مدیریت شهری
شماره ۴۷ تابستان ۹۶
No.47 Summer 2017
۳۸۱-۳۹۸
زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۵/۱۲ زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۵/۱۲/۲۹

تحلیلی بر مشارکت شهروندان و امکانات فناورانه خدمات رسان در مدیریت شهری فناور محور (از دیدگاه شهروندان کلانشهر تبریز)

میثم دیداریان – دانشجوی دکتری گروه شهرسازی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران.
رسول درسخوان* – استادیار گروه شهرسازی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تحلیل دو رکن اساسی مدیریت شهری فناور محور، در شهر مورد مطالعه (تبریز) به روش تحقیق توصیفی - تحلیلی، از نوع تحقیقات کاربردی - توسعه ای صورت پذیرفت که جامعه آماری، شهروندان تبریز و حجم نمونه، (با فرمول کوکران) ۳۸۰ نفر از شهروندان و ۳۰ نفر از متخصصان مربوطه بوده و جهت گردآوری اطلاعات از دو روش کتابخانه ای و میدانی و برای سنجش و تایید پایایی گویه های متغیرها، از ضریب آلفای کرونباخ (مقدار آلفا: ۰/۸۹۱) و از روش نمونه گیری خوشه ای یک مرحله ای به صورت تصادفی و نرم افزار SPSS و آزمون تی تک نمونه ای استفاده شد که نتایج بدین شرح می باشد؛ تلفن همراه هوشمند، دسترسی به کامپیوتر، خودپرداز، پیشخوان دولت، کافی نت، پایانه فروش، دفاتر ارائه خدمات کامپیوتری، پلیس ۱۰+ و نرم افزارهای خدمات رسان، امکانات فناورانه خدمات رسان بوده و شهروندان توانایی مشارکت (با میانگین کل ۳/۲۵ و سطح معناداری ۰/۰۰۱ و ۳t/۳۷۸=) و امکانات حاضر در این شهر تا حد قابل قبولی بهره وری کافی (با میانگین کل ۳/۷۳ و سطح معناداری ۰/۰۳۶ و ۷t/۳۰۵=) در این نظام را دارند.

واژگان کلیدی: امکانات فناورانه خدمات رسان، کلانشهر تبریز، مدیریت شهری فناور محور، مشارکت شهروندان.

Analysis of citizen participation in urban management technology-based service and technological features (from the perspective of the citizens of Tabriz)

Abstract

This study aimed to analyze the two basic pillars of technology-based urban management, in the study (Tabriz) using descriptive research - analysis of applied research - development was performed. The population, the citizens of Tabriz and the sample size (the sample) 380 citizens and 30 experts and to gather information from library studies and field and for measuring and verifying the reliability of the statements of variables, alpha alpha (alpha: 891/0) and a stage cluster sampling random one-sample t-test was used SPSS software. Results are as follows; smart mobile phone, computer access, ATM, Dolat, cafe, POS, offices, computer services, police and 10+ software, service, technical service facilities and citizens are able to participate (with an average of 25.3 and P 001/0 and 378 / 3t =) and facilities in the city to an acceptable level of productivity enough (with an average of 73/3 and 036/0 and a significance level of 305 / 7t =) in with this system.

Keywords: technological facilities service provider, Tabriz, technology-based urban management, citizen participation.

* نویسنده مسئول مکاتبات، شماره تماس: ۸۸۶۵۶۶۴ ؛ رایانامه: urban_md_engineer@yahoo.com

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

۱-مقدمه

۱-۱-طرح مساله

در عصر حاضر رشد چشمگیر و شتابان شهرنشینی و شهرگرایی و تقاضای روز افزون خدمات، زیرساخت ها و تکنولوژی های نوین برای بهبود کیفیت زندگی شهروندان به ویژه در کشورهای درحال توسعه، اداره شهرها را با چالش های جدی مواجه ساخته است. در این بین، چنانکه شهر به مثابه یک سازمان قلمداد گردد لازم است که در راس آن و به منظور اداره امور شهر از فنی استفاده گردد که همان مدیریت شهری است (شیعه، ۱۳۸۲، ص ۳۹). مهمترین هدف مدیریت شهری را می توان در ارتقای شرایط کار و زندگی جمعیت ساکن، در قالب اقشار و گروه های مختلف اجتماعی و اقتصادی و حفاظت از حقوق شهروندان، تشویق به توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار و حفاظت از محیط کالبدی دانست (سعیدنیا، ۱۳۷۹، ص ۴۹). بسیاری از شهرها تلاش می کنند تا بر اساس اصول توسعه پایدار به یک توسعه شهری با مسئولیت اجتماعی، دوستدار طبیعت و موفق از نظر اقتصادی در آینده نایل آیند (عظیمی و همکاران، ۱۳۹۴، ص ۹۰). در پروسه توسعه شهری که هدف نهایی، حل چالش های پیش رو مدیریت شهری و ارائه خدمات پایدار به شهروندان است، مشارکت شهروندان در اداره امور شهری می تواند به عنوان روشی کارآمد در راستای رسیدن به آن هدف باشد. مشارکت شهروندان نقش اساسی در ایجاد جامعه سالم و قدرتمند دارد برای این که آنها را قادر می سازد تا دسترسی برابر و بیشتری به منابع داشته باشند (Foster,Fishman,etal, ۲۰۰۹). مشارکت از الزامات زندگی شهری است و هنگامی تحقق می یابد که شهرنشینان از حالت زندگی فردی درآمده و با احساس مسئولیت جمعی به شهروند بدل شوند (Halachmi,۲۰۱۱). در گذشته مشارکت اغلب به عنوان دخالت و یک نوع مانع محسوب می شد، اما امروزه مشارکت شهروندان به عنوان جزء لازم در برنامه ریزی و توسعه شهری و همچنین بخشی از مدیریت خوب شهری مورد شناسایی و پذیرش قرار گرفته است. مدیران و برنامه ریزان شهری همواره سعی کرده اند تا با جلب مشارکت های مردمی به اهداف خود در زمینه اجرای طرح ها و برنامه ها به نحو ممکن نایل آیند (عظیمی و همکاران، ۱۳۹۴، ص ۱۹۰). از سوی دیگر با توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) در جهان و همگانی شدن فضاها و شبکه های مجازی و بهره مندی کلیه دستگاهها، مراکز عمومی و خصوصی از تکنولوژی های ارتباطاتی، مدیریت شهری نیز دچار تحول گشته و مدیریت شهری فناور محور شکل گرفته است مدیریتی که حداکثر استفاده را از فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطاتی جهت نظارت، خدمت رسانی، هدایت و کنترل امور شهری به عمل می آورد. یکی از اساسی ترین مقوله های مطرح در مدیریت شهری فناور محور، امکانات خدمات رسان پیشرفته و افزایش مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها می باشد. مشارکت شهروندان یکی از پایه های اصلی دموکراسی محسوب می گردد و استقرار چنین نظامی به مفهوم نقش شهروندان در امور عمومی (Hsaio, ۲۰۰۳) می باشد که نقطه قوت مدیریت شهری فناور محور است. لذا، تحلیل مدیریت شهری فناور محور و موشکافی مسائل اساسی آن از جمله مشارکت شهروندان و امکانات فناورانه خدمات رسان ، مبنای اجرای پژوهش حاضر گردید تا با انتخاب یکی از کلانشهرهای صنعتی و بزرگ کشور ، شهر تبریز ، به دنبال یافتن پاسخ به این سوالات باشیم که ؛ امکانات فناورانه خدمات رسان در شهرهای ایران چه مواردی می توانند باشند؟ ، کیفیت دسترسی شهروندان به امکانات فناورانه خدمات رسان چه میزان است؟ و سطح آمادگی شهروندان برای مشارکت در نظام مدیریت شهری فناور محور چه میزان می باشد؟

۱-۲- اهمیت و ضرورت موضوع

تجربه کشورهای مختلف جهان در اداره شهرها نشان می دهد، اداره شهرها به نحو مطلوب در بسیاری موارد از توان دولت خارج است. موفقیت در این امر در گرو مشارکت مردم و نهاد های محلی است و تنها با جلب اعتماد عمومی، تشویق مردم در مراحل

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

مختلف و استفاده از مشاوره عمومی باعث می شود که مدیریت شهرها تا حدود زیادی در تدوین اهداف و قابلیت های اجرایی با موفقیت همگام باشد و در نهایت بتوانند با تکیه بر داده های موثق، و با اتکا به پشتوانه مردم، موفقیت خود را تضمین کنند (علیزاده و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۶۳). مشارکت عمومی حفاظت از منافع عمومی، برابری و کارآیی شبکه مدیریت شهری را تضمین میکند. مشارکت عمومی در موفقیت پروژه های شهرسازی بسیار اهمیت دارد برای این که پروژه های شهرسازی نهایتا بخشی از زندگی عمومی مردم می شود (Barton, et al„ ۲۰۰۵; Counsell, et al„ ۲۰۰۶). هرچه مشارکت عمومی در پروژه های شهرسازی زودتر و وسیع تر شود، احتمال موفقیت این پروژه ها بیشتر خواهد شد (Wu et al„ ۲۰۱۰).

رشد و توسعه بیش از حد شهرها و گستردگی امور شهری در دهه های گذشته، لزوم مشارکت شهروندان در اداره امور شهری و اجرای موفق پروژه های توسعه شهری را به یک امر اجتناب ناپذیر تبدیل نموده است. از طرف دیگر پیچیده تر شدن مسائل و تنوع زیاد شهری، استفاده از امکانات نوین فناوری یا الکترونیکی را در مدیریت شهری ضروری کرده به گونه ای که اداره امروز شهرها و مراکز سکونتگاهی بدون استفاده از این امکانات غیر ممکن است (عظیمی و همکاران، ۱۳۹۴، ص ۱۹۱). بنابراین موفقیت اداره شهرهای امروزی در گرو مدیریت شهری فناور محور است، مدیریتی مبتنی بر فناوری های نوین به ویژه فناوری اطلاعات و ارتباطات با اهداف خدمات رسانی سریع، دقیق و کامل به شهروندان که امکانات فناورانه خدمات رسان و مشارکت شهروندان رکن اساسی آن در رسیدن به هدف نهایی، یعنی ایجاد شهری پایدار، سالم و پویا می باشد. لذا با مبنا قرار دادن رویکرد فوق، می توان به اهمیت و ضرورت اجرای پژوهش حاضر پی برد.

۳-۱- اهداف تحقیق

پژوهش حاضر در صدد بررسی تحلیلی مشارکت شهروندان و امکانات فناورانه خدمات رسان در نظام مدیریت شهری فناور محور است که جهت نیل به مسائل و نتایج مد نظر اهداف زیر ، سرلوحه تحقیق قرار گرفته است:

- بررسی امکانات فناورانه خدمات رسان در مدیریت شهری فناور محور
- سنجش کیفیت دسترسی شهروندان به امکانات فناورانه خدمات رسان
- بررسی میزان آمادگی شهروندان برای مشارکت در نظام مدیریت شهری فناور محور

۴-۱- پیشینه پژوهش

در این بخش به مهم ترین پژوهش هایی که در ارتباط با موضوع تحقیق ما در ایران صورت پذیرفته است میپردازیم:

۱. پژوهش دکتر مسعود تقوایی و همکارانش (۱۳۸۸)، با موضوع: «تحلیلی بر سنجش عوامل موثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری» که در منطقه ۴ شهر تبریز صورت پذیرفته و نتایج زیر بدست آمده است: ۱- ارزیابی شهروندان از پیامد های مشارکت مثبت بوده، بیشتر شهروندان معتقد بودند که می توانند با مشارکت در مدیریت شهری تاثیرگذار باشند. مطالعات بدست آمده نشان می دهد که بیشترین مشارکت، برگزاری مراسم و جشن های محلی و کمترین مشارکت مربوط به اطلاع رسانی مشکلات به مدیران شهری بوده است؛ ۲- هرچه میزان رضایت مندی افراد از خدمات رسانی مدیران شهری بیشتر باشد، به همان میزان تمایل به مشارکت در مدیریت شهری افزایش می یابد که این میزان مشارکت در محدوده مورد مطالعه ۰/۴۲ است؛ ۳- مطالعات بدست آمده نشان می دهد که هر چه احساس مالکیت؛ یعنی مدت زمان سکونت و نوع مالکیت (ملکی) بیشتر باشد، به همان اندازه مشارکت افزایش پیدا می کند. مطالعات صورت گرفته، نشان دهنده این است که در محدوده مورد مطالعه، احساس مالکیت ۰/۴۸ درصد تعیین کننده مشارکت در مدیریت شهری بوده است؛ ۴- و اینکه وضعیت اقتصادی و اجتماعی شهروندان برمشارکت تعیین کننده است، که با بررسی متغیرهای اقتصادی و اجتماعی مشخص شد با بهتر شدن وضعیت اقتصادی و

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

اجتماعی میزان مشارکت هم بالا می رود.
۲. پژوهش علوی تبار و همکارانش(۱۳۷۹)، با موضوع «مشارکت در اداره امور شهرها، بررسی الگوی مشارکت شهروندان در اداره امور شهر تهران» صورت پذیرفته که: مشتمل بر سه بخش است. در بخش اول تعریف مشارکت از نگاه نظری و مفهومی فراهم می آید. در بخش دوم ضمن تعریف مشارکت سنتی و جدید، الگوهای کلی آن در ایران بررسی می شود افزون بر آن چگونگی ایجاد شوراهای اسلامی شهرها، اهداف و وظایف این شوراها ذکر می گردد ولی به شورایاری ها توجهی نمی گردد. بخش سوم به بررسی تجارت جهانی الگوهای مشارکت شهروندان اختصاص یافته که طی جلوه هایی از مشارکت ذیل این مقولات بررسی و تبیین می شود: ۱- مشارکت در مدیریت و تصمیم گیری شهری، ۲- مشارکت در آبادانی شهر، ۳- مشارکت در تامین ایمنی شهر، ۴- مشارکت در بهبود محیط شهری.
۳. پژوهش دکتر علیزاده و همکارانش (۱۳۹۳) با موضوع «بررسی نقش و مشارکت مردم در اداره امور شهری» که در منطقه ۱۰ شهرداری مشهد انجام شده و نتایج زیر بدست آمده است: بر اساس تجزیه و تحلیل صورت گرفته با روش توصیفی - تحلیلی؛ مشخص شد که نقش مردم در اداره امور شهر(منطقه ۱۰ شهرداری مشهد) به ترتیب اولویت در مشارکت ذهنی - معنوی با ۴۲، مشارکت سیاسی با ۳۴، مشارکت فیزیکی با ۲۷، مشارکت مالی با ۲۳ و مشارکت ابزاری با ۳ مشارکت در رتبه های اول تا پنجم قرار گرفتند. میزان مشارکت کلی که حاصل تلفیق میزان مشارکت در نقش های پنجگانه فوق بود نیز با ۲۶ مشارکت نسبتا کم ارزیابی گردید.
۴. پژوهش دکتر بابانسب و همکارانش (۱۳۹۳) با موضوع: «تحلیلی بر شاخص های شهروند الکترونیکی از نظر شهروندان در شهر تبریز» صورت گرفته که: یافته های پژوهش حاکی از آن است که کیفیت دسترسی شهروندان به امکانات ICT و مراکز خدمات رسانی الکترونیک، پس از انجام آزمون تی تک نمونه ای، میانگین و میزان T به ترتیب برابر با ۳/۱۹ و ۵/۱۳ بوده که دسترسی نسبتا مناسبی را به این امکانات نشان می دهد. از نظر شاخص های شهروند الکترونیکی میانگین بدست آمده ۲/۷۹ با در نظر گرفتن زیرساخت ها؛ در سطح مطلوبی قرار دارد. با توجه به تجربه استفاده از ICT ، بالای ۷۹ درصد شهروندان موافق با ضرورت استفاده از ICT و ایجاد شهر الکترونیک هستند؛ در نتیجه رابطه معناداری بین آمادگی الکترونیکی شهروندان و پذیرش اثرات استفاده ازICT و گسترش شهر الکترونیک وجود دارد، شدت همبستگی r=۰/۴۳۳ حاکی از رابطه مثبت و رو به بالای بین این دو متغیر است. بنابراین شهروندان ضمن متوجه بودن به ضرورت آموزش هایی با متد و محتوایی نوین، نقش ICT را کاربرد بسیار ارزشمندی به منظور تجربه زندگی بهتر می دانند.
۵. پژوهش دکتر عظیمی و همکارانش (۱۳۹۴) با موضوع؛ «ارزیابی عوامل موثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت امور شهری» در شهر رشت انجام شده که مهمترین یافته های تحقیق نشان داده است: دانش و اطلاعات شهروندان، احساس تعلق و تعهد، تصور ذهنی از پیامدهای مشارکت، زیرساخت های الکترونیکی شهر و سودآور بودن فعالیت مشارکت بیشترین نقش را از لحاظ درجه اهمیت در بین متغیر های انتخابی برای مشارکت الکترونیکی شهروندان داشتند.رضایت مندی، اعتماد شهروندان، وضعیت اقتصادی و احساس مالکیت به عنوان عوامل موثر دیگر با درجه پایین تری از اهمیت در مقایسه با دیگر عوامل شناسایی شدند.

۵-۱- سوال ها و فرضیه ها

در پژوهش حاضر در پی یافتن پاسخ سوالات زیر هستیم: ۱- امکانات فناورانه خدمات رسان در شهرهای ایران چه مواردی می توانند باشند؟ ۲- کیفیت دسترسی شهروندان به امکانات فناورانه خدمات رسان چه میزان است؟ ۳- سطح آمادگی شهروندان برای مشارکت در نظام مدیریت شهری فناور محور چه میزان می باشد؟ همچنین می توان گفت این تحقیق در راستای بررسی فرضیات زیر تدوین شده است: ۱- بنظر می

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۱. ضریب آلفای کرونباخ برای گویه¬های هر یک از متغیرها

ردیف	متغیرهای تحقیق	گویه های تحقیق	ضریب پایایی
۱	**امکانات فناورانه خدمات رسان**	۱- دستگاه خود پرداز (عابر بانک)؛ ۲- دستگاه پایانه فروش (کارت خوان پوز)؛ ۳- کافی نت؛ ۴- پلیس۱۰+ و خدمات الکترونیک انتظامی؛ ۵- دفاتر پیشخوان دولت؛ ۶- تلفن همراه هوشمند (با قابلیت نصب و راه اندازی نرم افزارهای خدمات رسان)؛ ۷- دسترسی به لپ تاپ، کامپیوتر و اینترنت در منزل؛ ۸- دفاتر ارائه خدمات کامپیوتری، نرم افزاری و اینترنتی؛ ۹- نرم افزارهای خدمات رسان.	۰/۸۶۳
۲	**نحوه مشارکت شهروندان در نظام مدیریت شهری فناور محور**	۱- میزان آشنایی به کامپیوتر؛ ۲- میزان آشنایی به تلفن همراه هوشمند؛ ۳- کار با کامپیوتر / لپ تاپ؛ ۴- استفاده از اینترنت؛ ۵- استفاده از نرم افزارهای خدمات رسان؛ ۶- استفاده از ایمیل و شبکه های ارتباطی مجازی؛ ۷- استفاده از خدمات الکترونیکی بانکها (همراه بانک، اینترنت بانک و...)؛ ۸- میزان استفاده از خرید و فروش الکترونیکی (تجارت الکترونیکی)؛ ۹- استفاده از آموزش مجازی (دوره های کوتاه مدت، بلندمدت، دانشگاه مجاری و...)؛ ۱۰- انجام تحقیقات علمی از طریق اینترنت؛ ۱۱- استفاده از سرگرمی های مجازی (بازی، رخدادهای ورزشی، شبکه های اجتماعی، خدمات مذهبی و فرهنگی و...)؛ ۱۲- استفاده از خدمات پزشکی مجازی (رزرو نوبت، مشاوره، اطلاعات پزشکی و دارویی، پیشگیری از بیماری ها و...)؛ ۱۳- دسترسی به رسانه های مجازی، اخبار و روخدادهای شهری و کشور از طریق اینترنت؛ ۱۴- بهره مندی از خدمات الکترونیکی مسافرتی (رزرو بلیط، هتل و...)؛ ۱۵- شرکت در آموزش های علمی-کاربردی فناوری اطلاعات و ارتباطات؛ ۱۶- میزان آشنایی به خدمات الکترونیکی دولت و نحوه کار با آن ها؛ ۱۷- مدیریت زمان به کمک فناوری های نوین؛ ۱۸- میزان استفاده از دفاتر پیشخوان دولت، پست بانک، عابر بانک و...	۰/۹۰۱

رسد عابر بانک ها، دستگاه های پوز، دفاتر خدمات الکترونیکی انتظامی و پیشخوان دولت از امکانات فناورانه خدمات رسان در شهرهای ایران باشند. ۲- بنظر می رسد کیفیت دسترسی شهروندان به امکانات فناورانه خدمات رسان در سطح مناسبی باشد. ۳- بنظر می رسد سطح آمادگی شهروندان برای مشارکت در نظام مدیریت شهری فناور محور در حد مطلوب باشد.

۶-۱- روش تحقیق

پژوهش حاضر با توجه به هدف، از نوع تحقیقات کاربردی- توسعه¬ای بوده و از نظر ماهیت و روش، تحقیقی توصیفی و تحلیلی می باشد. جامعه آماری، شهروندان ساکن در مناطق دوازده گانه شهرداری تبریز در نظر گرفته شده است که بر اساس آمار سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۹۰، برابر یک میلیون و چهارصد و نود و چهار هزار و نهصد و نود و هشت نفر می باشد. بنابراین حجم نمونه، با استفاده از فرمول برآورد نمونه کوکران برابر ۳۲۲ نفر شد، که برای اطمینان بیشتر با ۱۰ درصد افزایش، تعداد نهایی نمونه آماری به ۳۸۰ نفر افزایش یافت. همچنین جهت بررسی های تخصصی و بهره مندی از دیدگاه اساتید و کارشناسان، حجم نمونه ای ۳۰ نفری از متخصصان حوزه های شهرسازی، فناوری اطلاعات و ارتباطات و مدیریت شهری در دانشگاه های تبریز مدنظر قرار گرفت. برای گرد آوری اطلاعات از دو روش کتابخانه ای و میدانی استفاده گردید که در روش کتابخانه ای، کتب، مقالات و مجلات علمی پژوهشی و پژوهش های مرتبط با موضوع مورد بررسی قرار گرفت و در روش میدانی اقدام به تهیه پرسشنامه کردیم که برای سنجش اعتبار وسیله اندازه گیری، ابتدا پرسشنامه مقدماتی آماده و توسط تعدادی از متخصصان مربوطه

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

(شهرسازی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، مدیریت شهری: به تعداد ۳۰ نفر) بررسی شد و اعتبار صوری پرسشنامه با حذف و اصلاح برخی از گویه ها بدست آمد. برای سنجش پایایی گویه ها، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید (جدول شماره ۱). همچنین برای نمونه برداری از مناطق ۱۲ گانه شهر تبریز، ابتدا به روش وزن دهی با توجه به جمعیت هر منطقه، نمونه مورد نظر برای هر منطقه مشخص شد و سپس با استفاده از روش نمونه گیری خوشه ای یک مرحله ای به صورت تصادفی از شهروندان مناطق پرسش گردید.

۷-۱- معرفی متغیرها و شاخص ها

جهت استخراج متغیرها و شاخص های تحقیق به صورت زیر اقدام شد: ابتدا به روش کتابخانه ای، پژوهش های قبلی مورد بررسی قرار گرفت که در این راستا، از متغیرهای معرفی شده توسط دکتر رسول بابا نسب و دکتر اصغر ضرابی (۱۳۹۳) و تحقیقات قبلی نگارنده (۱۳۹۲) بهره جسته و با طراحی پرسشنامه مقدماتی در خصوص انتخاب شاخص ها و متغیرهای مورد نظر و بررسی توسط تعدادی از متخصصان مربوطه (شهرسازی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، مدیریت شهری: به تعداد ۳۰ نفر)، اعتبار صوری متغیرها با حذف و اصلاح برخی از گویه ها بدست آمد. برای سنجش پایایی گویه ها، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که مقدار آلفای محاسبه شده برای همه گویه های مورد استفاده ۰/۸۹۱ بدست آمد که با توجه به نزدیک بودن این ضریب به عدد یک، نشان از اعتبار علمی آن و حاکی از انسجام درونی بیشتر گویه ها بوده است. همچنین جدول شماره (۱) نشان داد، برای همه متغیرهای معرفی شده، مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ است که بیانگر انتخاب صحیح شاخص ها و متغیرهای مدنظر می باشد.

۸-۱- محدوده و قلمرو پژوهش

جهت آزمون و بررسی کامل و دقیق فرضیه ها، اقدام به انتخاب مطالعه موردی (کلانشهر تبریز) کردیم. تبریز، یکی از شهرهای بزرگ ایران و مرکز استان آذربایجان شرقی است. این شهر، بزرگ‌ترین شهر منطقه شمال غرب ایران و مناطق آذری نشین بوده و مرکز اداری، ارتباطی، بازرگانی، سیاسی، صنعتی، فرهنگی و نظامی این منطقه شناخته می‌شود و یکی از پل های ارتباطی کشور با کشورهای توسعه یافته و اروپایی می باشد که اصلی ترین دلایل انتخاب این محدوده برای پژوهش حاضر است.(شکل شماره ۱) جمعیت تبریز در سال ۱۳۹۰ خورشیدی بالغ بر ۱/۴۹۴/۹۹۸ نفر بوده که این رقم با احتساب جمعیت ساکن در حومه شهر به حدود ۱/۸ میلیون نفر می‌رسد. این شهر در غرب استان آذربایجان شرقی و در منتهی‌الیه مشرق و جنوب‌شرق جلگه تبریز قرار گرفته است. این شهر از سمت شمال به کوه های پکه چین و عون بن علی، از سمت شمال شرق به کوه های گوزنی و باباغی، از سمت شرق به گردنه پایان و از سمت جنوب به دامنه های رشته کوه سهند محدود شده است (حداد عادل، ۱۳۸۰).

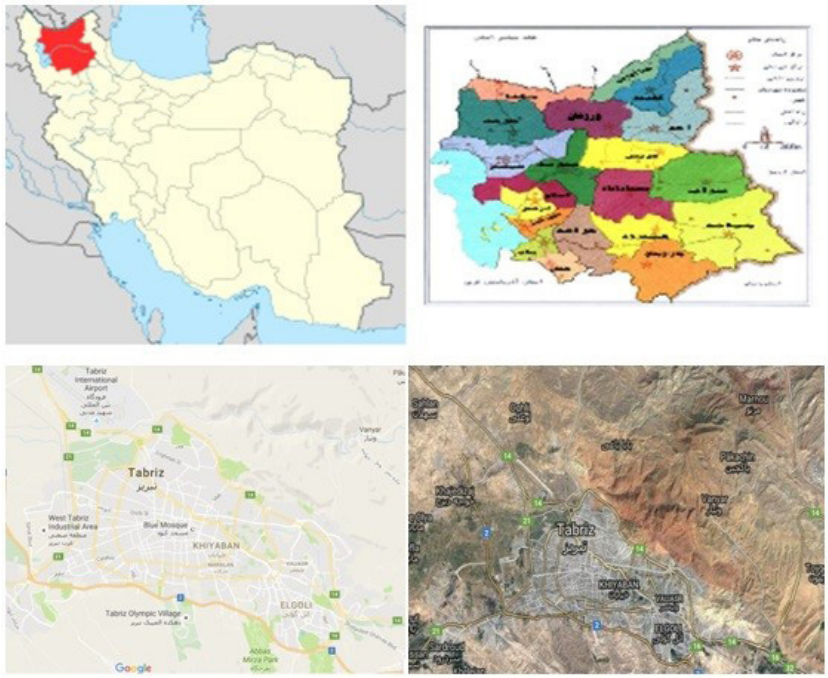
۲- مفاهیم، دیدگاه ها و مبانی نظری تحقیق

۱-۲- مدیریت شهری

پیدایش شهرها، تکامل و رشد آنها، نتیجه شمار زیادی از تصمیم های فردی است که افراد برای تعیین محل زندگی، کار، برپایی شرکت، تامین منابع، تفریح، تحصیل و مانند آن می گیرند. در شبکه ای پیچیده از تبادل و همکاری متقابل، هر یک از این تصمیم ها به شیوه مستقیم یا غیر مستقیم بر بسیاری دیگر اثر متقابل می گذارد. مهمترین و تاثیرگذارترین این تصمیمات، مربوط به مدیران شهری می باشد، تصمیماتی بر مبنای مدیریتی جامع و پیچیده برای حل مشکلات شهری و رفع نیازهای شهروندان تحت عنوان «مدیریت شهری». مدیریت شهری مفهومی کم و بیش نوین است که با شهرنشینی فزاینده و موج برنامه های تمرکز زدایی در دهه های ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ اهمیت پیدا کرده است. در دهه های اخیر دانشمندان و پژوهشگران بسیاری در خصوص کارکردها و تعاریف مدیریت شهری نظریه داده اند که در زیر به پاره ای از آن ها اشاره می کنیم:

۱- چارچیل (۱۹۸۵) با تاکید بر ایده پیچیدگی

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]



شکل ۱. نقشه استان آذربایجان شرقی و شهر تبریز

فزاینده، معتقد است که مدیریت شهری تنها به کنترل سیستم شهر اشاره ندارد بلکه به روابط رفتاری و فرایندی فعالان بی شمار و تعاملات ساکنین با یکدیگر و با حکومت و با اداره کنندگان شهر نیز مربوط است (کاظمیان و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۲۹).

۲- بیکر (۱۹۸۹) می گوید، به دلیل پاسخ ساده ای که ساختارهای بخشی به طبیعت شدیداً پیچیده شهرهای به سرعت در حال رشد می دهند، لازم است مدیریت شهری دید وسیع تری نسبت به مسائل داشته باشد (برک پور و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۷۹).

۳- مک گیل (۱۹۹۸) اعلام می کند، برای تعریف مدیریت شهری باید بدانیم نیروی محرکه شهر چیست، راهی پیدا کنیم که ضمانت کند پیچیدگی سازمانی موجود مدیریت شهری با پیچیدگی مسائل شهری منطبق است و اطمینان حاصل کنیم که میان استراتژی اعلام شده رسمی و لازم الاجرا و توانایی عملیاتی موجود مدیریت شهری تطابقی وجود دارد (Mcgill,۱۹۹۸:۴۶۹).

۴- شابر جیما (۱۹۹۸) می گوید، مهمترین وظیفه مدیریت شهری، پاسخ گویی اثربخش به مشکلات و مباحث منفرد شهر و تقویت ظرفیت سازمان های دولتی و سایر بازیگران به منظور توانمند کردن آنها در انجام وظایفشان در فرآیند مدیریت شهر است (زاهدی، ۱۳۷۹، ص ۱۷).

۵- چاکرابارتی (۲۰۰۱) معتقد است، با اتخاذ یک رویکرد مدیریت یکپارچه با اصولی منعطف و در نظر گرفتن عدم اطمینان و پویایی های محیط شهری ، می توان به عدالت در حل و رفع منافع پیچیده و ذینفعان متعدد دست یافت (Chakrabarty,۲۰۰۱:۳۳۵).

۶- استوارت (۲۰۰۶) اعلام می کند، برای دستیابی به کارآیی، برابری، مشارکت، پاسخ گویی مدیران و امنیت شهر در فرآیندهای مدیریت یک شهر، حکمروایی شایسته شهری پیشنهاد مناسبی است (Stewart,۲۰۰۶:۲۰۰).

۷- دیک به نقل از کلینک و براستا (۲۰۰۶) بیان می کند، مدیریت شهری مدرن عبارت است از فرآیند ایجاد، اجرا، هماهنگی و ارزیابی استراتژی های یکپارچه به کمک مقامات شهری با در نظر گرفتن اهداف عملیاتی بخش خصوصی و منافع شهروندان، در چارچوب سیاستی که در سطوح بالاتر حکومت برای

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

تحقق پتانسیل توسعه اقتصادی پایدار تدوین می شود (کاظمیان و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۲۹).

۸- از نظر وان دیک (۲۰۰۶) مدیریت شهری عبارت است از: تلاش برای هماهنگی و یکپارچگی فعالیت های بخش عمومی و اقدامات بخش خصوصی برای پرداختن به مشکلات اصلی که ساکنان شهرها با آنها روبه رو هستند و ایجاد شهری رقابتی تر، منصفانه تر و پایدارتر. مدیریت شهری چندبخشی و چندکنشگره است و باید با توجه به بنیان های اقتصادی شهر، محیط زیست، مشارکت و عدالت میان شهروندانش مورد مداقه قرار گیرد؛ با وجود این جهان پویاست و بنابراین، مدیران شهری همواره با چالش های جدیدی روبه رو خواهند بود (کاظمیان و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۳۵).

۲-۲-شهر الکترونیک

پیشرفت علوم و فناوری اطلاعات و توسعه روزافزون اینترنت در هزاره سوم، عمده ترین محور تحول و توسعه در جهان بوده و باعث تغییرات اساسی در جوامع بشری و زندگی افراد شده است. در این راستا، شهرهای امروزی، تجلی‌گاه چهره نوین زندگی در عصر ارتباطات و نقطه تمرکز خدمات گوناگون، تعاملات فرهنگی، اجتماعی و تراکنش‌های اقتصادی، نیازمند بکارگیری فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی است. لذا در این راستا تاثیرات فناوری اطلاعات، متخصصان و برنامه ریزان شهری و فناوری اطلاعات را برآنداشته است که در پژوهش های علمی، تحقیقاتی و کاربردی خود به مقوله شهر مبتنی بر فناوری اطلاعات، یعنی شهر الکترونیک یا شهر هوشمند و ماحصل آن بیش از پیش توجه نمایند (دیداریان، ۱۳۹۲، ص ۴۳). شهر الکترونیک تعاریف بسیاری دارد که به دو مورد آن در زیر اشاره می نماییم:

۱- شهر الکترونیک عبارت است از امکان دسترسی الکترونیکی شهروندان به کلیه ادارات، اماکن درون شهری و دستیابی به اطلاعات مختلف مورد نیاز به صورت شبانه روزی، هفت روز هفته، به شیوه ای با ثبات، قابل اطمینان، امن و محرمانه (جلالی، ۱۳۸۲، ص ۴۷).

۲- شهری است پیشرفته با دو فضای مجازی و واقعی که در آن فناوری اطلاعات و ارتباطات به کلیه مراتب شهری اعم از مدیریت شهری، اقتصاد، آموزش، کالبد شهری، بهداشت و درمان، گردشگری، سرگرمی، حمل و نقل و ... نفوذ کرده و باعث تحول در سیستم های شهری ، عملکرد و خدمات آنان شده است بطوریکه ادارات، سازمانها، شهرداریها، بانکها، شرکتهای عمومی و خصوصی اقدام به ارائه خدمات الکترونیکی می نمایند و شهروندان می توانند در فضای مجازی به خدمات و اطلاعات مورد نیاز خود در هر مکان و زمانی به شیوه های با ثبات، قابل اطمینان، با امنیت تمام و بطور محرمانه به صورت شبانه روزی دسترسی داشته باشند و در فضای واقعی نهادهای شهری با استفاده ازتکنولوژی¬های هوشمند (مانند خدمات الکترونیکی شهری، چراغ های راهنمایی، خیابان¬ها، بیلبردها و دوربین های هوشمند و...) می توانند با ارائه خدمات سریع، دقیق و مطمئن به شهروندان، حرکت جمعیت شهری را کنترل و مدیریت نموده تا شهری پیشرفته، آرام، پاکیزه، سالم، شهروندپسند و پایدارداشته باشند (دیداریان، ۱۳۹۲، ص ۴۸).

۳-۲-شهروندالکترونیک

افرادی که از خدمات شهر مجازی یا شهر هوشمند استفاده می نمایند بعنوان شهروند این شهر یعنی شهروند الکترونیک شناخته می شوند، از شهروند الکترونیک تعاریف بسیاری بیان شده است از جمله: تعریف جلالی (۱۳۸۲): شهروند الکترونیک فردی است که با فناوری اطلاعات آشنایی داشته باشد و بتواند از خدمات الکترونیکی یک شهر الکترونیک استفاده کند. تعریف متواضع (۱۳۸۴): کسی که از حداقل دانش لازم در رابطه با مفاهیم پایهICT، حداقل توانایی لازم بکارگیری سیستم عامل ویندوز و واژه پرداز مایکروسافت، توانایی کافی برای برقراری ارتباط با اینترنت و وب جهانی گستر، توانایی مبادله پیام های الکترونیکی از طریق پست الکترونیکی، توانایی کشف اطلاعات مورد نیاز، توانایی رویارویی با پیامد های منفی اینترنت را داشته باشد، شهروند الکترونیک است.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

تعریف طباطبائی (۱۳۸۶): شهروند الکترونیکی کسی است که توانایی شناخت و انجام امور روزمره از طریق اینترنت و مقابله با پیامدهای منفی آن را دارا باشد.
تعریف نگارنده (۱۳۹۲): شهروند الکترونیک فردی است که حداقل دانش لازم در رابطه با فناوری اطلاعات ، اینترنت و خدمات الکترونیکی ارائه شده در شهر توسط دولت (ادارات)، شهرداری ها، بانکها، سازمانها و شرکت ها را داشته باشد و با نحوه کار کردن و استفاده از این خدمات آشنا بوده و بتواند نیازهای روزمره خود از جمله پرداخت قبوض، خریدهای آنلاین، انجام عملیات بانکی، رزرو بلیط و هتل، دسترسی به موارد علمی- تخصصی و نیازهای اطلاعاتی، اخبار، تفریح و سرگرمی و... را رفع نماید، همچنین قادر باشد در فضای مجازی امنیت اطلاعاتی خود را حفظ کند.

۲-۴-مشارکت

بطور کلی، مشارکت درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص در موقعیت های گروهی است که آنان را بر می انگیزد تا برای دست یابی به هدف های گروهی یکدیگر را یاری دهند و در مسئولیت کار شریک شوند (طوسی، ۱۳۷۰، ص ۴۳). در این بین، علیزاده و همکارانش (۱۳۹۳) در مقاله ای تحت عنوان «بررسی نقش و مشارکت مردم در اداره امور شهری» نظریه های متعددی که در زمینه مشارکت و مدیریت شهری مشارکتی از نیمه دوم دهه ۱۹۶۰ مطرح شده بود را جمع بندی نمودند که در زیر مختصراً به آن اشاره می نماییم:

۱- نظریه مشارکتی جان ترنر: هنگامی که دولت مرکزی در امور اجتماعات محلی دخالت می کند هم نیازهای واقعی این جوامع برای دولت مرکزی نهفته است و هم با کنار گذاشتن مردم محلی توان و امکانات آن از دست می رود. وی با طبقه بندی اصولی انواع مشارکت در جدول معروف خود، کمک شایانی به شکل گیری نظریه مشارکت کرده است (علوی تبار، ۱۳۷۹، ص ۶۵).

۲- نظریه مشارکتی جیمز میجلی: براساس پاسخ و اقدام دولت ها به مشارکت، آن را به چهار نوع (شیوه ضد مشارکتی، شیوه مشارکت هدایت کننده، شیوه مشارکت فزاینده و شیوه مشارکت واقعی) تقسیم نمود (حبیبی و سعیدی رضوانی، ۱۳۸۴، ص ۱۸).

۳- نظریه مشارکتی شری ارنشتاین: وی مشارکت شهروندی را با تعبیر قدرت شهروندی بکار گرفت و در توضیح آن از نردبان مشارکت با محوریت (قدرت شهروندان، مشارکت جزئی و محرومیت شهروندان) استفاده نمود (عدالت خواه، ۱۳۷۵، ص ۳۷).

۴- نظریه مشارکتی دیوید دریسکل: وی معتقد بود، مشارکت بر سه اعتقاد ذیل مبتنی است: الف) توسعه، در وهله اول و پیش از همه، باید به نفع ساکنان محلی باشد. ب) مردمی که در محدوده مورد برنامه ریزی زندگی می کنند، دقیق ترین اطلاعات را درباره آن محدوده دارند. ج) مردمی که بیشترین تاثیرات را از تصمیمات می پذیرند، سهم بیشتری برای مشارکت در تصمیم گیری دارند (علیزاده و همکاران، ۱۳۹۳، صص ۶۷-۷۰).

۲-۵-مدیریت شهری فناورمحور

گسترش چشمگیر شهرنشینی و افزایش جمعیت شهرها در دهه های اخیر، مسبب مشکلات و چالش های جدی در شهرها شده است، به نحوی که مدیران شهری، در شهرهای بزرگ دیگر قادر نیستند با روش های سنتی و معمول گذشته این چالش ها را حل نموده و در ارایه خدمات به شهروندان موفقیت کسب کنند. در عصر حاضر اطلاعات و اطلاع رسانی، مهمترین ابزار راهبردی برای مدیریت و اداره شهرها است، آنچه امروزه توسعه و بهره وری خدمات، حل مشکلات شهرها و کسب رضایت شهروندان را تضمین می کند، استفاده از فناوری های نوین به خصوص فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت شهری است که تحت عنوان مدیریت شهری فناور محور با اهداف خدمات رسانی سریع، دقیق و کامل به شهروندان، مطرح می شود. مدیریت شهری فناور محور، مدیریتی است پیشرفته در دو فضای مجازی و واقعی که در آن فناوری اطلاعات و ارتباطات به کلیه ساختارهای مدیریتی نفوذ کرده و باعث تحول در سیستم مدیریت شهری، عملکرد و خدمات آنان شده است به طوریکه مدیران

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۲. مشخصات فردی پاسخ دهندگان (شهروندان)؛ منبع: نتایج مستخرج از پرسشنامه

	جنسیت		سن					تحصیلات				
	مرد	زن	زیر ۲۰ سال	۲۱ تا ۳۰ سال	۳۱ تا ۴۰ سال	۴۱ تا ۵۰ سال	بالای ۵۰ سال	زیر دیپلم	دیپلم و فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس	دکترا و بالاتر
پاسخ دهندگان	۲۵۱	۱۲۹	۲۱	۱۹۷	۸۵	۴۲	۳۵	۱۲	۹۸	۱۴۸	۸۱	۴۱
جمع کل	۳۸۰		۳۸۰					۳۸۰				

جدول ۳. مشخصات فردی پاسخ دهندگان (متخصصان)؛ منبع: نتایج مستخرج از پرسشنامه

	جنسیت		مرتبه دانشگاهی				رشته تخصصی		
	مرد	زن	مربی	استادیار	دانشیار	استاد	شهرسازی	فناوری اطلاعات	مدیریت شهری
پاسخ دهندگان	۲۳	۷	۰	۲۰	۹	۱	۱۳	۱۲	۵
جمع کل	۳۰		۳۰				۳۰		

توجه: کلیه متخصصان دارای مدرک دکترای تخصصی بودند.

مدیریت شهری
فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۷ تابستان ۹۶
No.47 Summer 2017

شهری و مسئولین محلی می توانند در سطح کلان و خرد به کمک فناوری های نوین به خصوص فناوری های اطلاعاتی و ارتباطاتی نسبت به مدیریت، نظارت و خدمات رسانی به شهروندان در هر مکان و زمانی به شیوه های با ثبات، قابل اطمینان، با امنیت تمام، سریع و دقیق به صورت شبانه روزی اقدام نمایند.

۳- تجزیه و تحلیل پژوهش

پس از استخراج متغیرها و شاخص های مورد نظر و تایید پایایی گویه¬ها، اقدام به طراحی پرسشنامه بر مبنای فرضیات مطروحه کردیم که برای نمونه برداری از مناطق ۱۲ گانه شهر تبریز، ابتدا به روش وزن دهی با توجه به جمعیت هر منطقه، نمونه مورد نظر برای هر منطقه مشخص و با استفاده از روش نمونه گیری خوشه ای یک مرحله ای به صورت تصادفی از شهروندان مناطق پرسش گردید، همچنین جهت بررسی های تخصصی و بهره مندی از دیدگاه اساتید و کارشناسان، از ۳۰ نفر از متخصصان حوزه های شهرسازی، فناوری اطلاعات و ارتباطات و مدیریت شهری در دانشگاه های تبریز در خصوص تایید یا رد متغیرهای مورد بررسی پرسش گردید، سپس تجزیه و تحلیل های لازم به کمک نرم افزار SPSS صورت پذیرفت که نتایج حاصله به شرح زیر می باشد:

۳-۱- مشخصات فردی پاسخ دهندگان

این افراد در دو گروه طبقه بندی شدند: گروه اول شهروندان (حجم نمونه: ۳۸۰ نفر) و گروه دوم متخصصان (حجم نمونه: ۳۰ نفر)، که مشخصات آنان، به شرح جداول شماره ۲ و ۳ ارائه می گردد:

۳-۲- سنجش امکانات فناورانه خدمات رسان در شهرهای ایران

برای حصول این بخش، ابتدا به روش کتابخانه ای، پژوهش های محققان، سایت های علمی و تخصصی، سایت شهرداری های داخل و خارج کشور (شهر های الکترونیک) مورد بررسی قرار گرفت و امکانات فناورانه خدمات رسان جمع بندی گردید و با طراحی پرسشنامه مقدماتی در خصوص انتخاب شاخص ها و متغیرهای مرتبط با امکانات فناورانه خدمات رسان، به کمک روش میدانی، از تعدادی از متخصصان مربوطه (رشته های تخصصی شهرسازی، فناوری اطلاعات و

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۴. آمار توصیفی: درصد فراوانی کیفیت دسترسی شهروندان به امکانات فناورانه خدمات رسان؛ منبع: نتایج مستخرج از پرسشنامه

ردیف	کیفیت دسترسی	بسیار ضعیف	ضعیف	متوسط	خوب	خیلی خوب	میانگین شهر	انحراف معیار	رتبه
۱	**تلفن همراه هوشمند (با قابلیت نصب و راه اندازی نرم افزارهای خدمات رسان)**	۰	۰	۳/۱۵	۵۵	۴۱/۸۵	۴/۴۶	۱/۰۳	۱
۲	**دستگاه پایانه فروش (کارت خوان پوز)**	۸/۱۶	۲۲/۱	۳۰	۲۵	۱۴/۷۴	۳/۷۷	۱/۲۱	۶
۳	**دستگاه خودپرداز (عابر بانک)**	۵	۱۱/۳۱	۲۴/۲۱	۳۲/۸۹	۲۶/۵۹	۴/۱۲	۱/۱۴	۳
۴	**دسترسی به کامپیوتر / لپ تاپ / تبلت و اینترنت در منزل**	۰	۹/۲۱	۲۶/۰۵	۳۴/۷۴	۳۰	۴/۱۸	۱/۱۶	۲
۵	**کافی نت**	۷/۳۷	۱۹/۷۴	۳۹/۷۴	۲۸/۴۲	۴/۷۳	۳/۹۱	۱/۱۲	۵
۶	**دفاتر پیشخوان دولت**	۵/۲۶	۱۸/۱۶	۴۴/۷۴	۱۸/۴۲	۱۳/۴۲	۳/۹۷	۱/۱۵	۴
۷	**پلیس ۱۰+ و خدمات الکترونیک انتظامی**	۱۴/۲۱	۲۸/۴۲	۲۹/۲۱	۱۷/۳۷	۱۰/۷۹	۲/۹۲	۰/۸۲	۸
۸	**دفاتر ارائه خدمات کامپیوتری ، نرم افزاری و اینترنتی**	۱۱/۸۴	۲۷/۳۷	۴۳/۴۲	۱۳/۹۵	۳/۴۲	۳/۷۱	۱/۲۳	۷
۹	**نرم افزارهای خدمات رسان**	۲۷/۹	۴۹/۲۱	۱۶/۰۵	۶/۸۴	۰	۲/۵۷	۱/۲۲	۹

ارتباطات، مدیریت شهری: به تعداد ۳۰ نفر) درخواست گردید با تکمیل پرسشنامه ها، اعتبار صوری متغیرها (با حذف، اصلاح و تایید گویه ها) بررسی کنند که نتایج حاصله جهت سنجش پایایی گویه ها، به کمک ضریب آلفای کرونباخ تجزیه و تحلیل گردید. میانگین مقدار آلفای محاسبه شده برای همه گویه های مورد استفاده ۰/۸۶۳ بدست آمد که با توجه به نزدیک بودن این ضریب به عدد یک، نشان از اعتبار علمی آن و حاکی از انسجام درونی بیشتر گویه ها بوده است که بیانگر انتخاب صحیح شاخص ها و متغیرهای مد نظر می باشد (جدول شماره ۱).

بنابراین می توان گفت؛ از دیدگاه متخصصان و اساتید ایرانی ، تلفن همراه هوشمند، دسترسی به کامپیوتر- لپ تاپ، تبلت و اینترنت در منزل، دستگاه خودپرداز (عابر بانک)، دسترسی به دفاتر پیشخوان دولت، کافی نت، دستگاه پایانه فروش (کارت خوان پوز)، دفاتر ارائه خدمات کامپیوتری، نرم افزاری و اینترنتی و دسترسی به پلیس ۱۰+ و خدمات الکترونیک انتظامی و نرم افزارهای خدمات رسان، امکانات فناورانه خدمات رسان در شهرهای ایران می باشند.

۳-۳- سنجش کیفیت دسترسی شهروندان به امکانات فناورانه خدمات رسان

از نظر آمار توصیفی: میزان درصد فراوانی، کیفیت دسترسی شهروندان به امکانات فناورانه خدمات رسان در شهر مورد مطالعه (تبریز)، براساس جدول شماره (۴) بدین شرح است؛ کیفیت دسترسی شهروندان به امکانات فناورانه، تلفن همراه هوشمند، دسترسی به کامپیوتر / لپ تاپ / تبلت و اینترنت در منزل، دستگاه خودپرداز (عابر بانک) در حد خیلی مطلوب و دسترسی به دفاتر پیشخوان دولت، کافی نت، دستگاه پایانه فروش (کارت خوان پوز)، دفاتر ارائه خدمات کامپیوتری، نرم افزاری و اینترنتی در حد مطلوب و دسترسی به پلیس ۱۰+ و خدمات الکترونیک انتظامی و نرم افزارهای خدمات رسان در حد نامطلوب قرار دارد. همچنین از دیدگاه بررسی تحلیلی، برای سنجش کیفیت دسترسی شهروندان به امکانات فناورانه خدمات رسان در شهر مورد مطالعه (تبریز)، از آزمون تی تک نمونه ای استفاده کردیم که با توجه به شرایط موجود، مقدار آزمون (test value) برابر ۳ در نظر گرفته شد، بنابراین اگر میانگین پاسخ های هریک از شاخص ها

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۵. آزمون تی: سنجش میزان کیفیت دسترسی شهروندان به امکانات فناورانه خدمات رسان؛ منبع: نتایج مستخرج از پرسشنامه

One-Sample Test								
	Test Value = 3							
امکانات فناورانه خدمات رسان	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean	Std. Deviation	Mean Difference	۹۵٪ Confidence Interval of the Difference	
							Lower	Upper
تلفن همراه هوشمند	۲۷,۶۷۸	۳۷۹	۰,۰۰۰	۴,۴۶۳۲	۱,۰۳۰۵۲	۱,۴۶۳۱۶	۱,۳۵۹۲	۱,۵۶۷۱
دستگاه پایانه فروش	۱۲,۴۲۸	۳۷۹	۰,۲۲	۳,۷۷۶۳	۱,۲۱۷۷۱	۰,۷۷۶۳۲	۰,۶۵۳۵	۰,۸۹۹۱
دستگاه خودپرداز	۱۹,۰۸۶	۳۷۹	۰,۰۰۱	۴,۱۲۳۷	۱,۱۴۷۶۶	۱.۱۲۳۶۸	۰,۰۰۷۹	۱,۲۳۹۴
دسترسی به کامپیوتر لپ تاپ، تبلت و اینترنت در منزل	۱۹,۸۶۵	۳۷۹	۰,۰۰۱	۴,۱۸۹۵	۱,۱۶۷۲۳	۱.۱۸۹۴۷	۱,۰۷۷۱	۱,۳۰۷۲
کافی نت	۱۵,۷۸۹	۳۷۹	۰,۰۰۵	۳,۹۱۰۵	۱,۱۲۴۱۶	۰,۹۱۰۵۳	۰,۷۹۷۱	۱,۰۲۳۹
دفاتر پیشخوان دولت	۱۶.۴۸۶	۳۷۹	۰,۰۰۴	۳,۹۷۸۹	۱,۱۵۷۵۵	۰,۹۷۸۹۵	۰,۸۶۲۲	۱,۰۹۵۷
پلیس ۱۰+	-۰,۳۲۲	۳۷۹	۰,۷۵۲	۲,۹۹۸۶	۰,۸۲۷۸۴	-۰,۰۷۱۴۳	-۰,۵۴۹۹	۰,۴۰۷۱
دفاتر ارائه خدمات کامپیوتری، نرم افزاری و اینترنتی	۱۱,۲۵۳	۳۷۹	۰,۰۳۵	۳,۷۱۰۵	۱,۲۳۰۸۲	۰,۷۱۰۵۳	۰,۵۸۶۴	۰,۸۳۳۴
نرم افزارهای خدمات رسان	-۱,۳۱۲	۳۷۹	۰,۲۱۲	۲,۵۷۱۴	۱,۲۲۲۵۰	-۰,۴۲۸۵۷	-۱,۱۳۴۴	۰,۲۷۷۳
جمع بندی کلی کیفیت دسترسی شهروندان به امکانات فناورانه خدمات رسان	۷,۳۰۵	۳۷۹	۰,۰۳۶	۳,۷۳۹۱	۱,۲۴۳۹۶	۰,۸۰۹۵۲	۰,۵۹۰۲	۱,۰۲۸۹

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۷ تابستان ۹۶
No.47 Summer 2017

بیشتر از ۳ باشد، بدین معنی است که از نظر جامعه مورد نظر، شاخص دسترسی شهروندان به امکانات فناورانه خدمات رسان شهر در سطح بهتری قرار دارد و چنانچه مساوی یا کمتر از ۳ باشد، نشان دهنده ضعیف بودن این دسترسی ها است.

$$\begin{cases} H_0 : \mu \leq ۳ \\ H_1 : \mu > ۳ \end{cases}$$

که پس از انجام تجزیه و تحلیل های مربوطه ، نتایج (جدول شماره ۵) به شرح زیر بدست آمد:

میانگین کیفیت دسترسی شهروندان به تلفن همراه هوشمند(۴/۴۶) و معناداری آن (sig=۰,۰۰)، میانگین دسترسی به کامپیوتر / لپ تاپ / تبلت و اینترنت در منزل(۴/۱۸) و معناداری آن (sig=۰,۰۰۱)، میانگین دسترسی به دستگاه خودپرداز (عابر بانک)(۴/۱۲) و معناداری آن (۰,۰۰۱) بدست آمد (با توجه به میانگین بیشتر از ۳ و معناداری کمتر از ۰/۰۵)، در نتیجه این سه شاخص در وضعیت خیلی مطلوب قرار دارند و از آنجائیکه میانگین دسترسی به دفاتر پیشخوان دولت (۳/۹۷) و معناداری آن (۰,۰۰۴) ، کافی نت(۳/۹۱) و معناداری آن (۰,۰۰۵)، میانگین دسترسی به دستگاه پایانه فروش (کارت خوان پوز) (۳/۷۷) و معناداری آن(sig=۰,۰۲۲) و دفاتر ارائه خدمات کامپیوتری، نرم افزاری و اینترنتی (۳/۷۱) و معناداری آن (۰,۰۳۵) است، (با توجه به میانگین بیشتر از ۳ و معناداری کمتر از ۰/۰۵)، در نتیجه این چهار شاخص در وضعیت مطلوب قرار دارند و از آنجائیکه میانگین دسترسی به پلیس ۱۰+ و خدمات الکترونیک انتظامی(۲/۹۲) و معناداری آن (۰,۷۵۲) و میانگین نرم افزارهای خدمات رسان(۲/۵۷) و معناداری آن (۰,۲۱۲) است، (با توجه به میانگین کمتر از ۳ و معناداری بیش از ۰/۰۵)، درنتیجه

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۶. درصد فراوانی سطح آمادگی شهروندان برای مشارکت در نظام مدیریت شهری فناور محور؛ منبع: نتایج مستخرج از پرسشنامه

ردیف	میزان آمادگی شهروندان برای مشارکت در امور شهری	بسیار کم	کم	تاحدودی	زیاد	خیلی زیاد	میانگین شهر	رتبه
۱	میزان آشنایی به کامپیوتر	۶/۷۱	۹/۰۹	۵۱/۱۷	۱۹/۵	۱۳/۵۳	۴/۲۶	۴
۲	میزان آشنایی به تلفن همراه هوشمند	۵/۸۱	۷/۴۱	۵۱/۱	۱۹/۵	۱۶/۱۸	۴/۵۳	۲
۳	کار با کامپیوتر / لپ تاپ	۸/۸۱	۱۵/۴۵	۳۹/۰۸	۲۱/۷۸	۱۴/۸۸	۴/۰	۶
۴	استفاده از اینترنت	۳/۲	۱۱/۳۱	۲۸/۵	۳۸/۳۹	۱۸/۶	۴/۴	۳
۵	استفاده از نرم افزارهای خدمات رسان	۴۶/۵۵	۲۹/۳۳	۲۱/۰۲	۳/۱	۰	۲/۲۶	۱۵
۶	استفاده از شبکه های ارتباطی مجازی و ایمیل	۱۳/۲۱	۱۰/۰۴	۴/۴۱	۴۳/۰۹	۲۹/۲۵	۴/۱۳	۵
۷	استفاده از خدمات الکترونیکی بانکها (همراه بانک ، اینترنت بانک و...)	۱۲/۱۱	۱۴/۸۷	۴۰/۱۳	۱۹/۷۱	۱۳/۱۸	۳/۶	۸
۸	میزان استفاده از خرید و فروش الکترونیکی (تجارت الکترونیکی)	۴۰/۲۴	۳۱/۷۶	۱۸/۵	۹/۵	۰	۲/۴۶	۱۴
۹	استفاده از آموزش مجازی (دوره های کوتاه مدت، بلند مدت، دانشگاه مجاری و...)	۶۵/۲۱	۱۶/۴۵	۱۳/۱۵	۵/۱۹	۰	۲/۱۳	۱۶
۱۰	انجام تحقیقات علمی از طریق اینترنت	۲/۰۵	۲۶/۱۷	۴۹/۳۶	۱۵/۰۱	۷/۴۱	۳/۴	۹
۱۱	استفاده از سرگرمی های مجازی (بازی، رخدادهای ورزشی، شبکه های اجتماعی، خدمات مذهبی و فرهنگی و...)	۱۱/۱۲	۲۴/۱۵	۳۹/۹	۱۹/۸	۵/۰۳	۲/۹۳	۱۱
۱۲	استفاده از خدمات پزشکی مجازی (رزرو نوبت، مشاوره، اطلاعات پزشکی و دارویی، پیشگیری از بیماری ها و...)	۳۶/۵۸	۳۲/۳۳	۲۲/۵	۸/۰۹	۰/۵	۲/۶	۱۳
۱۳	بهره مندی از خدمات الکترونیکی مسافرتی (رزرو بلیط، هتل و...)	۳۵/۰۷	۳۱/۵۱	۲۷/۶	۵/۷۶	۰/۰۶	۲/۸	۱۲
۱۴	دسترسی به رسانه های مجازی، اخبار و روخدادهای شهری و کشور از طریق اینترنت	۹/۴	۱۶/۵۳	۴۷/۴	۱۶/۶۷	۱۰	۳/۸	۷
۱۵	شرکت در آموزش های علمی-کاربردی فناوری اطلاعات و ارتباطات	۸۹/۲۵	۹/۷۵	۱	۰	۰	۱/۵۳	۱۸
۱۶	میزان آشنایی به خدمات الکترونیکی دولت و نحوه کار با آن ها	۱۲/۵	۲۰/۵۱	۴۴/۰۴	۱۴/۷	۸/۲۵	۳/۲	۱۰
۱۷	مدیریت زمان به کمک فناوری های نوین	۸۱/۳۲	۱۰/۱	۷/۴۹	۱/۰۹	۰	۱/۹۳	۱۷
۱۸	میزان استفاده از دفاتر پیشخوان دولت، پست بانک، عابر بانک و...	۰	۵/۰۱	۲۹/۵۹	۵۴/۹۱	۱۰/۴۹	۴/۶۶	۱

این دو شاخص در حد نامطلوب قرار دارد و اما، نهایتاً مجموع میانگین کل کیفیت دسترسی شهروندان به امکانات فناورانه خدمات رسان از دیدگاه شهروندان تبریز، ۳/۷۳ (بیشتر از مقدار آزمون) و سطح معناداری ۰/۰۳۶ (کمتر از ۰/۰۵) و حد بالا و پایین فاصله اطمینان مثبت بدست آمد که نشان می دهد در کل، کیفیت دسترسی به امکانات فناورانه خدمات رسان در شهر تبریز در حد مناسبی قرار دارد.

جمع بندی کلی

۴-۳- سنجش سطح آمادگی شهروندان برای مشارکت در نظام مدیریت شهری فناور محور

از نظر آمار توصیفی: درصد فراوانی سطح آمادگی شهروندان برای مشارکت در نظام مدیریت شهری فناور محور در شهر مورد مطالعه (تبریز)، براساس جدول شماره (۶) مشاهده می گردد، میزان استفاده از دفاتر پیشخوان دولت، پست بانک و عابر بانک، میزان آشنایی به تلفن همراه هوشمند، استفاده از اینترنت، میزان آشنایی به کامپیوتر، استفاده از شبکه

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

هـای ارتباطی مجـازی و ایمیل، کار با کامپیوتر / لپ تاپ، دسترسـی به رسـانه هـای مجـازی، اخبـار و روخدادهای شـهری و کشـور از طریـق اینترنـت، اسـتفاده از خدمات الکترونیکـی بانکها(همراه بانک، اینترنت بانـک و...)، انجام تحقیقـات علمـی از طریـق اینترنـت، میـزان آشـنایی به خدمـات الکترونیکـی دولـت و نحـوه کار بـا آن هـا در حـد مطلـوب بـوده و اسـتفاده از سـرگرمی هـای مجازی (بـازی، رخدادهـای ورزشـی، شـبکه هـای اجتماعـی، خدمـات مذهبی و فرهنگـی و...)، بهره منـدی از خدمات الکترونیکـی مسـافرتی (رزرو بلیـط، هتـل و...)، اسـتفاده از خدمـات پزشـکی مجـازی (رزرو نوبـت، مشـاوره، اطلاعات پزشـکی و دارویی، پیشـگیری از بیماری ها و...)، میـزان اسـتفاده از خریـد و فـروش الکترونیکـی (تجارت الکترونیکـی)، اسـتفاده از نـرم افزارهـای خدمـات رسـان و اسـتفاده از آمـوزش مجـازی (دوره هـای کوتـاه مـدت، بلندمدت، دانشـگاه مجاری و...) در حد متوسـط می باشد و مدیریـت زمـان بـه کمک فنـاوری های نوین و شـرکت در آمـوزش هـای علمی-کاربـردی فنـاوری اطلاعـات و ارتباطـات در حـد نامطلـوب قـرار دارند.

همچنین از دیدگاه بررسـی تحلیلی، برای سنجش سطح آمادگـی شـهروندان بـرای مشـارکت در نظـام مدیریـت شـهری فنـاور محـور در شـهر مـورد مطالعـه (تبریـز)، از آزمـون تـی تـک نمونـه ای اسـتفاده کردیـم که بـا توجه به شـرایط موجود، مقدار آزمـون (test value) برابر ۳ در نظر گرفته شـد، بنابراین اگر میانگین پاسـخ های هریک از شـاخص ها بیشـتر از ۳ باشـد، بدین معنی اسـت که از نظـر جامعه مورد نظر، شـاخص آمادگی شـهروندان برای مشـارکت در نظام مدیریت شـهری فناور محور در سـطح بهتـری قـرار دارد و چنانچـه مسـاوی یا کمتر از ۳ باشـد، نشـان دهنـده پایین بودن میـزان آمادگی شـهروندان در این نظام اسـت.

$$\begin{cases} H_0 : \mu \leq 3 \\ H_1 : \mu > 3 \end{cases}$$

کـه پـس از انجـام تجزیـه و تحلیل هـای مربوطـه، نتایج (جـدول شـماره ۷) بـه شـرح زیـر بدسـت آمد:

میانگین میزان اسـتفاده از دفاتر پیشـخوان دولت، پسـت بانـک و عابـر بانـک(۴/۶۶) و معنـاداری آن (۰,۰۰۰)، میانگین میزان آشـنایی به تلفن همراه هوشـمند (۴/۵۳) و معنـاداری آن (۰,۰۰۰)، میانگیـن اسـتفاده از اینترنـت (۴/۴) و معنـاداری آن (۰,۰۰۰)، میانگیـن میزان آشـنایی به کامپیوتر(۴/۲۶) و معنـاداری آن (sig=۰,۰۰)، میانگین اسـتفاده از شـبکه های ارتباطی مجازی و ایمیـل (۴/۱۳) و معنـاداری آن (۰,۰۰۰)، میانگیـن کار بـا کامپیوتـر/ لپ تـاپ (۴/۰) و معنـاداری آن (۰,۰۰۰)، میانگین دسترسـی بـه رسـانه¬های مجـازی، اخبـار و روخدادهـای شـهری و کشـوری از طریـق اینترنـت(۳/۸) و معنـاداری آن (sig=۰,۰۰۱)، میانگیـن اسـتفاده از خدمـات الکترونیکی بانکها(همـراه بانـک، اینترنت بانـک و...) (۳/۶) و معناداری آن (۰,۰۱۴)، میانگیـن انجـام تحقیقـات علمـی از طریق اینترنـت (۳/۴) و معنـاداری آن (۰,۰۴۲)، میانگین میزان آشـنایی بـه خدمـات الکترونیکـی دولـت و نحـوه کار بـا آن هـا (۳/۲) و معنـاداری آن (۰,۰۳۸) اسـت، (بـا توجـه بـه میانگین بیشـتر از ۳ و معنـاداری کمتـر از ۰/۰۵)، در نتیجـه ایـن ده شـاخص در وضعیت مطلـوب قـرار دارند و نیز میانگین اسـتفاده از سـرگرمی های مجـازی (بازی، رخدادهـای ورزشـی، شـبکه هـای اجتماعـی، خدمـات مذهبـی و فرهنگی و...) (۲/۹۳) و معنـاداری آن (۰,۰۵۲)، میانگیـن بهره منـدی از خدمـات الکترونیکی مسـافرتی (رزرو بلیـط، هتـل و...) (۲/۸) و معنـاداری آن (۰,۴۷۸)، میانگیـن اسـتفاده از خدمـات پزشـکی مجـازی (رزرو نوبـت، مشـاوره، اطلاعـات پزشـکی و دارویی، پیشـگیری از بیمـاری هـا و...) (۲/۶) و معنـاداری آن (۰,۴۶۴)، میانگیـن میـزان اسـتفاده از خریـد و فـروش الکترونیکی (تجـارت الکترونیکـی) (۲/۴۶) و معنـاداری آن (۰,۵۵۶)، میانگین اسـتفاده از نـرم افزارهای خدمات رسـان (۲/۲۶) و معنـاداری آن (۰,۶۱۰) و میانگیـن اسـتفاده از آمـوزش مجـازی (دوره هـای کوتـاه مـدت، بلندمـدت، دانشـگاه مجـاری و...) (۲/۱۳) و معنـاداری آن (۰,۷۹۲) اسـت، (بـا توجـه بـه میانگیـن کمتـر از ۳ وبیشـتر از ۲ و معنـاداری بیـش از ۰/۰۵)، درنتیجـه ایـن شـش شـاخص در حـد متوسـط و نامطلـوب قـرار دارد و میانگیـن مدیریت زمان بـه کمـک فنـاوری هـای نویـن(۱/۹۳) و معنـاداری آن

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۷. آزمون تی: سنجش سطح آمادگی شهروندان برای مشارکت در نظام مدیریت شهری فناور محور

One-Sample Test								
میزان آمادگی شهروندان برای مشارکت در امور شهری	Test Value = 3							
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean	Std. Deviation	Mean Difference	۹۵٪ Confidence Interval of the Difference	
							Lower	Upper
میزان آشنایی به کامپیوتر	۶.۱۴۱	۳۷۹	.۰۰۰	۴.۲۶۶۷	.۷۹۸۸۱	۱.۲۶۶۶۷	.۸۲۴۳	۱.۷۰۹۰
میزان آشنایی به تلفن همراه هوشمند	۹.۲۸۰	۳۷۹	.۰۰۰	۴.۵۳۳۳	.۶۳۹۹۴	۱.۵۳۳۳۳	۱.۱۷۸۹	۱.۸۸۷۷
کار با کامپیوتر / لپ تاپ	۴.۵۸۳	۳۷۹	.۰۰۰	۴.۰۰۰۰	.۸۴۵۱۵	۱.۰۰۰۰۰	.۵۳۲۰	۱.۴۶۸۰
استفاده از اینترنت	۷.۳۵۹	۳۷۹	.۰۰۰	۴.۴۰۰۰	.۷۳۶۷۹	۱.۴۰۰۰۰	.۹۹۲۰	۱.۸۰۸۰
استفاده از نرم افزارهای خدمات رسان	-۲.۹۵۵	۳۷۹	.۶۱۰	۲.۲۶۶۷	.۹۶۱۱۵	-.۷۳۳۳۳	-۱.۲۶۵۶	-.۲۰۱۱
استفاده از شبکه های ارتباطی مجازی و ایمیل	۵.۲۶۴	۳۷۹	.۰۰۰	۴.۱۳۳۳	.۸۳۳۸۱	۱.۱۳۳۳۳	.۶۷۱۶	۱.۵۹۵۱
استفاده از خدمات الکترونیکی بانکها(همراه بانک، اینترنت بانک و...)	۲.۸۰۶	۳۷۹	.۰۱۴	۳.۶۰۰۰	.۸۲۸۰۸	.۶۰۰۰۰	.۱۴۱۴	۱.۰۵۸۶
میزان استفاده از خرید و فروش الکترونیکی (تجارت الکترونیکی)	-۲.۰۸۶	۳۷۹	.۵۵۶	۲.۴۶۶۷	.۹۹۰۴۳	-.۵۳۳۳۳	-۱.۰۸۱۸	.۰۱۵۱
استفاده از آموزش مجازی (دوره های کوتاه مدت، بلند مدت، دانشگاه مجازی و...)	-۳.۳۸۹	۳۷۹	.۷۹۲	۲.۱۳۳۳	.۹۹۰۴۳	-.۸۶۶۶۷	-۱.۴۱۵۱	-.۳۱۸۲
انجام تحقیقات علمی از طریق اینترنت	۱.۸۷۱	۳۷۹	.۰۴۲	۳.۴۰۰۰	.۸۲۸۰۸	.۴۰۰۰۰	-.۰۵۸۶	.۸۵۸۶
استفاده از سرگرمی های مجازی (بازی، رخدادهای ورزشی، شبکه های اجتماعی، خدمات مذهبی و فرهنگی و...)	-.۲۶۹	۳۷۹	.۰۵۲	۲.۹۳۳۳	.۹۶۱۱۵	-.۰۶۶۶۷	-.۵۹۸۹	.۴۶۵۶
استفاده از خدمات پزشکی مجازی (رزرو نوبت، مشاوره، اطلاعات پزشکی و دارویی، پیشگیری از بیماری ها و...)	-۱.۴۶۸	۳۷۹	.۴۶۴	۲.۶۰۰۰	۱.۰۵۵۶۰	-.۴۰۰۰۰	-.۹۸۴۶	.۱۸۴۶

(sig=۰,۸۱) و میانگین شرکت در آموزش های علمی-کاربردی فناوری اطلاعات و ارتباطات (۱/۵۳) و معناداری آن (۰,۸۴۱) است، (با توجه به میانگین کمتر از ۳ و معناداری بیش از ۰/۰۵)، درنتیجه این دو شاخص در حد ضعیف و نامطلوب قرار دارند و اما، نهایتاً مجموع میانگین کل میزان آمادگی شهروندان برای مشارکت در نظام مدیریت شهری فناور محور از دیدگاه شهروندان تبریز، ۳/۲۵ (بیشتر از مقدار آزمون) و سطح معناداری ۰/۰۰۱ (کمتر از ۰/۰۵) و حد بالا و پایین فاصله اطمینان مثبت بدست آمد که نشان می دهد در کل، میزان آمادگی شهروندان برای مشارکت در نظام مدیریت شهری فناور محور در شهر تبریز، در حد مطلوب قرار دارد.

۴- جمع بندی و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی تحلیلی مشارکت شهروندان و امکانات فناورانه خدمات رسان در نظام

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

مدیریت شهری فناورمحور بصورت مطالعه موردی در شهر تبریز، به روش تحقیق توصیفی، تحلیلی و پیمایشی صورت پذیرفت که نتایج زیر حاصل گردید:

۱- از دیدگاه متخصصان و اساتید ایرانی (با توجه به میانگین مقدار ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶۳ محاسبه شده برای همه گویه های مرتبط با امکانات فناورانه خدمات رسان)، تلفن همراه هوشمند، دسترسی به کامپیوتر / لپ تاپ / تبلت و اینترنت در منزل، دستگاه خودپرداز (عابر بانک)، دسترسی به دفاتر پیشخوان دولت، کافی نت، دستگاه پایانه فروش (کارت خوان پوز)، دفاتر ارائه خدمات کامپیوتری، نرم افزاری و اینترنتی و دسترسی به پلیس ۱۰+ و خدمات الکترونیک انتظامی و نرم افزارهای خدمات رسان، امکانات فناورانه خدمات رسان در شهرهای ایران می باشند. درنتیجه فرضیه ما رد نشده بلکه اثبات شده و تکمیل می گردد.

۲- کیفیت دسترسی شهروندان کلانشهر تبریز به تلفن همراه هوشمند، کامپیوتر / لپ تاپ / تبلت و اینترنت در منزل، دستگاه خودپرداز، در وضعیت خیلی مطلوب قرار دارد.

۳- کیفیت دسترسی شهروندان کلانشهر تبریز به دفاتر پیشخوان دولت، کافی نت، دستگاه پایانه فروش (کارت خوان پوز) و دفاتر ارائه خدمات کامپیوتری، نرم افزاری و اینترنتی، در وضعیت مطلوب قرار دارد.

۳- کیفیت دسترسی شهروندان کلانشهر تبریز به پلیس ۱۰+ و خدمات الکترونیک انتظامی و نرم افزارهای خدمات رسان، در حد نامطلوب قرار دارد.

۴- مجموع میانگین کل کیفیت دسترسی شهروندان به امکانات فناورانه خدمات رسان از دیدگاه شهروندان تبریز، ۳/۷۳ (بیشتر از مقدار آزمون) و سطح معناداری ۰/۰۳۶ (کمتر از ۰/۰۵) و حد بالا و پایین فاصله اطمینان مثبت بدست آمد که نشان می دهد در کل، کیفیت دسترسی به امکانات فناورانه خدمات رسان در شهر تبریز در حد مناسبی قرار دارد. در نتیجه فرضیه ما اثبات می گردد.

۵- بر مبنای نظر شهروندان کلانشهر تبریز، میزان استفاده از دفاتر پیشخوان دولت، پست بانک و عابر بانک، آشنایی به تلفن همراه هوشمند، استفاده از اینترنت، آشنایی به کامپیوتر، استفاده از شبکه های ارتباطی مجازی و ایمیل، کار با کامپیوتر / لپ تاپ، دسترسی به رسانه های مجازی، اخبار و روخدادهای شهری و کشوری از طریق اینترنت، استفاده از خدمات الکترونیکی بانکها (همراه بانک، اینترنت بانک و...)، انجام تحقیقات علمی از طریق اینترنت، آشنایی به خدمات الکترونیکی دولت و نحوه کار با آن ها در وضعیت مطلوب قرار دارد.

۶- از دیدگاه شهروندان کلانشهر تبریز، استفاده از سرگرمی های مجازی (بازی، رخدادهای ورزشی، شبکه های اجتماعی، خدمات مذهبی و فرهنگی و...) (۲/۹۳)، بهره مندی از خدمات الکترونیکی مسافرتی (رزرو بلیط ، هتل و...)، استفاده از خدمات پزشکی مجازی (رزرو نوبت، مشاوره، اطلاعات پزشکی و دارویی، پیشگیری از بیماری ها و...)، استفاده از خرید و فروش الکترونیکی (تجارت الکترونیکی)، استفاده از نرم افزارهای خدمات رسان، استفاده از آموزش مجازی (دوره های کوتاه مدت، بلندمدت، دانشگاه مجازی و...) (۲/۱۳) در حد متوسط قرار دارد.

۷- از نظر شهروندان تبریز، بهره مندی از مدیریت زمان به کمک فناوری های نوین و شرکت در آموزش های علمی-کاربردی فناوری اطلاعات و ارتباطات در حد ضعیف و نامطلوب قرار گرفته اند.

۸- مجموع میانگین کل سطح آمادگی شهروندان برای مشارکت در نظام مدیریت شهری فناور محور از دیدگاه شهروندان تبریز، ۳/۲۵ (بیشتر از مقدار آزمون) و سطح معناداری ۰/۰۰۱ (کمتر از ۰/۰۵) و حد بالا و پایین فاصله اطمینان مثبت بدست آمد که نشان می دهد در کل، سطح آمادگی شهروندان برای مشارکت در نظام مدیریت شهری فناور محور در شهر تبریز ، در حد مطلوب قرار گرفته است. در نتیجه فرضیه ما اثبات می گردد. در حالت کلی می توان گفت؛ نتیجه این تحقیق بیانگر آن است که شهروندان شهر تبریز توانایی حضور و مشارکت در نظام مدیریت شهری فناور محور را دارند و همچنین امکانات حاضر در این شهر می توانند تا حد

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

قابـل قبولـی در ایـن سیسـتم مدیریتی بهـره وری کافی داشته باشند.

۵-پیشنهادها

براسـاس یافتـه های تحقق، در راسـتای توسـعه مدیریت شـهری فنـاور محور و تاکیـد بر امکانـات فناورانه خدمات رسـان و مشـارکت شـهروندان، پیشـنهادهایی را به شرح زیر مـی توان ارائـه داد:

۱- بهـره منـدی از دانش و تجارب کشـورهای پیشـرفته کـه از تکنولـوژی هـای روز جهان در شـهرهای خود برای ارائـه خدمـات به شـهروندان بهره جسـته اند.

۲- قیاس امکانات پیشـرفته خدمات رسـان در کشورهای اروپایـی با امکانات داخل کشـور و تـلاش جهت ایجاد این امکانـات فناورانه توسـط محققان و متخصصـان ایرانی در شـرکت های دانش بنیان.

۳- توسـعه کمـی و کیفی مراکـز خدمات رسـان مجازی و پیشـرفته و توزیع متعادل فضایی آنها در مناطق دوازده گانه کلانشـهر تبریز.

۴- حمایـت از تحقیقـات و پژوهـش هـای شـرکت های دانـش بنیـان در زمینـه فنـاوری اطلاعات مرتبط بـا امور شـهری و عملیاتی نمودن نتایج این تحقیقات در راستای سیاسـت های اقتصـاد مقاومتی.

۵- تولیـد برنامـه هـای آموزشـی در خصـوص اهمیـت مدیریت شـهری فنـاور محور بـرای شـهروندان و مدیران شـهری و تلاش جهت فرهنگ سـازی اجرای برنامه های مرتبط بـا آن.

۶- گشـترش زمینـه هـای مشـارکت مردمـی در امـور شـهری و توجیـه مدیـران شـهری مبنـی بـر اهمیـت و جایـگاه مشـارکت شـهروندان در موفقیـت مدیریـت شـهری.

منابع و ماخذ

۱.بابانسـب، رسـول و ضرابـی، اصغـر (۱۳۹۳) تحلیلی بر شـاخص های شـهروند الکترونیکی از نظر شـهروندان در شـهر تبریز، فصلنامه علمی - پژوهشـی مطالعات شهری، شـماره سـیزدهم، زمسـتان، صفحات ۵۷-۷۰.

۲.بـرک پـور، ناصـر و اسـدی، ایـرج (۱۳۸۸) مدیریـت و حکمروایی شـهری، انتشـارات معاونت پژوهشـی دانشگاه هنـر، تهـران، صفحه ۷۹.

۳.تقوایی، مسـعود و بابانسـب، رسول و موسـوی، چمران (۱۳۸۸) تحلیلـی بـر سـنجش عوامـل موثر بر مشـارکت شـهروندان در مدیریت شـهری، مطالعه مـوردی: منطقه ۴ شـهر تبریز، فصلنامه مطالعات و پژوهش های شـهری و منطقه ای، سـال اول، شـماره دوم، پائیـز، صفحات ۱۹-۳۶ .

۴.جلالـی، علـی اکبـر (۱۳۸۲) شـهر الکترونیـک، مرکـز انتشـارات دانشـگاه علم و صنعت ایران، چـاپ اول، تهران، ۱۸۰ صفحه.

۵.حبیبـی، سیدمحسـن و سـعیدی رضوانـی، هـادی (۱۳۸۴) شهرسـازی مشـارکتی کاوشـی نظری در شرایط ایـران، نشـریه هنرهای زیبا، دانشـگاه تهران، شـماره ۲۴.

۶.حداد عادل، غلامعلی (۱۳۸۰) دانشـنامه جهان اسـلام، جلـد ۶، بنیاد دائره المعارف اسـلامی، ص ۳۸۱.

۷.دیداریـان، میثـم (۱۳۹۲) آشـنایی بـا اصـول و مبانی شـهر الکترونیک (بارویکرد شهرسـازی)، انتشـارات شاهد دانشـگاه ارومیـه، چـاپ اول، ارومیـه، ۲۹۴ صفحه.

۸.سـعید نیـا، احمـد (۱۳۷۹) مدیریـت شـهری، تهـران: مرکـز مطالعـات برنامـه ریزی شـهری، وزارت کشـور.

۹.شـابیرجیما، جـی (۱۹۹۸) مدیریت شـهر، خط مشـی هـا و نـوآوری هـا در کشـورهای در حال توسـعه، ترجمه: پرویـز زاهـدی (۱۳۷۹)، شـرکت پـردازش و برنامه ریزی شـهری تهران، صفحـه ۱۳- ۲۳.

۱۰.شـیعه، اسـماعیل (۱۳۸۲) لـزوم تحـول مدیریـت شـهری در ایـران، مجلـه جغرافیـا و توسـعه، شـماره ۱، دانشـگاه زاهـدان.

۱۱.طباطبایی، سـیداحمد (۱۳۸۶) مثلث توسعه یافتگی عصر دیجیتالی توانمندی منابع انسـانی دولت الکترونیک و شـهروند الکترونیکـی (توسـعه خدمـت رسـانی)، اولین کنفرانـس بیـن المللـی شـهرداری الکترونیکی، سـازمان شـهرداریها و دهیاریهای کشـور، تهران.

۱۲.طوسـی، محمدعلـی (۱۳۷۰) مشـارکت در مدیریت و حاکمیـت، مرکـز آموزشـی مدیریـت دولتی، جلـد اول، تهران.

۱۳.عدالـت خـواه ، محمد (۱۳۷۵) برای تحقق مشـارکت

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

مـردم، مجله معماری و شهرسـازی، دوره ششـم، شـماره ۳و۴، تهران.
۱۴.عظیمـی، نورالدیـن و اسـماعیل پور، رضـا و حیدری، سـمیرا (۱۳۹۴) ارزیابـی عوامـل موثـر بـر مشـارکت الکترونیکـی شـهروندان در مدیریـت امور شـهری، سـال هفتـم، شـماره بیسـت و ششـم ، صفحـه ۱۸۹-۲۰۶.
۱۵.علوی تبار، علیرضا (۱۳۷۹) بررسـی الگوی مشـارکت شـهروندان در اداره امور شـهرها (تجارب جهانی و ایران)، سـازمان شـهرداری های کشـور، جلد دوم، تهران.
۱۶.علیـزاده، کتایـون و رضوی نژاد، مرتضـی و رادفر، مینا (۱۳۹۳) بررسـی نقـش و مشـارکت مـردم در اداره امـور شـهری، فصلنامـه مطالعـات برنامه ریزی شـهری، سـال اول، شـماره اول، بهـار، صفحـه ۶۱-۸۷.
۱۷.کاظمیـان، غلامرضـا و میرعابدینـی، سـیده زهـره (۱۳۹۰) آسـیب شناسـی مدیریـت یکپارچـه شـهری در تهـران از منظـر سیاسـتگذاری و تصمیم گیری شـهری، نشـریه هنرهای زیبا - معماری و شهرسـازی، شماره ۴۶ ، تابسـتان، صفحـات ۲۷-۳۸.
۱۸.متواضـع، مرتضـی (۱۳۸۴) شـهروند الکترونیکـی، خودآمـوز مهارتهای زندگی online، انتشـارات موسسـه فرهنگـی هنـری دیباگـران تهـران، مجتمع فنـی تهران، آذرماه.
۱۹.وان دیـک، مایـن پیتـر، (۱۳۹۳) مدیریـت شـهری از نظریـه تـا عمـل: اداره شـهرها در کشـورهای در حـال توسـعه، ترجمـه: غلامرضـا کاظمیـان و حامـد رسـتگار، اداره کل مطالعـات اجتماعی و فرهنگی شـهرداری تهران، انتشـارات تیسـا، صفحه ۳۵.
۲۰.وبسـتر، کریـس (۲۰۰۶) مدیریـت شـهری از نظریـه تـا عمل، ترجمه: غلامرضـا کاظمیـان، اداره کل مطالعات اجتماعـی و فرهنگی شـهرداری تهران، انتشـارات تیسـا، صفحـه ۱۵-۱۹.
21. Barton, J., Plume,J., & Parolin, B.(2005). Public participation in a spatial decision support system for public housing.Computers, Environment and Urban Systems (29), 630- 652.
22. Chakrabarty, B, K. 2001. Urban Management , Concepts , Principles , Techniques And Education , Cities , Vol 18, No 5, pp331-345.
23. Counsell, J., Smith, S., & Bates-Brkljac, N.(2006). Web 3D based dialogue for public participation and the VEPs Project. In Proceedings of the conference on information visualization (pp.343-348). London, England, July 5-7.
24. Foster_Fishman, PG, Pierce SJ. and Van Egeren LA, (2009). Who Participates and Why: Building a Process Model of Citizen Participation. In: Health Educ Behav. 36(3): 550-569.
25. Halachmi. A. (2011) Citizen Participation and Performance Measurement: Operationalizing Democracy Through Better Accountability, Rutgers University.
26. Hsaio, N. (2003). The Management of Citizen Participation in Taiwan: A Case study of Taipei City Government's Citizen Complaints System. In: International Journal of Public Administration, Vol. 25(5): 525-547.
27. Jiang, J. and Zhou, P. (2004). Public participation in urban governance, Political Science Research, No. 3. Accessed at 29/07/2014, http://www.china- europa- forum.net/ bdfdoc- 279- en.html.
28. Mcgill, Ronald , 1998. Urban Management In Developing Countries,Cities, Vol 15 , No 6 , pp 463-471.
29. Stewart , Kennedy , 2006. Designing Good Urban Governance Indicators : The Importance Of Citizen Participation And Its Evaluation In Greater Vancouver. Citiea , Vol 23 , No 3 , pp 196-204.
30. Wu, H.,He, Z. and Gong, J.(2010). A virtual globe- based 3D visualization and interactive framework for public participation in urban plannig processes, Computers, Environment and Urban Systems 34: 291- 298.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]