
تأیید		40/03	1/20	3/40	خدمات بهداشتی - درمانی
تأیید		51/63	1/06	4/0	خدمات رفاهی - معیشتی
تأیید		43/78	1/13	3/60	فضاهای عمومی گسترده
تأیید		32/88	1/25	3/10	پارکینگ‌های عمومی
تأیید		45/15	1/04	3/75	دسترسی به خدمات
تأیید		40/73	1/14	3/60	یکپارچگی خدمات
تأیید		43/78	1/13	3/60	سامانه گویا
تأیید		54/18	1/03	2/50	جهان شمولی
تأیید		43/23	1/13	2/60	تفاوت
تأیید		47/25	1/11	3/85	خدمات فرهنگی - اجتماعی
تأیید	۰/05	42/05	1/13	3/50	محیط هوشمند
تأیید		38/17	1/22	2/45	فن‌آوری شبیه‌سازی
تأیید		۳۸/۳۰	1/16	3/5	اینترنت نسل جدید
تأیید		43/23	1/10	2/70	شبکه هوشمند
تأیید		37/08	1/20	3/52	فن‌آوری نقشه‌برداری و نقشه‌کشی شهرداری
تأیید		۳۸/۶۸	1/25	3/4۰	شهروند هوشمند
تأیید		۳۸/۷۶	1/22	3/48	اطلاع‌رسانی هوشمند

تأیید	۵۰/۰۰	۲۸/۲۲	1/29	2/38	شهر هوشمند
تأیید		37/08	1/14	2/36	همسو بودن خدمات
تأیید		43/23	1/22	3/23	رفتار شهروندی
تأیید		37/08	1/155	3/46	حاشیه‌نشینی مناطق
تأیید		۳۳/۷۶	1/140	3/43	تبلیغ هوشمند
تأیید		۳۸/۷۷	1/33	3/17	سلامت هوشمند
تأیید		55/48	1/05	2/05	سیستم اطلاع‌رسانی هوشمند
تأیید		49/35	1/080	2/85	بانک اطلاعات شهری بر روی نقشه
تأیید		55/00	۳/85	4/00	خطوط اتوبوس شهری
تأیید		49/38	1/13	2/80	تعامل دوسویه
تأیید		42/75	1/15	3/45	اینترنت نسل جدید
تأیید		47/05	1/34	3/65	خدمات شهری هوشمند
تأیید		40/73	1/39	3/35	سیستم خدمات شهری همسو با سایر ادارات
تأیید		32/23	1/19	3/10	محیط هوشمند
تأیید		33/20	1/14	3/10	هم‌افزایی عدالت محور
تأیید		47/48	۰/91	3/75	پلتفرم‌های خدماتی
تأیید		43/25	1/11	3/55	شناسایی درست نیازهای خدماتی
تأیید		36/85	1/40	3/25	دسترسی مناسب به خدمات باکیفیت
تأیید		32/67	1/36	3/10	برنامه‌های هوشمند خدمات شهری
تأیید		46/65	1/19	3/75	عدالت توزیعی
تأیید		43/23	1/35	3/60	عدالت تخصیصی
تأیید		54/88	۰/85	4/05	عدالت در دسترسی
تأیید		51/18	1/18	3/90	شناسایی و تمایز انواع پلتفرم‌ها
تأیید		41/33	1/11	3/35	عرضه خدمات برحسب نیاز اولیه

فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۳، شماره ۱، بهار ۱۴۰۴، مقاله پژوهشی، صفحات ۲۳-۴۵

تأیید		52/28	۱/850	4/00	عرضه خدمات برحسب درخواست و انتظارات
تأیید		44/03	1/142	3/60	عرضه خدمات برحسب ضعفها و ظرفیتها
تأیید		34/80	1/14	3/20	دسترسی هوشمند بر مبنای توازن و شهری
تأیید		43/78	1/13	3/60	دسترسی هوشمند بر مبنای منعت عمومی
تأیید		34/90	1/04	3/25	دسترسی هوشمند بر مبنای حذف خدمات موازی
تأیید		49/45	۱/98	3/90	مدیریت شهری هوشمند
تأیید		48/03	1/10	3/85	تسهیلات هوشمند
تأیید		9/25	1/102	3/58	تنوع خدمات
تأیید		8/62	1/19	3/44	آزادی خدمات

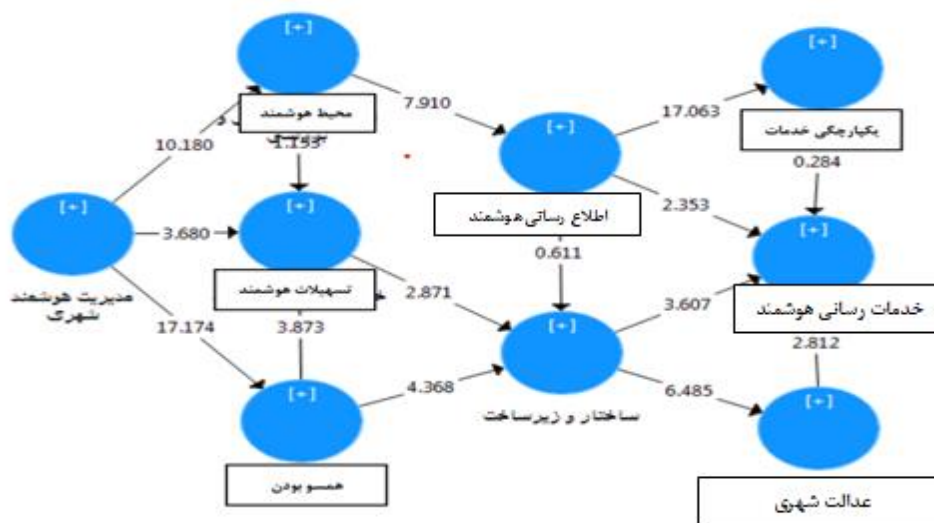
خروجی آزمون کندال برای شناسایی عوامل و شاخصهای الگوی خدمات شهری عدالت محوری بر مبنای فناوریهای نوین هوشمند در کلان شهر ایران در جدول (۵) نشان داده شده است.

جدول (۵) نتایج آماری دور دوم دلفی

N	۳۱
Kendall's W(a)	۰/۷۰۳
Chi-Square	۴۱۰/۱۶
Df	۸۱
Asymp. Sig.	۰/۰۰۰

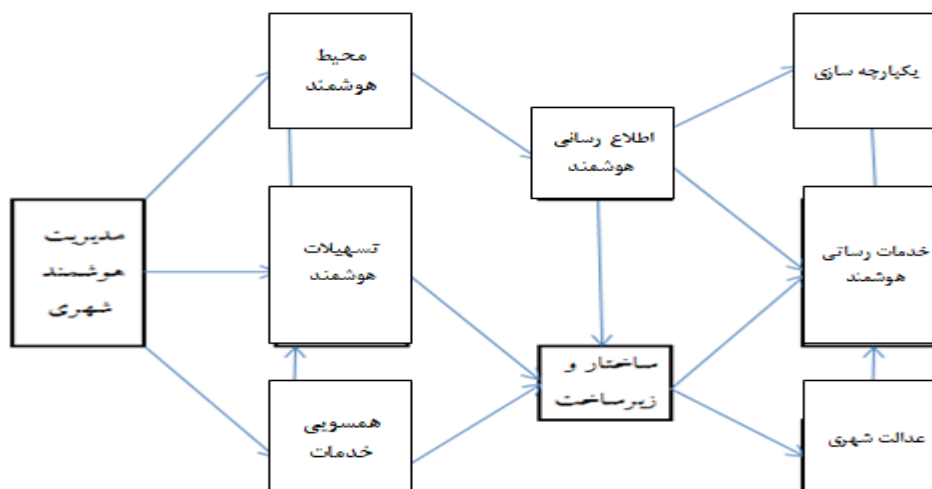
به منظور تعیین شدت و جهت تأثیر متغیرهای مستقل بر اجرای موفق مطالعه شناسایی عوامل و شاخصهای الگوی خدمات شهری عدالت محوری بر مبنای فناوریهای نوین هوشمند در کلان شهر ایران از یک مدل معادله ساختاری استفاده شده است که نحوه سنجش یک متغیر پنهان را با استفاده از دو یا تعداد بیشتری متغیر مشاهده شده تعریف می کند. مدل معادلات ساختاری، یک ساختار علی خاص بین مجموعه ای از سازه های غیرقابل مشاهده است که از دو مؤلفه تشکیل شده است. مدلی که ساختار علی بین متغیرهای پنهان را مشخص می کند و مدلی که رابطه بین متغیرهای پنهان و مشاهده را تعریف می کند؛ که نتایج آن در شکل (۱) منعکس شده است.

شکل (۱) اندازه‌گیری مدل کلی در حالت معنی‌دار



برای ارزیابی برازش مدل ساختاری پژوهش از چندین معیار استفاده می‌شود که اولین و اساسی‌ترین آن، ضرایب معناداری Z یا همان مقدار t-values است که با اجرای فرمان بوت استرپینگ مقادیر بر روی خطوط مسیرها نشان داده می‌شوند. در صورتی که مقادیر t از 1/96 بیشتر باشد، بیانگر صحت رابطه بین سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان 95 درصد است. همان‌طور که در شکل (۲) نشان داده شده است. تمام اعداد واقع بر مسیرهای بالاتر از 1/96 هستند. این مطلب حاکی از معنادار بودن مسیرها، مناسب بودن مدل ساختاری و تأیید نتایج پژوهش است.

شکل (۲) الگوی نهایی خدمات عمومی عدالت محوری بر مبنای فناوری‌های نوین هوشمند در کلان شهرهای ایران



مقدار آماره t هوشمند سازی خدمات شهری برابر با $3/68$ است که بیشتر از $1/96$ می باشد پس در نتیجه با اطمینان 95 درصد

می توان گفت که فن آوری نوین هوشمندی در اصلاح نظام خدمات رسانی شهری در راستای عدالت محوری خدمات عمومی بر مبنای فناوری های نوین هوشمند در کلان شهرهای ایران تأثیر دارد و مقدار آماره t یکپارچه سازی برابر با $17/73$ است که بیشتر از $1/96$ است پس در نتیجه با اطمینان 95 درصد می توان گفت که فن آوری نوین هوشمندی در همسویی و یکپارچگی نظام خدمات عمومی کلان شهرهای ایران تأثیر دارد و مقدار آماره عدالت شهری برابر با $6/48$ می باشد که بیشتر از $1/96$ است پس در نتیجه با اطمینان 95 درصد می توان گفت که فن آوری نوین هوشمندی در عدالت توزیعی، عدالت دسترسی و عدالت تخصیصی نظام خدمات عمومی تأثیر دارد

فرا ترکیب کجا و چطور استفاده شده است. باید کامل ذکر کنید (در ابتدای روش تحقیق کاملاً توضیح داده شد)

صرفاً نام این روش ذکر شده در ابتدای روش تحقیق کاملاً توضیح داده شد

بحث

نظر به اینکه در پژوهش حاضر، ابعاد و مؤلفه ها و شاخص های مورد نظر به روش فرا ترکیب احصاء و بر اساس مؤلفه ها پرسشنامه تدوین گردید 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، می توان ادعا نمود که نتایج پژوهش حاضر تا حدودی کامل است. البته با توجه به پیشرفت آنی فناوری اطلاعات، گسترش روزافزون علوم و بازتولید آنی هزاران مقاله علمی در سطح جهان، این ادعا می تواند تقریبی و نسبی باشد، زیرا پژوهشگران با نقد و بررسی یافته های سایر محققین و جمع بندی آنها، نتایج جدیدتری را ارائه

نموده یا به عبارتی توسعه می‌دهند و با تجمیع یافته‌های محققین، تولید علم صورت می‌گیرد. نتایج میانگین هرکدام از مؤلفه‌های، عوامل و شاخص‌های الگوی خدمات شهری عدالت محوری بر مبنای فناوری‌های نوین هوشمند در کلان شهرهای ایران در شکل (۱) ذکر شد و از آنجا که متغیر نرمال است، برای تعیین سطح آن آزمون تی تک نمونه‌های استفاده شد که نتایج نشان‌دهنده وضعیت مناسب این متغیر و مؤلفه‌های آن است همان‌طور که در مدل پژوهش ذکر شده است و به این پرسش که: مهم‌ترین مؤلفه‌ها، شاخص‌ها و عوامل مؤثر بر الگوی خدمات شهری عدالت محوری بر مبنای فناوری‌های نوین هوشمندانه‌اند پاسخ داد شد. یافته‌های پژوهش نشان داد مهم‌ترین شاخص‌ها عبارت انداز: از عامل هوشمند سازی خدمات شهری (محیط 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.

یکی از عوامل مؤثر بر شناسایی عدالت محوری خدمات عمومی بر مبنای فناوری‌های نوین هوشمند در کلان شهرهای ایران، خدمات‌رسانی هوشمند است. خدمات‌رسانی هوشمند شهری شامل محیط هوشمند، شبکه و ساختار هوشمند و تسهیلات هوشمند، اطلاع‌رسانی هوشمند است. مطالعات نتایج حاصله با مطالعات (لی و همکاران، وو و همکاران، پزالو 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 به‌ویژه نقش مرکزیت همواره جاذب جمعیت بوده و به تبع آن گسترش فضایی و جمعیتی شتابانی داشته‌اند. در عین حال مدیریت شهری در مواجهه 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 تأکید ویژه ای بر رویکرد فن‌آوری‌های نوین هوشمند در تغییر بنیادین نظام مدیریت شهری به‌ویژه در امر یکپارچگی خدمات‌رسانی هوشمند با توجه به پیشرفت‌های شگرف در زمینه فن‌آوری نوین هوشمند سازی خدمات و ورود آن به ابعاد و شاخص‌های مختلف مدیریت شهری شده است؛ بنابراین ترکیب پلتفرم‌های هوشمند در خدمات شهری به موارد فوق‌الذکر مساعدت فراوانی می‌نماید.

یکپارچه‌سازی یکی از دیگر عوامل مؤثر بر شناسایی شاخص‌های الگوی خدمات شهری عدالت محور بر مبنای فن‌آوری نوین هوشمند 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 می‌نماید 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 کمک مؤثری 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 عدالت محوری خدمات عمومی بر مبنای فناوری‌های نوین

هوشمند درکلان شهرهای ایران 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 وهم راستا بوده است. در این راستا این عامل به توزیع، تأمین و دسترسی متعادل و یکسان خدمات شهری در بین محلات و مناطق کلان شهرها مساعدت می نماید به طوری که هیچ منطقه و محله ایی بر مناطق و محلات دیگر برتری نداشته باشند.

درواقع فناوری های نوین هوشمند به عنوان نسخه ایی شفاف بخش جهت یاری رساندن به مدیران شهری در امر یکپارچه سازی، عدالت شهری و خدمات رسانی هوشمند خدمات عمومی توصیه شده است. مطالعه حاضر در پی آن بود تا به کارگیری چنین نسخه ایی را در کلان شهرهای ایران به عنوان مهم ترین مرکز تجاری - اقتصادی کشور برای اتخاذ راه حل های مختلف و برآورده ساختن الزامات ملی و بین المللی مورد پژوهش قرار دهد. یافته ها نشان داد استفاده از فناوری های نوین هوشمند بهینه ترین و بهترین راه حل ها را جهت اصلاح نظام خدمات عمومی فراهم نموده و در راستای دستیابی به یکپارچگی، عدالت شهری و خدمات رسانی هوشمند شهری به سیاست گذاران و برنامه ریزان شهری در جهت استقرار مناسب ترین نظام ها و سستم های خدمات رسانی عمومی کمک فراوانی می نماید. همچنین یافته ها نشان می دهد شناسایی شاخص های الگوی خدمات شهری عدالت محور بر مبنای فن آوری نوین هوشمند عامل مهمی در راستای مواجه با بحران های ناشی از نابرابری مدیریت شهری و استقرار عدالت شهری در کلان شهر است. بنا بر یافته های به دست آمده دریافت می شود که به هر میزان کلان شهرها از فن آوری نوین هوشمند در خدمات عمومی بهره ی بیشتری ببرند، خدمات ارائه شده دارای توزیع عادلانه، یکپارچگی بهینه تر و خدمات رسانی هوشمندتری در مواجه با بحران های نابرابری بوده و در زمینه عدالت شهری موفق تر عمل کرده اند. بر همین اساس که مدیریت شهری اکثر کشورهای توسعه یافته بر فن آوری نوین هوشمند شهری متمرکز است زیرا معتقد هستند فن آوری نوین هوشمند شهری راهبردی عدالت محورانه در مدیریت شهری کلان شهرها است و از این طریق نه تنها تمامی محلات شهری از خدمات عمومی برابر بهره مند می شوند بلکه مناطق حاشیه ای و کم برخوردار نیز فرصت های بیشتری پیش روی خواهند داشت.

نتیجه گیری و پیشنهادات:

این پژوهش به منظور ارائه الگوی خدمات عمومی عدالت محور بر مبنای فن آوری نوین هوشمند شهری در کلان شهرهای ایران انجام شده است. برای دستیابی به این هدف در ابتدا پس از مرور ادبیات و مطالعات پیشین ابعاد و عناصر کلیدی خدمات شهری استخراج گردید و در ادامه به منظور اعتبارسنجی مؤلفه ها از نظرات خبرگان استفاده شد و پس از آن مدل نهایی ترسیم شد. پژوهش ها حاضر به دنبال تغییر و اصلاح نابرابری های نظام خدمات عمومی با استفاده از فن آوری نوین هوشمند شهری به مثابه رویکردی نوین مدیریت شهری است. علاوه بر آن توجه و اهمیت ویژه به فناوری های نوین هوشمند جهت عدالت محوری خدمات عمومی: تمرکز خاص بر اصلاح نابرابری های خدمات عمومی در کلان شهرها ایران و ارائه مدل یکپارچه از خدمات عمومی همسو با سایر ادارات، مهم ترین وجه تمایز پژوهش حاضر با تحقیقات قبلی است بنابراین مقاله حاضر به جهت مکانی و مفهومی دارای نوآوری است. همچنین خلا پژوهش حاضر موجبات نابرابری در توزیع، دسترسی و تخصیص

خدمات شهری و فروپاشی یکپارچگی خدمات شهری عدم تطبیق و سازگاری با فن‌آوری‌های نوین مدیریت شهری روز دنیا در کلان‌شهرهای ایران خواهد شد (پیرو نظر داور محترم که خلا پژوهش در قسمت پایانی بیشتر تبیین شود)

نتایج پژوهش نشان داد کلان‌شهرهای ایران از حیث عدالت در توزیع، دسترسی، 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 فن‌آوری نوین هوشمند شهری به‌عنوان یک راهبرد اساسی شهری و همچنین نسخه شفابخش به‌منظور تحقق حکمرانی عدالت شهری در کلان‌شهرهای ایران معرفی شد. با توجه به یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت فن‌آوری‌های نوین هوشمند سازی خدمات شهری به‌عنوان یک راهبرد اساسی عدالت محور در کلان‌شهرها ایران است که با ترکیب پلتفرم‌های هوشمند در خدمات شهری به عدالت محوری خدمات عمومی، یکپارچه و هم‌سوسازی در راستای خدمات‌رسانی هوشمند منجر می‌شود؛ 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، در زمینه به‌کارگیری فن‌آوری‌های نوین هوشمند سازی در نظام و سیاست‌گذاری‌های کلی خدمات عمومی تجدیدنظر اساسی صورت پذیرد.

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

-پیشنهاد می‌شود جهت توزیع مجدد منابع، صرفه‌جویی اقتصادی، تقویت مناطق حاشیه‌ای و ایجاد نظام‌های خدمات عمومی هم‌سو، الگوی یکپارچه مطابق یافته‌های عمومی تهیه گردد و در نظام خدماتی کشور بکار گرفته شود.

-تجربیات فناوری نوین هوشمندی در خدمات عمومی سایر کشورها با رویکرد عدالت محور موردتوجه قرار و مطابقت گیرد.

-پیشنهاد می‌شود جهت اصلاح نظام خدمات‌رسانی عمومی کلان‌شهرها از خدمات هوشمند بجای خدمات سنتی و عادی استفاده گردد

-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

.پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده با استفاده از روش ahp به رتبه‌بندی معیارهای شاخص‌های الگوی خدمات شهری عدالت محور بر مبنای فن‌آوری نوین هوشمند شهری و اولویت‌بندی و اهمیت هر معیار مشخص گردد.

تقدیر و تشکر

بدین‌وسیله از کلیه شهرداران، معاونین خدمات شهرداری، کارشناسان ارشد خدمات شهری شهرداری کلان‌شهرها و همکاران لازم را انجام دادند و همچنین گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزادشهر، کمال تشکر را می‌کنم.

منابع

- امانیپور، س، حسینی شهپریان، ن و ملکی، س. (۱۳۹۶) بررسی و تحلیل پراکنش خدمات شهری با رویکرد عدالت فضایی در کلانشهر اهواز (با استفاده از تکنیک ادغام). فصلنامه برنامه ریزی منطقه ای، ۷(۲۵)، ۵۶-۶۸
- بهزاد فر، مصطفی (۱۳۸۸). ضرورت‌ها و موانع ایجاد شهروشمند. نشریه هنرهای زیبا، صص، ۴۱
- بزی، خ.ر، صیاد سالار، یو معماری (۱۳۹۸) مانیتورینگ و ردیابی نابرابری خدمات و امکانات درون‌شهریبا رویکرد عدالت فضایی (مطالعه موردی: شهر گرگان). دوفصلنامه جغرافیای اجتماعی شهری، ۶(۱)، ۲۹-۴۲
- حاتمی نژاد، ح. کلانتری خلیل‌آباد، ح، علیخانی، ه، ترشیزی، م (1399) تحلیل عدالت اجتماعی با تأکید بر توزیع فضایی‌کاربری‌های شهری و میزان رضایت شهروندان در منطقه یک کلان‌شهر مشهد. مطالعات طراحی شهری و پژوهش‌های شهری. (۳) ۱۰-۲۴-۲۳.
- طهماسبی‌زاده، ف، خادم الحسینی، ا. (۱۳۹۷) تحلیل فضایی عدالت اجتماعی در مناطق شهری (مطالعه مورد مناطق شهر اصفهان) فصلنامه جغرافیا و مطالعات محیطی، ۷(۲۷)، ۲۸-۱۷.
- دادش پور، ه؛ رستمی، ف؛ علیزاده، ب (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، م، ندایی طوسی، س (۱۳۹۶) به‌کارگیری مؤلفه‌های موفقیت رقابت‌پذیر توسعه منطقه ایی در ایران، پژوهش‌های جغرافیایی انسانی، دانشگاه تهران، دوره چهل و هشتم، شماره ۱، صص ۱۰۵-۱۲۳
- شکویی، ح (۱۳۹۶) شهرهای نو در فلسفه جغرافیا، تهران، موسسه جغرافیایی کارتوگرافی گیتاشناسی.
- کیانی، ا (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)، ۳۹-۶۴
- عزیزی دانالو، س، مجتبی زاده خانقاهی، م (۱۳۹۹)، ارائه مدل توزیع عادلانه خدمات شهری مبتنی بر عدالت اجتماعی فصلنامه شهر پایدار، دوره ۳، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۹. صص ۷۵-۹۰.
- سازمان تقسیمات کشوری وزارت کشور (۱۴۰۱): <https://ardabilmpo.ir>...- <https://moi.ir>
- عسکری، ع (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، صص ۱۹۳-۲۱۶
- مشفق فر، ش، عزت پناه، ب و موسوی، م.ن. (۱۴۰۰) ارزیابی خدمات شهری در مناط ده‌گانه کلان‌شهر تبریز، جغرافیا و مطالعات محیطی، ۱۰(۱)، ۹۸-۷۹
- ملکی، س، رضایی اسحاق وندی، س (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



فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۳، شماره ۱، بهار ۱۴۰۴، مقاله پژوهشی، صفحات ۲۳-۴۵

نصیری هنده، خ، (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

