

## تبیین تحقق پذیری حکمروایی خوب شهری با تاکید بر هوشمندسازی مکان؛ موردکاوی شهر تهران

حسین هادی بیگلو - دانشجوی دکتری رشته شهرسازی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران.  
رحیم سرور\* - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران.  
علی نوری - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد تهران شمال، تهران، ایران.

### Explanation of good governance of good urban governance with emphasis on location smart growth; case study: city of Tehran

#### Abstract

Information and communication technology has been proposed as the main focus of the evolution and development of the third millennium. The e-city and smart city as one of the information and communication technologies allow the individual to be present in both dimensions of reality and virtual, and beyond the space space of its deployment to understanding space. Among the advantages of smart city is the facilitation of urban management practices, especially as it cannot be ruled by traditional practices. the question is that with new changes in the field of technology in the country's cities, especially in Tehran metropolis, would urban management be able to participate better than the past, make them involved in decision - making and develop indicators of optimal urban governance indicators and that the conceptual model of research here will consist of which variables? the present study, which is derived from the thesis called "explanation of good governance of urban governance with emphasis on location; city of Tehran" is done with qualitative and quantitative approaches, and its results indicate that, first, the status of governance is not optimal from experts and experts (mean mean 4.79 and standard deviation of 0.21) and the prevailing view is that the smart growth of Tehran metropolis to achieve optimal urban governance.

**Keywords:** good urban governance, smart growth location, Tehran metropolis

#### چکیده

فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان عمده ترین محور تحول و توسعه هزاره سوم مطرح شده است. شهر الکترونیک و شهر هوشمند به عنوان یکی از مواهب فناوری اطلاعات و ارتباطات، این امکان را فراهم می کند که شخص توأمان در هر دو بُعد واقعیت و مجازی حضور داشته باشد و فراتر از حدود فضایی زمانی محل استقرار خود به درک فضا نائل شود. از جمله مواهب شهر هوشمند، تسهیل امور مدیریت شهری است بویژه که دیگر نمی توان با شیوه های سنتی، شهر را اداره نمود. پرسش آن است که با تغییرات جدید در حوزه فناوری در شهرهای کشور بویژه در کلانشهر تهران، آیا مدیریت شهری قادر است بهتر از گذشته، شهروندان را به مشارکت فرا خوانده، آنها را در تصمیمگیری ها دخالت دهد و به ارتقا شاخصهای حکمروایی مطلوب شهری بیانجامد و اینکه مدل مفهومی پژوهش در اینجا شامل کدام متغیرها خواهد بود؟ پژوهش کنونی که برآمده از رساله بنام «تبیین تحقق پذیری حکمروایی خوب شهری با تاکید بر هوشمندسازی مکان؛ موردکاوی شهر تهران» می باشد، به شیوه توصیفی تحلیلی و با رویکردهای کیفی و کمی انجام گردیده و نتایج آن نشانگر آن است که نخست، وضعیت حکمروایی از نظر متخصصان و خبرگان، مطلوب نیست (نمره میانگین ۴٫۷۹ و انحراف معیار ۰٫۲۱) و دیدگاه غالب آن است که هوشمندسازی کلانشهر تهران به تحقق حکمروایی مطلوب شهری خواهد انجامید.

**واژگان کلیدی:** حکمروایی خوب شهری، هوشمندسازی مکان، کلانشهر تهران

## ۱- مقدمه و طرح مسأله

اگر افزایش جمعیت شهرها و گسترش آنها به معنای چند برابر شدن مسائل و مشکلات موجود در شهرها به همراه افزایش درخواست خدمات تلقی شود، اولین نهادی که در این زمینه برای مقابله با مسائل فوق مطرح می‌شود، نهاد مدیریت شهری است. در واقع تحولات شهری و جمعیت آن در جهان در دو دهه اخیر چالش‌هایی را برای سیاست مدیریت شهری به وجود آورده است که تا قبل از این، با این چالشها مواجه نبوده است (UN Habitat, 2009). این درحالی است که دنیای امروز با پیشرفت علم و تکنولوژی به‌خصوص پیشرفت گسترده در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات با پدیده‌ای به نام «شهر الکترونیک» روبه‌رو است که ایجاد آن مزایای بسیار زیاد و غیرقابل انکاری به‌دنبال دارد، از جمله نقش مهم و اساسی آن در جهت اجرای بند ۱۰ اصل سوم قانون اساسی جمهوری اسلامی، که عبارت است از «ایجاد نظام اداری صحیح و حذف تشکیلات غیر ضروری» می‌باشد (پرویش، ۱۳۸۸). ایجاد شهر الکترونیک تأثیرات بسیاری را در زمینه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی برای شهر به دنبال خواهد داشت. در زمینه اقتصادی توسعه تجارت الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی، گسترش استفاده از کارت‌های اعتباری، کاهش کاغذ بازی، کاهش هزینه ارائه خدمات و ایجاد زمینه برای سرمایه‌گذاری داخلی و خارجی و ارتباط تجاری شهر با کشورهای همسایه و سایر نقاط جهان بخشی از تأثیرات آن خواهد بود. ارائه خدمات به‌هنگام به شهروندان موجب افزایش رضایتمندی آنها از استفاده از خدمات عمومی و خصوصی شده و امکان تشکیل گروه‌ها و اجتماعات به‌هنگام فراوان و هم‌چنین رأی‌گیری به‌هنگام و توزیع عادلانه امکانات را فراهم می‌آورد. در زمینه‌های فرهنگی نیز اجرای شهر الکترونیک تأثیرات زیادی را به‌دنبال دارد که به‌طور مثال از شفاف‌سازی، اطلاع‌رسانی، آموزش مجازی شهروندان در حوزه‌های عمومی و اختصاصی، امکان انتشار رسانه‌های دیجیتال برای شهروندان، انتشار اخبار و اطلاعات به‌هنگام و اثرات فرهنگی بسیار دیگری را می‌توان نام برد (King, 2007) (نظری و آقازاده، ۱۳۸۸).

اکنون مسأله این است که رسیدن به شرایط حکمروایی خوب شهری، تا چه حد وابسته به تحقق هوشمندسازی مکان است و گسترش معیارهای شهر الکترونیک در ایران چه کمکی به حکمروایی خوب شهری می‌کند؟

## ۲- روش شناسی پژوهش

### ۲-۱- نوع پژوهش:

پژوهش کنونی از رویکرد آمیخته که تلفیقی از دو روش کیفی و کمی است، استفاده می‌کند. به این صورت که این پژوهش ابتدا به صورت کیفی و با استراتژی موردکاوی که از استراتژی‌های تحقیقات کیفی است، به تبیین جنبه‌های مختلف مدیریت شهری مجموعه شهری تهران می‌پردازد. علاوه بر موردپژوهی، از روش پیمایش به عنوان یک روش کمی برای گردآوری و تحلیل داده‌ها، استفاده گردیده است.

### ۲-۲- جامعه آماری و نمونه:

به دلیل تخصصی بودن موضوع، جامعه آماری شامل دو گروه «مدیران ارشد و اجرایی مدیریت شهری تهران و متخصصین مدیریت شهری و فناوری اطلاعات و فضای مجازی شهری» می‌باشد که به منظور ارائه تصویری واقعی تر و تحلیل مورد قبول تر از شرایط موجود، این گروه‌ها به عنوان جامعه هدف انتخاب شده‌اند. همچنین تعدادی از مدیران نهادهای دولتی شامل عناصر دولت مرکزی در سطوح ملی، شامل شورای عالی شهرسازی و معماری ایران، وزارت راه و شهرسازی، وزارت کشور و استانداری، وزارت ارتباطات، نیز برای تکمیل پرسش‌نامه انتخاب خواهند شد.

### ۲-۳- شیوه انتخاب نمونه:

شیوه انتخاب نمونه‌ها، نمونه‌گیری گلوله برفی است که یک روش غیر تصادفی است و توسط محققان برای شناسایی افراد بالقوه در مطالعاتی که یافتن افراد یا موضوع مورد بررسی دشوار است و به یک گروه بسیار کوچک محدود می‌شود مورد استفاده قرار می‌گیرد.

### ۲-۴- تعیین حجم نمونه:

با توجه به تخصصی بودن موضوع و اینکه حجم جامعه به صورت دقیق مشخص نیست و تنها می‌توان برآوردی از حجم جامعه ارائه نمود، لذا انتخاب یک حجم نمونه دقیق دشوار به نظر می‌رسد. برای این کار از قوانین راسکووا که برای تعیین حجم نمونه پیشنهاد داده است، بدین شرح استفاده می‌شود: ۱- حجم نمونه‌های بیشتر از

### نظریه اشاعه نوآوری‌ها

الگوی جریان دو مرحله‌ای به تدریج به الگوی جریان چند مرحله‌ای که اغلب در پژوهش اشاعه مورد استفاده است متحول شده است. پژوهش اشاعه، مطالعه فرایند اجتماعی نحوه شناخته شدن نوآوری‌ها (افکار جدید، روش‌ها و اشیای جدید و غیره) و گسترش آنها در پهنه یک نظام اجتماعی است. الگوی جریان دو مرحله‌ای به طور عمده معطوف به این است که شخص چگونه اطلاعات را می‌گیرد و آن را به دیگران منتقل می‌کند. فرایند اشاعه بر مرحله نهایی پذیرش یا رد یک نوآوری تاکید دارد. در حال حاضر، شاید اورت راجرز Everett Rogers معروف ترین پژوهشگر تجربی در پژوهش اشاعه باشد. وی در کتاب خویش به نام اشاعه نوآوری‌ها بیشتر از ۲۰۰ گزارش اشاعه تجربی و ۳۰۰۰ نشریه را بررسی می‌کند تا نظریه قبلی راجع به فرایند تصمیم نوآوری را که خود نتیجه تزايد پژوهش‌های اشاعه در سال‌های اخیر است بازنگری کند. راجرز نوآوری را چنین تعریف می‌کند: فکر، روش یا شیئی که فرد یا واحد دیگری از اقتباس آن را نو تصور می‌کند. یکی از با نفوذترین مطالعات اشاعه که تاکنون انجام گرفته درباره اشاعه بذر پیوندی ذرت در میان کشاورزان آیووا است. راجرز ویژگی‌های یک نوآوری را که بر نرخ اقتباس آنها اثر می‌گذارد به شرح زیر دسته بندی کرد:

- ۱- امتیاز نسبی: درجه ای که تصور می‌شود یک نوآوری بهتر از فکری است که می‌خواهد جای آن را بگیرد.
  - ۲- سازگاری: درجه‌ای که تصور می‌شود نوآوری با ارزش‌های موجود، تجارب گذشته و نیاز اقتباس گران احتمالی سازگار است.
  - ۳- پیچیدگی: درجه‌ای که تصور می‌شود شناخت نوآوری و استفاده از آن دشوار است.
  - ۴- آزمایش پذیری: درجه‌ای که بتوان نوآوری را به طور محدود تجربه کرد.
  - ۵- مشاهده پذیری: درجه‌ای که نتایج یک نوآوری برای دیگران مشهور است.
- راجرز اضافه می‌کند: در کل نوآوری‌هایی که پذیرندگان آنها را دارای امتیاز نسبی، سازگاری و آزمایش پذیری بیشتر و پیچیدگی کمتر بدانند، زودتر از سایر نوآوری‌ها اقتباس می‌شوند.

۳۰ و کمتر از ۵۰۰ برای اکثر پژوهش‌ها مناسب هستند. ۲- در جایی که گروه‌های نمونه باید به گروه‌های فرعی شکسته شوند، حداقل حجم نمونه ۳۰ برای هر طبقه لازم است. ۳- در پژوهش چند متغیره (شامل تحلیل رگرسیون چند متغیری)، حجم نمونه باید چند برابر (ترجیحاً ده برابر یا بیشتر) از متغیرهای مورد مطالعه باشد. ۴- برای پژوهش تجربی ساده با کنترل آزمایشی شدید، پژوهش موفق با نمونه‌هایی به کوچکی ۱۰ تا ۲۰ نیز میسر است. با توجه به نوع سؤالات، تحقیق مورد نظر به عنوان یک قاعده کلی، معمولاً حجم نمونه بین ۳۰ و ۵۰۰ کارآمد است (سکاران، ۱۳۸۸، صص ۳۳۴-۳۳۵). در این پژوهش بنا به دشواری در یافتن متخصصانی که هم نسبت به مباحث مدیری شهری و هم نسبه به فناوری اطلاعات و ارتباطات، دارای اشراف باشند دشوار بود، با مشورت تعدادی از خبرگان، عدد ۱۰۰ نفر برای پرسشگری میدانی، مطلوب دانسته شد. روش تجزیه و تحلیل: به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از این پرسش نامه‌ها از نرم افزار SPSS استفاده خواهد شد و آماره‌های کمینه، بیشینه، میانگین و انحراف معیار مورد استفاده خواهند بود. برای تعیین پایایی آزمون نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده می‌شود.

### ۳- مبانی نظری

#### ۳-۱- مبانی نظری ارتباطات و فن آوری اطلاعات؛ اساس شهر الکترونیک و هوشمند

شهر الکترونیک حاصل توسعه فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و در واقع موج سوم است. اجلاس جهانی سران درباره جامعه اطلاعاتی که تاکنون دوبار (ژنو ۲۰۰۳ و تونس ۲۰۰۵) به منظور تحقق جامعه اطلاعاتی جهانی برگزار شده است. شهرهای الکترونیکی را که بخشی از جامعه اطلاعاتی را می‌سازند، شامل شده است. شهرهای الکترونیکی نرم افزار و سخت افزار مورد نیاز را برای دسترس شهروندان در تمامی اوقات شبانه روز به پایگاه‌های داده خدمات دولتی و بخش خصوصی بر روی اینترنت فراهم می‌آورند. ایجاد شهر الکترونیک تاثیرات بسیار سودمندی را در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی برای اداره شهر و شهروندان به دنبال خواهد داشت.

## فرایند تصمیم گیری

تصمیم نوآوری، فرایندی ذهنی است که طی آن فرد یا واحدی دیگر تصمیمات را مورد تصویب قرار می‌دهد. این فرایند مرکب از پنج مرحله است:

۱- آگاهی: مواجهه با نوآوری و شناخت کارکرد آن

۲- اقبال: شکل گیری نگرش نسبت به نوآوری

۳- تصمیم: فعالیتی که به قبول یا رد نوآوری منتهی می‌شود

۴- اجرا: استفاده از نوآوری

۵- تثبیت: تقویت یا برگشت به تصمیم آغاز شده

درباره نوآوری (سورین، ۱۳۸۱، صص ۳۱۴-۳۱۲)

در این مدل در مورد فراگرد انتشار، ایده‌هایی مطرح شده است. نخست آنکه سه مقطع اصلی و قابل تمایز وجود دارد: مقطع مربوط به رویدادهای پیشین، مقطع مربوط به رویدادهای جاری و مقطع مربوط به نتایج.

مقطع اول مربوط به شرایطی می‌شود که شخص در معرض اطلاعات درباره یک نوآوری قرار گرفته است و او نیازمندیهایی را که اطلاعات مربوط به آنهاست مورد بررسی قرار می‌دهد. به عنوان مثال برخی از افراد طوری شکل گرفته‌اند که همیشه آماده برای گرایش به سوی تغییراند و در واقع همیشه نیازمند نوآوری و مراقب و گوش به زنگ اطلاعات جدید هستند. این یک فراگرد یادگیری تغییر نگرش و تصمیم است. به همین ترتیب هنجارها و ارزشهای سیستم اجتماعی نیز در این مقطع زمانی موثرند. مثلاً برخی از اوقات ممکن است عرضه یک ابزار ابداعی و

یا تازه، یک تهدید بر علیه ساخت موجود روابط اجتماعی محسوب شود. در سومین مقطع، که مقطع نتایج است اگر پذیرش اتفاق افتد، ممکن است حتی سرانجام به متروک شدن آن منتهی شود. گفتیم در این مدل، ایده‌هایی برای فراگرد انتشار مطرح شده است. نخستین ایده را براساس تفکیک سه مقطع مطرح کردیم. ایده دوم تفکیک سه مرحله آگاهی، ترغیب و تصمیم است. فراگرد ارتباطی می‌تواند با هر یک از این سه مرحله درگیر شود. مثلاً با ویژگی‌های فرد و قابلیت ترغیب، پذیرش و قبول او مرتبط است. نخستین فردی که از یک نوآوری آگاه می‌شود نباید الزاماً او را رهبر عقاید دانست. زیرا براساس تحقیقاتی که انجام شده است، معلوم شده که آگاهی نخستین می‌تواند با درجه انزوای اجتماعی همبستگی داشته باشد. یا اینکه نبود یکپارچگی اجتماعی، ممکن است هم با مساعد بودن جامعه برای پیشروی و هم کندی جامعه برای پیشروی رو

به رو شود، سومین ایده مربوط به این مدل، مسئله وسایل ارتباط جمعی و کانالهاست. انتشار نوآوری با منابع ارتباطی گوناگون امکان پذیر است. مثلاً وسایل ارتباط جمعی عمومی، تبلیغات، بنگاههای رسمی و تغییر تماسهای اجتماعی، همه اینها منابعی هستند که در اوضاع مختلف ممکن است دارای کارکردهایی با اهمیت‌های گوناگون باشند. مثلاً ممکن است اگر این آگاهی تحت تاثیر شخصی باشد قانع کننده‌تر از پیامهای سازمانها و موسسات رسمی باشد. آخرین ایده این مدل، نقش متغیرهای گیرنده و دریافت کننده پیام است. آگاهی او ممکن است تابع شخصیت و ویژگی‌های اجتماعی و غیره باشد. (محسنیان راد، ۱۳۸۰، صص ۴۵۴-۴۵۳)

راجرز با تقسیم افراد یا دیگر واحدهای تصمیم گیری از نظر نرخ اقتباس یک نوآوری، پنج طبقه اقتباس گر مشخص می‌کند:

۱- نوآوران: افراد خطر پذیری که مشتاق آزمایش افکار جدید هستند و بیشتر از همدردیفان خود روابط فراملی دارند.

۲- اقتباس گران اولیه: افراد محلی قابل احترام که معمولاً بیشترین تعداد رهبران فکری را در نظام اجتماعی تشکیل می‌دهند.

۳- اکثریت اولیه: افراد اهل تعمق که رابطه آنها با نزدیکانشان قوی است، ولی به ندرت موقعیت رهبری دارند.

۴- اکثریت متأخر: افراد مردد که اغلب به خاطر ضرورت اقتصادی یا افزایش فشار شبکه اجتماعی، نوآوری را می‌پذیرند.

۵- کندورها: افراد سستی، کسانی که وابستگی محلی زیادی دارند، بسیاری از آنها تقریباً منزوی‌اند. آنها بیشتر به گذشته نظر دارند.

نتایج تغییراتی است که در پی اقتباس یا طرد یک نوآوری برای فرد یا نظام اجتماعی رخ می‌دهد. راجرز سه طبقه بندی از نتایج شمارش می‌کند:

۱- نتایج مطلوب در برابر نتایج نامطلوب، بسته به اینکه آیا اثرهای نوآوری در یک نظام اجتماعی کارکرد دارد یا ندارد.

۲- نتایج مستقیم در برابر غیر مستقیم، بسته به اینکه تغییرات در فرد یا واحد اجتماعی، در واکنش فوری به یک نوآوری روی می‌دهد، یا به صورت نتیجه ثانویه آثار مستقیم یک نوآوری ظاهر میشود.

۳- نتایج قابل انتظار در برابر نتایج غیر منتظره، بسته به اینکه تغییرات مورد تأیید و مورد نظر و قصد افراد نظام اجتماعی باشد یا نباشد.

مجاری ارتباطی ممکن است ماهیت میان فردی یا رسانه‌های جمعی داشته باشد یا ممکن است از منابع محلی یا فراملی نشأت بگیرد. مجاری ارتباطی فراملی آنهایی هستند که خارج از نظام اجتماعی، بررسی می‌شوند و مجاری محلی آنهایی هستند که در درون نظام اجتماعی بررسی می‌شوند. پژوهش نشان می‌دهد که این مجاری نقش‌های متفاوتی در فرایند اشاعه بازی می‌کنند. رسانه‌های جمعی به سرعت به مخاطبان وسیع دست پیدا می‌کنند، اطلاعات را گسترش می‌دهند و نگرش‌های ضعیف را تغییر می‌دهند. مجاری میان فردی موجب مبادله دو سویه اطلاعات می‌شوند و در برخورد با مقاومت یا بی‌اعتنایی دریافت‌کننده، از رسانه‌های جمعی موثرترند. منبع میان فردی می‌تواند به اطلاعات اضافه کند یا نکات را روشن نماید و ممکن است موانع روان شناختی و اجتماعی (مواجهه‌گزینی، توجه، درک و حفظ‌گزینی، هنجارهای گروهی، ارزش‌ها، و غیره) را از میان بردارد. در فرایند اشاعه یک نوآوری، رسانه‌های جمعی و مجاری فراملی در مرحله آگاهی اهمیت نسبتاً بیشتری دارند، در حالی که مجاری میان فردی و مجاری محلی در مرحله اقتناع موثرترند. رسانه‌های جمعی و مجاری فراملی برای اقتباس گران اولیه در مقایسه با اقتباس گران متأخر از مجاری میان فردی و محلی اهمیت نسبتاً بیشتری دارند.

راجرز و شومیکر (۱۹۷۱) خویش معتقد بودند که ترکیبی از رسانه‌های جمعی و ارتباطات میان فردی، موثرترین راه رسیدن به افراد برای افکار جدید و متقاعد ساختن آنهاست که از این نوآوری‌ها استفاده کنند. آنها استفاده از بحث‌های آزاد رسانه‌ای را (گروه‌های کوچک سازمان یافته‌ای که به طور منظم برای دریافت برنامه رسانه‌های جمعی چه سمعی بصری و چه نوشتار، دور هم جمع می‌شوند و سپس محتوای آن را مورد بحث قرار می‌دهند) در کانادا، هندوستان، آفریقا، چین، آمریکای لاتین و ایتالیا نقل می‌کنند و مورد بحث قرار می‌دهند (سورین، ۱۳۸۱، صص ۳۱۷-۳۱۴).

در مدل راجرز نقش رسانه‌ها بر مرحله نخست متمرکز است (اطلاع یابی و آگاهی) بعد از این مرحله است تماس‌های میان فردی، نظر متخصصین، مشورت آنان، تجربه واقعی در جهت فرایند تثبیت نقش اساسی را برعهده

می‌گیرند. مکتب اشاعه بر سازماندهی و برنامه‌ریزی، تأثیر خطی و مستقیم، بر سلسله مراتب (منزلت اجتماعی و تخصص)، ساختار اجتماعی، جنبه‌های تقویتی و بازخورد تأکید فراوان می‌گذارد. البته راجرز به بعضی از ضعف‌های مدل اشاعه خویش، بویژه تأکید زیاد آن بر سازماندهی از بالا اعتراف کرده است.

### اطلاعات و تغییر شهری: مانوئل کسلز

«مانوئل کسلز» استاد برنامه ریزی دانشگاه برکلی کالیفرنیا با پیشینه‌ای مارکسیست آلتوسری است. تأکید وی بر دو موضوع ویژه است:

۱- دگرگونی‌های به وقوع پیوسته در ساختارهای طبقاتی شهرها؛ ۲- تحولات فرهنگی وابسته به آن که برخی از افراد براساس آن فرارسیدن شهر پست مدرن را اعلام می‌کنند. تز محوری کسلز این است که هماهنگی تجدید ساختار سرمایه داری و نوآوری تکنولوژیک عامل عمده تحول جامعه است. کسلز شیوه تولید سرمایه داری را از شیوه اطلاعاتی توسعه متمایز می‌کند. شیوه اطلاعاتی توسعه یک پارادایم اجتماعی تکنیکی نوین است که ویژگی اصلی آن عبارت است از پدیدار شدن فرایند اطلاعات به عنوان هسته آن که اثر بخشی و بهره‌وری تمامی فرایندهای فرآوری، پخش، مصرف و مدیریت را تعیین می‌کند. از دید کسلز شیوه‌های توسعه براساس منطق درونی خود رشد می‌کند. کسلز معتقد است جامعه اطلاعاتی انحصاراً بر مبنای پیوستگی و استمرار نوآوری تکنولوژیک بنا شده است. مفهوم سازی‌های عصر جدید، به صورت شگفت‌آوری در کارهای بل و کسلز یکسان است. کسلز «انقلاب اطلاعاتی تکنولوژیک» را به عنوان «ستون فقرات سایر تحولات ساختاری می‌داند» و به این ترتیب به ترسیم «جامعه اطلاعاتی» می‌پردازد که به عنوان قالب نهادهای اجتماعی جایگزین یک جامعه صنعتی می‌شود.

هسته مبحث کسلز این است که توسعه شبکه‌های تکنولوژی اطلاعاتی در سراسر جهان اهمیت جریانهای اطلاعاتی را برای سازماندهی اجتماعی و اقتصادی افزایش و در عین حال اهمیت نقاط خاص جغرافیایی را کاهش داده است. در نتیجه در اقتصاد اطلاعاتی نگرانی عمده سازمانها مدیریت و چگونگی پاسخگویی به جریانهای اطلاعات است.

شبکه‌ها باید دارای مرکز عصبی باشند، مکانهایی که



در آنها صرفاً اطلاعات جریان نمی‌یابد بلکه گردآوری، پردازش و براساس آن اقدام می‌شود. کسلز این نقاط رهبر را شهر اطلاعاتی نامیده است. کسلز شهر اطلاعاتی را یک شهر جهانی، دو قطبی می‌داند که در آن ما دارای گروهی از افراد طبقه پایین شدیداً محروم و گروه دیگر، نخبه در حرفه‌های اقتصاد اطلاعاتی و مرفه هستیم. از نظر فرهنگی شهر پست مدرن گردابی از تغییرات در اندیشه‌ها، مدها و ... است. لذت جویی و مصرف در رأس امور شهر پست مدرن است (وبستر، ۱۳۸۳، صص ۴۵۰-۴۰۸).

به طور خلاصه می‌توان گفت که کسلز معتقد است که در اثر سه فرایند: ۱- انقلاب اطلاعات، ۲- تجدید ساختار سرمایه داری و نوآوری تکنولوژیک، ۳- جنبش‌های فرهنگی نظیر فمینیسم و طرفداری از محیط زیست، جامعه‌ای پدید آمده است که وی آن را جامعه شبکه‌ای می‌نامد. این جامعه سرمایه‌داری را متکی به دانش و اطلاعات ساخته و آن را جهانی کرده است. ویژگی‌های اصلی این جامعه عبارتند از:

اقتصاد اطلاعاتی؛ اقتصاد جدید اطلاعاتی است از آن رو که بهره‌وری و توان رقابتی واحدها یا کارگزاران این اقتصاد اساساً به ظرفیت تولید، پردازش و کاربرد موثر اطلاعات مبتنی بر دانش بستگی دارد، مهمترین ویژگی این اقتصاد چند فرهنگی بودن آن است.

اقتصاد جهانی؛ اقتصاد جدید جهانی است از آن رو که فعالیت‌های اصلی تولید، مصرف و پخش در مقیاس جهانی سازماندهی شده است. آزاد سازی و خصوصی سازی اگر چه راهبرد توسعه گرایانه دولت‌ها هستند اما تاثیرشان بر رشد اقتصاد به محتوای واقعی این اقدامات و ارتباطشان با راهبردهای دخالت مثبت مانند سیاست‌های تکنولوژیک و آموزشی برای ارتقای استعداد کشور از لحاظ عوامل تولید اطلاعات بستگی دارد.

دو قطبی بودن؛ در جامعه شبکه‌ای قطب‌های تازه ای میان آنان که به اطلاعات دسترسی دارند و کسانی که در چنین موقعیتی نیستند پدید آمده است.

تحول بنیادین در ماهیت ارتباطات اجتماعی؛ در جامعه شبکه‌ای شیوه‌های مختلف ارتباطات (مکتوب، شفاهی، دیداری و شنیداری) با هم به صورت یکپارچه تعامل می‌کنند. در این جا دیگر مخاطبان منفعل نیستند، بلکه فاعلی هستند که ارتباط متقابل برقرار می‌کنند.

فرهنگ مجازی؛ جامعه شبکه‌ای، فرهنگ واقعیت مجازی را نهادی کرده است که در آن جریانهای نمادین

اطلاعاتی به تعاملهای موقتی می‌پردازند. یعنی آنکه در جامعه شبکه‌ای در ابر متنی غول آسا گذشته، حال و آینده به صورت بین‌الذنهانی جلوه می‌کند و زمینه تعامل را فراهم می‌آورد. و بدین صورت محیط فرهنگی نمادین (مجازی واقعی) شکل گرفته است.

شهرهای سنتی قبلی جای خود را به شهر شبکه‌ای و الکترونیکی می‌دهد؛ شهر اطلاعاتی نه یک شکل بلکه یک فرایند است. فرایندی که سلطه ساختاری فضای جریانها (جریانهای سرمایه، جریانهای اطلاعات، جریانهای ارتباط متقابل، جریانهای تصاویر، صدا و...) ویژگی آن است. این شهرها موتور واقعی توسعه به شمار می‌روند.

تغییر در نحوه کار و فعالیت؛ انتقال آنی داده‌ها و سرمایه‌ها و از میان برداشته شده فاصله‌ها، مفهوم زمان و مکان را به شدت تغییر داده و همراه با آن نظم قدیم به هم خورده است. طبعاً تمشیت امور جامعه شبکه‌ای مستلزم مدل‌های تازه‌ای از دموکراسی و مشارکت است. با وجود جهانی شدن، شبکه‌های محلی و بومی اهمیت یافته، زیرا معنا نسبت به کارکرد برجسته تر شده و هویت بیش از گذشته به میان آمده است. در این میان امید است که هویت اگر بتواند خود را از چنگال بنیادگرایی برهاند قدرتی رهایی بخش داشته باشد و کنش اجتماعی، معنی داری را در جهت تحول بدون گرفتاری در گرداب آرمانشهر سامان دهد. لذا ماهیت جهان جدید، عمدتاً فرهنگی است و فرهنگ وران در آن از نقش و کنش بیشتری برخوردارند (کسلز، ۱۳۸۰).

### نظریه رشد هوشمند شهری

شهر هوشمند را می‌توان حاصل گسترش خدمات الکترونیک و گسترش فعالیتها در فضای مجازی شهری قلمداد نمود. در بسیاری از منابع، از شهر الکترونیک و شهر هوشمند به عنوان مفاهیمی یکسان در کنار هم توسط پژوهشگران استفاده شده است. رشد هوشمند شهری یعنی توسعه حساس نسبت به محیط زیست با هدف کاهش وابستگی به حمل و نقل ماشینی، کاهش آلودگی هوا و کارآمدتر کردن سرمایه گذاری در زیرساختها. رشد هوشمند یک توسعه برنامه ریزی شده است که از فضاهای باز و زمین‌های کشاورزی محافظت می‌کند، جامعه را احیا می‌سازد و گزینه‌های حمل و نقل بیشتری را فراهم می‌سازد. توجه زیادی به تراکم بالاتر و کاربری مختلط با دسترس مناسب و حمل و نقل آسان

ابعاد	اقتصادی	اجتماعی	محیطی
مزایا	<p>هزینه‌های توسعه را کاهش می‌دهد.</p> <p>هزینه خدمات عمومی را کاهش می‌دهد.</p> <p>حمل و نقل موثرتر.</p> <p>صنایعی را که به کیفیت محیطی بی‌الا وابسته اند حمایت مینمایند(توریسم، کشاورزی و غیره)</p>	<p>گزینه‌های حمل و نقل و قابلیت حرکت را مخصوصاً برای غیر رانندگان توسعه می‌دهد.</p> <p>همبستگی اجتماعی.</p> <p>صنایع فرهنگی منحصر به فرد را حفی می‌نماید (مکان‌های تاریخی، همسایگی تجاری و غیره).</p> <p>- عملیات فیزیکی و سلامتی را افزایش می‌دهد.</p>	<p>حفظ فضای سبز و سکونتگاهها.</p> <p>کاهش آلودگی هوا.</p> <p>افزایش بازده انرژی.</p> <p>آلودگی آنها را کاهش می‌دهد.</p> <p>اثر جزایر گرمایی را کاهش می‌دهد.</p>

### ۳-۲- مبانی حکمروایی شهری

اگرچه کاربرد مفهوم حکمروایی شهری از اواخر دهه ۱۹۸۰ و از آفریقا آغاز گردید، اما برایان مک لالین اولین نظریه پرداز است که در سال ۱۹۷۳ به این دو مفهوم پرداخته است. از نظر او «حکومت مجموعه ای از نهادهای رسمی و حقوقی با قدرت قانونی است. اما حکمروایی نوعی فرایند است. این فرایند متضمن نظام به هم پیوسته ای است که هم حکومت و هم اجتماع را در بر می‌گیرد. حکومت شهری مبین رویکرد سنتی به اداره شهرها و مدیریت شهری و کلان شهری است و بیشتر به مناسبات حکومت مرکزی با شهرداری‌ها و سازمانهای رسمی و حکومتی پرداخته و بر روابط عمومی بین آنها تأکید دارد». حکمروایی شهری، طبق تعریف مرکز اسکان بشر سازمان ملل (هایتات)، عبارت است از مجموع روشهای برنامه ریزی و مدیریت امور عمومی شهر از جانب افراد، نهادهای عمومی و نهادهای خصوصی. فرایند مستمری است که از آن طریق، منافع متضاد یا متعارض با هم همراه شده و به یک کنش همکاری روی آورده می‌شود. بنا به این تعریف، حکمروایی شهری نهادهای رسمی و همچنین اقدامات غیررسمی و سرمایه اجتماعی شهروندان را در بر می‌گیرد.

در تعریف حکمروایی توسط بانک جهانی (۱۹۹۵) چنین آمده است: «حکمروایی مجموعه ای از روشهای فردی و نهادی، عمومی و خصوصی است که امور مشترک مردم را اداره می‌کند. حکمروایی فرایندی پیوسته است که از طریق آن منافع متضاد یا متنوع را همساز نموده و اقدام همکاری جویانه اتخاذ می‌گردد. حکمروایی شامل نهادهای رسمی و نظام‌هایی است که برای تضمین رعایت قانون، قدرت پیدا کرده اند، همچنین قراردادهای غیررسمی که

دارد. تئوری رشد هوشمند یک تئوری حمل و نقل برنامه ریزی شهری است که روی رشد در داخل شهر تمرکز می‌کند و در مقابل پراکندگی، روی فشرده‌سازی شهر تأکید دارد و طرفدار کاربری‌های فشرده، حمل و نقل محور و دوستدار پیاده روی و دوچرخه‌سواری است. دکتر ساموئل استالی پژوهشگر در زمینه رشد هوشمند شهری این تئوری را اینگونه تعریف میکند: «رشد هوشمند شهر یک سعی جدید است، مانند یک لگام و افسار کنترل برای منطقی کردن گسترش و توسعه شهرها و مدیریت رشد هوشمند شهری روشهای اعمال اینگونه کنترلهاست» (ملکی و دیگران، ۱۳۹۲، ص ۶). رشد هوشمند به دنبال محدود کردن رشد نیست بلکه سعی در وفق دادن مسأله به مسائل محیطی و اقتصادی و اجتماعی دارد. اهداف این تئوری این است که مردم را آگاهی دهد که چگونه توسعه می‌تواند کیفیت زندگی را ارتقا بخشد. اصول ده گانه رشد هوشمند شهری عبارت است از: ایجاد دامنه‌ای از گزینه‌ها و فرصتهای انتخاب مسکن - ایجاد واحدهای همسایگی - تشویق همکاری محلی و گروههای ذینفع در تصمیمات مربوط به توسعه - کاربری زمین مختلط - بهره‌گیری از طراحی ساختمانهای فشرده - پرورش جوامع جذاب و خاص همراه با یک حس مکانی قوی - نگهداری از فضای باز، زمینهای کشاورزی، زیباییهای طبیعی و نواحی طبیعی حساس و حیاتی - اتخاذ تصمیمات قابل پیشبینی، منصفانه و از لحاظ اقتصادی به صرفه - تقویت و هدایت توسعه به سمت جوامع کنونی - فراهم آوردن گزینه‌های متنوع حمل و نقل. رشد هوشمند شهری دارای مزایایی است از جمله آنها در جدول شماره ۱ آمده است.

مردم و نهادها بر سر آن توافق نموده یا درک می‌کنند که به نفع آنها است.»

در گزارش کمیسیون حاکمیت جهانی که نقل قول بالا از آن اخذ شده، حکمروایی به این صورت تعریف شده است: «مجموعه بسیار وسیعی از روشها که اشخاص و موسسات هم در بخش خصوصی و هم در بخش دولتی با آنها به اداره امور مشترک خود می‌پردازند» خدماتی که دولت‌ها [حکومت‌ها] برای شهروندان فراهم می‌سازند تا در آن محیط، شهروندان قادر به فعالیت باشند.»

با این اوصاف حکمروایی شهری یعنی اثرگذاری همه ارکان اثرگذار شهری بر مدیریت شهر، با تمام ساز و کارهایی که به سوی تعالی شهر و شهروندان حرکت کنند، نه اینکه عرصه‌های عمومی و خصوصی کنار گذاشته شوند و فقط عرصه دولتی اختیار دار آن دو باشد. اهداف کلان حکمروایی شهری به شرح زیر تدوین شده‌اند:

۱- بازساخت جامعه مدنی برای تقویت و اعتلای بیشتر سازمان‌ها، نهادها و جوامع محلی. ۲- کاهش فقر و جدایی‌گزینی‌های اجتماعی، قومی و فرهنگی در شهرها. ۳- افزایش مشارکت و مداخله افراد و صاحبان منافع در فرایندهای سیاسی درون شهرها

حکمروایی شهری به طور خاص تر نیز اهداف عملیاتی بدین شرح را دنبال می‌کند: ۱- کاهش فساد. ۲- بهبود کیفیت معاش و افزایش امکان زندگی برای همه شهروندان. ۳- حفظ دموکراسی. ۴- ایجاد فرصت و امکان برای مردم به منظور نشان دادن خواسته‌ها و آمالشان در زندگی. ۵- اعتلای امنیت، برابری و پایداری.

در چارچوب اهداف فوق، حکمروایی شهری در پی آن است تا نقش دولت را در حد هماهنگ کننده و پاسدار قوانین محدود کند و از دخالت مستقیم آن در تصمیم گیری‌ها، اداره و اجرای امور مربوط به زندگی روزمره مردم بکاهد. دو مفهوم حکومت شهری و حکمروایی شهری، دو سر یک طیف بوده و مبین نگرش‌ها و الگوهای بسیار متفاوت و متمایزی هستند که هر یک شکل و فر ایند متفاوتی از مدیریت شهری را پدید می‌آورند. در حکمروایی شهری شهرداران نقش رئیس اصلی اجرایی شهر را بر عهده دارند که قدرت آنها متکی به آرای مستقیم یا غیرمستقیم مردم از طریق شوراهای شهر و منتخب مردم است. مشارکت مردم در اداره، ساماندهی شهر و اقدام‌های اجرایی اساس حاکمیت شایسته شهری است. همچنین مردم با انتخاب نمایندگان شوراهای شهری و

محلی در حاکمیت شهری حضور غیرمستقیم می‌یابند و به این ترتیب حاکمیت شایسته شهری شکل می‌گیرد.

حکومت و حکمروایی دو الگوی متفاوت در شیوه اداره شهرها هستند. تفاوت این دو ایده در میزان قدرت، نفوذ و صلاحیت سه عنصر دولت، بخش خصوصی و بخش مردمی (جامعه) در جامعه شهری است. حکمروایی به روش، شیوه یا نظام مدیریتی اشاره دارد که مرز بین سازمانها و بخش‌های عمومی و خصوصی را نفوذ پذیر کرده است. ماهیت حکمروایی در ارتباط متقابل و کنش و واکنش بین و درون نیروهای حکومتی و غیرحکومتی است. حکمروایی به شفاف سازی اختلافات بین دولت، بازار و جامعه مدنی و ایجاد ساز و کارها و فرایندهایی برای برنامه ریزی راهبردی، تصمیم گیری و اجرا و نیز به ایجاد ترتیباتی برای مسئولیت پذیری در انجام کارها اشاره دارد. حکمروایی در لغت به معنای اداره و تنظیم امور است و به رابطه میان شهروندان و حکومت کنندگان اطلاق می‌شود. در واقع این اصطلاح «رابطه» و نه «دستگاه» را توصیف می‌کند. برخلاف حکومت، ایده حکمروایی بخش‌های عمومی، خصوصی و داوطلبانه را در بر می‌گیرد.

حکمروایی شهری، اعتقاد به اصل «شهروند» و «حقوق شهروندی» و «شهروندمداری» و تعریف درست آنهاست. می‌دانیم که منشأ قدرت و مشروعیت در حکمروایی شهری، تمام «شهروندان» و حضور آنها در همه صحنه‌ها و ارکان «جامعه مدنی» است از شاخصه‌های شکل گیری و گسترش این عرصه، انتقاد کردن، انتقادپذیری و پاسخگویی به مطالبات و انتقادات است که در حقیقت، رکن اصلی و اساسی و پایداری آن ارکان به شمار می‌آید. بنابراین تهدیدهای حکمروایی شایسته شهری عبارت است از: انحصار طلبی نهادهای سیاسی، عدم اطلاع رسانی و محدودیت بنگاههای خبری و رسانه‌ای، نفوذ نهادهای قومی و محلی در مراجع تصمیم سازی و تصمیم گیری، سوء استفاده‌ها و فساد مالی و نفوذ صاحبان قدرت.

حوزه‌های عملکرد و فعالیت نظام حکمروایی شهری را می‌توان شامل پنج حوزه زیر دانست:

۱- عملکردهای اداری: افزایش ظرفیت حرفه‌ای، نوآوری، تقویت و سازماندهی مجدد سازمان و گسترش برنامه‌های آموزشی

۲- مدیریت مالی: استقرار یک نظام کارآمد و شفاف مبادلات بین سطوح مختلف دولت و برقراری سازو

کارهای انگیزشی و تجهیز منابع مالی محلی  
۳- ارائه خدمات عمومی: بهبود در ارائه کارآمد خدمات، نهادسازی برای هماهنگی مؤثرتر بین سطوح مختلف دولت و گزینه‌های جدید برای ارائه خدمات، مانند تأمین منابع بیرونی و خصوصی سازی  
۴- تشدید توسعه بخش خصوصی: اجرای ترتیبات لازم برای ترویج و پرورش سرمایه‌گذاری خصوصی محلی، فعال سازی مشارکت بخش خصوصی در سیاستگذاری و خدمات در سطح محلی و مسئولیت پذیری بیشتر در قبال نیازهای بخش خصوصی  
۵- مشارکت در تصمیم‌های محلی و منطقه‌ای: توسعه گزینه‌های اعلام خواسته‌های محلی، برنامه ریزی مشارکتی و سازوکارهای مشورتی.  
تحقق و عملیاتی شدن این ویژگیها در گروه اصلاحات سازمانی و اجرایی زیر است:

۱- استقرار شیوه نو و جدید در رهبری. ۲- به کارگیری نیروهای حرفه‌ای تر در کارهای اجرایی. ۳- افزایش درآمد و مالیات. ۴- مشارکت قدرتمندتر در انتخاب عمومی.  
از نظر بوئینگر (۱۹۹۱) سه بعد برای حکمروایی قابل تصور است؛ فنی، سیاسی و نهادی. هارفام و بوئینگ (۱۹۹۷) بعد فرهنگی را نیز به این ابعاد اضافه می‌کند (جستارهای شهرسازی، ۱۳۸۶، ص ۷۳).

**بعد فنی:** فرایند انجام خدمات شهری از نگاه مدیریتی به طور سنتی با وجوه فنی مورد توجه قرار گرفته است. این بعد از نظر بوئینگ (۱۹۹۱) به محدودیتهای تحمیل شده بر منبع طبیعی، سطوح آموزش، مهارتهای نیروی انسانی و ظرفیت صنعتی هر شهر معین اشاره دارد. اصلی ترین مشخصه بعد فنی، عبارت است از رشد اقتصادی حاصل از عملکرد حکمرانان.

**بعد سیاسی:** بعد سیاسی با بعد فنی پیوند نزدیکی دارد؛ سیاستهای اجتماعی و اقتصادی برای یک اجتماع معین را نمی توان بدون درک فرایندهای تصمیم گیری در آن ملاحظه نمود. از نظر پاتر و تامس (۱۹۹۲) این فرایندها همان روابط قدرت در درون و میان کنشگران و نهادهای سیاسی است. بانک جهانی بین بعد سیاسی و فنی تمایز قایل است؛ این رویکرد با انگاره توسعه اقتصادی محض (بعد فنی) مخالف است و در مقابل، بر مشارکت شهروندان تاکید دارد. بر این اساس، مسائل مربوط به نمایندگی، پاسخگویی و توانمندسازی شهروندان را نمی توان فارغ از طبقات اجتماعی، اصناف، اقوام و جنس‌های

موجود در جامعه شهری بررسی نود و به همین دلیل مشارکت همگانی اهمیت دارد.

**بعد نهادی:** بعد نهادی حکمروایی حاکی از شکست سازو کارهای موجود برای ارائه خدمات یکسان (مساوی) به همه گروههای اجتماعی است. نهادهای مستقر در بخش خصوصی و عمومی به تدریج تغییر می کنند اما همچنان از طریق فشار، سلسله مراتب، تخریب، انحطاط و فساد، سعی در حفظ وضع موجود دارند. بسیاری از تحقیقات بر اصلاح نهادها تاکید دارد تا بر ایجاد آنها. هدف از اصلاحات نهادی، مدیریت اقتصادی اثربخش و کاهش فقر پایدار است. بسیاری از مطالعات بانک جهانی (۱۹۹۴) به بعد نهادی حکمروایی اشاره می‌کند. از دید بانک جهانی، بعد نهادی شامل اجزای زیر است: مدیریت بخش عمومی، چارچوب حقوقی، رویکردهای مشارکتی، مخارج نظامی، نهادها و حقوق بشر (جستارهای شهرسازی، ۱۳۸۶، ص ۷۴).

**بعد فرهنگی:** آمارتیا سن با انتقاد از ابعاد فنی و سیاسی، استدلال می‌کند که فقط پیشرفت اقتصادی و اجتماعی اهداف توسعه نیستند. آزادی بیان، آزادی مشارکت و حق برخورداری از تشکیلات سیاسی نیز بخشی از وجوه مهمتر و معنادارتر زندگی انسانهاست. حکمروایی خوب نمی تواند در همه جوامع بنیادهای یکسانی داشته باشد، بلکه باید مبتنی بر فرهنگ متمایز محلی و تاریخ ویژه دولت و نهادهای آن باشد. دولت در خلا فعالیت نمی کند. بلکه در محیطی عمل می‌کند که مردم در آن باروها و ارزش‌های مشترکی دارند، برای برخی اهداف رقابت و برای برخی اهداف دیگر مشارکت می‌کنند و دیدگاههای متفاوتی درباره قدرت و نحوه فعالیت آن دارند. کیفیت حکمروایی از فرهنگ جامعه نشأت می‌گیرد. از این رو این کیفیت از جامعه‌ای به جامعه دیگر و از دوره‌ای به دوره دیگر متفاوت است. به نظر مارتین (۱۹۹۱) پیش نیاز ضروری برای حکمروایی خوب عبارت است از اعتقاد دسته جمعی کنشگران سیاسی و اجتماعی به ارزشهای اخلاقی مشترک.

مرکز اسکان بشر سازمان ملل، شاخص‌های حکمروایی شهری را در ۲۴ شهر مورد سنجش قرار داده و ۲۶ شاخص را در پنج دسته (مشارکت، تساوی، اثربخشی، پاسخگویی و امنیت) معرفی کرده است (جدول ۲).

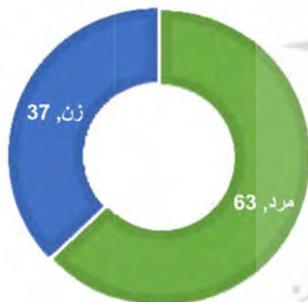
جدول ۲. شاخص‌های حکمروایی شهری خوب براساس معیارهای سازمان ملل (۲۰۰۵)

اثر بخشی	تساوی	مشارکت	پاسخگویی	امنیت
۱- منابع عمده درآمدی	منشور شهروندی	۱- انتخاب شورا	۱- انتشار حسابها، بودجه، قراردادها و مناقصه ها	۱- سیاستگذاری پیشگیری از جرایم
۲- پیش بینی پذیری جابه جایی‌های بودجه محلی	۲- درصد تعداد زنان در شورای شهر	۲- انتخاب شهردار	۲- حمایت از سطوح بالاتر دولت	۲- خدمات پلیسی به ازای هر ۱۰۰۰۰۰ نفر
۳- سنجه‌های منتشر شده ارائه عملکرد	۳- سیاست‌های فقیرگرای قیمت گذاری آب	۳- شرکت رأی دهندگان	۳- کدهای اجرا برای کارمندان رسمی	۳- رسیدگی به اختلاف
۴- بررسی‌های رضایت مصرف کنندگان	۴- مشوق‌های مشاغل غیر رسمی	۴- مجامع عمومی	۴- تسهیلات برای شکایتهای شهروندان	۴- اعتراض در مقابل سیاستهای مربوط به زنان
۵- بیانیه چشم انداز		۵- انجمن‌های مدنی به ازای هر ۱۰۰۰۰ نفر	۵- کمیسیون ضد فساد	۵- سیاستگذاری دربارهٔ ایذر و HIV
			۶- اعلام در آمد و دارایی	
			۷- حسابرسی مستقل	

۴- تجزیه و تحلیل

ارشد و ۴۶ درصد دکتری می‌باشند (نمودار شماره ۳).

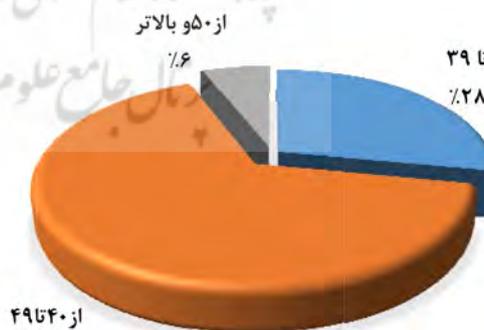
برای اینکه وضعیت کلانشهر تهران از نظر شاخص‌های حکمروایی خوب شهری به درستی مورد بررسی قرار گیرد، از خبرگان و صاحب‌نظران این حوزه پرسشگری به عمل آمد. ترکیب سنی افرادی که مورد پرسشگری قرار گرفتند به شرح نمودار شماره ۱ بوده است. ترکیب جنسی افراد مورد پرسشگری همانطور که در نمودار شماره ۲ نشان می‌دهد، گویای برتری ۶۳ درصدی مردان نسبت به ۳۷ درصد زنان است.



نمودار ۲. ترکیب جنسی تخیگان و خبرگان؛ ماخذ: یافته‌های تحقیق.



نمودار ۳. ترکیب سطح تحصیلات؛ ماخذ: یافته‌های تحقیق.



نمودار ۱. ترکیب سنی نخبگان و خبرگان؛ ماخذ: یافته‌های تحقیق.

از نظر سطح تحصیلات، ۵۴ درصد از افرادی که در این پژوهش مورد پرسشگری قرار گرفتند، کارشناسی

از تغییرات در وضعیت هر یک از شاخص‌های حکمروایی مطلوب شهری رخ خواهد داد که بهبود شاخص مشارکت/تمرکز زدایی منابع و اختیارات یکی از این موارد است. آنگونه که میانگین ۴٫۷ درصدی و انحراف معیار ۰٫۳۲ می‌داند این امر است (جدول شماره ۵).

از نگاه متخصصان و خبرگان مدیریت شهری و فناوری اطلاعات، هوشمندسازی شهری در تهران به بهبود شاخص اثربخشی و کارایی می‌انجامد (جدول شماره ۶). از درجه هوشمندسازی شهری، می‌توان به بهبود شاخص شفافیت در کلانشهر تهران کمک نمود (جدول شماره ۷).

هوشمندسازی شهر تهران در نگاه متخصصان و مدیران شهری و حوزه فناوری اطلاعات، به بهبود شاخص قانونمندی/قانونمداری می‌انجامد (جدول شماره ۸). هوشمندسازی شهری از نظر متخصصان و خبرگان، قادر به بهبود شاخص پذیرا و پاسخ دهنده است (جدول شماره ۹).

از مزیت‌های دیگر کاربست هوشمندسازی شهری، بهبود شاخص مسئولیت پذیری/مسئولیت و پاسخگویی در کلانشهر تهران می‌باشد. میانگین ۴٫۸ و انحراف معیار ۰٫۲۹، پشتوانه تایید این گزاره است (جدول شماره ۱۰).

در طی این بررسی، نمره میانگین و انحراف معیار نظر خبرگان و متخصصان در خصوص وضعیت هر یک از شاخص‌های حکمروایی در وضع کنونی در شهر تهران محاسبه گردید و مشخص شد که میانگین تمامی شاخص‌های مربوط به حکمروایی خوب شهری از رقم ۴ بالاتر است. نمره انحراف معیار در بیشترین مورد، از رقم ۰٫۵ کمتر بوده است (جدول شماره ۳).

در ادامه، از حاصل جمع همه نمره‌های مربوط به شاخص‌های حکمروایی خوب شهری، نمره میانگین و انحراف معیار کلی حکمروایی مطلوب در شرایط کنونی بدست آمده است. همانگونه که جدول شماره ۴ حکایت می‌کند، نمره میانگین نظر جامعه آماری در خصوص ضعیف بودن وضعیت حکمروایی خوب شهری در تهران برابر با ۴٫۷۹ و انحراف معیار آن برابر با ۰٫۲۱ است (جدول شماره ۴). این بدان معنی است که نگاه غالب در میان صاحب‌نظران و متخصصان حوزه مدیریت شهری و فناوری اطلاعات، آن است که شرایط حکمروایی خوب شهری تقریباً در شهر تهران در حال حاضر نامطلوب است. در صورتی که کلانشهر تهران، در بستر توسعه فناوری‌های نوین و گسترش تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات تبدیل به یک شهر هوشمند گردد، مجموعه ای

جدول ۳. نمره میانگین و انحراف معیار نظر خبرگان و متخصصان در خصوص وضعیت هر یک از شاخص‌های حکمروایی در وضع کنونی در شهر کلانشهر تهران

ضعف شاخص‌های حکمروایی	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ضعف شاخص مشارکت	۱۰۰	۳٫۵۰	۵٫۰۰	۴٫۷۶۰۰	۰٫۲۴۵۹۸
ضعف شاخص اثربخشی و کارایی	۹۳	۳٫۶۷	۵٫۰۰	۴٫۷۷۰۶	۰٫۲۳۶۸۷
ضعف شاخص شفافیت	۹۹	۴٫۰۰	۵٫۰۰	۴٫۸۰۸۱	۰٫۱۸۰۳۳
ضعف شاخص قانونمندی	۹۷	۳٫۰۰	۵٫۰۰	۴٫۷۸۷۹	۰٫۲۵۰۹۴
ضعف شاخص پذیرا و پاسخ دهنده بودن	۹۹	۳٫۴۰	۵٫۰۰	۴٫۷۵۹۶	۰٫۳۱۲۹۶
ضعف شاخص مسئولیت پذیری/مسئولیت و پاسخگویی	۹۹	۴٫۰۰	۵٫۰۰	۴٫۸۲۵۸	۰٫۲۳۸۱۲
ضعف شاخص اجماع‌گرایی/وفاق‌گرایی	۹۷	۲٫۲۵	۵٫۰۰	۴٫۸۰۱۵	۰٫۳۶۶۱۱
ضعف شاخص بینش راهبردی	۹۷	۲٫۶۷	۵٫۰۰	۴٫۷۹۳۸	۰٫۳۲۷۰۰
ضعف شاخص عدالت	۹۷	۱٫۶۷	۵٫۰۰	۴٫۸۳۱۶	۰٫۴۳۶۰۱

جدول ۴. نمره میانگین و انحراف معیار نظر خبرگان و متخصصان در خصوص وضعیت کلی حکمروایی در وضع کنونی در کلانشهر تهران

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
وضعیت کلی حکمروایی					
Valid N (listwise)					

جدول ۵. بهبود شاخص مشارکت/ تمرکز زدایی منابع و اختیارات تحت تأثیر هوشمندسازی شهری در کلانشهر تهران

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
مشارکت/ تمرکز زدایی منابع و اختیارات	۱۰۰	۳,۲۵	۵,۰۰	۴,۷۸۷۵	.۳۲۰۵۴
Valid N (listwise)	۱۰۰				

جدول ۶. بهبود شاخص اثربخشی و کارایی تحت تأثیر هوشمندسازی شهری در کلانشهر تهران

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
اثربخشی و کارایی	۹۸	۲,۵۰	۵,۰۰	۴,۷۶۵۳	.۴۴۳۱۲
Valid N (listwise)	۹۸				

جدول ۷. بهبود شاخص شفافیت تحت تأثیر هوشمندسازی شهری در کلانشهر تهران

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
شفافیت	۹۷	۲,۶۷	۵,۰۰	۴,۷۶۴۶	.۴۰۶۶۵
Valid N (listwise)	۹۷				

جدول ۸. بهبود شاخص قانونمندی/قانونمداری تحت تأثیر هوشمندسازی شهری در کلانشهر تهران

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
قانونمندی/قانونمداری	۱۰۰	۳,۰۰	۵,۰۰	۴,۷۹۶۷	.۳۶۰۴۹
Valid N (listwise)	۱۰۰				

جدول ۹. بهبود شاخص پذیرا و پاسخ دهنده تحت تأثیر هوشمندسازی شهری در کلانشهر تهران

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
پذیرا و پاسخ دهنده	۹۷	۳,۶۰	۵,۰۰	۴,۸۱۴۴	.۲۴۵۳۷
Valid N (listwise)	۹۷				

جدول ۱۰. بهبود شاخص مسئولیت پذیری/مسئولیت و پاسخگویی تحت تأثیر هوشمندسازی شهری در کلانشهر تهران

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
مسئولیت پذیری/مسئولیت و پاسخگویی	۱۰۰	۳,۵۰	۵,۰۰	۴,۸۵۰۰	.۲۹۳۰۲
Valid N (listwise)	۱۰۰				

با میانگین ۴,۶ و انحراف معیار پاسخ ۰,۳۹ در بین اظهارات خبرگان و متخصصان، می‌توان به صورت آشکارا دریافت که هوشمندسازی شهری به بهبود شاخص بینش راهبردی در کلانشهر تهران منجر خواهد شد (جدول شماره ۱۲).

همچنین می‌توان از طریق هوشمندسازی شهری، به بهبود شاخص اجماع گرایی/ وفاق گرایی در کلانشهر تهران کمک کرد و این حقیقت، در اظهار نظر متخصصان و خبرگان (با میانگین ۴,۶ و انحراف معیار ۰,۳۹) قابل ردیابی است (جدول شماره ۱۱).

جدول ۱۱. بهبود شاخص اجماع گزایی/ وفاق گزایی تحت تأثیر هوشمندسازی شهری در کلانشهر تهران					
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
اجماع گزایی/ وفاق گزایی	۹۹	۳,۲۵	۵,۰۰	۴,۶۷۹۳	.۳۹۴۵۴
Valid N (listwise)	۹۹				

جدول ۱۲. بهبود شاخص بینش راهبردی تحت تأثیر هوشمندسازی شهری در کلانشهر تهران					
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
بینش راهبردی	۹۷	۲,۱۷	۵,۰۰	۴,۶۷۱۸	.۳۹۱۹۴
Valid N (listwise)	۹۷				

جدول ۱۳. بهبود شاخص عدالت/برابری تحت تأثیر هوشمندسازی شهری در کلانشهر تهران					
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
عدالت/برابری	۹۹	۲,۶۷	۵,۰۰	۴,۸۴۸۵	.۳۱۶۸۵
Valid N (listwise)	۹۹				

یکی دیگر از نتایج حرکت به سمت هوشمندسازی کلانشهر تهران، بهبود شاخص عدالت/برابری در آن است. آنگونه که اجماع نظر متخصصان و صاحبان نظر با میانگین ۴٫۸ و انحراف معیار ۰٫۳۱، این واقعیت را با بازگو می‌سازد (جدول شماره ۱۳).

طرح‌های توسعه شهری بیشتر می‌شود. ۴. بخاطر وجود تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات در کلانشهر هوشمند تهران، تمایل شهروندان به کمک کردن به مدیران و مسئولین شهری برای تهیه طرح‌های توسعه شهری افزایش می‌یابد. پس، بهبود شاخص مشارکت/ تمرکز زدایی منابع و اختیارات میسر می‌گردد.

### ۵- نتیجه گیری و جمع‌بندی

آنگونه که بررسی‌های اسنادی حکایت دارد، هوشمندسازی شهری راهی به سوی بهبود مدیریت شهری در ابعاد مختلف زندگی شهری است. تحلیل‌های آماری برآمده از پرسشگری نخبگان و خبرگان، بازگوکننده این است که بواسطه هوشمندسازی کلانشهر تهران:

#### نخست:

۱. در کلانشهر هوشمند تهران، تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات به تسهیل و افزایش مشارکت و نظرخواهی از شهروندان در تهیه طرح‌های موضعی و موضوعی می‌انجامد.
۲. در کلانشهر هوشمند تهران، بدلیل سهولت مشارکت شهروندان، حمایت شهروندان از تصمیم‌گیران و تایید سیاست‌های آنان بالا خواهد بود.
۳. در کلانشهر هوشمند تهران، به خاطر تسهیلگری فناوری اطلاعات و اطلاعات، کمک شهروندان در اجرای
۱. در کلانشهر هوشمند تهران، مسایل محیط زیستی در اجرای طرح‌ها از سوی نهادها بویژه شهرداری بهتر لحاظ می‌گردد
۲. با استفاده از تکنولوژی برتر در کلانشهر هوشمند تهران، مسایل محیط زیستی در ارائه خدمات از سوی شهرداری لحاظ می‌شود
۳. با استفاده از تکنولوژی اطلاعاتی و محاسباتی در کلانشهر هوشمند تهران، مدت زمان اجرای طرح‌ها به طور صحیح محاسبه و لحاظ می‌شود
۴. با بهره‌گیری از تکنولوژی‌های نوین در کلانشهر هوشمند تهران، هزینه اجرای طرح‌ها دقیق محاسبه و لحاظ می‌شود
۵. با هوشمندسازی ارائه خدمات و تسریع در ارائه خدمات در کلانشهر هوشمند تهران، میزان رضایت

شهروندان از خدمات ارایه شده توسط نهادها بویژه شهرداری بالا خواهد بود.

۶. ابزارهای مبتنی بر فناوریهای هوشمند در کلانشهر تهران کمک می‌کند که از منابع موجود برای تامین نیازهای شهروندان به طرز مناسبی استفاده شود.

از این رو، بهبود شاخص اثربخشی و کارایی/مدیریت عمومی قوی، اثربخشی هزینه، مدیریت مالی صحیح محقق می‌شود.

### سوم؛

۱. با وجود تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات در کلانشهر هوشمند تهران، اطلاع‌رسانی به شهروندان در مورد کارهای عمرانی و رفاهی بهبود می‌یابد

۲. با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در کلانشهر هوشمند تهران، اطلاع‌رسانی به شهروندان در مورد جزئیات اجرا و هزینه‌های اجرای پروژه‌ها آسانتر و سریعتر خواهد بود.

۳. با گسترش ابزارهای اطلاع‌رسانی و فناوری ارتباطات، دسترسی شهروندان در کلانشهر هوشمند تهران به اطلاعات شهری مختلف و به روز، بالا خواهد بود

۴. با گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات در کلانشهر هوشمند تهران، مسولیت ها، قراردادهای، مناقصه‌ها و مزایده‌ها روشن و شفاف در منظر مردم قرار می‌گیرند.

۵. با وجود شفافیت‌های ناشی از ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در کلانشهر هوشمند تهران، پنهان کاری در تصمیم‌گیری‌ها کاهش می‌یابد

۶. به یمن بهره‌گیری از فناوریهای هوشمند اطلاعات و گسترش ارتباطات در شهر هوشمند، ضمن کاهش پنهان کاری، امکان بروز فساد در تصمیم‌گیری‌ها کاهش می‌یابد.

لذا شاخص شفافیت بهبود می‌یابد.

### چهارم؛

۱. بواسطه گسترش ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در کلانشهر هوشمند تهران، گردش آزاد اطلاعات و سهولت دسترسی آسان به آن میسر می‌شود

۲. با ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در کلانشهر هوشمند تهران، وضوح اقدامات و آگاهی مستمر شهروندان از روندهای موجود تحقق می‌پیوندد.

۳. با گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات و امکان بازخوردگیری، رصد و پایش سریع امور و فرایندها در کلانشهر هوشمند تهران، امکان اصلاح قوانین و کارآمدتر کردن آنها برای اداره و مدیریت شهری فراهم می‌گردد.

۴. با استفاده از سامانه‌ها و سیستم‌های مبتنی بر فناوری

و استاندارد شدن فرایندها، چارچوب‌های قانونی در تصمیم‌گیری با درستی و عدالت بیشتری رعایت می‌گردد

۵. فناوریهای نوین و هوشمندسازی و سیستمی شدن فرایندها، دست افراد غیر مسئول از تصمیم‌گیری‌ها کوتاه خواهد شد

۶. با گسترش ابزارهای اطلاع‌رسانی و ارتباطات سریع در کلانشهر هوشمند تهران، آگاهی شهروندان از قانون ارتقا و لذا میزان احترام شهروندان و مسولان به قانون تقویت خواهد شد.

در نتیجه، شاخص قانونمندی/قانونمداری ارتقا خواهد یافت.

### پنجم؛

۱. با توجه به قدرت ابزارهای ارتباط جمعی در کلانشهر هوشمند تهران، مسولان شهری نیازها و خواسته‌های شهروندان را بخوبی دریابند و بپذیرند

۲. با افزایش فشارها از جانب افکار عمومی در بستر فضای مجازی در شهر هوشمند تهران، مسولان شهری قادر می‌شوند نسبت به نیازها و خواسته‌های شهروندان واکنش و پاسخ مناسب را از خود نشان دهند

۳. با رستر شدن صدای شهروندان در فضای مجازی و با کمک فناور یاطلاعات و ارتباطات در کلانشهر هوشمند تهران، همسویی خواسته‌های شهروندان و اقدام مسولان به خوبی وجود ندارد

۴. فناوری اطلاعات و ارتباطات از راه دور در شهر هوشمند تهران کمک می‌کند که جلسات پرسش و پاسخ با گروه‌های مختلف توسط شهرداری در موضوعات مختلف برگزار شود.

۵. با گسترش ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در کلانشهر هوشمند تهران، سامانه‌های کارآمد برای رسیدگی مطلوب به شکایات شهروندان توسط نهاد مدیریت شهری روی کار خواهند آمد

۶. بدین سبب، شاخص پذیرا و پاسخ دهنده، بهبود می‌یابد.

### ششم؛

۱. با فشارهای اجتماعی افکار عمومی در فضاهای مجازی، مسولان و تصمیم‌گیران در کلانشهر هوشمند تهران در قبال شهروندان به درستی حساب پس خواهند داد.

به درخواستهای روزمره شهروندان کلانشهر تهران، موجب می‌شود مدیریت شهری از مسائل روزمره فارغ شده و پارا به عرصه‌های آینده نگر بگذارد.

۲. با قدرت پیش بینی کنندگی فناوری‌های هوشمند و از سویی مطالبه‌گری‌های افکار عمومی در بستر فضاهای مجازی در کلانشهر هوشمند تهران، بینشی گسترده و دراز مدت نسبت به آینده کلانشهر تهران شکل خواهد گرفت

۳. با قدرت بالای مطالبه‌گری گروه‌های مختلف جامعه شهری در فضاهای مجازی در کلانشهر هوشمند تهران، بینش راهبردی در زمینه توسعه شهری در میان مدیران و مسولان نهاد مدیریت شهری تقویت می‌گردد

۴. با قدرت بالای کنار هم قرار دادن افکار و افراد در فضاهای مجازی در شهر هوشمند، طیف‌ها و گروه‌های مختلف شهروندان در برنامه‌ریزی‌های توسعه شهری در نظر گرفته می‌شود

۵. فناوری‌های هوشمند ضمن افزایش قدرت تجزیه و تحلیل، امکان آینده‌نگری در برنامه‌ها و تصمیمگیری‌های نهاد مدیریت شهری را میسر می‌کنند.

۶. با وجود ظرفیت جمع‌آوری بهنگام داده‌ها قدرت بالای تجزیه و تحلیل آنها توسط فناوری‌های هوشمند در کلانشهر تهران، نسبت به مشکلاتی که در چند سال آینده ممکن است گریبانگیر شهر و شهروندان گردند، از همین حالا، می‌توان اندیشه و تدبیری نمود.

لذا، تغییر مثبتی در وضعیت شاخص پیش راهبردی/ رهبری سیاسی رخ خواهد داد.

#### و نهم؛

۱. با استفاده از بستر فناوری‌های نوین در کلانشهر هوشمند تهران، فرصت‌های مناسب برای همه ی شهروندان در زمینه ی ارتقا وضعیت رفاهی خودشان فراهم می‌گردد. مثلا دسترسی به برنامه فعالیت پارکها و فرهنگسراها از روی برنامه آنها در سایت.

۲. در کلانشهر هوشمند تهران، تلاشها در جهت تخصیص عدلانه منابع بین همه شهروندان، موفق تر خواهد بود مثلا توزیع و فروش بلیط موزه‌ها و سینماها یا واریز یارانه‌ها به صورت غیرحضوری، در فضای مجازی مانع تضییع حق برخی افراد می‌شود.

۳. به کمک بسترهای فراهم شده توسط فناوری اطلاعات و ارتباطات، سهم اقشار و شهروندان محروم در اعلام نظر و تصمیم‌گیری‌ها افزایش خواهد یافت.

پس شاخص عدالت/ برابری/ دسترسی برابر به منابع

۲. تکنولوژی و فناوری اطلاعات و ارتباطات در کلانشهر هوشمند تهران کمک می‌کند که سامانه‌های کارآمد و هوشمند برای پاسخ‌گویی مسولان در نهاد مدیریت شهری فراهم گردد

۳. به کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات و قدرت فضاهای مجازی در انتقال خواستها و نیازها از پایین به بالا، بتدریج مسولان و مدیران شهری بخوبی پذیرای خواسته‌ها و نیازهای شهروندان خواهند بود.

۴. با افزایش و تسریع مطالبه‌گری شهروندان از طریق بسترهای فناوری‌های نوین در فضاهای مجازی و رسانه‌ها در کلانشهر هوشمند تهران، مسولان و مدیران شهری و ادار می‌شوند که بخوبی به خواسته‌ها و نیازهای شهروندان پاسخ دهند.

از این روی، شاخص مسئولیت پذیری/مسئولیت و پاسخگویی در کلانشهر تهران وضعیت مطلوبی پیدا خواهد نمود.

#### هفتم؛

۱. ابزارهای هوشمند ارتباطات و فناوری اطلاعات در کلانشهر هوشمند تهران، ضمن نزدیکتر ساختن رابط بین شهروندان و مسولان و تسریع در انتقال پیامهای طرفین به یکدیگر، توافقی مشترک میان سازمان‌های دولتی، شهروندان و سازمان‌های غیر دولتی حاصل می‌کند

۲. با تبادل سریعتر داده‌ها و برنامه‌های سازمانهای مختلف با یکدیگر در کلانشهر هوشمند تهران، بین نهادهای مختلف هماهنگی‌های لازم برای اداره بهتر شهر ایجاد می‌گردد.

۳. سامانه‌های هوشمند مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند سازوکارهای همکاری مطلوب بین شهرداری، نهادهای عمومی، خصوصی و شهروندان را فراهم سازد

۴. تعامل و تبادل سریعتر افکار در بستر فضای مجازی در کلانشهر هوشمند، می‌تواند عرصه‌های گروه‌ها و منافع مختلف را با هم یکپارچه و با منافع کلی جامعه شهری همسو نماید.

بدین شکل، شاخص اجماع‌گرایی/ وفاق‌گرایی وضعیت مطلوبی پیدا خواهد کرد.

#### هشتم؛

۱. هوشمندسازی شهری ضمن تسریع در رفع نیازها و پاسخ

و تصمیم‌گیری‌ها وضعیت بسیار بهتری پیدا می‌کند. در مجموع، با هوشمندسازی کلانشهر تهران، شرایط بروز و ظهور حکمروایی مطلوب شهری سرعت بیشتری به خود خواهد گرفت.

## منابع و ماخذ

- پرورش، یاسر، (۱۳۸۸) «ایجاد شهر الکترونیک در راستای اجرای بند ۱۰ اصل ۳ قانون اساسی جمهوری اسلامی» مجموعه مقالات دومین کنفرانس شهر الکترونیک.
- سکاران، اوما (۱۳۸۸) روش‌های تحقیق در مدیریت، ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی، تهران، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت برنامه ریزی
- سورین، ورنر و تانکارد، جمیز (۱۳۸۱) نظریه‌های ارتباطات، ترجمه علیرضا دهقان، انتشارات دانشگاه تهران.
- کستلز، مانوئل (۱۳۸۰) عصر اطلاعات، ظهور جامعه شبکه‌ای. ترجمه احمد علیقلیان و احمد خاکباز. تهران؛ طرح نو
- محسنیان راد، مهدی (۱۳۸۰) ارتباط شناسی، انتشارات سروش
- ملکی، سعید و مسعود مدانلو جویباری (۱۳۹۵) نقش شهرداری الکترونیک در توسعه فضای

شهری. مطالعه موردی: محلات منطقه ۶ شهر تهران. مجله آمایش جغرافیایی فضا، فصلنامه علمی پژوهشی دانشگاه گلستان، سال ششم، شماره مسلسل بیست و دوم

- ملکی، سعید، لیلی صالح زاده، صفیه دامن باغ و فاطمه رزمگیر (۱۳۹۲) ارزیابی نقش شهرهای الکترونیک در مدیریت شهری پایدار. اولین همایش ملی جغرافیا شهرسازی و توسعه پایدار- تهران، اسفند ۹۲
- وبستر، فرانک (۱۳۸۲) نظریه‌های جامعه اطلاعاتی. ترجمه اسماعیل قدیمی. تهران: انتشارات قصیده سرا
- وبستر، فرانک و رابینز کوین (۱۳۸۵) عصر فرهنگ فناوریانه: از جامعه اطلاعاتی تا زندگی مجازی، انتشارات: توسعه.
- وبستر، فرانک (۱۳۸۱) نظریه‌های جامعه اطلاعاتی، ترجمه اسماعیل قدیمی، انتشارات قصیده سرا
- UN Habitat. (2009). Planning Sustainable Cities, Global Report on Human Settlements, London: United Nation Human Settlement Programme
- King, S., 2007, Citizen as customers: Exploring the future of CRM in UK local government, Government Information Quarterly, 24: 47-63.

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۵۲ پاییز ۱۳۹۷  
No.52 Autumn 2018