



ارائه‌ی الگوی نوین حکمرانی مدیریت شهری عدالت محور بر مبنای فن آوری هوشمند خدمات شهری در کلان شهر اهواز

ناجی غافل^۱، وحید چناری^{۲*}، محمد تمیمی^۳، فواد مکوندی^۴ و قنبر امیرنژاد^۵

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۴/۱۲ و تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۵/۳۰

چکیده

زمینه و هدف پژوهش ارائه‌ی الگوی نوین حکمرانی عدالت محور بر مبنای فن آوری هوشمند خدمات شهری در کلان شهر اهواز 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 می‌باشد؛ 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 عدالت شهری، یکپارچگی و خدمات‌رسانی هوشمند شناسایی شدند، الگوی نوین حکمرانی عدالت محور بر مبنای فن آوری هوشمند خدمات شهری در کلان شهر اهواز طراحی و روایی و اعتبار الگو، مورد آزمون قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد فن آوری‌های نوین هوشمند سازی خدمات شهری به عنوان یک راهبرد اساسی عدالت محور در حکمرانی‌های کلان شهرها ایران معرفی می‌شود که با ترکیب پلتفرم‌های هوشمند در خدمات شهری به عدالت محوری، یکپارچه و همسوسازی در راستای خدمات‌رسانی هوشمند منجر می‌شود؛ بنابراین ضروری است در راستای بهبود حکمرانی عدالت محور شهری و اصلاح بهینه نظام خدمات شهری چه در بخش توزیع و تأمین و چه در فاز تأمین و تخصیص کلان شهرهای ایران، در زمینه به کارگیری فن آوری‌های نوین هوشمند سازی خدمات شهری تجدیدنظر اساسی صورت پذیرد. در پایان پیشنهادهایی نظیر اصلاح نظام توزیع خدمات شهری، همسوسازی خدمات شهری در دستگاه‌های اجرایی دولتی و غیردولتی، عدالت شهری در توزیع، تأمین و دسترسی خدمات شهری ارائه شد.

واژه‌های کلیدی: حکمرانی نوین شهری، فن آوری‌های نوین هوشمند، خدمات عدالت محور، کلان شهرها، یکپارچگی خدمات.

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

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

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

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

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

مقدمه

در نیم قرن اخیر به واسطه‌ی افزایش شهرنشینی، مقدمه رشد و توسعه گسترده شهری فراهم شده است؛ به گونه‌ای که می‌توان گفت جمعیت شهرها افزایش یافته است ولی خدماتی که پاسخگوی نیازهای آن‌ها باشد، به شکلی کارآمد پاسخگوی نیازهای شهروندان نبوده است (کرک آبادی، ندینی، الماسی مفیدی، ۱۳۹۳) وجود نابرابری و عدم تعادل در توزیع و تخصیص منابع و دسترسی نامتقارن به خدمات و تسهیلات در ایران به دلیل فاحش بودن تفاوت‌های اجتماعی اقتصادی و نابرابری موجب تشدید بحران‌های شهری شده است (ودیاتی و همکاران، ۲۰۲۲). امروزه مشکلات ناشی از توزیع نابرابر خدمات شهری از قبیل تراکم، آلودگی زیست‌محیطی، جابجایی جمعیت و اسکان غیررسمی موجب شده تا برابری عدالت در توزیع خدمات شهری یکی از مهم‌ترین مسائل پیشروی اغلب کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه از جمله کشور ایران باشد (سرور، عشقی چهار برج، علوی، ۱۳۹۶) به عبارتی عدالت شهری مجموعه‌ای متنوع از شرایطی است که عمدتاً مربوط به توزیع منابع، فرآیندهای سیاسی و شناخت اجتماعی می‌که به شکوفایی کامل انسان منجر می‌شود (مارکوس، ۲۰۱۴). در واقع اگر شرایط در یک جامعه معین به‌طور سامانمند از برخی حمایت نماید اما افراد یا گروه‌های دیگر را از داشتن یک زندگی سالم و بالارزش جهت شکوفایی بازدارد آن جامعه تا حدی ناعادلانه است (هاروی، ۱۹۹۸، ترجمه حسامیان، حائری و منادی زاده، ۱۳۷۹) بی‌عدالتی در نحوه‌ی توزیع، تأمین و تخصیص تسهیلات شهری و همچنین عدم اطلاع‌رسانی و نظرخواهی از شهروندان تأثیر جبران‌ناپذیری بر ساختار و ماهیت شهر گذاشته است و زمینه‌ی ایجاد بحران‌های ناشی از نابرابری را در شهر فراهم می‌نماید (مستوفی‌الممالک، بسطامی نیا، تازش، ۱۳۹۹). ظهور ستابان تغییرات در قابلیت‌های توان محاسباتی، پیشرفت‌ها در فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات و نیاز به سازگاری با تغییرات شدید مدیریت شهری همگی به‌عنوان محرک‌هایی در نظر گرفته می‌شوند که تقاضایی برای بررسی استفاده از پلتفرم‌های هوشمند شهری در خدمات شهری و مقابله با نابرابری‌های شهری را مهم و ضروری می‌سازد (احمد ابراهیم، ۲۰۲۲) در واقع هوشمند سازی خدمات شهری، بهترین و سریع‌ترین کیفیت خدمات عمومی را ارائه می‌نماید. از این‌رو، نیاز به بررسی هوشمند سازی خدمات شهری اجتناب‌ناپذیر است (بیسواز، ۲۰۱۸) وجود شهرداری‌ها به‌عنوان سازمان‌های حاکم بر اساس توانایی آن‌ها در دستیابی به ابزارها و پلتفرم‌های دیجیتال نوآورانه باعث افزایش دقت تصمیم‌گیری و در نتیجه تنوع و تسریع خدمات شهری می‌شود که این امر موجب یکپارچگی و برابری در خدمات شهری می‌گردد. (احمد ابراهیم، ۲۰۲۲) از همین روست که عدالت شهری و هوشمند سازی خدمات شهری از مهم‌ترین مسائل پیشروی مدیران شهری اغلب کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه من جمله کشور ایران است (سرور و همکاران، ۱۳۹۶) کلان‌شهرهای ایران در حال حاضر با بحرانی از نابرابری‌های اجتماعی و اقتصادی دست‌به‌گریبان‌اند که موجب شکل‌گیری دوگانگی‌های طبقاتی در آن‌ها شده است (دادش پور، رستمی، علیزاده، ۱۳۹۳). در این راستا کلان‌شهر اهواز به‌عنوان یکی از کلان‌شهرهای کشور، بستر مورد مطالعه در پژوهش حاضر برای اجرای الگوی نوین حکمرانی عدالت محوری بر مبنای فن‌آوری هوشمند خدمات شهری در کلان‌شهر اهواز در نظر گرفته شده است. اهمیت این مسئله از این‌جا ناشی می‌گردد که این شهر به‌عنوان یکی از هفت کلان‌شهر اول کشور چالش‌های عدیده‌ای از جمله افزایش روزافزون جمعیت و متعاقب آن توسعه ناهنجار کالبد شهری، افزایش حاشیه‌نشینی و به دنبال آن فقر، تبعیض و نابرابری‌های شهری در بعضی از مناطق آن، شکاف و تفاوت عمیق در برخورداری از خدمات شهری و سرانه‌های مربوط به کیفیت زندگی در داخل مناطق شهری آن روبه‌رو است. این نابرابری‌ها و تفاوت‌ها را می‌توان به‌طور آشکار در تمام ۸ منطقه کلان‌شهر اهواز به‌ویژه منطقه‌های ۸ و ۶ به‌عنوان منطقه محروم‌ترین مناطق مشاهده کرد (امان پور، حسینی شیریان، و ملکی، ۱۳۹۶) چنین چشم‌اندازی در راستای دستیابی

به عدالت شهری و مقابله با نابرابری به عنوان یکی از مفاهیم اصلی توسعه‌ی پایدار شهری، نامناسب است؛ بنابراین جهت تحقق عدالت شهری در کلان‌شهر اهواز، ارائه‌ی الگوی نوین حکمرانی عدالت محوری بر مبنای فن‌آوری هوشمند خدمات شهری و استخراج مؤلفه‌های اساسی جهت تحقق این هدف می‌تواند در برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌های آینده‌ی توسعه عدالت محور این شهر راهگشا باشد. بر همین اساس هدف اصلی تحقیق حاضر ارائه‌ی الگوی نوین حکمرانی عدالت محوری بر مبنای فن‌آوری هوشمند خدمات شهری در کلان‌شهر اهواز است و در پی پاسخ به این سؤال است که ابعاد و عوامل (مؤلفه‌های) اصلی جهت دستیابی به الگوی نوین حکمرانی عدالت محوری بر مبنای فن‌آوری هوشمند خدمات شهری در کلان‌شهر اهواز به‌منظور تحقق عدالت شهری در کلان‌شهر اهواز کدام اند؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

این بخش به بررسی ادبیات مرتبط با پژوهش حاضر در ارتباط با مفاهیمی همچون فن‌آوری‌های نوین هوشمند سازی خدمات و عدالت شهری می‌پردازد. 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 دهه ۱۹۹۲۰ 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 1971 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. 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 (اسمیت، ۲۰۱۴). رالز عدالت را درست نقطه مقابل بی‌عدالتی و نابرابری تعریف می‌کند (نقل در شکویی، ۱۳۹۸) منظور از عدالت آن نوع عدالتی است که بیانگر رفتار، تخصیص، توزیع و دسترسی منصفانه و همه مردم، بدون توجه به قومیت، رنگ، منشأ ملیت یا درآمد، در توسعه، اجرا و به‌کارگیری قواعد محیطی است (داداش پور و همکاران، ۱۳۹۶) و منظور از مقوله بی‌عدالتی شهری نابرابری، تفاوت و تبعیض در توزیع، تخصیص و دسترسی تقسیم و تأمین عادلانه نیازهای اساسی، امکانات، تسهیلات و خدمات شهری در میان محله‌های مختلف شهر است. به طوری که مناطق نسبت به همدیگر دیگر از نظر برخورداری از مزیت‌های خدمات شهری برتری و تفاوت داشته باشد و اصل دسترسی برابر رعایت شده نباشد (حاتمی نژاد و همکاران، ۱۳۹۱) و منظور از خدمات شهری بخشی از خدمات فنی - عمرانی، خدمات فرهنگی - اجتماعی، خدمات عمومی - همگانی که به‌عنوان خدمات کلیدی شهرداری و خدمات اصلی این پژوهش می‌باشند که در چارچوب نظام سلسله‌مراتب مراکز شهری، نیازهای عمومی و اجتماعی را برآورده می‌سازند و در یک واحد نسبتاً مستقل و واحد سیاسی تصمیم‌گیرنده به‌منظور رفاه زندگی شهری ارائه می‌شوند (عزیزی دانالویی و خانقانی، ۱۳۹۹) بنابراین دریافت خدمات شهری در مقیاس وسیع صورت می‌گیرد و بازخورد آن بازندگی روزانه افراد تأثیر مستقیم دارد. در

این راستا فناوری‌های نوین 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 و شهری مطرح شده است (فرناندز-آنز، گیفر، ۲۰۱۸). هوشمند سازی خدمات شهری یک روش نوین 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 خدمات عمومی، خصوصی یا سرمایه‌گذاری شده را ارائه می‌نماید. فرمت‌های جمع‌آوری داده‌ها امکان ارائه و طراحی نقشه، ارائه، بحث و تبادل نظر در مورد موضوع خاص دانش، بین حداقل دو نفر را فراهم می‌آورد (احمد ابراهیم، ۲۰۲۲). در واقع فن‌آوری‌های 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 به دنبال ایجاد نقشه و الگوی جدیدی در مواجهه بایی عدالت محوری خدمات شهری و باهدف دستیابی به رفاه و آسایش شهروندان می‌باشد (احمد ابراهیم، ۲۰۲۲). همچنین یکپارچه‌سازی خدمات شهری به فرآیندی که در آن خدمات شهری همسو با سایر ادارات و هماهنگ با مدیریت شهری در غالب یک واحد قابل دسترسی ارائه می‌گردد تعریف می‌شود. (نیکولاس، کیم، چی، ۲۰۲۰). فن‌آوری‌های نوین هوشمند باید به‌گونه‌ای هدایت شود که با ترکیب پلتفرم‌های هوشمند در خدمات شهری امکانات و منابع شهری به نفع تمامی اقشار و گروه‌های اجتماعی جامعه گردد (لی، زیلانی، رماریا، فرناندو، ۲۰۲۰)؛ بنابراین جهت دستیابی به یکپارچگی و همسویی خدمات با سایر ادارات و اصلاح نظام سنتی توزیع، تأمین، تخصیص و دسترسی خدمات تحقق عدالت در بین مناطق کلان‌شهر اهواز مقتضی است در به‌کارگیری نقشه راه هوشمند خدمات شهری در خدمات شهری تجدینظر اساسی انجام شود. در ادامه پژوهش‌های انجام‌شده در خصوص نقشه راه هوشمند سازی خدمات شهری در راستای بی‌عدالتی شهری ارائه می‌گردد:

احمد ابراهیم و همکاران (۲۰۲۲). در پژوهشی تحت عنوان به سمت پلتفرم‌های نوین و یکپارچه خدمات شهرداری به بررسی پلت فرم‌های هوشمند خدمات شهرداری و نقش آن‌ها در خدمات شهری پرداختند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که وجود الگوی یکپارچه از پلتفرم‌های هوشمند خدمات شهری به توزیع بهتر خدمات شهری کمک می‌نماید. ارگازاکیس و همکاران پیرامون روش‌های تصمیم‌گیری جهت اجرای طرح‌های خدمات شهری به‌صورت سیستم یکپارچه و جامع در شهرهای هوشمند پژوهشی داشته‌اند. (ارگازاکیس و همکاران، ۲۰۱۲) پازالو و همکاران روش ساختاریافته‌ای را برای ارزیابی و اصلاح خدمات نوین شهری در شهرها مطرح می‌نمایند. (پازالو و همکاران، ۲۰۱۲) جوشی و همکاران در مطالعه‌ای با عنوان «شهر هوشمند و ارائه یک چارچوب یکپارچه» به بررسی ابعاد مختلف یک شهر هوشمند پرداختند. برای پر کردن شکاف موجود در منابع مربوط به مفهوم نوین 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 شناسی کرده‌اند که عبارت‌اند از بعد اجتماعی، مدیریت، اقتصادی، حقوقی، فناوری و توسعه پایدار. آن‌ها همچنین بیان کرده‌اند چگونه این عوامل می‌توانند ابتکار عمل یک پروژه موفق شهر هوشمند را توجیه کنند. (جوشی، ۲۰۱۶). لی 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. موضوع فناوری‌های نوین هوشمند سازی خدمات شهری 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 با وجود ایده‌های خوبی که پشت آن بوده، در حد فعالیت‌های

مقدماتی متوقف شده است. ودیاتی و همکاران با مقایسه مدل های شهرهای هوشمند، فراخوانی برای توجه به شهرسازی دیجیتال مردمی با تدوین به عنوان جایگزینی عادلانه تر از مدل شهرهای هوشمند ارائه نموده اند. رهنما و همکاران مدلی را برای سنجش و ارزیابی شاخص های شهر هوشمند در کلان شهر اهواز به درک بهتر خدمات نوین شهری مساعدت نموده اند.

جدول ۱- سیاست ها و اقدامات پیشنهادی پیشینه تحقیق

مطالعه	سیاست ها و اقدامات پیشنهادی
رهنما و همکارانش (۱۴۰۰)	تدوین مدلی برای سنجش و ارزیابی شاخص های خدمات شهری شهر هوشمند در کلان شهر اهواز
ودیاتی و همکاران (۱۴۰۱)	مقایسه مدل های شهرهای هوشمند و ارائه فراخوانی برای توجه به شهرسازی دیجیتال مردمی به عنوان جایگزینی عادلانه تر از مدل شهرهای هوشمند
پازالو و همکاران (۲۰۱۲)	روش ساختاریافته ای را برای ارزیابی و اصلاح خدمات هوشمند شهری در شهرها مطرح نموده اند.
ارگازاکیس و همکاران (۲۰۱۲)	روش های تصمیم گیری جهت اجرای خدمات شهری به صورت سیستم یکپارچه و جامع در شهرهای هوشمند را مورد بررسی قرار دادند.
جوشی و همکاران (۲۰۱۶)	ارائه یک چارچوب یکپارچه خدمات شهری پرداختند. برای پر کردن شکاف موجود در منابع و امکانات شهری یک چارچوب یکپارچه و منسجم از ابعاد هوشمند سازی را ارائه نموده اند که این عامل به بیش بهتر از هوشمند سازی کمک می نماید
لی و همکاران (۲۰۲۲)	تدوین یک چارچوب مفهومی عادلانه مبتنی بر طبقه بندی ابتکارات خدمات شهرهای هوشمند
احمد ابراهیم (۲۰۲۲)	ارائه مدل عادلانه از پلتفرم های نوین و یکپارچه خدمات شهری

ماخذ: یافته های تحقیق

با بررسی پیشینه پژوهش می توان گفت که در زمینه ارائه الگوی نوین حکمرانی عدالت محوری بر مبنای فن آوری هوشمند خدمات شهری، در راستای تحقق عدالت شهری مطالعات متنوعی صورت گرفته است که هر کدام بر وجوه مشخصی پرداخته اند. با توجه به اینکه فن مدل یابی معادلات ساختاری از روش های جدید در مباحث نوین هوشمند سازی محسوب می شود؛ می توان گفت در بحث ارائه فن آوری های نوین شهری بسیار کاربردی است و می توان از نتایج حاصل از این فن در برنامه ریزی ها و سیاست گذاری ها آینده مدیریت شهری استفاده نمود. همچنین هیچ کدام از مطالعات صورت گرفته، بر دو موضوع فن آوری های نوین شهری، عدالت محوری توأمان نپرداخته اند؛ علاوه بر آن توجه ویژه به فن آوری های نوین شهری جهت تحقق عدالت محوری در خدمات شهری؛ تمرکز خاص بر اصلاح نابرابری های خدمات

شهری در کلان‌شهر اهواز، ارائه مدل یکپارچه از خدمات شهری همسو با سایر ادارات، مهم‌ترین وجه تمایز پژوهش حاضر با تحقیقات قبلی است. بنابراین مقاله حاضر به جهت مکانی دارای نوآوری است. بر همین اساس وجود و لزوم پژوهش علمی که هدف اصلی آن تحقق عدالت شهری و مقابله با بحران‌های نابرابری‌های خدمات شهری با استفاده از فن‌آوری‌های نوین شهری و با در نظر گرفتن ابعاد و شاخص‌های هوشمندی باشد. نیاز ضروری و اساسی کلان‌شهرها اهواز است.

روش شناسی پژوهش

شهر اهواز به‌عنوان یکی از شهرهای بزرگ ایران و مرکز شهرستان اهواز و استان خوزستان از نظر جغرافیایی در 31 درجه قرار گرفته است. این شهر با مساحت 220 کیلومترمربع 20 دقیقه عرض شمالی و 48 درجه و 40 دقیقه طول شرقی پنجمین کلان‌شهر وسیع ایران است (جوکار، ۱۳۹۸). وسعت شهر اهواز در محدوده‌ی قانونی شهری ۲۲۲ کیلومترمربع، در محدوده‌ی خدماتی 300 کیلومترمربع و در محدوده‌ی استحفاظی 895 کیلومترمربع است (سلیمانی، ۱۳۹۸). این شهر تا سال ۱۴۰۱ دارای هشت منطقه‌ی شهرداری بوده که هر منطقه ۱۵ الی ۲۰ منطقه را شامل می‌شود.

جدول ۲- جمعیت و مساحت شهر اهواز به تفکیک مناطق

منطقه	1	2	3	4	6	7	8	جمع
جمعیت	125025	97458	177396	199352	173390	150856	133112	1056589
مساحت	1067/9	2967/9	3112/3	3772/0	2948/3	1709/8	2890/9	18469/3
ت	2	9	5	9	0	6	1	3

ماخذ: یافته‌های تحقیق

تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت می‌گیرد. داده‌های گردآوری شده 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 سنج‌ها گردید. از مطالعات نظری و منابع کتابخانه‌ای در راستای استخراج مفاهیم، ابعاد و مؤلفه‌ها و شاخص‌های مربوط به سؤال پژوهش مورد بررسی 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، 11 بعد، ۱۲ مؤلفه و ۶۴ شاخص طراحی و به‌منظور نظرخواهی برای به‌خبرگان ارسال گردید. روایی و اعتبار پرسشنامه‌ها بر پایه روش دلفی بررسی شد. 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 ۳- خروجی آزمون تی تک نمونه‌ای و فریدمن پرسشنامه دلفی

نتیجه	سطح معنی‌داری فریدمن	میانگین رتبه	انحراف معیار	میانگین	سازه‌ها
تأیید	0/05	38/5	8/1	95/3	امکانات عمومی
تأیید		80/4	16/1	33/7	خدمات آموزشی
تأیید		63/5	10/1	44/4	خدمات تفریحی
تأیید		68/4	20/1	65/2	خدمات فرهنگسراها
تأیید		25/4	25/1	80/2	خدمات مذهبی
تأیید		78/4	22/1	70/3	خدمات فرهنگی
تأیید		۳۸/۵	29/1	40/3	تأسیسات شهری
تأیید		48/4	14/1	45/3	زیرساخت‌های شهری
تأیید		38/1	22/1	45/2	خدمات ورزشی
تأیید		43/4	15/1	75/3	سامانه گویا
تأیید		58/4	14/1	75/3	خدمات فنی
تأیید		37/8	33/1	25/3	زیباسازی شهری
تأیید		55/3	25/1	20/3	خدمات حمل‌ونقل
تأیید		40/4	15/1	80/3	پارک و فضای سبز
تأیید		30/4	20/1	40/3	خدمات بهداشتی
تأیید		63/5	36/1	39/4	خدمات رفاهی
تأیید		78/4	13/1	60/3	فضاهای عمومی
تأیید		88/3	25/1	10/3	پارکینگ‌های عمومی
تأیید		15/4	34/1	75/3	خدمات عمرانی
تأیید		73/4	14/1	60/3	یکپارچگی خدمات
تأیید		78/43	13/1	60/3	سامانه گویا
تأیید		18/5	03/1	50/2	جهان شمولی
تأیید		23/4	13/1	60/2	تفاوت
تأیید		25/4	11/1	85/3	خدمات فرهنگی -
تأیید		50/4	13/1	50/3	محیط هوشمند
تأیید		17/3	22/1	45/2	فن‌آوری شبیه‌سازی
تأیید	۳۸/۳	16/1	5/3	اینترنت نسل جدید	

تأیید	0/05	23/4	10/1	70/2	شبکه هوشمند
تأیید		37/8	20/1	52/3	نقشه برداری و نقشه کشی هوشمند
تأیید		۳۸/۶	25/1	43/3	شهروند هوشمند
تأیید		۳۸/۷	22/1	48/3	اطلاع رسانی هوشمند
تأیید		۲۸/۲	29/1	38/2	شهر هوشمند
تأیید		۴۵/3	14/1	36/2	همسویی خدمات
تأیید		23/4	22/1	23/3	رفتار شهروندی
تأیید		48/3	15/5	46/3	حاشیه نشینی
تأیید		۳۳/۷	14/1	43/3	تبلیغ هوشمند
تأیید		۳۸/۷	33/1	17/3	سلامت هوشمند
تأیید	0/05	48/5	50/1	50/2	سیستم اطلاع رسانی هوشمند
تأیید		35/4	80/1	85/2	بانک اطلاعات شهری
تأیید		55/0	85/3	40/0	اتوبوس شهری
تأیید		38/4	13/1	80/2	تعامل دوسویه
تأیید		75/4	15/1	45/3	اینترنت نسل جدید
تأیید		50/4	34/1	65/3	خدمات شهری هوشمند
تأیید		73/4	39/1	35/3	سیستم خدمات هم راستا
تأیید		23/3	19/1	10/3	محیط هوشمند
تأیید		20/3	14/1	10/3	خدمات آتش نشانی
تأیید		48/4	۱۹/۱	75/3	پلتفرم های خدماتی
تأیید	0/05	25/4	11/1	55/3	نیازهای شهری
تأیید		85/3	40/1	3.25	خدمات مطلوب
تأیید		67/3	36/1	10/3	امکانات تفریحی
تأیید		65/4	19/1	75/3	عدالت توزیعی
تأیید		23/4	35/1	60/3	عدالت تخصیصی
تأیید		88/5	85/۰	۵۰/4	عدالت دسترسی
تأیید		18/51	18/1	90/3	تأمین امنیت
تأیید		33/4	11/1	35/3	نیاز اولیه مردم
تأیید		28/5	58/1	۴/۶	دسترسی و جابه جایی
تأیید		33/4	14/1	60/3	ظرفیت شهری
تأیید	0/05	80/3	14/1	20/3	امکانات هنری
تأیید		78/43	13/1	60/3	برابری و انصاف
تأیید		90/3	40/1	25/3	حذف خدمات موازی

تأیید		45/4	98۱/	90/3	خدمات رسانی هوشمند
تأیید		30/4	10/1	85/3	تسهیلات هوشمند
تأیید		25/9	۸۲/1	58/3	تنوع خدمات
تأیید		62/8	19/1	44/3	آزادی در انتخاب خدمات

ماخذ: یافته‌های تحقیق

خروجی آزمون کندان برای الگوی نوین حکمرانی عدالت محوری بر مبنای فن آوری هوشمند خدمات شهری در کلان شهر اهواز در جدول (4) نشان داده شده است.

جدول ۴- نتایج آماری دور دوم دلفی

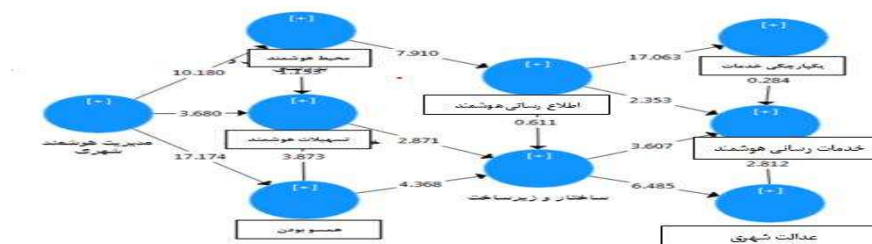
N	۶۴
Kendall's W(a)	۰/۷۰۳
Chi-Square	۴۱/۸۶
Df	۸۱
Asymp. Sig.	۰/۰۰۰

ماخذ: یافته‌های تحقیق

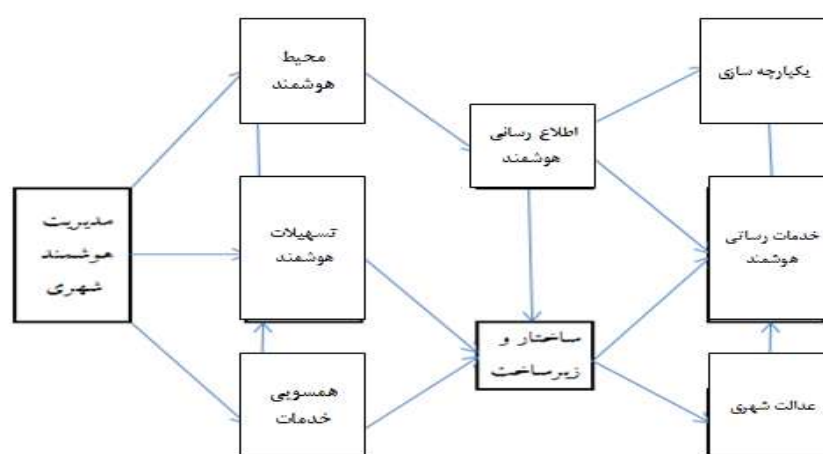
یافته‌های پژوهش

به منظور تعیین شدت و جهت تأثیر متغیرهای مستقل بر اجرای الگوی نوین حکمرانی عدالت محوری بر مبنای فن آوری هوشمند خدمات شهری در کلان شهر اهواز 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 می‌کند. مدل معادلات ساختاری، یک ساختار علی خاص بین مجموعه‌ای از سازه‌های غیرقابل مشاهده است که از دو مؤلفه تشکیل شده است. مدلی که ساختار علی بین متغیرهای پنهان را مشخص می‌کند مدلی که رابطه بین متغیرهای پنهان و مشاهده را تعریف می‌کند؛ که نتایج آن در شکل (۱) منعکس شده است.

شکل ۱- اندازه‌گیری مدل کلی در حالت معنی‌دار



برای ارزیابی برآزش مدل ساختاری پژوهش از چندین معیار استفاده می‌شود که اولین و اساسی‌ترین آن، ضرایب معناداری t یا همان مقدار t -values است که با اجرای فرمان بوت استرایپینگ مقادیر بر روی خطوط مسیرها نشان داده می‌شود. در صورتی که مقادیر t از $96/1$ 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 $96/1$ هستند. این مطلب حاکی از معنادار بودن مسیرها، مناسب بودن مدل ساختاری و تأیید نتایج پژوهش است.



شکل ۲- مدل نهایی الگوی نوین حکمرانی عدالت محوری بر مبنای فن‌آوری هوشمند خدمات شهری

مقدار آماره t خدمات‌رسانی هوشمند سازی برابر با $3/68$ است که بیشتر از $96/1$ می‌باشد پس در نتیجه با اطمینان 95 درصد می‌توان گفت که فن‌آوری‌های نوین هوشمند در اصلاح نظام خدمات‌رسانی شهری در راستای اجرای موفق الگوی عدالت محور خدمات شهری مبتنی بر فن‌آوری نوین هوشمند تأثیر دارد و مقدار آماره t یکپارچه‌سازی برابر با $17/73$ هست که بیشتر از $96/1$ می‌باشد پس در نتیجه با اطمینان 95 درصد می‌توان گفت که فن‌آوری‌های نوین هوشمند در یکپارچه‌سازی خدمات شهری تأثیر دارد و مقدار آماره عدالت شهری برابر با $6/48$ است که بیشتر از $96/1$ می‌باشد پس در نتیجه با اطمینان 95 درصد می‌توان گفت که فن‌آوری‌های نوین هوشمند در اجرای موفق عدالت محور خدمات شهری مبتنی بر فن‌آوری نوین هوشمند تأثیر دارد.

بحث

نظر به اینکه در پژوهش حاضر، ابعاد و مؤلفه‌ها و شاخص‌های مورد نظر به روش فراترکیب احصاء و بر اساس مؤلفه‌های 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، می‌توان ادعا نمود که نتایج پژوهش حاضر تا حدودی کامل است. البته با توجه به پیشرفت آنی فناوری اطلاعات، گسترش روزافزون علوم و بازتولید آنی ۱۰۰ مقاله علمی در سطح جهان، این ادعا می‌تواند تقریبی و نسبی باشد، زیرا پژوهشگران با نقد و بررسی یافته‌های سایر محققین جمع‌بندی آن‌ها، نتایج جدیدتری را ارائه نموده یا به عبارتی توسعه می‌دهند و با تجمیع یافته‌های محققین، تولید علم صورت می‌گیرد. نتایج میانگین هر کدام از مؤلفه‌های اجرای الگوی نوین حکمرانی عدالت محوری بر مبنای فن‌آوری هوشمند خدمات شهری در شکل (۱) ذکر شد و از آنجاکه متغیر نرمال است، برای تعیین سطح آن آزمون تی تک نمونه‌های استفاده شد که نتایج نشان‌دهنده این متغیر و مؤلفه‌های آن است همان‌طور که در مدل پژوهش ذکر شده است و به این پرسش که: مهم‌ترین ابعاد و عوامل مؤثر بر طراحی اجرای الگوی نوین حکمرانی عدالت محوری بر مبنای فن‌آوری هوشمند خدمات شهری در کلان شهر اهواز کدامند پاسخ داد شد. یافته‌های پژوهش نشان داد مهم‌ترین شاخص‌ها عبارت‌اند از: سه 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 تأمین و عدالت دسترسی) تعریف می‌کند. هر کدام از این سه عامل نیز دارای مؤلفه‌های متعددی هستند؛ که مورد بررسی قرار گرفت.

یکی از ابعاد مؤثر بر الگوی نوین حکمرانی عدالت محوری بر مبنای فن‌آوری هوشمند خدمات شهری در کلان شهر اهواز، هوشمند سازی خدمات شهری است. هوشمند سازی خدمات شهری شامل محیط هوشمند، شبکه و ساختار هوشمند و تسهیلات هوشمند، شهر هوشمند، اطلاع‌رسانی هوشمند. مطالعات نتایج حاصله با مطالعات (اوکیتاریا و همکاران، نیکولاس و همکاران، پورومیسکو و همکاران، لی و همکاران، وو 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 توزیع، تأمین و تخصیص 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 تغییر بنیادین در نظام مدیریت شهری به‌ویژه در امر یکپارچگی فن‌آورهای نوین هوشمند در خدمات شهری با توجه به پیشرفت‌های شگرف در زمینه فناوری و ورود آن به ابعاد مختلف مدیریت شهری شده است.

یکپارچه‌سازی یکی دیگر از ابعاد حاکم بر الگوی نوین حکمرانی عدالت محوری بر مبنای فن‌آوری هوشمند خدمات شهری در کلان شهر اهواز که شامل دو مؤلفه‌های اصلی همسوسازی و مدیریت هوشمند می‌باشد، همچنین واکاوی مطالعات مشابه انجام شده با نتایج (احمد ابراهیم و همکاران، رهنما و همکاران). را تأیید می‌نماید انعطاف‌پذیری، محاسبات دقیق و شناسایی درست، انتخاب درست و تصمیم درست، خدمات شهری نیز از مزیت‌های دیگر این یکپارچگی خدمات شهری هستند که کمک مؤثری در بررسی‌های مربوط به مسائل مدیریت شهری و برنامه‌ریزی شهری و منطقه‌ای باشند.

عدالت شهری نیز یکی دیگر از ابعاد حاکم بر الگوی نوین حکمرانی عدالت محوری بر مبنای فن‌آوری هوشمند خدمات شهری است که از چهار مؤلفه‌های عدالت توزیعی، عدالت تخصیصی، عدالت تأمین و عدالت دسترسی می‌نماید. واکاوی مطالعات مشابه انجام شده در این خصوص با نتایج (عزیزی دانالویی، مشفق و همکاران، دادش پور و همکاران، الماسی مفیدی و همکاران) هم‌راستا است. الگوی عدالت محور خدمات شهری مبتنی بر فن‌آوری نوین هوشمند به‌عنوان نسخه ای شفاف‌بخش جهت یاری‌رساندن به مدیران شهری در امر یکپارچه‌سازی، عدالت

شهری و هوشمند سازی خدمات شهری توصیه شده است. مطالعه حاضر در پی آن بود تا به کارگیری چنین نسخه ایی را در کلان شهرهای ایران و کلان شهر اهواز 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 فن آوری های نوین بهینه ترین و بهترین راه حل ها جهت دستیابی به یکپارچگی، عدالت شهری و هوشمند سازی خدمات رسانی را برای برنامه ریزان و مدیریت شهری فراهم می نماید. یافته ها نشان می دهد که ارائه الگوی عدالت محور خدمات شهری الگویی مهم برای مواجهه با بحران های ناشی از نابرابری در کلان شهر است و برقراری عدالت شهری در بین محلات و مناطق کلان شهر اهواز است به کمک فن آوری های نوین هوشمند می باشد. بنا بر یافته های به دست آمده دریافت می شود که به هر میزان کلان شهرها از فن آوری های نوین شهری در خدمات شهری بهره ی بیشتری ببرند، خدمات ارائه شده دارای توزیع عادلانه، یکپارچگی و خدمات رسانی هوشمندتری در مواجهه با بحران های نابرابری بوده و در این زمینه موفق تر عمل کرده اند. بر همین اساس که مدیریت شهری اکثر کشورهای توسعه یافته بر فن آوری های نوین شهری متمرکز است زیرا معتقد هستند فن آوری های نوین شهری مسیری جهت تحقق عدالت محوری در مدیریت شهری است و از این طریق نه تنها تمامی محلات شهری از خدمات برابر بهره مند می شوند بلکه مناطق حاشیه ای و کم برخوردار نیز فرصت های بیشتری پیش روی خواهند داشت.

نتیجه گیری و پیشنهاد

این پژوهش به منظور اجرای الگوی نوین حکمرانی عدالت محوری بر مبنای فن آوری هوشمند خدمات شهری در کلان شهر اهواز انجام شده است. برای دستیابی به این هدف در ابتدا پس از مرور ادبیات و مطالعات پیشین به روش ابعاد و عناصر کلیدی حاکم بر خدمات شهری استخراج گردد 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 شهری با استفاده از فن آوری های نوین شهری به مثابه رویکردی نوین مدیریت شهری است. نتایج پژوهش نشان داد کلان شهرهای ایران از جمله کلان شهر مورد مطالعه از حیث عدالت شهری، یکپارچگی خدمات و مدیریت خدمات رسانی هوشمند در وضعیت اسفباری قرار دارند و عدم توازن، تبعیض و تفاوت در آن ها مشهود است. در این راستا تدوین و اجرای الگوی نوین حکمرانی عدالت محوری بر مبنای فن آوری هوشمند خدمات شهری به عنوان یک راهبرد عدالت محور شهری و نسخه شفاف بخش به منظور دستیابی به خدمات رسانی هوشمند و یکپارچه و در راستای عدالت توزیعی، عدالت تخصیصی، عدالت دسترسی و همچنین مقابله با بحران های نابرابری و بی عدالتی مدیریت شهری در کلان شهرهای ایران به ویژه اهواز معرفی شد. با توجه به یافته ها می توان نتیجه گرفت که بحران های ناشی از نابرابری های مدیریت شهری پدیده ای گسترده است که محدود کردن آن در یک حوزه خاص، عدالت شهری را خدشه دار؛ بنابراین بهره گیری از یک نقشه راه هوشمند در اصلاح نظام خدمات شهری این امکان را فراهم می کند تا با آگاهی از کلیه نابرابری های نظام خدمات شهری به اجرای کامل راهبردی اساسی عدالت محور با ترکیب پلتفرم های هوشمند در خدمات شهری که به عدالت شهری، یکپارچگی و هوشمند سازی خدمات شهری منجر می شود

پرداخته شود؛ بنابراین ضروری است در سیاست‌گذاری جدید مدیریت شهری با استفاده از فن‌آوری نوین شهری تجدیدنظر اساسی صورت پذیرد.

حال با توجه به نتایج پژوهش، پیشنهادهای زیر جهت کاهش بحران نابرابری‌های و برقراری عدالت شهری ارائه می‌شود:

- پیشنهاد می‌شود الگوی یکپارچه و همسوی خدمات شهری مطابق یافته‌های پژوهش تهیه گردد این عامل به توزیع مجدد منابع، صرفه‌جویی اقتصادی، تقویت مناطق حاشیه‌ای و ایجاد ساختارهای شبکه چندمرکزی در قالب نگاه سیستمی منجر می‌شود.
- پیشنهاد می‌شود شهرداری‌ها به‌عنوان هسته اساسی تصمیم‌گیری مدیریت شهری، پیشروی به‌کارگیری هوشمندسازی خدمات شهری در مدیریت خدمات کلان‌شهرها باشند. چراکه عملکرد خدماتی سایر ادارات در این راستا نیز تحت تأثیر بنیادی قرار خواهد گرفت.
- پیشنهاد می‌شود طراحی فن‌آوری‌های نوین شهری به اهداف و برنامه‌های عدالت محور مدیریت شهری توجه داشته باشند.
- پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده با استفاده از روش *ahp* به رتبه‌بندی معیارهای طراحان فن‌آوری‌های نوین شهری پرداخته شود تا اولویت‌بندی و اهمیت هر معیار مشخص گردد.

- پیشنهاد می‌شود سیستم‌های پاسخگویی در سازمان‌های خدماتی در راستای دریافت و ارائه انتقادات از نابرابری‌های خدماتی در کلان‌شهرها ایجاد شود

- پیشنهاد می‌شود آموزش و فرهنگ‌سازی در خصوص استفاده از فن‌آوری‌های نوین شهری در مناطق محروم و کم‌برخوردار تدارک دیده شود.

- پیشنهاد می‌شود از خدمات‌رسانی هوشمند خدمات شهری در راستای شفافیت در توزیع و شفافیت در دسترسی و تأمین خدمات شهری استفاده شود.

منابع و مآخذ

Ahmed M. Ibrahim. (2022) A mapping towards a unified municipal platform: An investigative case study from a Norwegian municipality. *Journal homepage, Infopreneurship Journal*, 1 (1), pp ۳۷-۴۷. Retrieved 2022, Dec.:// <http://www.sciencedirect.com/journal/sustainable-futures>

Amanpour, S., Hosseini Shaperian, N. and Maleki, S. (۲۰۱۶). Investigating and analyzing the distribution of urban services with the approach of spatial justice in the metropolis of Ahvaz using the integration technique. *Regional Planning Quarterly*, No. ۲۲, (۷), ۶۶-۷۴ (Persian)

Azizi Danaloui, Samaneh, Mojtabzadeh Khanghahi, Morteza (۲۰۱۹). Presenting the fair distribution model of urban services based on social justice, *Shahr Padayar Quarterly*, Volume ۳, Number ۴, Winter ۲۰۱۹. pp. ۷۵-۹۰ (Persian)

Bass, R(1998) Evaluating environmental justice under the National Environmental Policy Act. *Environmental Impact Assessment Review*, 15, ۲۳-92

Bisavas, E.S, (1978): On Equity in Providing Public Services. *Management Science*, ۴۶, ۲۴-۲۲.

Dadashpour, Hashem; Rostami, Farmarez; Alizadeh, Bahram (۲۰۱۴). Investigation and analysis of the fair distribution of urban services and their spatial distribution pattern in Hamedan city, *Scientific-Research Quarterly of Urban Studies*, Volume ۳, Number ۱۲, pp. ۱۸-۵ (Persian)

Fernandez-Anez, V. Fern´andez-Güell, J. M. & Giffinger, R. (2018). Smart City implementation and discourses An integrated conceptual model. The case of Vienna. *Cities*, 78, ۱۶-۴

Harvey, David. (۱۹۹۸), *Social justice and the city* (translated by Farrokh Hasamian, Mohammadreza Haeri and Behrouz Manadizadeh). Second edition, Tehran: Urban Planning and Processing Company (Persian)

Hataminejad, H. Khalilabad police station, H., Alikhani, H., Tarshizi, M. (۲۰۱۹). Analysis of social justice with an emphasis on the spatial distribution of urban uses and the level of satisfaction of citizens in an area of Mashhad metropolis. *Quarterly Journal of Urban Design Studies and Urban Researches*. No. ۱۰(۳). ۱۴-۱ (Persian)

Hataminejad, Hossein, Manochehri Miandoab, Ayoub; Baharlu, Iman; Ebrahimpour, Ahad; Hatami Nejad, Hojjat (۱۳۹۱). *City and Social Justice: An Analysis of Neighborhood Inequalities (Case Study: Old Neighborhoods of Miandoab City)*, *Human Geography Research Quarterly*, Volume ۴۴, Number ۸۰, pp. ۶۳۱۱-۴۱ (Persian)

John Rawls, *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), p. 8

Joukar, S. (2011): *The study patterns of shopping malls and commercial complexes in Ahvaz*, Master Thesis, Department of Geography and Urban Planning, University of shahid Chamran. (in persian)

Karke Abadi, Zainab; Nedini, Zainab, Almasi Mofidi, Hossein (۲۰۱۴). Investigating and evaluating the distribution of urban services from the point of view of spatial justice: case example: Bomehan city, *Urban Management Quarterly*, No. ۲, Year ۱۰, ۲۲-۴۳ (Persian)

Lean, O.K. Zailani, S. Ramayah, T. & Fernando, Y. (2020). Factors influencing intention to use e-government services among citizens in Malaysia. *International Journal of Information Management*, 29(6). 458-475.

Marcus, Peter (۲۰۱۴). From justice planning to public planning, in James Connolly, Johannes Novy, Ingrid Olivo, Suze Potter and John Steele (editors), in search of a justice-centered city, debates in urban theory and experience (pp. ۱۴۱-۱۵۶) translated by Hadi Saidi Rizvani and Mehbobeh Kashmiri, Tehran: Cultural and Artistic Organization of Tehran Municipality, Nashahr Institute. (Persian)

Mostofi-ul-Mamalek, Reza, Bastaminia, Amir, Tazesh, Yousef (۲۰۱۹). Investigation and analysis of the development of urban facilities from the perspective of spatial justice: case study: Yasouj city, geography and environmental studies, second period, (number ۶), ۲۳-۲۷ (Persian)

Nicolas, C. Kim, J. & Chi, S. (2020). Quantifying the dynamic effects of smart city development enablers using structural equation

Shakoui, Hossein (۲۰۱۶). New cities in the philosophy of geography, Tehran, Institute of Geographical Cartography Gitanos. (Persian)

Sharif Zadegan, Mohammad Hossein, Nadai Toosi, Sahar (۲۰۱۶). Applying competitive success components of regional development in Iran, human geographic researches, University of Tehran, ۴th volume, number ۱, pp. ۱۰۵-۱۲۳ (Persian)

Sarwar, Rahim, Eshghi Chahar Borj, Ali, Alavi, Saeeda (۲۰۱۶). Spatial analysis of social justice in benefiting from public city services, case study: ۹۲ districts of Ardabil city, *Urban Ecology Quarterly*, ۸th year, No. ۹, pp. ۳۲-۹۳ (Persian)

Smith, D.M. (۲۰۱۴): The quality of life" Human Welfare and Social Justice in *Companion Encyclopedia of Geographers*, V.70,N.2, p ۲۴

Soleimani Rad, Ismaeil, (2014): Classified / urban land cover is based on artificial intelligence using remote sensing images Case Study: Kianpars neighborhood of Ahvaz, master's thesis, Department of Geography and Urban Planning, University of Shahid Chamran. in Persian

Vadiyatti, Nilofar (2022), Alternatives to Smart Cities: A Call for Attention to Digital Urbanism, *Geography and Digital Society*, 3rd Edition (2022), May 3, from www.sciencedirect.com/journal/digital-geography-and-society.

Presenting a new model of justice-oriented governance based on smart technology of urban services in Ahvaz metropolis

Naji Ghafeli¹, Vahid Chenari², Mohammad Tamimi³, Foad Makvandi⁴ and Ghanbar Amirnejad⁵

Abstract

This research was done in the direction of providing a smart road map of urban services in the direction of urban justice in the city of Ahvaz and with the aim of providing a new approach in the category of urban justice and through the mechanism of smartening urban services. 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 community consists of experts in the field of urban services of Ahvaz metropolis; Among the sample of this research, 120 people (Cochran's formula) were selected from these experts in a purposeful way. The findings of the research showed that the basic components for providing a smart road map in order to deal with the crisis of injustice in Ahvaz metropolis include: the components of urban justice, integration and smartening of urban services, which have an independent and influential role in other factors. The results of the research showed that the existence of a smart road map of urban services is a basic and justice-oriented strategy that, by combining smart platforms in urban services, leads to the integration and smartening of urban services in order to achieve urban justice in Ahvaz metropolis; Therefore, in order to realize urban justice in Ahvaz metropolis, it is necessary to take basic steps in the field of providing a road map for the smartening of urban services.

Keywords: urban injustice; Smartening, justice-oriented services, Ahvaz metropolis, smart road map, service integration

¹ PhD Candidate, Department of Public Administration, Shoushtar Branch, Islamic Azad University, Shoushtar, Iran. Email Address: ghafeli1400@gmail.com

² Corresponding Author, Assistant Professor, Department of Public Administration, Shoushtar Branch, Islamic Azad University, Shoushtar, Iran. Email Address: vahid.chenari@iau.ac.ir.

³ Assistant Professor, Department of Accounting, Dezful Branch, Islamic Azad University, Dezful, Iran. Email Address: tamimi.mohammad@iau.ac.ir

⁴ Assistant Professor, Department of Public Administration, Shoushtar Branch, Islamic Azad University, Shoushtar, Iran. Email Address: foad.makvandi@iau.ac.ir

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