

راهبردهای حل تعارض میان کنشگران حکمرانی شهر هوشمند

حسین اصلی پور^۱، غلامرضا سلیمی^۲، معین عبدالمحمد سقا^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۸/۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۱/۱۹

چکیده

تعداد کنشگران در عرصه حکمرانی شهر هوشمند و نبود ارتباط مناسب بین آن‌ها سبب ایجاد تعارض گوناگون بین کنشگران می‌شود. راهبردهای ارائه‌شده برای حل تعارض میان سازمانی عمدتاً به دلیل نبود ارتباط مناسب بین سازمان‌ها مؤثر واقع نمی‌شود و نیاز به راهبردهایی بومی و برآمده از مجموعه‌ای از خبرگان این حوزه است. هدف این پژوهش ارائه راهبردهای حل تعارض میان کنشگران حکمرانی شهر هوشمند در شهر تهران است. روش پژوهش این مطالعه عبارت است از آمیخته اکتشافی که تلفیق دو روش تحلیل مضمون براساس مصاحبه با خبرگان و الگوسازی ساختاری تفسیری است. جامعه آماری این پژوهش عبارت است از مدیران و خبرگان حوزه شهری در تهران که از طریق روش نمونه‌گیری هدفمند و حجم نمونه در روش تحلیل مضمون هشت نفر و در روش الگوسازی ساختاری تفسیری ۱۳ نفر است. ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و در بخش کمی پرسشنامه محقق‌ساخته است. یافته پژوهش الگویی چهار سطحی است. سطح اول الگوسازی شامل مضمون‌های «شفافیت روابط مالی بین کنشگران»، «ایجاد درآمد پایدار برای اداره شهر»، «تعریف خروجی‌های سامانه» و «داشتن سیاست شهری پایدار»، سطح دوم شامل مضمون‌های «طراحی نهادهای میانجی‌گر» و «سطح‌بندی و هدایت تعارض»، سطح سوم شامل مضمون‌های «استفاده از ارتباطات غیررسمی» و «استفاده از شوراهای مشورتی» و در نهایت سطح چهارم شامل مضمون «ایجاد کمیته ملی و کمیته‌های استانی» است.

واژگان کلیدی: حکمرانی شهری، تعارض، شهر هوشمند، حکمرانی شهر هوشمند، مدیریت تعارض.

۱. دانشیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

۲. استادیار، مدرسه عالی حکمرانی شهید بهشتی، دانشگاه عالی دفاع ملی، تهران، ایران.

۳. نویسنده مسئول: کارشناسی ارشد کارآفرینی، دانشکده کارآفرینی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

مقدمه

در طول دهه گذشته، روند رو به رشد فناوری اطلاعات در بخش عمومی نه به عنوان مرکز هزینه، بلکه به عنوان یک منبع برای نوآوری دیده می‌شود. این به معنی تغییر از سازوکارهای حکمرانی موجود بر مبنای ثبات و پاسخگویی، به ترتیبات حکمرانی است که سازگاری در زمینه «خط‌مشی‌ها، قوانین، سامانه‌ها و حتی ساختارهای داخلی» را میسر می‌کند (ماکانی و همکاران^۱، ۲۰۲۰). برای مثال، شبیه‌سازی دیجیتال، به عنوان یک روند اجتناب‌ناپذیر تحول دیجیتال، به شهرها کمک می‌کند تا نظارت از راه دور آنی را درک کنند و تصمیم‌گیری‌های اثربخش‌تر را ممکن می‌سازد. از این رو، دلیل ایجاد شهرهای هوشمند یا دیجیتال را می‌توان به طور مختصر، تقاضای شهروندان در سراسر جهان به دولت‌های محلی خود برای بهبود کیفیت زندگی‌شان از طریق طراحی نوآورانه و نوسازی فضاهای شهری بیان کرد (دنگ و همکاران^۲، ۲۰۲۱)؛ بنابراین، شهرهای هوشمند خود را به عنوان راه‌حل مقرون‌به‌صرفه برای گردآوری منابع عمومی، سرمایه انسانی، سرمایه اجتماعی و اطلاعات و فناوری‌های ارتباطی، برای ترویج توسعه پایدار معرفی کرده‌اند. ایده شهر هوشمند در توسعه خط‌مشی‌هایی که برای تبدیل شدن به یک جامعه بهتر کمک می‌کند، مشارکت نموده و در نتیجه بهبود کیفیت زندگی شهروندان را ممکن می‌سازد (دی‌گیماراس و همکاران^۳، ۲۰۲۰). علاوه بر این، مقادیر پیش‌بینی شده در سال ۲۰۲۳ بیشتر از دو برابر مقدار ۲۰۱۸ است که اعتماد سرمایه‌گذاران و تأکید بر توسعه شهر هوشمند را نشان می‌دهد. براساس درآمد بازار جهانی شهر هوشمند از سال ۲۰۱۹ تا سال ۲۰۲۵، پیش‌بینی درآمد بازار برای شهرهای هوشمند در سال ۲۰۲۵، ۱،۱۲۳،۳۵ میلیارد دلار است که آن را برای سرمایه‌گذاران جذاب می‌کند. براساس آمار توزیع جهانی سرمایه‌گذاری‌های شهر هوشمند تا سال ۲۰۲۰، رهبر بازار از لحاظ سرمایه‌گذاری، ایالات متحده (۲۵،۹٪) و اروپای غربی (۲۴،۷٪) و چین (۲۱،۵٪) دنباله‌روی بازاراند. به‌طور مشابه، براساس آمار سهم بازار جهانی اجزای شهر هوشمند در سال ۲۰۱۹، بیشترین سهم بازار برای شبکه‌های هوشمند و بعد از آن پایش بصری، حمل و نقل عمومی، مدیریت ترافیک هوشمند و دفاتر کاری متصل به هم گزارش شده است. این‌ها تعیین‌کننده‌های کلیدی شهرهای هوشمند است و باید به تحقق اهداف هوشمندانه نائل شود (اله و همکاران^۴، ۲۰۲۱).

-
1. Maccani et al.
 2. Deng et al.
 3. De Guimarães et al.
 4. Ullah et al.

علاوه بر این، شهرهای هوشمند می‌توانند آلودگی زیست‌محیطی را کاهش دهند؛ بنابراین، سطح بالاتر از سرمایه انسانی و زیرساخت‌های اطلاعاتی و مهم‌تر از آن، کاهش آلودگی می‌تواند به بهبود کارایی عملیات شهری، بهینه‌سازی الگوهای مدیریت شهری و ترفیع خدمات مطلوب و در نتیجه افزایش توجه به کسب‌وکارهایی که از منابع خارجی تأمین مالی شده‌اند کمک کند. به‌طور خلاصه، ساخت شهرهای هوشمند تأثیر مهمی بر تحول و ارتقای اقتصادی کشور خواهد داشت. البته بیان این نکته خالی از لطف نیست که ایجاد شهرهای هوشمند نباید فقط چیزهایی «هوشمند» را برای شهر به ارمغان بیاورد؛ بلکه توجه به بهبود کیفیت زندگی مردم در شهر نیز حائز اهمیت است (شیائو و زی، ۲۰۲۱). با این حال، مفهوم شهر هوشمند صرفاً به گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات محدود نمی‌شود؛ بلکه برای پاسخگویی به نیازهای مردم و جامعه نیز هست. موانعی که شهرهای هوشمند با آن‌ها روبه‌رو می‌شوند فراتر از ظرفیت به اصطلاح سنت‌گرایی نهادهای آن‌ها است که نیازمند اشکال نوآورانه حکمرانی است. شهروندان نقشی اساسی در مدیریت شهرهای هوشمند ایفا می‌کنند. مشارکت همکارانه شهروندان در فرایندهای تصمیم‌گیری، به‌عنوان مؤلفه‌ای مرتبط با حکمرانی شهرهای هوشمند، برجسته شده است. شهرهای هوشمند بر سرمایه‌گذاری در سرمایه انسانی و اجتماعی و همچنین توسعه زیرساخت‌های ارتباطی سنتی و مدرن تأکید دارند. در شهرهای هوشمند، ذی‌نفعان گوناگون، ساکنان زیست‌بوم، جهت داشتن یک محیط پایدار و کیفیت زندگی کافی تشویق به همکاری می‌شوند (دی‌گیماراس و همکاران، ۲۰۲۰).

با این حال، حکمرانی شهر با زیست‌بوم چندوجهی و چندسطحی از سازمان‌های گوناگون و گروه‌های ذی‌نفع (به‌عنوان مثال، دولت‌های محلی، شهروندان، برنامه‌ریزان شهری) که اغلب توسط منافع متضاد تحریک می‌شوند، به‌شدت پیچیده است (رولند، ۲۰۱۸). علاوه بر این، حکمرانی و تصمیم‌گیری در شهرهای هوشمند به‌طور فزاینده‌ای به داده‌های گزارش‌شده توسط ساکنان و روش‌های مبتنی بر داده‌ها برای حمایت از مدیریت و برنامه‌ریزی شهر، تکیه دارد (کتوکوستا و هنگ، ۲۰۲۱). علاوه بر این، شهرهای هوشمند پایدار با ریسک‌های فناورانه، سازمانی و خارجی روبه‌رو می‌شوند و حکمرانی خود را دشوار کرده و در معرض تغییر قرار می‌دهند. پس شهر صرفاً هوشمند

-
1. Xiao & Xie
 2. Ruhlandt
 3. Kontokosta & Hong

برای دستیابی به اهداف جامع مدیریت و حکمرانی شهر هوشمند کافی نیست و الزامات دیگری نیز مورد نیاز است (اله و همکاران، ۲۰۲۱). به‌طور خلاصه می‌توان گفت که شهرهای هوشمند، نظام‌های اجتماعی شدیداً چندقطبی و ناسامان‌مند هستند و حکمرانی شهر هوشمند در مورد ارتقای یک محیط اثربخش برای مشارکت پویا با دولت است و متضمن سیاست‌گذاری‌های انطباق‌پذیر مرتبط با مهارت‌های همکاری انسانی است. حکمرانی شهر هوشمند به‌عنوان یک شبکه مشارکتی از سازمان‌های دولتی و ذی‌نفعان خارجی از جمله شهروندان و یک سامانه اجتماعی-فناورانه در نظر گرفته می‌شود. در زمینه شهرهای هوشمند، حکمرانی هوشمند و مشارکتی و مدیریت تعارض میان کنشگران گوناگون یک مسئله کلیدی است (یحیی و همکاران^۱، ۲۰۲۱).

امروزه تعارض میان کنشگران شهری به یکی از معضلات بزرگ حکمرانی شهری در ایران بدل شده و متأسفانه این تعارض در شهر تهران به‌دلیل پایتخت سیاسی بودن آن و وجود کنشگران بسیار در عرصه اداره شهر که برخی از متخصصان آن را بیش از بیست‌وپنج نهاد و سازمان می‌دانند، بیشتر است. از این‌رو، سؤالات اصلی این پژوهش عبارت است از:

۱. راهبردهای حل تعارض میان کنشگران حکمرانی شهر هوشمند در تهران چیست؟
۲. سطح‌بندی راهبردهای حل تعارض میان کنشگران حکمرانی شهر هوشمند در تهران چگونه است؟

مبانی نظری

پیشینه‌شناسی

آریان‌ا و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان «الگوهای مدیریت تعارض ذی‌نفعان بازآفرینی شهری برپایه حکمروایی همکارانه» با استفاده از روش مطالعه کتابخانه‌ای به تبیین رهیافت‌های مدیریت تعارض و حکمرانی همکارانه که بر تعارض میان کنشگران حکمرانی شهری اثرگذار است پرداخته‌اند.

شاه‌محمدیان (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان «تبیین مدیریت تعارض کنشگران در طرح‌های توسعه شهری تهران» با به‌کارگیری روش تحلیل مضمون تبیین الگوی مدیریت تعارض کنشگران و تحلیل آنها و نیز بررسی علل وقوع و گونه‌های تعارض در میان ایشان پرداخته‌اند.

انصاری (۱۴۰۱) در تحقیقی با عنوان «مدیریت تعارض منافع در بخش عمومی» از طریق روش مطالعات کتابخانه‌ای به ارائه راهبردهایی برای رفع خلاءها یا اصلاح قوانین در چهار حوزه مهمی که بیشترین آسیب‌پذیری را در برابر تعارض منافع دارند پرداخته است.

ایهرکه و نیدرجان^۱ (۲۰۰۵) در پژوهشی با عنوان «تعارض در شورای شهر ویسکانسین^۲» با استفاده از الگوسازی چندمتغیره به تحلیل شیوه‌ها و رفتارهای منتج به تعارض اعضای شورا پرداختند.

ما و همکاران^۳ (۲۰۱۶) در مطالعه‌ای با عنوان «تشخیص تعارض زمان اجرا بین خدمات در شهرهای هوشمند» از طریق تحلیل داده‌های ثانویه به تحلیل تعارض موجود در شهرهای هوشمند پرداخته‌اند.

شیعه و همکاران^۴ (۲۰۲۰) در مقاله‌ای با عنوان «تعارض اصلی بین سازمانی میان کنشگران مدیریت شهری شهرهای کوچک مطالعه موردی: شهر نطنز، ایران» از طریق روش تحلیل عاملی به بررسی تعارض بین کنشگران محلی در مدیریت شهری ایران پرداخته‌اند.

شیرین‌نژاد و همکاران^۵ (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان «تبیین الگوی مفهومی مدیریت تعارض ذی نفعان در فرایند کاربری اراضی شهری با استفاده از نظریه داده‌بنیاد» با استفاده از روش فراتحلیل، الگوی مفهومی مدیریت تعارض کنشگران در فرایند کاربری اراضی شهری ارائه گردید.

زوما و ساوادوگو^۶ (۲۰۲۲) در مطالعه‌ای نظری با عنوان «کنشگران و شیوه‌های حکمرانی شهرهای آفریقا» به بررسی شیوه‌های مدیریت تعارض کنشگران شهری آفریقا پرداخته است.

مفهوم شناسی

حکمرانی شهری

حکمرانی شهری مشتمل بر حکومت شهری و جامعه مدنی است. تحقق آن، کنش متقابل بین نهادهای رسمی و دولتی و نهادهای جامعه مدنی را نیاز دارد. حکمرانی شهری به علت شرکت نهادهای گوناگون جامعه مدنی در مدیریت و اداره شهر می‌تواند منجر به سازگاری منافع و رفع تعارض‌ها شود. (تقوایی و تاجدار، ۱۳۸۷؛ برک‌پور، ۱۳۸۵) علاوه بر این، حکمرانی شهر هوشمند، به استفاده از فناوری‌های دیجیتال برای افزایش سازمان‌های حکمرانی از طریق اهرم‌سازی همکاری کنشگران متعدد اشاره دارد. حکمرانی شهر هوشمند صرفاً در مورد سه مقیاس دولت - ملی، استانی و محلی

1. Ihrke & Niederjohn
2. Wisconsin
3. Ma et al.
4. Shieh et al.
5. Shirinezhad et al.
6. Zoma & Sawadogo

نیست. این در قالب یک الگوی همکارانه بین دولت و مشارکت عمومی و خصوصی یا حتی به‌عنوان یک شرکت خصوصی ظاهر می‌شود که به‌طور ویژه برای اجرای پروژه‌های شهر هوشمند دارای مجوز است (پراساد و همکاران^۱، ۲۰۲۱).

تعارض

تعارض را می‌توان مجموعه اقدامات برآمده از تعامل دست‌کم دو کنشگر که نسبت به هم در زمینه‌های ساختاری، نگرشی و رفتاری یا ناسازگاری قرار دارند و یا درک متفاوتی از هم در این سه حوزه داشته باشند، تعریف نمود (شاه‌محمدیان، ۱۳۹۸). تعارض بین سازمانی را می‌توان به‌عنوان مناقشه یا اختلاف بین سازمان‌ها به‌دلیل تلاش هریک از شرکا برای تحقق و دستیابی به وظایف یا اهداف خود تعریف کرد (پارکاش و همکاران^۲، ۲۰۲۱). تعارض یک جنبه رایج و اجتناب‌ناپذیر از روابط بین سازمانی است؛ زیرا شرکا از رفتار همکاری‌جویانه نامطمئن هستند و منافع تجاری ناهمسانی دارند که در تلاش برای دستیابی به اهداف خود هستند (شهزاد و همکاران^۳، ۲۰۱۹). فرایندی که زمانی شروع می‌شود که یک فرد یا گروه تفاوت‌ها و مخالفت‌هایی را بین خود و فرد یا گروه دیگری در مورد منافع و منابع، باورها، ارزش‌ها یا اعمالی که برای آن‌ها مهم است درک کند (بولو و همکاران^۴، ۲۰۱۹).

روش تحقیق

پژوهش حاضر بر مبنای هدف کاربردی، بر مبنای شیوه گردآوری اطلاعات توصیفی و بر مبنای رویکرد پژوهش کمی و کیفی است. روش تحقیق پژوهش حاضر عبارت است از روش آمیخته اکتشافی^۵ مشتمل بر تحلیل مضمون در بخش کیفی از مصاحبه با خبرگان و نیز الگوسازی ساختاری تفسیری در بخش کمی. روش تحقیق آمیخته، به جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل و ترکیب دو نوع داده کمی و کیفی در یک مطالعه واحد یا مجموعه‌ای از مطالعات اشاره دارد (ابراهیمی نیا، ۱۳۹۸). طرح تحقیق آمیخته اکتشافی، یکی از انواع پژوهش‌های علمی است که هدف آن ارائه الگویی برای بازنمایی پدیده مورد مطالعه است. این روش شامل دو مرحله است و نتایج حاصله از اولین روش

-
1. Prasad et al.
 2. Prakash et al.
 3. Shahzad et al.
 4. Bülow et al.
 5. exploratory mixed method

پژوهشی تقویت‌کننده و پشتیبان روش پژوهشی دوم است (مبینی دهکردی، ۱۳۹۰). روش تحلیل مضمون^۱ به منظور شناخت، تجزیه و تحلیل و گزارش الگوهای داده‌های کیفی است. این شیوه، فرایندی جهت تحلیل داده‌های متنی بوده و داده‌های گوناگون و پراکنده را به داده‌هایی تفصیلی و غنی مبدل می‌کند (اصلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۹). تحلیل مضمون، فرایندی جهت تحلیل اطلاعات کیفی است؛ بدین ترتیب تحلیل مضمون صرفاً یک روش کیفی قلمداد نمی‌شود؛ بلکه فرایندی است که ممکن است در اکثر روش‌های کیفی استفاده شود. همچنین این روش، امکان کمی‌سازی اطلاعات کیفی را به دست می‌دهد (واعظی و همکاران، ۱۳۹۶). از طرف دیگر الگوسازی ساختاری تفسیری^۲ فرایند یادگیری تعاملی است که در آن مجموعه‌ای از اجزای گوناگون و مرتبط با هم در یک الگوی مشخص سازماندهی می‌شوند. این روش در شناسایی روابط داخلی متغیرها یاری می‌نماید و روشی مناسب جهت بررسی تأثیر هر متغیر بر سایر متغیرهاست (اصلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۹). اساساً، تحلیل مضمون، روشی جهت مشاهده متن؛ درک و برداشت درست از اطلاعات ظاهراً بی‌ربط؛ تحلیل و تجزیه اطلاعات کیفی؛ بررسی نظام‌مند جایگاه، گروه، شخص، سازمان، فرهنگ و یا تعامل؛ و مبدل نمودن داده‌های کیفی به کمی است (عابدی جعفری و همکاران، ۱۳۹۰).

در روش الگوسازی ساختاری تفسیری، با تجزیه معیارها به سطوح گوناگون، تحلیل ارتباط میان شاخص‌ها ممکن می‌شود. این الگو ساختار تفسیری می‌تواند سطوح ارتباط میان شاخص‌ها که به شکل تکی یا گروهی به هم وابسته‌اند را معین کند. به دیگر بیان، الگوسازی ساختاری تفسیری می‌تواند به منظور تجزیه و تحلیل ارتباط میان مشخصات چند متغیر که برای یک مساله تعریف شده‌اند، مورد استفاده قرار گیرد. این روش در ابتدا عوامل تأثیرگذار بر موضوع مورد مطالعه را در سطوح گوناگون قرار می‌دهد؛ پس از آن روابط میان این عوامل را به شکلی شفاف و در سطوحی مجزا (از حیث تأثیر بر موضوع مورد مطالعه) تعیین می‌نماید. طراحی یک الگوی ساختاری تفسیری برای متغیرهای مرتبط با یک سامانه، روشی است جهت بررسی اثر هر کدام از متغیرها بر سایر متغیرهاست (تقی‌زاده و شکری، ۱۳۹۲).

جامعه تحقیق حاضر عبارتست از تمامی متخصصان و خبرگان حوزه حکمرانی شهری در شهر تهران. در تحقیقات کیفی، نمونه‌گیری معمولاً به صورت هدفمند و با استفاده از روش‌های غیراحتمالی انجام می‌شود و تا اشیاع نظری ادامه می‌یابد. اکثر تحقیقات کیفی با استفاده از ابزار

1. Thematic Analysis
2. Interpretive Structural Modelling (ISM)

مصاحبه و از دیدگاه صاحب نظران انجام می‌شود. تعداد نمونه‌ها معمولاً بسیار محدود است و ملاک ختم نمونه‌گیری اشباع نظری است که در این پژوهش با هشت مصاحبه اشباع نظری محقق گردید. در بخش کمی نیز ۱۵ پرسشنامه توزیع گردید و در نهایت ۱۳ پرسشنامه صحیح مورد تحلیل قرار گرفت. روش گردآوری داده‌ها میدانی بوده و ابزار جمع‌آوری داده‌ها در بخش کیفی مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و در بخش کمی پرسشنامه محقق‌ساخته است. جهت سنجش پایایی بخش کیفی پژوهش از درصد پایایی بازآزمون استفاده گردیده است (فرمول ذیل) که میزان آن ۷۴ درصد محاسبه گردیده است و از آنجایی که جهت پایا بودن حداقل ۷۰ درصد قابل قبول است، پس بخش کیفی پژوهش حاضر از پایایی برخوردار است (اصلی پور و همکاران، ۱۳۹۹).

$$\text{تعداد توافقات} \times 2 = \frac{\text{درصد پایایی آزمون}}{\text{تعداد کل کدها}} \times 100\%$$

فرمول ۱: نحوه محاسبه پایایی

جدول ۱: مشخصات نمونه‌های پژوهش

ویژگی	سمت سازمانی
مرد - ۴۰ ساله	عضو هیئت علمی گروه مدیریت شهری دانشگاه علامه طباطبائی
مرد - ۵۷ ساله	مدیرکل دفتر طرح‌ریزی شهری و طرح‌های توسعه و عمران وزارت راه و شهرسازی
مرد - ۵۰ ساله	عضو هیئت علمی گروه پدافند شهری دانشگاه جامع امام حسین
مرد - ۷۲ ساله	استاندار اسبق تهران، رئیس سابق سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌ها
مرد - ۵۲ ساله	رئیس پژوهشکده سیاست پژوهی و مطالعات راهبردی فاوا
مرد - ۳۹ ساله	عضو هیئت علمی گروه جغرافیای انسانی دانشگاه تهران
مرد - ۴۵ ساله	عضو هیئت علمی پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات
مرد - ۳۴ ساله	معاون و عضو هیئت مؤسس مرکز تحقیقات شهر هوشمند ایران

تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌های تحقیق

گام‌های روش الگوسازی ساختاری تفسیری به صورت زیر انجام شده:

گام اول: شناسایی راهبردهای مدیریت تعارض میان ذی‌نفعان حکمرانی شهر هوشمند

پس از انجام مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته و تحلیل مضامین آن‌ها، راهبردهای نه‌گانه مدیریت تعارض میان کنشگران حکمرانی شهر هوشمند شناسایی گردید.

جدول ۲: خروجی روش تحلیل مضمون

عنوان مضمون اصلی	عنوان مضمون فرعی	نمونه عبارات مصاحبه‌شوندگان
شفافیت روابط مالی بین کنشگران	شفافیت مالی مشخص نمودن منبع تأمین مالی تعیین جایگاه کنشگران در مبادلات مالی	شفافیت و تعیین رابطه مالی بین کنشگران و اینکه مشخص باشد تأمین مالی هر نهاد از چه منبعی باید صورت بگیرد و هر نهادی نسبت به نهاد دیگر چه رابطه اقتصادی دارد و باید چه پرداخت و دریافتی داشته باشد، تعارض را کاهش می‌دهد. (مصاحبه هشتم)
در نظر گرفتن درآمد پایدار برای اداره شهر	مشخص نمودن نقش و سهم دولت تخصیص مناسب بودجه تعیین روش‌های کسب درآمد مشروع برای شهر	اختصاص درآمد پایدار برای اداره شهر به شهرداری‌ها و الزام دستگاه‌های ذی‌ربط به پرداخت به‌موقع سهم خود در اداره شهر. (مصاحبه دوم)
سطح‌بندی و هدایت تعارض	سطح سیاستگذاری سطح برنامه‌ریزی شهری سطح اجرایی شهر اتخاذ راهبردهای حل تعارض به‌جای رفع تعارض	تعیین سطح تعارض در سه سطح سیاستگذاری، برنامه‌ریزی شهری و اجرایی شهر و هدایت آن براساس سطح مربوطه از طریق مصالحه، مذاکره و گفت‌وگو و یا استفاده از راهبردهای قانونی. (مصاحبه اول)
داشتن سیاست شهری پایدار	عملکرد درست در عرصه سیاست‌ورزی جلوگیری از اعمال نفوذ صاحبان قدرت	داشتن سیاست پایدار شهری که مشخص کند در شرایط گوناگون باید چه عملکردی داشته باشیم به مدیریت تعارض کمک می‌کند. (مصاحبه اول)
طراحی نهاد میانجی‌گر	ذهنیت نهادی حمایت نبود تضعیف نهادها	برای فراهم شدن یک موقعیت که در آن کنشگران بتوانند با یکدیگر همکاری کنند و به حل مسئله

<p>بپردازند لازم است از یک میانجی‌گر استفاده شود. (مصاحبه پنجم)</p> <p>این نهاد متشکل از برنامه‌ریزان و مدیران شهری است که علاوه بر آشنایی با روش‌ها و فنون دانش شهرسازی، در زمینه ارتباطات اجتماعی و جایگاه یک میانجی‌گر آموزش‌های متناسب را کسب و توانمندی‌های لازم در این حیطه را به‌دست آورده باشند. (مصاحبه هفتم)</p>	<p>تحلیل نهادی دادن فرصت امکان اشتباه و خطا ایجاد نهاد مدنی رسمی مؤثر</p>	
<p>یک مجموعه‌ای به‌صورت واحد باید شکل بگیرد تا همه ذی‌نفعان را کنار هم جمع بکنیم و زیر یک پرچم درباره موضوعات شهری و شهر هوشمند بخواهند نظر بدهند. (مصاحبه پنجم)</p>	<p>جمع کردن همه کنشگران را کنار همدیگر تدوین سند ملی شهر هوشمند داشتن نگاه همه‌جانبه هم‌افزایی بین نهادهای گوناگون گرفتن نظرات جمعیتی (ذی‌نفعان و کنشگران)</p>	<p>ایجاد کمیته ملی و کمیته‌های استانی</p>
<p>باید خروجی‌های مدنظرمان را در ساختار ورودی، خروجی و دستاورد تعریف کرده باشیم. باید از اول برای دستاوردهای مدنظرمان از سامانه فکر کرده باشیم. (مصاحبه اول)</p>	<p>تعیین انتظارات از مدیریت شهری توازن داده‌ها با ستاندها</p>	<p>تعریف خروجی‌ها</p>
<p>هدف شورای مشورتی کمک به سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و استفاده از خرد جمعی برای حل مسائل شهری است. (مصاحبه سوم)</p> <p>در این شوراها می‌توان از خبرگان دانشگاهی، منتخبی از مدیران شهری، مدیران سابق و مسئولان نهادهای قانون‌گذار و سیاست‌گذار استفاده نمود. (مصاحبه چهارم)</p>	<p>استفاده از نظرات نخبگان استفاده از نظرات متخصصین استفاده از تجربیات خبرگان ارتباط با دانشگاه و مراکز پژوهشی و تحقیقاتی</p>	<p>استفاده از شوراهای مشورتی</p>
<p>روابط غیررسمی جهت لابی با مدیران شهری و حل اختلافات و سؤ تفاهم‌ها از طریق گفت‌وگوی رودررو و خارج از چارچوب‌های ارتباطات و نامه‌نگاری‌های اداری. (مصاحبه ششم)</p>	<p>گشودگی مجاری ارتباطی آزادی عمل در برقراری ارتباط برگزاری نشست‌ها، همایش‌ها و برنامه‌های مشترک</p>	<p>استفاده از ارتباطات غیررسمی</p>

گام دوم: ایجاد ماتریس خود تعاملی ساختاری

بعد از مشخص شدن راهبردها، پرسشنامه ماتریسی الگوسازی ساختاری تفسیری درست شده و خبرگان این متغیرها را به شکل زوجی بررسی نموده و با به کارگیری نمادهای معمول در این روش به معین نمودن روابط بین عوامل پرداخته‌اند. اطلاعات حاصله بر مبنای روش الگوسازی ساختاری تفسیری تحلیل شده و ماتریس خود تعاملی ساختاری از ابعاد و متغیرهای تحقیق و قیاس آن‌ها با به کارگیری چهار حالت روابط مفهومی ایجاد شده است. منطق الگوسازی ساختاری تفسیری برای تجمیع پرسشنامه‌ها براساس مد در فراوانی‌هاست.

جدول ۳: ماتریس خود تعاملی ساختاری

ردیف	راهبردها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱	شفافیت روابط مالی بین کنشگران		۱۲	۱۰	۱۰	۸	۶	۶	۸	۶
۲	ایجاد درآمد پایدار برای اداره شهر	۸		۸	۸	۵	۴	۷	۶	۵
۳	سطح‌بندی و هدایت تعارض	۷	۷		۱۱	۱۰	۷	۷	۶	۶
۴	داشتن سیاست شهری پایدار	۱۰	۸	۱۰		۱۱	۷	۸	۱۰	۶
۵	طراحی نهادهای میانجی‌گر	۹	۹	۱۰	۷		۹	۵	۱۲	۱۱
۶	ایجاد کمیته ملی و کمیته‌های استانی	۹	۱۰	۱۱	۱۰	۹		۷	۱۰	۶
۷	تعریف خروجی‌های سامانه	۴	۱۱	۶	۱۰	۵	۷		۶	۵
۸	استفاده از شوراهای مشورتی	۷	۹	۱۲	۱۰	۹	۵	۹		۱۰
۹	استفاده از ارتباطات غیر رسمی	۹	۸	۱۱	۱۰	۸	۵	۴	۹	

گام سوم: تشکیل ماتریس دسترسی اولیه برای هر یک از پرسشنامه‌های تکمیل شده

برای هر یک از پرسشنامه‌های تکمیل شده در ابتدا، ماتریس دسترسی اولیه تشکیل شده است. ماتریس دسترسی اولیه حاصل تبدیل ماتریس خود تعاملی ساختاری به ماتریسی دو مقداره (یک و صفر) است. جهت جایگزین نمودن اعداد یک و صفر به جای نمادهای چهارگانه صدرالذکر، به منظور استخراج ماتریس دسترسی اولیه، نکات ذیل مورد توجه قرار می‌گیرد:

- اگر نماد V ورودی (i, j) در ماتریس خود تعاملی ساختاری باشد، در ماتریس دسترسی اولیه (i, j) عدد یک و ورودی (j, i) عدد صفر خواهد بود.
- اگر نماد A ورودی (i, j) در ماتریس خود تعاملی ساختاری باشد، در ماتریس دسترسی اولیه (i, j) عدد صفر و ورودی (j, i) عدد یک خواهد بود.

- اگر نماد X ورودی (i, j) در ماتریس خودتعاملی ساختاری باشد، در ماتریس دسترسی اولیه (i, j) عدد یک و ورودی (j, i) عدد یک خواهد بود.
- اگر نماد O ورودی (i, j) در ماتریس خودتعاملی ساختاری باشد، در ماتریس دسترسی اولیه (i, j) عدد صفر و ورودی (j, i) عدد صفر خواهد بود.

جدول ۴: ماتریس دسترسی اولیه

ردیف	راهبردها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	قدرت نفوذ
۱	شفافیت روابط مالی بین کنشگران	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۰	۱	۰	۶
۲	ایجاد درآمد پایدار برای اداره شهر	۱	۱	۱	۱	۰	۰	۱	۰	۰	۵
۳	سطح‌بندی و هدایت تعارض	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۰	۷
۴	داشتن سیاست شهری پایدار	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۸
۵	طراحی نهادهای میانجی‌گر	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۱	۱	۸
۶	ایجاد کمیته ملی و کمیته‌های استانی	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۸
۷	تعریف خروجی‌های سامانه	۰	۱	۰	۱	۰	۱	۱	۰	۰	۴
۸	استفاده از شوراهای مشورتی	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۱	۱	۱	۸
۹	استفاده از ارتباطات غیررسمی	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۰	۱	۱	۷

کام چهارم: معین نمودن روابط و سطح‌بندی راهبردها

در این گام، با به‌کارگیری ماتریس دسترسی، بعد از معین نمودن مجموعه‌های ورودی و خروجی، مشترکات این مجموعه‌ها برای هر کدام از راهبردها استحصال می‌گردد.

جدول ۵: سطح‌بندی راهکارها

راهبردها	مجموعه خروجی	مجموعه ورودی	مجموعه مشترک	سطح
۱	۲-۳-۴-۵-۸	۲-۳-۴-۵-۶-۸-۹	۲-۳-۴-۵-۸	یک
۲	۱-۳-۴-۷	۱-۳-۴-۵-۶-۷-۸-۹	۱-۳-۴-۷	یک
۳	۱-۲-۴-۵-۶-۷	۱-۲-۴-۵-۶-۸-۹	۱-۲-۴-۵-۶	
۴	۱-۲-۳-۵-۶-۷-۸	۱-۲-۳-۵-۶-۷-۸-۹	۱-۲-۳-۵-۶-۷-۸	یک
۵	۱-۲-۳-۴-۶-۸-۹	۱-۳-۴-۵-۶-۸-۹	۱-۳-۴-۶-۸-۹	
۶	۱-۲-۳-۴-۵-۷-۸	۳-۴-۵-۷	۳-۴-۵-۷	
۷	۲-۴-۶	۲-۳-۴-۶-۸	۲-۴-۶	یک
۸	۱-۲-۳-۴-۵-۷-۹	۱-۴-۵-۶-۹	۱-۴-۵-۹	

بنابراین راهبردهای ۱، ۲، ۴ و ۷ یعنی مضامین «شفافیت روابط مالی بین کنشگران»، «ایجاد درآمد پایدار برای اداره شهر»، «داشتن سیاست شهری پایدار» و «تعریف خروجی‌های سامانه» دارای مجموعه خروجی و ورودی یکسانی هستند که این به مفهوم آن است که این چهار راهبرد بیشترین تأثیرپذیری را از سایر راهبردها و کمترین تأثیرگذاری را بر آن‌ها دارند و از این جهت در بالاترین سطح الگو نهایی قرار می‌گیرند. با حذف این چهار عامل، جدول ذیل نمایش‌دهنده سطح دوم راهبردهاست.

جدول ۶: ادامه سطح‌بندی راهکارها (۱)

راهبردها	مجموعه خروجی	مجموعه ورودی	مجموعه مشترک	سطح
۳	۵-۶	۵-۶-۸-۹	۵-۶	دوم
۵	۳-۶-۸-۹	۳-۵-۶-۸-۹	۳-۶-۸-۹	دوم
۶	۳-۵-۸	۳-۵	۳-۵	
۸	۳-۵-۹	۵-۶-۹	۵-۹	
۹	۳-۵-۸	۵-۸	۵-۸	

با عنایت به جدول ۶، راهبردهای سوم و پنجم حذف گردیده و در سطح دوم الگو نهایی جای می‌گیرند. در جدول ذیل، عوامل سطح سوم و چهارم حاصل می‌گردند.

جدول ۷: ادامه سطح‌بندی راهکارها (۲)

راهبردها	مجموعه خروجی	مجموعه ورودی	مجموعه مشترک	سطح
۶	۸	-	-	
۸	۹	۶-۹	۹	سوم
۹	۸	۸	۸	سوم

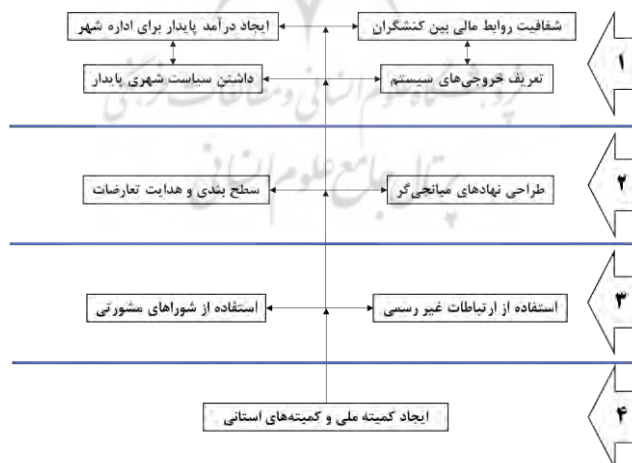
در نهایت عوامل شماره هشت و نه در سطح سوم و عامل شماره شش در سطح چهارم قرار می‌گیرند و سطح‌بندی به پایان می‌رسد.

پس از تعیین سطح راهبردهای مدیریت تعارض میان کنشگران شهر هوشمند، رابطه آن‌ها باهم به شکل یک الگو نمایش داده می‌شود. بر مبنای جداول تعیین سطح، راهبردهای (۱) شفافیت روابط مالی بین کنشگران، (۲) ایجاد درآمد پایدار برای اداره شهر، (۴) داشتن سیاست شهری پایدار و (۷)

تعریف خروجی‌های سامانه در سطح اول قرار گرفته‌اند به این مفهوم که این راهبردها جزو تأثیرپذیرترین راهبردها هستند. در سطح دوم راهبردهای (۳) سطح‌بندی و هدایت تعارض و (۵) طراحی نهادهای میانجی‌گر قرار گرفته‌اند که بر راهبردهای سطح اول اثر گذاشته و از راهبردهای سطوح پایین‌تر اثر می‌پذیرند. در سطح سوم راهبردهای (۸) استفاده از شوراهای مشورتی و (۹) استفاده از ارتباطات غیررسمی قرار دارند که بر راهبردهای سطوح بالاتر اثر می‌گذارند و از راهبردهای سطوح پایین‌تر تأثیر می‌پذیرند. در سطح چهارم (آخرین سطح) راهبرد (۶) ایجاد کمیته ملی و کمیته‌های استانی قرار دارد که این راهبرد تأثیرگذارترین راهبرد این تحقیق است.

نتیجه سطح‌بندی راهبردها در شکل یک به نمایش درآمده است. راهبردهای سطح بالاتر در شکل (مخصوصاً راهبردهای سطح یک) گویای ماحصل اقداماتی است که منجر به کاهش تعارض می‌شود و عوامل سطح زیرین خصوصاً سطح دوم، سوم و چهارم گویای اقدامات زیربنایی و اساسی است که در راستای مدیریت تعارض باید صورت بگیرد.

پس از آن هم می‌توان تجزیه و تحلیل میک‌مک را اجرا نمود که در اصل، تشخیص و تحلیل قدرت و وابستگی هریک از مضمونهاست. در این تحلیل، راهبردها بر مبنای مقدار وابستگی و قدرت نفوذ خود به چهار دسته طبقه‌بندی می‌گردند که در جدول هشت میزان قدرت و میزان وابستگی آن‌ها نمایش داده شده. بر مبنای مقدار این معیارها، راهبردها در چهار حالت جای می‌گیرند (اصلی‌پور و همکاران، ۱۴۰۰).



شکل ۱: شبکه روابط بین مضمون‌های اصلی راهکارهای مدیریت تعارض میان ذی‌نفعان حکمرانی شهر هوشمند

جدول ۸: تحلیل میک مک

راهبرد	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
قدرت نفوذ	۶	۵	۷	۸	۸	۸	۴	۸	۷
میزان وابستگی	۸	۹	۸	۹	۷	۵	۶	۶	۳

تجزیه و تحلیل قدرت نفوذ و میزان وابستگی

هدف از این گام، تجزیه و تحلیل قدرت نفوذ و مقدار وابستگی هر کدام از راهبردها است. در این گام، راهبردهای مدیریت تعارض میان کنشگران شهری در چهار گروه دسته‌بندی می‌گردند. اولین گروه که در ناحیه یک قرار دارند، متغیرهای خودمختار هستند که قدرت نفوذ و وابستگی کمی دارند. این متغیرها تا حدودی از بقیه متغیرها جدا هستند و ارتباط اندکی با آنها دارند. در پژوهش حاضر، هیچ راهبردی در این ناحیه قرار ندارد. گروه دوم که در ناحیه دو قرار دارند، متغیرهای وابسته هستند که دارای قدرت نفوذ کم ولی وابستگی زیادی می‌باشند که راهبرد هفت (تعریف خروجی‌های سامانه) در این دسته قرار دارد. گروه سوم که در ناحیه سه قرار دارند، متغیرهای پیوندی می‌باشند. این متغیرها دارای قدرت نفوذ و وابستگی زیادی هستند. در حقیقت هر نوع اقدامی بر این متغیرها منتج به تغییر سایر متغیرها می‌شود. راهبردهای (۱) شفافیت روابط مالی بین کنشگران، (۲) ایجاد درآمد پایدار برای اداره شهر، (۳) سطح‌بندی و هدایت تعارض، (۴) داشتن سیاست شهری پایدار، (۵) طراحی نهادهای میانجی‌گر، (۶) ایجاد کمیته ملی و کمیته‌های استانی و (۸) استفاده از شوراهای مشورتی، در ناحیه پیوندی واقع شده‌اند. گروه چهارم که در ناحیه چهار قرار دارند، متغیرهای مستقل هستند. این متغیرها دارای قدرت نفوذ زیاد و وابستگی کمی هستند. راهبرد (۹) استفاده از ارتباطات غیررسمی، در ناحیه مستقل واقع شده است. به متغیرهایی که قدرت نفوذ زیادی دارند، متغیرهای کلیدی گفته می‌شود. مشخص است که این متغیرها در یکی از دو گروه متغیرهای پیوندی یا مستقل قرار می‌گیرند.

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

الف) نتیجه‌گیری

بسیاری از تحقیقات انجام‌شده در حوزه مدیریت تعارض میان کنشگران حکمرانی شهر هوشمند بر حل تعارض در پروژه‌ها تمرکز کرده‌اند؛ به‌عنوان مثال، سُرخیلی و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی الگوی مدیریت تعارض ذی‌نفعان و ذی‌نفوذان در ابرپروژه‌های شهر مشهد پرداخته‌اند، محمدی‌طبائی و همکاران (۱۴۰۰) به تحلیل نوع تعارض در حوزه شهری پرداخته‌اند و آریانا و همکاران (۱۳۹۹) الگویی برای مدیریت تعارض ارائه داده‌اند. اما به‌نظر می‌رسد پژوهش در این زمینه کافی نبوده و پژوهش‌های کمی به ارائه الگویی جامع برای مدیریت تعارض میان کنشگران حکمرانی شهر هوشمند پرداخته‌اند. این در حالی است که تعارض میان کنشگران حکمرانی شهر هوشمند یکی از موانع اصلی تحقق شهر هوشمند و اثربخشی حکمرانی شهری در ایران و خصوصاً در شهر تهران است و آن هم به این دلیل است که حکمرانی شهر هوشمند در تهران کنشگران متعددی دارد و دستیابی به یک نسخه کارآمد می‌تواند در سایر شهرها نیز کارگشا باشد.

یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج تحقیقات شاه‌محمدیان (۱۳۹۸)، آریانا و همکاران (۱۳۹۹) و محمدی‌طبائی و همکاران (۱۴۰۰) مطابقت دارد. در مطالعات اشاره‌شده راهبردهایی مانند مذاکره میانجی‌گری، اجماع‌نظر، ایجاد نهادهای جدید، لابی‌گری و جلسات و کمیته‌های مشترک به‌عنوان راهبردهای مدیریت تعارض میان کنشگران حکمرانی شهری مورد تأکید قرار گرفته‌اند.

ب) پیشنهادها

بر مبنای یافته‌های این تحقیق، پیشنهادهای ذیل به‌منظور مدیریت تعارض میان ذی‌نفعان و کنشگران حکمرانی شهر هوشمند ارائه می‌شود:

- ایجاد کمیته ملی حکمرانی شهر هوشمند که توسط وزیر کشور مدیریت شود و کنشگران گوناگون را دور یک میز جمع نموده و با برگزاری جلسات گوناگون راجع به اقدامات گوناگون دستگاه‌ها اجماع‌نظر و پذیرش صورت می‌گیرد و نیز ایجاد کمیته‌های استانی زیر نظر استانداری برای هماهنگ نمودن کارهای استان‌ها؛
- استفاده از شوراهای مشورتی متشکل از خبرگان اجرایی و نخبگان دانشگاهی و استفاده از نظرات ایشان برای حل تعارض و بهبود کارها؛

- استفاده از ارتباطات غیررسمی با سایر کنشگران و ذی‌نفعان مؤثر می‌تواند به‌شدت به مدیریت تعارض میان کنشگران و ذی‌نفعان موجود کمک نماید؛
- طراحی نهادهای میانجی‌گر که می‌توانند روابط دستگاه‌ها را تسهیل نمایند و در هنگام تعارض پادرمیانی نمایند و نیز در جایی که نیاز به وجود یک نهاد واسطه است که اقدامات چند دستگاه را باهم هماهنگ کند و بستر تشریک مساعی را ایجاد کند؛
- تعیین سطح تعارض در سه سطح سیاستگذاری، برنامه‌ریزی شهری و اجرایی شهر و هدایت و مدیریت آن براساس سطح مربوطه از طریق مصالحه، مذاکره و گفت‌وگو و یا استفاده از راهبردهای قانونی؛
- تعریف دقیق خروجی‌های مطلوب سامانه حکمرانی شهر هوشمند و دستاوردی که باید از این فرایند حاصل شود؛
- ایجاد یک سیاست شهری پایدار که در آن وظایف هر یک از نهادها و امکانات در اختیار آن مشخص شده باشد؛
- شفافیت روابط مالی بین کنشگران و اینکه هر کنشگر نسبت به دیگری چه وظیفه‌ای دارد و باید چه پرداخت یا دریافتی داشته باشد؛
- تخصیص و ایجاد درآمد پایدار برای اداره شهر و پرداخت سهم هر یک از ذی‌نفعان نیز می‌تواند مدیریت تعارض میان کنشگران را تسهیل کند.

یکی از محدودیت‌های پژوهش حاضر این بود که امکان بررسی راهبردها با توجه به نوع و منشأ تعارض ممکن نبود، بدین‌منظور پیشنهاد می‌گردد پژوهشگران آتی به گونه‌شناسی تعارض میان کنشگران حکمرانی شهر هوشمند و ارائه راهبرد متناسب با آن بپردازند. همچنین پیشنهاد می‌گردد به‌دلیل محدودیت‌های روش مصاحبه، از سایر ابزارهای پژوهشی برای دست یافتن به داده‌های دست اول استفاده نماید.

فهرست منابع

الف) منابع فارسی

۱. ابراهیمی نیا، علی (۱۳۹۸). چندوچون روش تحقیق آمیخته، سومین همایش ملی روانشناسی، تعلیم و تربیت و سبک زندگی، قزوین.
۲. انصاری، باقر (۱۴۰۱). مدیریت تعارض منافع در بخش عمومی. فصلنامه مطالعات حقوق عمومی دانشگاه تهران، ۵۲ (۱)، ۲۹۷-۳۲۱.
۳. اصلی پور، حسین؛ خان محمدی، هادی و فیاضی، سلیمان (۱۴۰۰). تحلیلی بر عوامل مؤثر بر خط‌مشی پژوهی مبتنی بر رویکرد الگوسازی ساختاری تفسیر (مطالعه موردی قوه مقننه)، فصلنامه علمی مدیریت سازمان‌های دولتی، ۹ (۲)، ۶۱-۷۲.
۴. آریانا، اندیشه؛ محمدی، محمود و کاظمیان، غلامرضا (۱۳۹۷). الگوی مدیریت تعارض ذی‌نفعان بازآفرینی شهری برپایه حکمروایی همکارانه، فصلنامه معماری و شهرسازی، ۱۱ (۲۱)، ۱۲۳-۱۴۳.
۵. برک پور، ناصر (۱۳۸۵). حکمروایی شهری و نظام اداره شهرها در ایران، کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری.
۶. تقوایی، علی اکبر و تاجدار، رسول (۱۳۸۸). درآمدی بر حکمرانی خوب شهری- رویکردی تحلیلی، مدیریت شهری، ۷ (۲۳)، ۴۵-۵۸.
۷. تقی‌زاده، هوشنگ؛ شکری، عبدالحسین (۱۳۹۳). کاربرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری در سطح‌بندی شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی)، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۵ (۳ پیاپی ۱۹).
۸. سرخیلی، الناز؛ رفیعیان، مجتبی و تقوایی، علی اکبر (۱۳۹۵). بررسی الگوی مدیریت تعارض ذی‌نفعان و ذی‌نفعان در اپروژه‌های شهر مشهد، نشریه جغرافیا و توسعه، ۱۴ (۴۵)، ۱۴۱-۱۵۸.
۹. شاه‌محمدیان، هانیه (۱۳۹۸). تبیین مدیریت تعارض کنشگران در طرح‌های توسعه شهری تهران، پایان‌نامه دوره دکتری رشته شهرسازی، تهران: دانشکده هنر و معماری دانشگاه تربیت مدرس.
۱۰. عابدی جعفری، حسن؛ تسلیمی، محمد سعید؛ فقیهی، ابوالحسن و شیخ‌زاده، محمد (۱۳۹۰). تحلیل مضمون و شبکه مضامین: روشی ساده و کارآمد برای تبیین الگوهای موجود در داده‌های کیفی، اندیشه مدیریت راهبردی (اندیشه مدیریت)، ۵ (۲)، ۱۵۱-۱۹۸.
۱۱. مبینی دهکردی، علی (۱۳۹۰). معرفی طرح‌ها و مدل‌ها در روش تحقیق آمیخته، راهبرد، ۲۰ (۶۰)، ۲۱۷-۲۳۴.
۱۲. محمدپور، احمد (۱۳۸۹). ارزیابی کیفیت در تحقیق کیفی: اصول و راهبردهای اعتباریابی و تعمیم‌پذیری، فصلنامه علوم اجتماعی، ۱۷ (۴۸)، ۷۳-۱۰۷.
۱۳. محمدی طبائی، منیره؛ شاه‌یوندی، احمد و مرادی چادگان، داریوش (۱۴۰۰). تحلیل تعارض در نظام مدیریت و برنامه‌ریزی شهری (نمونه موردی: شهر جدید تیس)، کنفرانس ملی معماری، عمران، شهرسازی و افق‌های هنر اسلامی در بیانیه گام دوم انقلاب، تبریز.

1. Bülow, A. M., Lee, J. Y., & Panteli, N. (2019). Distant relations: The affordances of email in interorganizational conflict. *International Journal of Business Communication*, 56(3), 393-413.
2. De Guimarães, J. C. F., Severo, E. A., Júnior, L. A. F., Da Costa, W. P. L. B., & Salmoria, F. T. (2020). Governance and quality of life in smart cities: Towards sustainable development goals. *Journal of Cleaner Production*, 253, 119926.
3. Deng, T., Zhang, K., & Shen, Z. J. M. (2021). A systematic review of a digital twin city: A new pattern of urban governance toward smart cities. *Journal of Management Science and Engineering*, 6(2), 125-134.
4. Ihrke, D. M., & Scott Niederjohn, M. (2005). Conflict on city councils in Wisconsin. *Journal of Urban Affairs*, 27(4), 453-462.
5. Kontokosta, C. E., & Hong, B. (2021). Bias in smart city governance: How socio-spatial disparities in 311 complaint behavior impact the fairness of data-driven decisions. *Sustainable Cities and Society*, 64, 102503.
6. Ma, M., Preum, S. M., Tarneberg, W., Ahmed, M., Ruiters, M., & Stankovic, J. (2016, May). Detection of runtime conflicts among services in smart cities. In 2016 IEEE International Conference on Smart Computing (SMARTCOMP) (pp. 1-10). IEEE.
7. Maccani, G., Connolly, N., McLoughlin, S., Puvvala, A., Karimikia, H., & Donnellan, B. (2020). An emerging typology of IT governance structural mechanisms in smart cities. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101499.
8. Prakash, C., Roy, V., & Charan, P. (2022). Mitigating interorganizational conflicts in humanitarian logistics collaboration: the roles of contractual agreements, trust and post-disaster environmental uncertainty phases. *The International Journal of Logistics Management*, 33(1), 28-52.
9. Prasad, D., Alizadeh, T., & Dowling, R. (2021). Multiscalar Smart City Governance in India. *Geoforum*, 121, 173-180.
10. Ruhlandt, R. W. S. (2018). The governance of smart cities: A systematic literature review. *Cities*, 81, 1-23.
11. Shahzad, K., Ali, T., Kohtamäki, M., & Takala, J. (2020). Enabling roles of relationship governance mechanisms in the choice of inter-firm conflict resolution strategies. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 35(6), 957-969.
12. Shieh, E., Martouzet, D., & Piroozi, R. (2020). Main Intergovernmental Conflicts among Urban Management Actors of Small Cities Case Study: City of Natanz, Iran. *Iran University of Science & Technology*, 30(1), 11-19.
13. Shirinezhad, A., Seyed Al Hoseyni, S. M., & Daneshpour, A. A. H. (2022). Explaining the Conceptual Model of Stakeholder Conflict Management in Urban Land Use Process Using Grounded Theory. *Journal of Geography and Regional Development*.
14. Ullah, F., Qayyum, S., Thaheem, M. J., Al-Turjman, F., & Sepasgozar, S. M. (2021). Risk management in sustainable smart cities governance: A TOE framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 167, 120743.
15. Xiao, X., & Xie, C. (2021). Rational planning and urban governance based on smart cities and big data. *Environmental Technology & Innovation*, 21, 101381.
16. Yahia, N. B., Eljaoued, W., Saoud, N. B. B., & Colomo-Palacios, R. (2021). Towards sustainable collaborative networks for smart cities co-governance. *International journal of information management*, 56, 102037.
17. Zoma, V., & Sawadogo, Y. (2022). Actors and modes of governance of cities in Africa. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 7(4), 139-146.

Conflict resolution strategies among actors of smart city governance

Hossein Aslipour¹, Gholamreza Salimi², Moein Abdolmohammad Sagha³

Abstract

The multiplicity of actors in the field of smart city governance and the lack of proper communication between them causes various conflicts between actors. The strategies provided to solve inter-organizational conflicts are not effective mainly due to the lack of proper communication between organizations, and there is a need for domestic strategies and emerging from a set of experts in this field. The aim of the present study is to provide conflict resolution strategies among smart city governance activists in Tehran. The research method of this study is an exploratory mix which combines two methods of thematic analysis based on interviews with experts and interpretive structural modeling. The statistical population of this research consists of the managers and experts of the urban area in Tehran through the purposeful sampling method and the sample size is 8 people in the thematic analysis method and 13 people in the interpretive structural modeling method. The data collection instrument was a semi-structured interview in the qualitative part and a questionnaire in the quantitative part. The result of the research is a four-level model. The first level of the model includes the themes of "transparency of financial relations between actors", "creating sustainable income for the city administration", "defining system outputs" and "having a sustainable urban policy", the second level includes the themes of "designing mediating institutions" and "leveling and managing conflicts" ", the third level includes the themes of "use of informal communication" and "the use of consultative councils" and finally the fourth level includes the theme of "creating a national committee and provincial committees".

Key words: urban governance, conflict, smart city, smart city governance, conflict management.

1. Associate Prof., Faculty of management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

2. Assistant Prof., Shahid Beheshti Governance School, Supreme National Defense University, Tehran, Iran.

3. Master of Entrepreneurship, Corporate Entrepreneurship Department, Faculty of Entrepreneurship, University of Tehran, Iran.