

ارزیابی طرح مدیریت ناحیه‌محوری مبتنی بر معیارهای شهرداری الکترونیک با مدل ویکور (مطالعه موردی: منطقه ۶ و ۱۵ شهرداری تهران)

لیلا آقایی - دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده علوم جغرافیایی و برنامه ریزی، دانشگاه اصفهان
حمیدرضا وارثی* - استاد جغرافیا و برنامه‌ریزی، دانشکده علوم جغرافیایی و برنامه‌ریزی، دانشگاه اصفهان
سعید زنگنه شهرکی - استادیار جغرافیا و برنامه‌ریزی، دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران

پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۱۰/۲۳ تأیید مقاله: ۱۳۹۷/۱۱/۲۱

چکیده

در سال‌های اخیر، شهرداری تهران به تهیه و اجرای طرح‌هایی در ابعاد محله و ناحیه پرداخته است تا امکانات شهری راحت‌تر در اختیار شهروندان قرار بگیرد. یکی از مهم‌ترین این طرح‌ها، طرح مدیریت ناحیه‌محوری شهرداری تهران است. زمانی که این طرح اجرا شد (۱۳۸۷)، استقرار شهرداری الکترونیک از اهداف آن بود. در واقع ناحیه‌محوری مهم‌ترین طرح مدیریت پایین به بالا، تمرکززدا و مشارکتی است که برای رفع نابسامانی‌ها و مشکلات توسعه اجتماعی و فضایی شهر تهران طرح‌ریزی شد. هدف مقاله کاربردی حاضر ارزیابی طرح مدیریت ناحیه‌محوری مبتنی بر معیارهای شهرداری الکترونیک با مدل ویکور است. در تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش به منظور شناسایی شاخص‌های مهم از روش دلفی فازی و نظر خبرگان استفاده شد. سپس بررسی شاخص‌های پژوهش از نظر اهمیت و تأثیر، به کمک تحلیل مسیر و تحلیل عاملی تأییدی و معادلات ساختاری صورت گرفت و مدل مفهومی این مقاله ارائه شد. با استفاده از مدل ویکور، نواحی شهرداری مناطق ۶ و ۱۵ از نظر شاخص‌های پژوهش رتبه‌بندی و مقایسه شدند. تجزیه و تحلیل داده‌ها در نرم‌افزارهای آماری SPSS، SPLS و ترسیم نقشه‌ها در نرم‌افزار ArcMap صورت گرفت. نتایج تحلیل براساس مدل ویکور نشان می‌دهد وضعیت نواحی منطقه ۶ از منطقه ۱۵ بهتر است و بالاترین رتبه‌ها برای نواحی ۱ و ۵ شهرداری منطقه ۶ با امتیاز ۰/۹۵۷ Q و ۱۰۰۰ است. همچنین با استفاده از SPLS در این پژوهش، برازش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری در سطح نمونه مورد مطالعه تأیید شد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود به منظور ارتقای یکسان همه ابعاد (منابع انسانی، اقتصادی، جغرافیایی و...) مدیریت همه‌جانبه شهرداری ناحیه عملی شود که تحقق این مهم مستلزم تعاملات دائمی، کارآمد و مستمر با نهادهای بالادستی و پایین‌دستی است.

واژه‌های کلیدی: شهر الکترونیک، شهرداری الکترونیک، طرح مدیریت ناحیه‌محوری، مدل ویکور.

مقدمه

جهان به سرعت در حال شهری شدن است و به‌زودی الگوی غالب سکونت انسان، شهرنشینی و زندگی شهری خواهد شد. افزایش شهرنشینی، ابعاد گوناگونی دارد که شامل افزایش شهرها و جمعیت آن‌ها، افزایش مطلق جمعیت شهری یک کشور یا منطقه‌ای از آن و درنهایت افزایش فیزیکی-فضایی سطح اشغال‌شده شهرهاست (زنگنه شهرکی، ۱۳۹۵: ۳). این گسترش بی‌محابا ضرورت برنامه‌ریزی برای شهرها را ایجاد کرده است؛ از این‌رو برنامه‌ریزان شهری برنامه‌های گوناگونی برای انواع شهرها تهیه کرده‌اند.

امروزه با توسعه گسترش شهری، توجه برنامه‌ریزان شهری به تهیه و اجرای طرح‌هایی در ابعاد محله و ناحیه معطوف شده است تا امکانات و تسهیلات شهری در دسترس همه شهروندان قرار بگیرد. یکی از مهم‌ترین این طرح‌ها، طرح ناحیه‌محوری است. درواقع هدف عمده طرح مدیریت ناحیه‌محوری تحقق خدمات‌رسانی سریع و آسان و دسترسی راحت‌تر شهروندان به خدمات شهرداری است. زمانی که طرح ناحیه‌محوری مصوب در شهرداری به شکل مطلوب و درست اجرا شود، می‌توان استقرار اثربخش شهرداری الکترونیک را دنبال کرد.

در سال ۱۳۸۷، طرح ناحیه‌محوری در شهرداری تهران شکل عملیاتی به خود گرفت. این نهاد برای مدیریت کارآمد و به‌روز کلان‌شهر تهران و رفع مشکلات و نارسایی‌های خدمات‌رسانی به شهروندان تهرانی، طرح ناحیه‌محوری را اجرا کرد. طی دهه‌های اخیر، طرح‌های شهری مختلفی برای توسعه مناطق کلان‌شهر تهران تهیه شده که ارزیابی آن‌ها از سوی سازمان‌های مسئول صورت نگرفته است. درواقع پس از اجرای طرح‌ها بهتر است ارزیابی طرح‌های شهری مبتنی بر معیارهای مناسب صورت بگیرد. بدیهی است انواع طرح‌های شهری بر جنبه‌های گوناگون زندگی افراد از جمله درآمد، اشتغال، سطح رفاه، مسکن، سلامتی، آموزش، رابطه‌های اجتماعی، آسایش، محیط‌زیست، امنیت شخصی و آرامش تأثیر بسزایی دارد؛ بنابراین ارزیابی این طرح‌ها بر مبنای شاخص‌های درست از الزامات و ضروریات است.

شهرداری سازمانی است که مسئولیت امور شهری و رسیدگی به آن‌ها را دارد (Faridi et al., 2011: 611) و به‌عنوان بارزترین نهاد مردمی، وظایف گوناگونی را در سطح شهر عهده‌دار است؛ بنابراین باید در این نهاد طرح‌های شهری متنوعی برای ارائه مطلوب انواع خدمات به شهروندان و حل معضلات شهری اجرا شود. شهرداری انواع طرح‌های شهری را در فضای شهر اجرا می‌کند تا رفاه، امنیت، آسایش و دلپذیری فضای شهر محقق شود؛ بنابراین اصلاح‌کردن فرهنگ، اجتماع و زیرساخت‌های سیاسی کسب آمادگی دولت الکترونیک^۱ برای استقرار شهر الکترونیک^۲، مهم‌ترین مأموریت شهرداری‌هاست (Shahnnavazi et al., 2012: 114).

۱. در نگاه نخست، تعریف دولت الکترونیک واضح به نظر می‌رسد اما وقتی با سایر رشته‌های تحقیق سیستم‌های اطلاعاتی و فناوری‌های اطلاعات مقایسه می‌شود، ضروری است مفاهیم بنیادی (بایستی) واضح و متحدالتعریف شود (Filipe et al., 2016: 271). در مکاتب مختلف، تعریف‌های متفاوتی از دولت الکترونیک شده است که در اینجا به یکی از جامع‌ترین آن‌ها اشاره می‌شود. استقرار دولت و ارائه خدمات دولتی از طریق اینترنت، دولت الکترونیک نامیده می‌شود. حوزه دولت الکترونیک موارد زیر را شامل می‌شود: - توسعه برنامه‌های شهروندمحور؛ - توسعه و بهبود مشارکت شهروندان؛ - ارائه خدمات و اطلاعات به‌صورت برخط؛ - بررسی و ارزیابی وبسایت‌ها و سایت‌های درگاه (جلالی، ۱۳۸۳: ۷۱).

البته کاربرد و اجراهای مناسب سیستم‌های دولت الکترونیک به اکتساب مهارت‌های جدید از سوی کارمندان دولت نیاز دارد (Stefanovic et al., 2016: 4).
۲. شهر الکترونیک برای اولین بار در سال ۱۹۹۴ در کنفرانس شهر دیجیتال معرفی شد. الگوی چنین شهری در سال ۱۹۹۶ در برخی شهرهای اروپایی مانند هلستینکی و آمستردام اجرا شد. شهر الکترونیک در سال‌های اخیر با توسعه فناوری اطلاعات که در بسیاری از جوامع و عرصه‌های اقتصادی راه یافته

شهرداری تهران امروزه با معضلات بی‌شماری مواجه است؛ مانند آلودگی هوا، ترافیک، نابودی محیط‌زیست، آلودگی صوتی، شلوغی و ازدحام بیش‌ازاندازه شهروندان در برخی محله‌ها، دسترسی نداشتن همه شهروندان به خدمات شهری و... کلان‌شهر تهران، پایتخت و بزرگ‌ترین مادرشهر ایران با داشتن جمعیتی بالغ بر ۸ میلیون و ۵۴۴ هزار و ۷۵۹ نفر (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵) با مشکلات متعددی مواجه است. حرکت جمعیت شامل حرکت با وسایل نقلیه، ازدیاد جمعیت در مراکز فروش و خدمات اداری و رفاهی شهر از مسائلی است که سبب بروز بسیاری از مشکلات شهری و حوادث انسانی می‌شود (عزیزی و صفائی فراهانی، ۱۳۹۱: ۱۱۴).

افزون بر این، شهرداری نواحی با چالش‌ها و معضلات بسیاری در راستای عملکرد کارآمد مواجه است. مراجعات مکرر ارباب‌رجوع به نواحی برای دریافت خدمات مورد نیاز، ارائه‌نشدن برخی خدمات به‌صورت الکترونیک، نبود امکانات لازم برای متخصصان شاغل در نواحی، دستیابی نداشتن به اهداف طرح در زمینه شهرداری الکترونیک^۱، بهره‌برداری زود هنگام از برخی سامانه‌های الکترونیکی ناحیه، نیمه‌الکترونیک بودن برخی خدمات (صدور پروانه حفاری)، اختصاص ندادن بودجه کافی به نواحی و سلیقه‌ای عمل کردن مدیران و کارشناسان در بعضی موارد از جمله مشکلات شهرداری نواحی به‌شمار می‌آید که هم‌اکنون نیز این مشکلات با وجود اجرای طرح ناحیه محوری مشاهده می‌شود.

مهم‌ترین مسئله پژوهش حاضر ارزیابی طرح مدیریت ناحیه محوری در نواحی مناطق ۶ و ۱۵ شهرداری تهران بر مبنای معیارهای شهرداری الکترونیک است. بدین منظور نقش این معیارهای منتخب در مدیریت طرح ناحیه محوری و ارتباط میان الگوی فعلی این مدیریت و معیارهای الگوی شهرداری الکترونیک در نواحی شهری مناطق ۶ و ۱۵ شهرداری تهران ارزیابی می‌شود تا عملکرد این ارگان‌ها بهتر صورت بگیرد. در نهایت نیز با شناسایی موانع و مشکلات پیش‌رو، بهترین راهکار با توجه به وضعیت موجود و بهره‌گیری از تصمیم‌های مدیریتی نوین و کارا ارائه می‌شود.

پرسش‌های پژوهش

۱. معیارهای منتخب شهرداری الکترونیک برای ارزیابی طرح ناحیه محوری کدام است؟
۲. وضعیت نواحی منطقه ۶ از نظر ارزیابی طرح مدیریت ناحیه محوری مبتنی بر معیارهای شهرداری الکترونیک در مقایسه با نواحی منطقه ۱۵ چگونه است؟

است، سازگاری داشته و فضایی مجازی را فراهم کرده است که همه شهروندان، شرکت‌ها و سازمان‌ها می‌توانند دسترسی الکترونیکی به آن داشته باشند. به عبارت دیگر امکان برطرف کردن همه نیازهای مرتبط با جامعه، اقتصاد و فعالیت‌های ارتباطی در تمام روز با سرعت، ثبات، مطمئن، امن و محرمانه صورت می‌گیرد. هرچند به اعتقاد حال، شهر همواره مرکز خلاقیت در سرتاسر تاریخ بوده است که نمونه به‌کارگیری جدید از تسهیلات صنعتی پیشین را در شهرهای غربی بیان می‌کند (Costa et al., 2009: 27).

۱. در شهرداری الکترونیک امکان دسترسی به پایگاه‌های داده خدمات شهرداری، به‌صورت ۲۴ ساعته و هفت روز هفته وجود دارد (هادیلی و همکاران، ۱۳۸۹: ۳۶). شهرداری الکترونیکی با استفاده از شبکه‌های دسترسی، خدمات را راحت‌تر در اختیار شهروندان می‌گذارد. هدف از ایجاد این شهرداری اجرای سیستمی است که همه شهروندان بتوانند درخواست‌های خود را به‌کمک ابزارهای شهرداری الکترونیک مانند اینترنت مطرح، و روند درخواست را تا رسیدن به پاسخ پیگیری کنند (شریف‌نژاد، ۱۳۹۳: ۱۷۸).

مبانی نظری

زمینه‌ساز تغییر نحوه مدیریت و ارائه الگوی برنامه‌ریزی جدید، بر پایه مدل‌ها و نظریه‌هایی است که اندیشمندان مطرح کرده‌اند. در سال‌های اخیر این مدل‌ها و نظریه‌ها به منظور رفع نواقص و معضلات مدیریت تمرکزگرا و مرکزی از بالا به پایین مطرح شده است؛ بنابراین دقت در الگوهای تمرکززدایی و نظریه‌های اجتماعی برنامه‌ریزی که مدیریت محله‌ای و ناحیه‌ای را تشکیل می‌دهند، اهمیت بسیاری در تکمیل مبانی نظری این پژوهش دارد. در ادامه مهم‌ترین نظریه‌های مرتبط با موضوع پژوهش بیان می‌شود.

در دهه‌های ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰، آگاهی درباره روش‌های برنامه‌ریزی و مدیریت تغییر جهت از روش‌های عقلانی جامع، ابزاری، داده‌های کمی، کنترل مرکزی و اوزالیدی (بلوپرینت) به روش‌های راهبردی، سازگار، انعطاف‌پذیر، تمرکززداء، مشارکتی، ارتباطی و کیفی در میان متخصصان برنامه‌ریزی، جغرافیدانان و... افزایش یافت. در واقع از دهه ۱۹۷۰ میلادی، ناکارآمدی رویکرد برنامه‌ریزی عقلایی‌گرایی^۱ علمی به تدریج آشکار شد و با فراگیر شدن روندهای دموکراتیک، جهت‌گیری فرایند برنامه‌ریزی دست‌خوش تحولات وسیعی شد که با دگرگونی‌های نظری نیز همراه بود. برنامه‌ریزی ارتباطی از اواسط دهه ۱۹۸۰ رشد یافته است (هودسنی، ۱۳۹۴: ۳). این تغییر جهت به برنامه‌ریزان اجازه داد تا بر پیچیدگی فزاینده، تزلزل محیط‌های مصنوعی و ترویج عدالت اجتماعی، مردم‌سالاری و ادغام با علوم تکثرگرای فرامردن غلبه کنند. یکی از اصول مهم در این میان، تمرکززدایی و گرایش به مدیریت محله و ناحیه‌گرایی در شهرهاست. این امر موجب می‌شود قدرت تصمیم‌گیری از مرکز به شوراهای محله‌ها و مدیران نواحی انتقال یابد تا آن‌ها بتوانند مستقل عمل کنند. در واقع روش‌های توسعه بالا به پایین، از مرکز کنترل می‌شوند و روش‌های انعطاف‌پذیری، ارگانیک و مشارکتی کمتری دارند. در حالی که مدیریت در ابعاد خرد (ناحیه و محله) هم‌زمان کنترل بیشتری بر برنامه‌ریزی و اداره شهر دارد و مشارکت شهروندان و دخیل بودن آن‌ها را در سرنوشت شهر امکان‌پذیر می‌کند. طی دهه‌های اخیر، براساس بررسی نظریه و الگوهای برنامه‌ریزی شهری دیدگاه‌ها و نظریه‌های برنامه‌ریزی شهری در جهان تحول بسیاری یافته و با رفع دوگانگی‌ها، برنامه‌ریزی و اجرا به هم نزدیک شده است. همچنین فرایند برنامه‌ریزی اجتماع‌محور شده و فراهم کردن شرایط برای مشارکت مردم در فرایند برنامه‌ریزی و مدیریت توسعه شهری تنها با تحقق طرح‌های ناحیه‌ای و محلی امکان‌پذیر شده است.

باید توجه داشت حکومت‌های محلی^۲ اداره امور محلی را که حکومت مرکزی موظف به انجام آن‌هاست برعهده دارند. دارند. از سوی دیگر، از آنجا که منشور عمل حکومت مرکزی قانون اساسی و قوانین عادی است، انتظار می‌رود هنگامی

۱. برنامه‌ریزی عقلایی‌گرایی از اوایل قرن بیستم بروز یافت. در این دوره، سیاست برنامه‌ریزی که اساساً پروژه‌های مدرنیستی بود، عقل و عقلانیت فنی را بر امور شهری در مسیر سرمایه‌داری اعمال کرد (Manheim, 1940). همچنین شکلی از برنامه‌ریزی که مبتنی بر اندیشه «سروری عقلانی بر آنچه غیرعقلانی است» قابل دفاع است. برنامه‌ریزان در این دوران عقلانیت فنی را به پرس‌وجو از عموم ترجیح دادند (هیلبر، ۱۳۸۸: ۱۳).

۲. حکومت محلی سازمانی عمومی است که به موجب قوانین عمومی یا اساسی یک کشور در قسمتی از خاک آن ایجاد می‌شود تا در محدوده‌ای مشخص خدماتی کاملاً محلی را برای ساکنان آن محدوده تأمین کند. حکومت‌های محلی، محدوده معین، جمعیت معین، سازمان و امتیازهای لازم برای وظایف محلی را دارند (هیردینیا، ۱۳۸۵: ۱). این حکومت جزئی از ساختار حکومت است که بر شناسایی واقعیتی به نام «امور محلی» تأکید دارد (ایمانی جاجرمی، ۱۳۹۱: ۵۱). آنچه موضوع کارکرد و حوزه عمل دولت محلی است، امور ذاتاً محلی در فضای جغرافیایی است که به‌طور مستقیم بر سرنوشت مردم و ساکنان آن مربوط می‌شود. امور محلی فرایندی شامل مراحل تشخیص، بررسی، تصمیم‌گیری، اجرا، نظارت و بازخورد است (حافظنیا، ۱۳۸۳: ۱۳۸۳).

که اداره امور محلی به نهاد انتخابی محلی واگذار می‌شود، نهاد مزبور چارچوب قوانین کشور را رعایت کند. براین اساس، حکومت‌های مرکزی اقدامات و تصمیم‌های نهادهای محلی را در چارچوب مذکور رصد می‌کنند و در صورت نیاز ناظر آن‌ها می‌شوند. مسئله مهم دیگر، مرجع تطبیق مصوبات دولت‌های محلی با معیارهای مذکور و تشخیص مطابقت با تطبیق نداشتن آن است. در سیستم دولت‌های محلی کشورهای انگلوساکسون، چنین صلاحیتی به دادگاه‌های آن‌ها واگذار شده است (Leyland and Anthony, 2005: 58; Gerry, 1999).

براساس گزارش پارلمان کمیته‌ها و دولت محلی (۲۰۱۱)، مدیریت نواحی رویکرد جدیدی در بهبود خدمات عمومی است. در ساده‌ترین حالت، مدیریت نواحی ارتباطی میان جوامع محلی و ارائه‌دهندگان خدمات محلی در سطح یک محله به‌منظور مقابله با مشکلات محلی و بهبود خدمات محلی است (Department for communities and local government, 2011: 1).

در شهر برگامو از طرح مدیریت ناحیه استفاده شد که ابزار جدید و منعطف، راهبردی، هنجاری و غیرسختگیرانه است. نمونه برگامو تجربه سازمانی جدیدی است که امکان استفاده از ابزار فضا-زمانی جدیدی را در پروژه‌های شهری معرفی می‌کند. در تهیه این طرح، بخش‌ها و اداره‌های اجرایی محلی با ادغام سیاست‌های زمانی و برنامه‌ریزی راهبردی قلمرو با یکدیگر همکاری دارند (Zambianchi, 2013: 227-228).

پاپلی‌یزدی (۱۳۶۵) در مطالعه‌ای با رویکرد ناحیه و ناحیه‌محوری در قالب تقسیمات داخلی شهرها به سیر تاریخی و خاستگاه‌های گوناگونی تقسیمات داخلی شهرهای ایران و سپس به تقسیمات داخلی شهر مشهد در سال ۱۳۶۵ از سوی نهادهای گوناگون پرداخته است. در پایان نیز تقسیمات داخلی پاریس را در قالب ناحیه با ذکر مزایای آن بیان کرده است. میرشفیق (۱۳۷۳) به بررسی قالب تقسیم‌های درون‌شهری پرداخته و طراحی الگوی منطقه‌بندی متوازن برای تقسیم‌بندی شهرها (مطالعه موردی: شهر تهران) مدنظر او بوده است. مطالعات صورت‌گرفته در قالب تقسیم‌های شهری به رده محله و منطقه و ملاک‌های محله و منطقه‌بندی مربوط است.

براساس پژوهش آسایش (۱۳۸۲) در مورد رده ناحیه و ملاک‌های مربوط به ناحیه‌بندی، تاکنون مطالعه جامعی صورت نگرفته یا در برخی منابع اشاره‌های غیرمستقیمی به آن شده است. در برخی منابع، ناحیه کالبد سکونت و اشتغال ۳۵۰۰-۵۰۰۰ خانوار با دامنه نوسان شعاع دسترسی ۶۵۰-۷۵۰ متر با عناصر شاخص واحد آموزشی دبیرستان و بر پایه چگونگی دسترسی به عنصر شاخص تعریف شده است. به‌طور کلی اصطلاح ناحیه از نظر جغرافیدانان ایران، به بخش‌ها یا واحدها یا مکان‌هایی در روی کره زمین اطلاق می‌شود که در یک یا چند ویژگی مشترک هماهنگ هستند.

رهنما (۱۳۸۷) بیان می‌کند اجرای درست ناحیه‌محوری می‌تواند گامی مؤثر در توسعه عادلانه شهر باشد. وی در ابتدا به شناخت پتانسیل و طراحی هر ناحیه پرداخته است. به اعتقاد او موفقیت طرح ناحیه‌محوری در زمینه اجتماعی بیش از هر چیز به شناخت پتانسیل و طراحی گام‌های مطمئن اولیه نیازمند است. در پژوهش وی مشخص شد که هر ناحیه

۴۳. دولت‌های محلی باید چنان قدرتی داشته باشند که بتوانند قوانین و مقررات مورد نیاز خود را فراهم کنند (بروجردی، ۱۳۹۱: ۵۶). در عصر مدرن و با ظهور شرایط و مقتضیات جدید، نهادهای محلی صورتی نظام‌مندتر به خود گرفته‌اند (پورموسوی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۲۶).

به‌طور خاص چه امکانی برای پیشرفت در اختیار دارد. اطلاعات هر منطقه از سوی شهرداری مرکز جمع‌آوری شد تا طرح ناحیه‌محوری بر احیای محله‌های شهری و کاهش ناهنجاری‌های اجتماعی صورت بگیرد.

قالیباغ (۱۳۸۹) حکومت محلی، ساختار و سازمان آن را تشریح می‌کند تا تمرکززدایی را به‌عنوان راهبردی برای برون‌رفت از مشکلات فراروی مدیران کشور ارائه دهد. البته وی به بررسی سیر تمرکززدایی پیش از پیروزی انقلاب در ایران پرداخته است.

براساس پژوهش یوسف‌پور طرفی (۱۳۹۰) ناحیه‌بندی مناطق در شهرهای بزرگ به‌منظور تسهیل امر خدمت‌رسانی صورت می‌گیرد؛ بنابراین چنانچه براساس معیارهای صحیح و اصولی نباشد، خدمت‌رسانی به‌راحتی انجام نمی‌شود و خدمات مورد نیاز شهروندان به‌صورت متعادل در شهر توزیع نمی‌شود. وی بعد از تدقیق ویژگی‌های هر ناحیه، نقش ناحیه‌محوری را در بهبود مدیریت شهر مشهود به‌طور تفصیلی تشریح کرد و درنهایت با توجه به تجزیه و تحلیل‌های پژوهش، پیشنهادها و راهکارهایی برای بهبود مدیریت شهر مشهود ارائه داد.

براساس مطالعه صرافی و همکاران (۱۳۹۰) مدیریت شهری به معنای اداره امور شهر به‌منظور پایداری و رضایت اجتماعات محلی با درنظرگرفتن سیاست‌های ملی و تبعیت از آنهاست. رسیدن به چنین مدیریتی، به حکمروایی شایسته‌ای نیاز دارد تا مشارکت محلی به‌منظور بسیج منابع نهفته شهروندان برای رفع مشکلات فزاینده امکان‌پذیر شود. در این مطالعه، به‌منظور سنجش وضعیت موجود، از مدیران و شورایاران محله‌ها نظرسنجی شد

تا مشکلات و چالش‌های پیش‌روی شهرداری مشخص شود. پس از تحلیل این نظرسنجی نیز با تقویت نگرش محله‌محوری در چارچوب طرح ناحیه‌محوری، تأمین منابع مالی، استقلال تصمیم‌گیری، توان اجرایی و تقویت بعد اجتماعی-فرهنگی مرتبط با مدیریت شهری امکان‌پذیر شد.

با توجه به پژوهش شاعلی و همکاران (۱۳۹۲) چند دهه است که کشورهای توسعه‌یافته برای رسیدن به توسعه پایدار شهری، در قالب فرایندی مشارکتی و دموکراتیک و منطبق با نیازهای محلی در توسعه پایدار شهری، اقدام به اجرای طرح ناحیه‌محوری کرده است. در این پژوهش، ضمن بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر موفقیت اجرای طرح ناحیه‌محوری، به نقش این طرح در توسعه پایدار محله اشاره شده است. براساس نتیجه این مطالعه، طرح ناحیه‌محوری نقش بسزایی در توسعه پایدار شهری دارد. بدین ترتیب توجه به سرمایه اجتماعی موجب افزایش شهروندان در برنامه‌های شهری خواهد شد.

براساس مطالعه اشتری مهرجردی (۱۳۸۷) ضروری است به‌منظور بررسی طرح ناحیه‌محوری میزان آشنایی با وظایف و اختیارات این طرح، اطلاع‌رسانی درمورد وظایف و چگونگی اجرا، نحوه آگاهی از اجرا، میزان تأثیرگذاری بر تأمین نیازهای شهروندان و کیفیت خدمات شهری در محله‌ها، میزان تأثیرگذاری بر حوزه رسیدگی به تقاضا و خواسته‌های شهروندان و میزان تأثیرگذاری بر پاسخگویی مسئولان و مدیران شهری در شهرداری^۱ سنجیده شود.

۱. شهرداری سازمان تعاونی است که مردم شهر عموماً سهام‌داران قهری آن قلمداد می‌شود (هاشمی، ۱۳۷۱: ۶). شهرداری سازمانی حقوقی، محلی و مستقل است که در محدوده شهر برای رفع نیازهای عمومی رفاهی و خدماتی مردم شهر که جنبه محلی دارد تشکیل می‌شود و منظور آن است که امور با مشارکت شهروندان حل‌وفصل شود (اسکندری، ۱۳۷۰: ۱۴).

شهرداری (براساس ماده ۵ قانون محاسبات عمومی کشور) سازمانی عمومی و غیردولتی مستقل است که شخصیت حقوقی دارد و تحت نظر شورای شهر که منتخب مردم است و نظارت دولت از طریق وزارت کشور برای انجام وظایفی که در قانون شهرداری آمده تأسیس شده است (ایمان جاجرمی و سعیدی

براساس مطالعه باقی (۱۳۸۷)، ظرفیت و توانایی شورای اسلامی شهر باید از دیدگاه سیاست ناحیه محوری شهرداری بررسی شود.

خدمتگذار خوشدل (۱۳۸۷) به منظور بررسی میزان موفقیت طرح ناحیه محوری، ایده‌ها و برنامه‌های آن را مدنظر قرار داد. هدف اصلی این مطالعه بررسی میزان آشنایی شهروندان با طرح ناحیه محوری است. براساس نتایج بررسی‌های پیمایشی این پژوهش، جامعه مورد مطالعه آگاهی و اطلاع کمی از این طرح دارند و آشنایی آن‌ها با وظایف و اختیارات طرح ناحیه محوری بسیار کم است.

براساس پژوهش احمدی آذر (۱۳۸۹) طرح ناحیه محوری با اندک زمان موجود به رقمی بیش از ۷۰/۵ درصد رسیده است. همچنین در سه شاخص اصلی رشد و یادگیری، فرایند داخلی و جنبه مشتری (شهروندان) به ترتیب نمره قبولی ۷۵، ۷۳ و ۷۲ را در تحقق اهداف به دست آورده است، اما در شاخص مالی نمره قبولی برای تحقق اهداف مالی محقق نشده است. این راهبرد به برنامه‌ریزی دقیق و کارشناسی شده نیاز دارد. بدین منظور می‌توان با بهبودهای مستمر و سامانمند آن را به ساختار یادگیرنده ارگانیک تبدیل کرد تا در آینده الگویی موفق برای سایر کلان‌شهرهای کشور ایران و دیگر کشورها باشد.

میرزائیان (۱۳۸۹) در تحلیل یافته‌های پژوهش خود نشان داد اعضای شوراباری‌ها، بیشترین موفقیت طرح ناحیه محوری را در افزایش ملاحظه ارتباط مردم و مدیران شهری، رضایت مردم از مدیریت، ارائه آسان‌تر خدمات شهری به شهروندان، افزایش همکاری مردم با مسئولان محلی و افزایش مشارکت مردم در امور شهر می‌دانند. همچنین کمترین میزان موفقیت این طرح از دیدگاه آنان واگذاری امور شهری از شهرداری مناطق به نواحی است. افزون بر این می‌توان گفت سرمایه اجتماعی در محله و اطلاع‌رسانی مناسب درباره اهداف، ویژگی‌ها و دیگر عوامل طرح، رابطه مستقیمی با میزان موفقیت آن دارد. افزایش موفقیت طرح نیز موجب بیشتر شدن انگیزه‌های مشارکت و میزان مشارکت شهروندان در برنامه‌های شهری خواهد شد. مهم‌ترین یافته این پژوهش را می‌توان نقش بسزای اجرای طرح ناحیه محوری در توسعه پایدار شهری دانست.

شاه‌حسینی (۱۳۸۱) در بررسی طرح ناحیه محوری در منطقه ۱۱، در گام نخست وضعیت فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی این منطقه را ارزیابی و راهکارهایی را با توجه به مشکلات و پتانسیل‌های آن ارائه کرده است. هدف از این پژوهش، اجرای الگویی در منطقه ۱۱ شهرداری تهران است. براین اساس در فرایند زیر به این موارد توجه شده است: شناخت مسائل، مشکلات، نارسایی‌ها و اولویت‌بندی آن‌ها، تجزیه و تحلیل، هدف‌گذاری با توجه به امکانات موجود، ارائه راهکارهای اجرایی و اجرا.

روش پژوهش

پژوهش حاضر کاربردی و توصیفی-پیمایشی است و داده‌های آن به کمک پرسشنامه (دو جامعه آماری) گردآوری شده

رضوانی، ۱۳۷۴: ۷). شهرداری صرفاً در محل خاصی فعالیت دارد و وظیفه برطرف کردن نیازهای محلی بر عهده آن است (دشتی، ۱۳۹۱: ۱۸۸). در واقع با ارتقای فناوری و افزایش مهارت‌های ارتباطاتی، انتظارات شهروندان از شهرداری‌ها همچنین در حال افزایش است. از این نظر شهرداری‌ها در تکاپو هستند تا انتظارات شهروندان را با فرایند بهبود کیفیت زندگی و زمینه‌یابی رضایت آن‌ها برآورده کنند (Akguil, 2012: 555).

است. در این پژوهش از مدل تلفیقی ارائه‌شده آلمان، گیل گارسیا (۲۰۱۲)، گورن و رونگ کان (۲۰۱۱) با تصحیح محقق استفاده شده است. در این مدل شاخص‌های اصلی به چهار بخش اصلی تقسیم شده و هجده شاخص فرعی به تفکیک هر دسته اصلی انتخاب شده است. با بررسی دقیق مشخص شد این مدل برای سنجش شهرداری الکترونیک کامل و مناسب نیست؛ زیرا چهار شاخص اصلی آن (زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات، سخت‌افزار فناوری اطلاعات و ارتباطات، سیستم‌های اطلاعاتی و نرم‌افزار و منابع انسانی) همه عوامل تأثیرگذار بر شهرداری الکترونیک را دربرنمی‌گیرد.

مدل بالا کلی و در سال ۲۰۱۲ ارائه شده بود. با گذشت زمان و تغییر مفهوم فضا و مکان، عوامل جدیدی در شهرداری الکترونیک مؤثر هستند. در سال‌های اخیر، راه‌اندازی پورتال نظام اطلاعات مکان‌محور برای معرفی پروژه‌های مهم شهرداری در زمینه اطلاعات مکانی و اشتراک‌گذاری اخبار و رویدادهای مهم داخلی و خارجی مرتبط با اطلاعات مکانی بسیار اهمیت یافته است. امروزه با توجه به رویکرد شهر الکترونیک نقشه‌های دقیق شهری مهم‌ترین منبع برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری مدیران محسوب می‌شود؛ برای مثال تهیه نقشه کلان‌شهر تهران از جمله پروژه‌های تخصصی شهری است. همچنین در بسیاری از سامانه‌های الکترونیکی شهرداری تهران که به صورت E-Service به ارائه خدمات می‌پردازند، از اطلاعات جغرافیایی و مکانی به صورت گسترده استفاده می‌شود. با وجود اهمیت GIS و اطلاعات مکانی در امور شهرداری، در مدل آلمان و گیل گارسیا (۲۰۱۲) GIS شاخص اصلی به‌شمار نمی‌آید. مدل گورن و رونگ کان نیز نواقص و ایرادهای مدل آلمان و گیل گارسیا را دارد.

در نهایت به منظور رفع و حل ایرادهای مدل‌های شهرداری الکترونیک که در قسمت بالا مطرح شد، در بخش تجزیه و تحلیل به منظور شناسایی شاخص‌های مهم این پژوهش از تکنیک دلفی فازی و نظر خبرگان استفاده شد؛ یعنی انتخاب شاخص‌های مهم با استفاده از تکنیک دلفی فازی براساس دیدگاه پاسخ‌دهندگان در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران صورت گرفت. با استفاده از این تکنیک شاخص‌های مناسب شهرداری الکترونیک انتخاب شد. به منظور به‌کارگیری تکنیک دلفی فازی، غربالگری پژوهشگر ابتدا با پشتوانه ادبیات موجود صورت گرفت. سپس غربالگری ابتدایی شاخص‌ها انجام شد و به شکل پرسشنامه در اختیار معاون‌های سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران قرار گرفت. با توجه به پاسخ‌ها نیز شاخص‌های این پژوهش تحلیل شد. در واقع از نوع تکنیک دلفی برای «غربال شاخص‌ها» استفاده و در نهایت شاخص‌های پذیرفته و رد شده با روش دلفی فازی مشخص شد. همچنین به کمک تکنیک دلفی فازی، شاخص‌های اصلی مدل مفهومی این پژوهش در شش معیار اصلی سخت‌افزار، نرم‌افزار، فرهنگی و اجتماعی، اقتصادی، منابع انسانی و جغرافیایی و مکانی قرار گرفت.

جامعه آماری اول این پژوهش شامل هشت نفر است. دلیل انتخاب این تعداد این است که سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران هشت معاونت دارد که کل مجموعه سازمان را تشکیل می‌دهند (N=8). جامعه آماری اول شامل معاون اطلاعات مکانی و جغرافیایی، معاون نرم‌افزار، معاون سخت‌افزار، معاون مخابرات و الکترونیک، معاون شبکه و امنیت، معاون آموزش، معاون رئیس دایره سیستم‌ها و تشکیلات و معاون شبکه پورتال است که ۵ تا ۱۵ سال سابقه کار در حوزه فاوا را دارند. جامعه آماری دوم این پژوهش ۲۴۸ نفر است که کارمندان شاغل واحدهای تخصصی شهرداری

نواحی مناطق ۱۵ و ۶ را شامل می‌شود (N=۲۴۸). حجم نمونه آماری براساس جدول کرجس و مورگان با سطح اطمینان ۹۵ درصد و حاشیه خطای ۵ درصد با جامعه آماری ۷۰۰ نفر معادل ۲۴۸ نفر در سطح نواحی محاسبه شد. در نهایت به کمک تکنیک تصمیم‌گیری ویکور^۱، نواحی مناطق ۶ و ۱۵ از نظر شاخص‌های مدیریت ناحیه محوری و شهرداری الکترونیک رتبه‌بندی شدند. در نقشه ۱ مقایسه نواحی آمده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز به کمک نرم‌افزارهای آماری SPSS، SPLS و ترسیم نقشه‌ها با استفاده از نرم‌افزار سیستم اطلاعات جغرافیایی (ArcMap) صورت گرفت.

محدوده مورد مطالعه

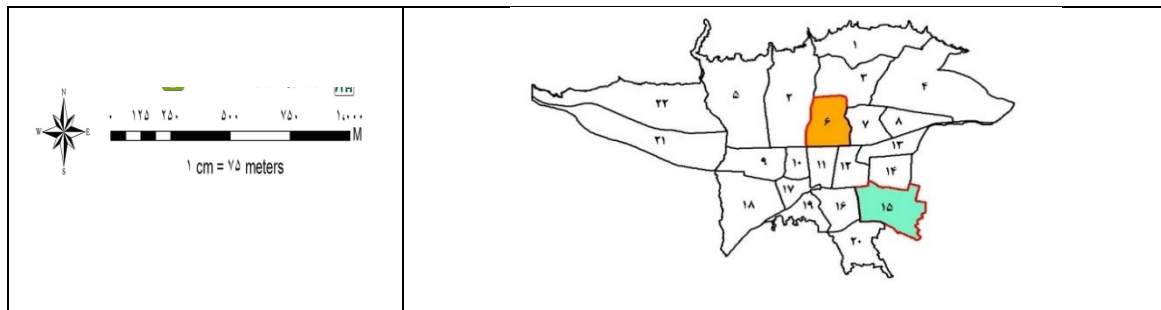
محدوده مورد مطالعه این مقاله دو منطقه ۶ و ۱۵ شهرداری تهران است. منطقه ۶ از نظر موقعیت جغرافیایی در حوزه مرکزی شهر تهران قرار دارد که از سمت شمال به منطقه ۳، از شرق به منطقه ۷، از جنوب به مناطق ۱۰، ۱۱ و ۱۲ و از غرب به منطقه ۲ محدود می‌شود. این منطقه از سمت شرق، شمال و غرب با سه بزرگراه اصلی تهران (مدرس، همت و چمران) و از جنوب به بزرگ‌ترین محور شرقی-غربی یعنی خیابان انقلاب محدود می‌شود (مهندسان مشاور هفت‌شهر، ۱۳۸۱: ۱). این منطقه با وسعت ۲۱۴۴ هکتار، ۳/۳ درصد مساحت تهران را پوشش می‌دهد.

منطقه ۱۵ نیز از شمال به پادگان قصر فیروزه، ۴۵ متری آهنگ، خیابان خاوران و شوش شرقی، از غرب به خیابان فدائیان اسلام، از جنوب به خیابان دولت‌آباد، کوه بی‌بی شهربانو و کارخانه سیمان و از شرق به کوه‌های شرقی تهران و حد شرقی اراضی افسریه منتهی می‌شود. بخشی از محدوده منطقه نیز در حریم شهر قرار دارد. در واقع این منطقه از هشت ناحیه تشکیل شده است (شش ناحیه در محدوده قانونی شهر تهران و دو ناحیه در حریم استحفاظی شهر). مساحت محدوده قانونی ۲۵ ساله منطقه ۲۸/۵ کیلومتر مربع و مساحت محدوده قانونی منطقه ۱۵ بیش از ۳۵ کیلومتر مربع است. مساحت حریم استحفاظی شهر تهران در حوزه مدیریت شهرداری این منطقه بالغ بر ۱۶۰۵۰۰ هکتار یعنی ۱۴/۶ درصد مساحت کل حریم استحفاظی شهر تهران است. در نقشه ۱ موقعیت منطقه ۶ و ۱۵ در کلان‌شهر تهران آمده است.

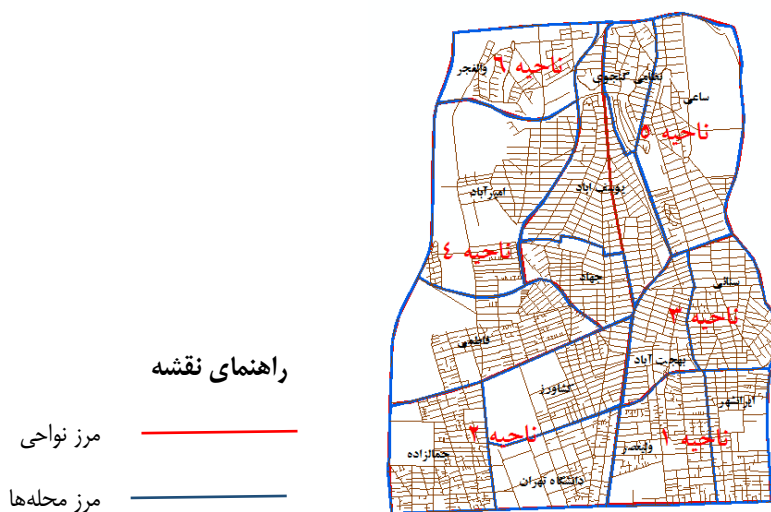
منطقه ۶ شهرداری تهران در شرایط کنونی مطابق با مرزهای مصوب و رسمی به شش ناحیه و هجده محله تفکیک و مرزبندی شده است (نقشه نواحی و محله‌های شهرداری منطقه ۶). در تقسیمات درونی مزبور، متوسط مساحت نواحی ۳۵ هکتار و متوسط جمعیت آن نیز به‌طور تقریبی ۴۱۵۰۰ نفر است. در این میان، کم‌جمعیت‌ترین ناحیه، ناحیه ۱ و پرجمعیت‌ترین ناحیه، ناحیه چهار است. از نظر وسعت نیز، نواحی ۳ و ۴ به ترتیب کوچک‌ترین و بزرگ‌ترین نواحی هستند. تعداد نواحی محدوده خدماتی منطقه ۱۵ شهرداری تهران بالغ بر هشت ناحیه است که شش ناحیه آن داخل محدوده شهر تهران و دو ناحیه دیگر (خاور و قیام‌دشت) در حریم شهر تهران قرار دارد. ۱۹ محله نیز در منطقه ۱۵ شهر تهران

۱. تکنیک ویکور روش MADM توافقی است که آپریکوویچ و زنگ آن را توسعه داده‌اند. رتبه‌بندی به روش ویکور می‌تواند مقدار بیشینه مطلوبیت گروهی را برای اکثریت، و کمیته تأثیر انفرادی را برای مخالفت فراهم کند. این روش مانند تکنیک تاپسیس است؛ یعنی برای رتبه‌بندی کردن گزینه‌ها براساس معیارهای مختلف (معمولاً متضاد و با واحد اندازه‌گیری متفاوت) استفاده می‌شود. روش مذکور برای دستیابی به یک یا چند راهکار سازشی برای مسئله‌ای با معیارهای متضاد کاربرد دارد؛ به طوری که می‌توان تصمیم‌گیرنده را برای دستیابی به تصمیم نهایی یاری دهد. روش ویکور ابزاری مفید برای تصمیم‌گیری چندمعیاره است؛ به‌ویژه در مواقعی که تصمیم‌گیرندگان به دلیل شاخص‌های متناقض به راحتی نمی‌توانند ترجیحات خود را در تصمیم‌گیری ابراز کنند. راهکار سازشی به دست آمده در روش ویکور مورد توافق تصمیم‌گیرندگان خواهد بود؛ زیرا این راهکار مطلوبیت گروهی را حداکثر (توسط شاخص Si) و تأثیرات فردی را حداقل (به کمک شاخص Ri) می‌کند (<http://tahlil-amari.com>).

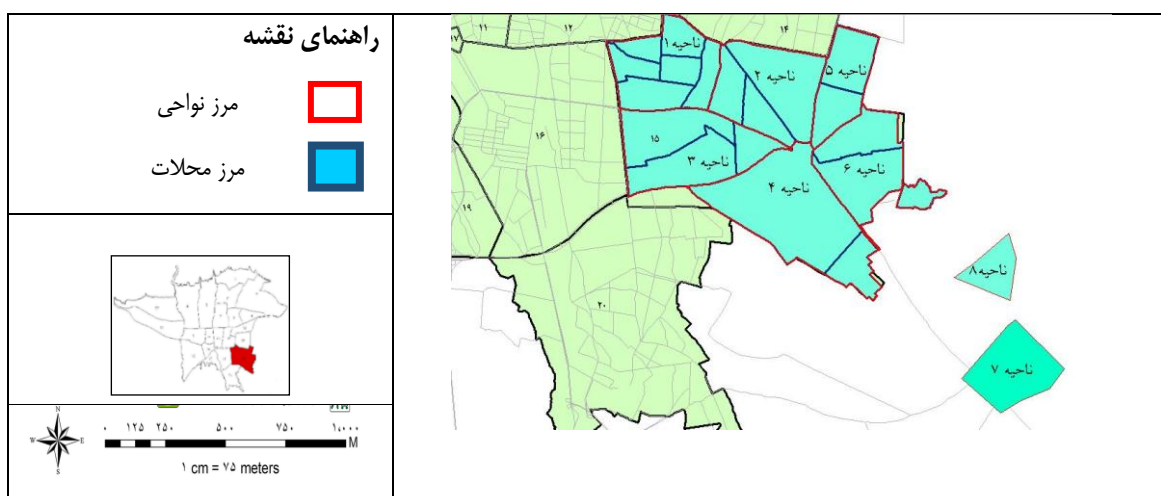
واقع است. ناحیه ۱ شش محله، ناحیه ۲ سه محله، ناحیه ۳ سه محله، ناحیه ۴ دو محله، ناحیه ۵ دو محله و ناحیه ۶ سه محله دارند (مهندسان مشاور طرح و آمایش، ۱۳۸۹: ۲). در نقشه ۳، تقسیمات نواحی و محله‌های این منطقه آمده است.



نقشه ۱. موقعیت شهرداری منطقه ۶ و ۱۵



نقشه ۲. نواحی و محله‌های شهرداری منطقه ۶



نقشه ۳. نواحی و محله‌های شهرداری منطقه ۱۵

یافته‌های پژوهش

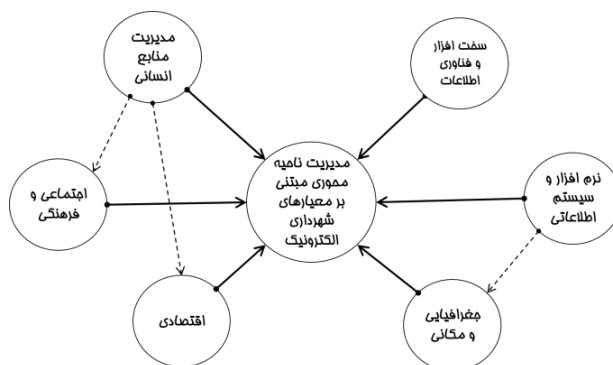
پس از شناسایی شاخص‌های پژوهش به کمک مطالعه مبانی نظری، با استفاده از طبقه‌بندی‌های سایر پژوهش‌ها و مصاحبه‌ها، هدفه شاخص برای ابعاد سخت‌افزار و فناوری اطلاعات، نرم‌افزار و سیستم اطلاعاتی، اجتماعی و فرهنگی، اقتصادی، منابع انسانی و جغرافیایی و مکانی استخراج شد. شاخص‌های پذیرفته و رد شده با روش دلفی فازی مشخص شده‌اند.

با توجه به ادبیات پژوهش و نظر خبرگان، مدل مفهومی این پژوهش در شکل ۱ ارائه شد تا از آن برای سنجش نقش مدیریت ناحیه محوری در شهرداری الکترونیک استفاده شود.

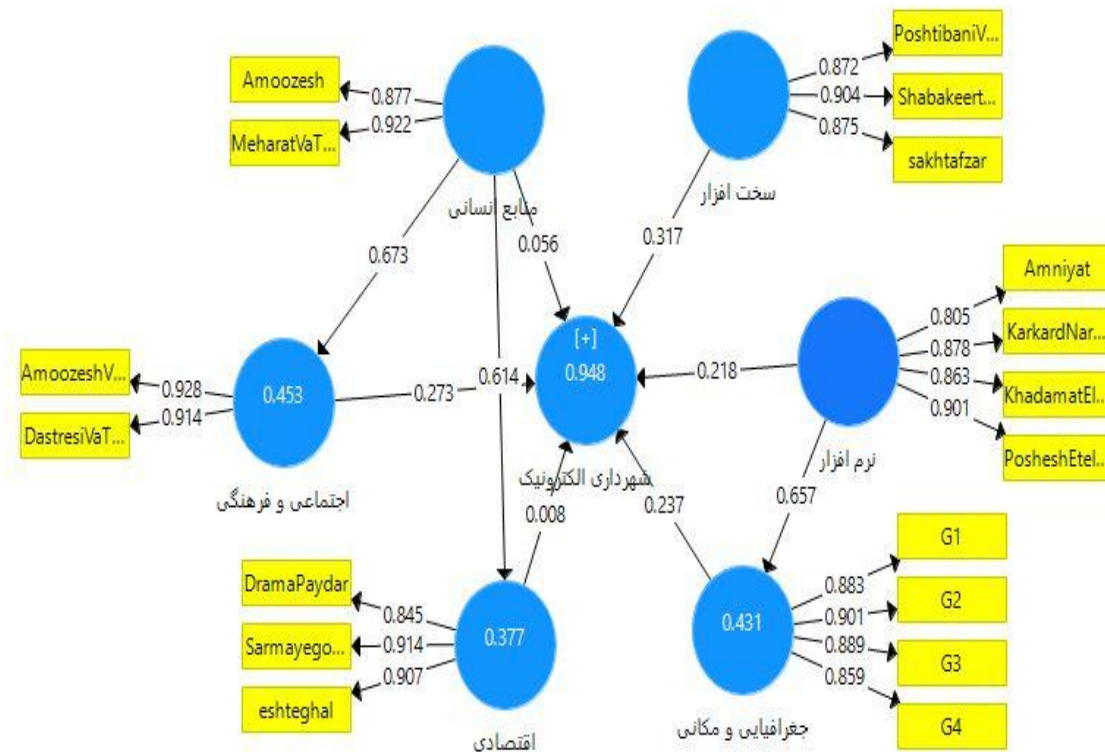
جدول ۱. تجزیه و تحلیل شاخص‌های پژوهش به روش دلفی فازی

ردیف	بعد	شاخص	امتیاز	تصمیم	رتبه
۱		سخت‌افزار	۷/۵	قبول	۹
۲	سخت‌افزار و فناوری اطلاعات	شبکه (ارتباطی)	۷/۶	قبول	۸
۳		مستندسازی کار با سخت‌افزار	۶/۸	رد	۱۶
۴		پشتیبانی و امنیت سخت‌افزار	۷/۲	قبول	۱۳
۵		ویژگی کارکردی نرم‌افزار	۷/۴	قبول	۱۲
۶	نرم‌افزار و سیستم اطلاعاتی	میزان پوشش اطلاعات	۷/۵	قبول	۱۰
۷		تعداد و کیفیت نرم‌افزار	۶/۵	رد	۱۷
۸		اداره خدمات الکترونیکی	۷/۱	قبول	۱۴
۹		امنیت	۷/۸	قبول	۵
۱۰	فرهنگی اجتماعی	توسعه اجتماعی و فرهنگی	۷/۶	قبول	۷
۱۱		دسترسی و تعامل	۷/۱	قبول	۱۵
۱۲		درآمد پایدار	۷/۸	قبول	۴
۱۳	اقتصادی	سرمایه‌گذاری	۷/۹	قبول	۳
۱۴		اشتغال	۷/۵	قبول	۱۱
۱۵	منابع انسانی	مدیریت عملکرد و آموزش	۸/۱	قبول	۲
۱۶		مهارت و توانایی	۸/۲	قبول	۱
۱۷	جغرافیایی و مکانی	GIS	۷/۷	قبول	۶

منبع: نگارندگان، ۱۳۹۶



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش



شکل ۲. مدل ترسیم‌شده پژوهش همراه با ضرایب استانداردشده بار عاملی
منبع: نگارندگان

پس از طراحی مدل تحلیلی به کمک نرم‌افزار SPLS، بار عاملی متغیرهای مشاهده‌پذیر (پرسش‌های پرسشنامه) مدل پژوهش محاسبه شد. شکل ۲ نشان‌دهنده بار عاملی است.

ملاک مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی، ۰/۵۵ است (هولند، ۱۹۹۹: ۱). براساس شکل ۲، بار عاملی همه پرسش‌های پرسشنامه بیشتر از ۰/۵۵ است. این تحلیل نشان می‌دهد متغیرهای مشاهده‌پذیر (پرسش‌های پرسشنامه) تا چه میزان با متغیرهای مکنون سخت‌افزار، نرم‌افزار، منابع انسانی، اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و جغرافیایی ارتباط دارند. بدین ترتیب میان پرسش‌ها و متغیرهای مکنون ارتباط معنادار بسیاری وجود دارد که صحت مدل را تأیید می‌کند. به‌منظور مقایسه نواحی منطقه ۶ و ۱۵ از مدل ویکور استفاده شد که شامل چند مرحله است.

۱. در این مرحله ماتریس داده‌ها را تشکیل می‌دهیم؛ به طوری که نواحی مناطق ۶ و ۱۵ در ستون‌ها و شاخص‌ها در سطرهای این ماتریس قرار می‌گیرند. داده‌ها نیز براساس تعداد یا فراوانی به شکل استاندارد درآمده‌اند.

۲. در این مرحله، ماتریس استاندارد (نرمال‌شده) را به دست می‌آوریم. در اینجا نیز به کمک روش نرمال‌سازی اقلیدسی داده‌های پژوهش مربوط به هر شاخص نرمال می‌شوند (جدول ۳).

جدول ۲. شاخص‌های تجزیه و تحلیل شده به منظور مقایسه نواحی

منطقه	ناحیه	سخت‌افزار	شبکه (ارتباطی)	پشتیبانی و امنیت سخت‌افزار	ویژگی‌های کارکردی نرم‌افزار	میزان پوشش اطلاعات	اداره خدمات الکترونیکی	امنیت نرم‌افزار	توسعه اجتماعی و فرهنگی	دسترسی و تعامل	درآمد پایدار	سرمایه‌گذاری	اشتغال	آموزش	مهارت و توانایی	GIS
۶۰۱	۳/۱۱	۳/۱۱	۳/۱۲	۳/۴۷	۳/۲۳	۳/۲۰	۳/۴۷	۳/۵۳	۲/۹۰	۳/۳۳	۳/۰۰	۲/۸۷	۲/۷۷	۳/۲۰	۳/۳۳	۳/۱۳
۶۰۲	۳/۱۱	۳/۱۱	۲/۶۰	۳/۰۷	۲/۸۰	۳/۰۳	۲/۹۷	۳/۲۰	۲/۷۰	۳/۰۳	۲/۷۳	۲/۷۷	۲/۶۳	۲/۹۳	۲/۸۷	۲/۸۷
۶۰۳	۳/۳۶	۳/۳۶	۲/۹۲	۳/۳۳	۲/۹۳	۳/۰۷	۳/۱۷	۳/۳۳	۲/۹۰	۳/۲۳	۲/۶۰	۲/۹۳	۲/۹۷	۲/۹۳	۳/۰۰	۳/۰۰
۶۰۴	۲/۶۱	۲/۶۱	۲/۷۳	۲/۶۷	۲/۲۵	۲/۲۵	۲/۳۳	۲/۷۵	۲/۵۰	۲/۷۵	۲/۱۷	۲/۸۳	۲/۷۵	۲/۶۷	۲/۵۰	۲/۵۰
۶۰۵	۳/۱۶	۳/۱۶	۳/۱۶	۴/۴۷	۳/۱۷	۳/۲۳	۳/۲۰	۴/۳۳	۳/۲۰	۳/۲۰	۳/۰۷	۴/۱۳	۴/۱۳	۳/۲۷	۳/۰۳	۴/۰۷
۶۰۶	۲/۸۸	۲/۸۸	۲/۵۴	۲/۸۸	۲/۸۸	۲/۸۱	۲/۹۴	۳/۱۳	۲/۷۲	۳/۱۶	۲/۸۱	۲/۹۴	۲/۸۴	۲/۸۱	۲/۷۵	۲/۵۰
۱۵-۰۱	۲/۸۷	۲/۸۷	۲/۷۱	۴/۱۳	۳/۰۳	۲/۷۳	۲/۸۰	۴/۳۰	۲/۹۳	۳/۳۰	۳/۳۳	۳/۱۰	۳/۱۷	۳/۲۷	۳/۰۳	۴/۱۳
۱۵-۰۲	۲/۸۰	۲/۸۰	۲/۷۹	۳/۰۷	۲/۹۰	۲/۸۰	۳/۱۰	۲/۸۳	۲/۵۰	۲/۷۰	۲/۷۳	۲/۸۷	۲/۵۷	۳/۰۷	۲/۷۰	۲/۹۰
۱۵-۰۳	۲/۷۶	۲/۷۶	۲/۸۵	۳/۱۳	۲/۸۷	۲/۹۳	۳/۰۷	۳/۰۰	۲/۷۰	۲/۹۰	۲/۸۰	۲/۸۰	۲/۷۰	۲/۹۳	۲/۸۷	۲/۸۷
۱۵-۰۴	۲/۶۷	۲/۶۷	۲/۶۴	۳/۱۰	۲/۸۷	۲/۸۷	۲/۹۳	۲/۹۰	۲/۵۳	۲/۶۰	۲/۸۷	۲/۸۰	۲/۸۰	۳/۰۰	۲/۷۷	۲/۹۳
۱۵-۰۵	۲/۵۰	۲/۵۰	۲/۸۴	۲/۸۸	۲/۹۱	۲/۸۱	۳/۰۰	۲/۵۹	۲/۵۶	۲/۶۹	۲/۵۶	۲/۶۳	۲/۸۸	۳/۰۶	۲/۸۸	۲/۸۸
۱۵-۰۶	۳/۲۰	۳/۲۰	۲/۹۲	۳/۱۳	۳/۸۳	۳/۱۷	۳/۲۳	۳/۲۳	۲/۸۳	۲/۹۷	۲/۸۰	۳/۰۳	۳/۰۳	۳/۲۰	۳/۱۷	۲/۸۷
۱۵-۰۷	۳/۰۷	۳/۰۷	۲/۸۹	۳/۳۷	۲/۹۷	۲/۹۰	۳/۱۳	۳/۰۰	۲/۸۳	۳/۰۳	۳/۴۰	۳/۰۳	۲/۹۷	۳/۰۷	۲/۹۷	۳/۰۳
۱۵-۰۸	۲/۹۸	۲/۹۸	۲/۷۵	۴/۱۰	۳/۸۳	۲/۶۰	۳/۲۰	۴/۱۷	۲/۶۰	۲/۶۳	۲/۵۳	۲/۵۷	۲/۷۳	۳/۲۰	۲/۸۳	۲/۷۳

جدول ۳. نرمال‌سازی اقلیدسی داده‌های پژوهش

منطقه	ناحیه	سخت‌افزار	شبکه (ارتباطی)	پشتیبانی و امنیت سخت‌افزار	ویژگی‌های کارکردی نرم‌افزار	میزان پوشش اطلاعات	اداره خدمات الکترونیکی	امنیت نرم‌افزار	توسعه اجتماعی و فرهنگی	دسترسی و تعامل	درآمد پایدار	سرمایه‌گذاری	اشتغال	آموزش	مهارت و توانایی	GIS
۶۰۱	۰/۰۲۶	۰/۰۲۶	۰/۰۲۸	۰/۰۲۵	۰/۰۲۷	۰/۰۲۷	۰/۰۲۷	۰/۰۲۶	۰/۰۲۷	۰/۰۲۷	۰/۰۲۷	۰/۰۲۵	۰/۰۲۴	۰/۰۲۸	۰/۰۲۷	۰/۰۲۷
۶۰۲	۰/۰۲۶	۰/۰۲۶	۰/۰۲۳	۰/۰۲۲	۰/۰۲۴	۰/۰۲۶	۰/۰۲۳	۰/۰۲۴	۰/۰۲۵	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴	۰/۰۲۳	۰/۰۲۴	۰/۰۲۸	۰/۰۲۴
۶۰۳	۰/۰۲۸	۰/۰۲۸	۰/۰۲۶	۰/۰۲۴	۰/۰۲۵	۰/۰۲۶	۰/۰۲۴	۰/۰۲۵	۰/۰۲۷	۰/۰۲۶	۰/۰۲۳	۰/۰۲۵	۰/۰۲۶	۰/۰۲۵	۰/۰۲۶	۰/۰۲۶
۶۰۴	۰/۰۲۲	۰/۰۲۲	۰/۰۲۴	۰/۰۱۹	۰/۰۱۹	۰/۰۱۹	۰/۰۱۸	۰/۰۲۰	۰/۰۲۴	۰/۰۲۲	۰/۰۱۹	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴	۰/۰۲۱	۰/۰۲۱	۰/۰۲۱
۶۰۵	۰/۰۲۶	۰/۰۲۶	۰/۰۲۸	۰/۰۲۵	۰/۰۲۷	۰/۰۲۸	۰/۰۲۵	۰/۰۲۵	۰/۰۳۰	۰/۰۲۶	۰/۰۲۷	۰/۰۲۷	۰/۰۲۷	۰/۰۲۵	۰/۰۲۶	۰/۰۲۶
۶۰۶	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴	۰/۰۲۳	۰/۰۲۱	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴	۰/۰۲۳	۰/۰۲۳	۰/۰۲۶	۰/۰۲۵	۰/۰۲۵	۰/۰۲۵	۰/۰۲۵	۰/۰۲۲	۰/۰۲۳	۰/۰۲۱
۱۵-۰۱	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴	۰/۰۲۳	۰/۰۲۶	۰/۰۲۳	۰/۰۲۲	۰/۰۲۴	۰/۰۲۸	۰/۰۲۷	۰/۰۳۰	۰/۰۲۷	۰/۰۲۸	۰/۰۲۵	۰/۰۲۷	۰/۰۲۷
۱۵-۰۲	۰/۰۲۳	۰/۰۲۳	۰/۰۲۵	۰/۰۲۳	۰/۰۲۵	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴	۰/۰۲۱	۰/۰۲۴	۰/۰۲۲	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴	۰/۰۲۲	۰/۰۲۴	۰/۰۲۳	۰/۰۲۵
۱۵-۰۳	۰/۰۲۳	۰/۰۲۳	۰/۰۲۶	۰/۰۲۳	۰/۰۲۴	۰/۰۲۵	۰/۰۲۴	۰/۰۲۲	۰/۰۲۵	۰/۰۲۳	۰/۰۲۵	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴	۰/۰۲۲	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴
۱۵-۰۴	۰/۰۲۳	۰/۰۲۳	۰/۰۲۴	۰/۰۲۳	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴	۰/۰۲۳	۰/۰۲۲	۰/۰۲۴	۰/۰۲۲	۰/۰۲۶	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴	۰/۰۲۳	۰/۰۲۳	۰/۰۲۵
۱۵-۰۵	۰/۰۲۱	۰/۰۲۱	۰/۰۲۵	۰/۰۲۱	۰/۰۲۵	۰/۰۲۴	۰/۰۲۳	۰/۰۱۹	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴	۰/۰۲۲	۰/۰۲۳	۰/۰۲۳	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴	۰/۰۲۵
۱۵-۰۶	۰/۰۲۶	۰/۰۲۶	۰/۰۲۶	۰/۰۲۳	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴	۰/۰۲۵	۰/۰۲۴	۰/۰۲۷	۰/۰۲۷	۰/۰۲۵	۰/۰۲۶	۰/۰۲۶	۰/۰۲۷	۰/۰۲۶	۰/۰۲۴
۱۵-۰۷	۰/۰۲۵	۰/۰۲۵	۰/۰۲۶	۰/۰۲۴	۰/۰۲۵	۰/۰۲۵	۰/۰۲۴	۰/۰۲۲	۰/۰۲۷	۰/۰۲۷	۰/۰۳۰	۰/۰۲۶	۰/۰۲۶	۰/۰۲۴	۰/۰۲۵	۰/۰۲۶
۱۵-۰۸	۰/۰۲۵	۰/۰۲۵	۰/۰۲۵	۰/۰۲۳	۰/۰۲۴	۰/۰۲۲	۰/۰۲۲	۰/۰۲۳	۰/۰۲۵	۰/۰۲۵	۰/۰۲۱	۰/۰۲۳	۰/۰۲۲	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴	۰/۰۲۳

۱. در این مرحله، شاخص‌های پژوهش به روش آنتروپی شانون وزن دهی می‌شوند.

جدول ۴. وزن معیارهای پژوهش و رتبه‌بندی آن‌ها به روش آنتروپی شانون

مهرت و توانایی	آموزش	اشتغال	سرمایه‌گذاری	درآمد پایدار	دسترسی و تعامل	توسعه اجتماعی و فرهنگی	امنیت نرم‌افزار	اداره خدمات الکترونیکی	میزان پوشش اطلاعات	ویژگی‌های کارکردی نرم‌افزار	پشتیبانی و امنیت سخت‌افزار	شبکه (ارتباطی)	سخت‌افزار	وزن معیار
GIS	۰/۹۹۹	۰/۹۹۹	۰/۹۹۹	۰/۹۹۹	۰/۹۹۸	۰/۹۹۹	۰/۹۹۹	۰/۹۹۹	۰/۹۹۹	۰/۹۹۹	۰/۹۹۹	۰/۹۹۹	۰/۹۹۹	EJ
	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۲	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	DJ
	۰/۰۵۲	۰/۰۵۴	۰/۰۳۹	۰/۰۴۳	۰/۰۳۶	۰/۰۸۲	۰/۰۵۸	۰/۰۷۷	۰/۰۸۳	۰/۰۹۰	۰/۰۶۷	۰/۰۵۸	۰/۰۴۴	WJ

۲. در این مرحله، بردار وزن معیارها و نقاط ایده‌آل مثبت و منفی تعیین می‌شود.

جدول ۵. تعیین نقاط ایده‌آل مثبت و منفی

مهرت و توانایی	آموزش	اشتغال	سرمایه‌گذاری	درآمد پایدار	دسترسی و تعامل	توسعه اجتماعی و فرهنگی	امنیت نرم‌افزار	اداره خدمات الکترونیکی	میزان پوشش اطلاعات	ویژگی‌های کارکردی نرم‌افزار	پشتیبانی و امنیت سخت‌افزار	شبکه (ارتباطی)	سخت‌افزار	وزن معیار	
GIS	۰/۰۰۱۴	۰/۰۰۱۵	۰/۰۰۱۰	۰/۰۰۱۲	۰/۰۰۱۰	۰/۰۰۴۲	۰/۰۰۲۲	۰/۰۰۱۷	۰/۰۰۲۰	۰/۰۰۲۲	۰/۰۰۲۵	۰/۰۰۱۸	۰/۰۰۱۵	۰/۰۰۱۲	F+
	۰/۰۰۱۱	۰/۰۰۱۱	۰/۰۰۰۸	۰/۰۰۱۰	۰/۰۰۰۸	۰/۰۰۲۷	۰/۰۰۱۷	۰/۰۰۱۴	۰/۰۰۱۵	۰/۰۰۱۵	۰/۰۰۱۷	۰/۰۰۱۳	۰/۰۰۱۱	۰/۰۰۱۰	F-
	۰/۰۰۰۳	۰/۰۰۰۴	۰/۰۰۰۲	۰/۰۰۰۲	۰/۰۰۰۲	۰/۰۰۱۵	۰/۰۰۰۵	۰/۰۰۰۴	۰/۰۰۰۵	۰/۰۰۰۷	۰/۰۰۰۸	۰/۰۰۰۶	۰/۰۰۰۳	۰/۰۰۰۲	F+ - F-

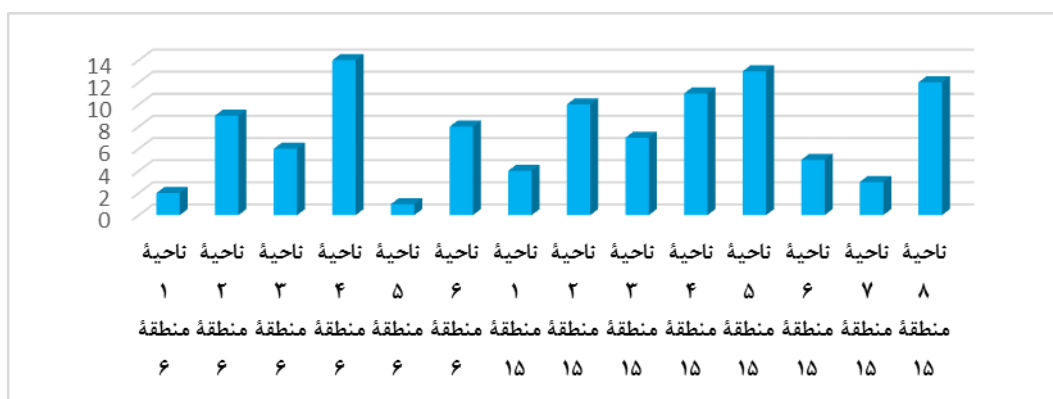
۳. در این مرحله که مرحله نهایی تجزیه و تحلیل ویکور به‌شمار می‌رود، مقدار سودمندی (S) و مقدار تأسف (R)

برای هر گزینه (ناحیه‌های مناطق ۶ و ۱۵) مشخص می‌شود و در نهایت محاسبه Q صورت می‌گیرد. براین اساس می‌توان نواحی مورد مطالعه را از نظر مدیریت ناحیه‌محوری با رویکرد شهرداری الکترونیک رتبه‌بندی کرد.

جدول ۶. تعیین مقدار سودمندی، تأسف و شاخص ویکور

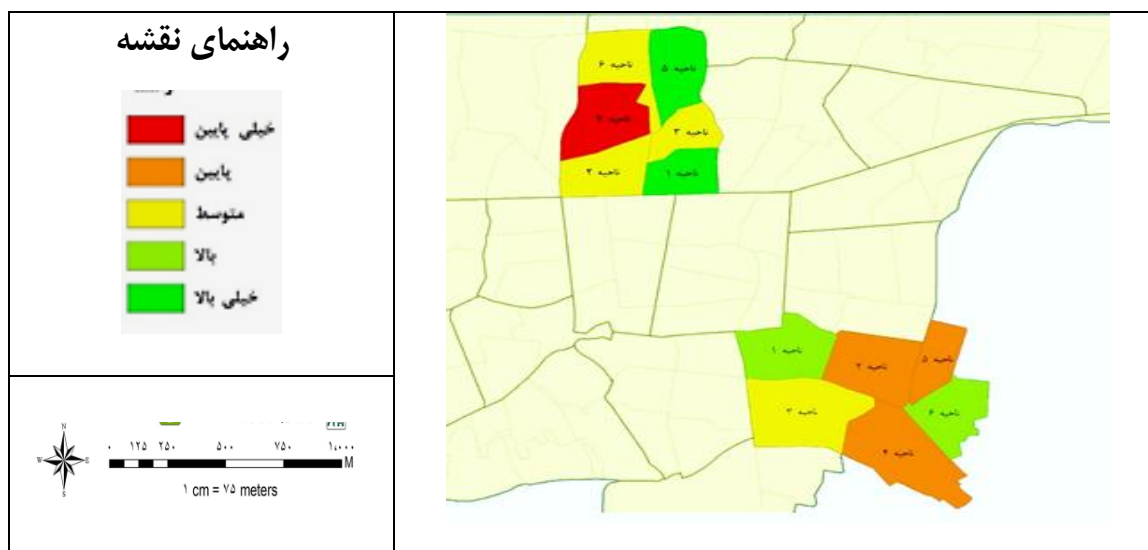
Rank	1 - Q	Q	R	S	نواحی مورد مطالعه
۲	۰/۹۵۷	۰/۰۴۳	۰/۰۴۵	۰/۱۴۸	۶۰۱
۹	۰/۵۹۰	۰/۴۱۰	۰/۰۷۶	۰/۴۸۸	۶۰۲
۶	۰/۶۳۲	۰/۳۶۸	۰/۰۹۱	۰/۳۰۸	۶۰۳
۱۴	۰/۰۰۰	۱/۰۰۰	۰/۱۴۰	۰/۹۱۷	۶۰۴
۱	۱/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۳۸	۰/۱۳۹	۶۰۵
۸	۰/۵۹۷	۰/۴۰۳	۰/۰۶۷	۰/۵۴۷	۶۰۶
۴	۰/۸۵۵	۰/۱۴۵	۰/۰۴۹	۰/۲۸۳	۱۵۰۱
۱۰	۰/۵۲۵	۰/۴۷۵	۰/۰۷۶	۰/۵۸۹	۱۵۰۲
۷	۰/۶۱۲	۰/۳۸۸	۰/۰۶۸	۰/۵۱۲	۱۵۰۳
۱۱	۰/۴۹۶	۰/۵۰۴	۰/۰۸۲	۰/۵۹۰	۱۵۰۴
۱۳	۰/۳۹۰	۰/۶۱۰	۰/۰۹۵	۰/۶۵۲	۱۵۰۵
۵	۰/۷۳۴	۰/۲۶۶	۰/۰۶۸	۰/۳۲۲	۱۵۰۶
۳	۰/۸۶۹	۰/۱۳۱	۰/۰۴۴	۰/۲۹۸	۱۵۰۷
۱۲	۰/۴۱۵	۰/۵۸۵	۰/۰۹۸	۰/۵۸۷	۱۵۰۸

در نمودار ۱، نتایج تحلیل مدل ویکور آمده است.



نمودار ۱. رتبه بندی نواحی با توجه به مدیریت ناحیه محوری و شهرداری الکترونیک با مدل ویکور

برای توضیح بهتر مطالب، نقشه سطح بندی نواحی مناطق ۶ و ۱۵ ترسیم شده است.



نقشه ۴. سطح بندی نواحی مناطق ۶ و ۱۵

با توجه به سطح بندی نواحی براساس مدل ویکور، وضعیت نواحی منطقه ۶ از منطقه ۱۵ بهتر است؛ زیرا دو ناحیه ۱ و ۵ این منطقه، رتبه ۱ و ۲ را کسب کردند و امتیاز بسیار بالایی در میان نواحی دارند. سه ناحیه ۲، ۳ و ۶ امتیاز متوسط و تنها یک ناحیه امتیاز خیلی پایین را کسب کرده اند. شهرداری منطقه ۱۵، سه ناحیه در حد بالا (۶، ۱ و ۸)، یک ناحیه در حد متوسط (۳)، سه ناحیه در حد پایین (۵، ۲ و ۴) و یک ناحیه در حد بسیار پایین دارد.

نتیجه گیری

در این پژوهش از روش دلفی فازی به منظور شناسایی و تأیید شاخص های اصلی استفاده شد. بررسی مدل تحلیلی پژوهش نیز به کمک مطالعات مبانی نظری پژوهش و نظر خبرگان و کارشناسان صورت گرفت. پس از شناسایی شاخص های پژوهش با مطالعه مبانی نظری و استفاده از طبقه بندی هایی سایر پژوهش ها و مصاحبه ها، هدفه شاخص

برای ابعاد سخت‌افزار و فناوری اطلاعات، نرم‌افزار و سیستم اطلاعاتی، اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، منابع انسانی و جغرافیایی و مکانی استخراج شد. شاخص‌های پذیرفته و رد شده به روش دلفی فازی مشخص شدند. در نهایت نیز مدل مفهومی پژوهش ارائه شد.

به منظور رتبه‌بندی نواحی از روش تصمیم‌گیری ویکور استفاده شد. بر این اساس، مناطق ۱۵ و ۶ وضعیت تقریباً مشابهی دارند، اما مدیریت ناحیه محوری مبتنی بر معیارهای شهرداری الکترونیک منطقه ۶ از منطقه ۱۵ بهتر است؛ بنابراین به منظور تأثیرگذاری بیشتر طرح‌های پیشنهادی شهرداری در نواحی مناطق جنوبی، ضروری است بودجه و امکانات ویژه‌ای برای این مناطق در نظر گرفته شود تا مانند شهرداری مناطق شمالی، مقاصد و چشم‌اندازهای طرح‌های شهری بهتر و با کیفیت بالاتر در دسترس قرار بگیرد.

افزون بر این، با استفاده از نرم‌افزار SPS در این پژوهش برآزش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری در سطح نمونه مورد مطالعه تأیید شد؛ از این رو برای ارتقای یکسان همه ابعاد (منابع انسانی، اقتصادی، جغرافیایی، فرهنگی و...) به مدیریت صحیح و همه‌جانبه شهرداری ناحیه نیاز است و تحقق این مهم مستلزم تعاملات دائمی، کارآمد و مستمر با نهادهای بالادستی (منطقه و مرکز) و پایین‌دستی (شورایاری و مدیر محله‌ها) برای رفع موانع، مشکلات و محدودی‌های اداری، مالی و اجرایی است.

هدف اصلی طرح ناحیه محوری، محول کردن وظایف اجرایی بیشتر به نواحی و برجسته کردن نقش نواحی در بدنه شهرداری است، اما در این سال‌ها بودجه کافی به منظور پیشبرد اهداف طرح برای این نواحی در نظر گرفته نشد. این نواحی از نظر مالی همچنان وابسته‌اند و بیشتر مواقع با کمبود بودجه مواجهند. اکنون نیز با چالش‌های مالی فراوانی روبه‌رو هستند؛ بنابراین پیش‌بینی، تضمین بودجه و منابع مالی کافی برای اجرای طرح و استقلال بخشیدن به نواحی در این زمینه بسیار اهمیت دارد.

منابع

- آسایش، حسین و علیرضا استعلاجی، ۱۳۸۲، اصول و روش‌های برنامه‌ریزی ناحیه‌ای (مدل‌ها، روش‌ها و تکنیک‌ها)، چاپ اول، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شهرری، تهران.
- ایمانی جاجرمی، حسین، ۱۳۹۱، شوراهای محلی و حکومت مرکزی، مجموعه مقالات دومین همایش شوراها و مدیریت محلی، مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، تهران.
- اسکندری، علی‌اکبر، ۱۳۷۰، اداره امور شهرداری‌ها، چاپ اول، استانداری آذربایجان شرقی، تبریز.
- پاپلی‌یزدی، محمدحسین، ۱۳۶۶، تقسیمات داخلی شهرهای ایران و مشکلات اداری آن‌ها (نمونه: شهر مشهد)، چاپ اول، انتشارات جهاد دانشگاهی، تهران.
- پورموسوی، سید موسی، ۱۳۹۱، استقرار شوراهای محلی در چارچوب الگوی دولت‌های محلی (آسیب‌شناسی حقوقی و راهکارها)، کتابچه مجموعه مقالات دومین همایش شوراها و مدیریت محلی، مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، تهران.
- بروجردی، اشرف، ۱۳۹۱، شوراهای فرادست؛ آسیب‌ها، تهدیدها و فرصت‌ها، کتابچه مجموعه مقالات دومین همایش شوراها و مدیریت محلی مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، تهران.
- جلالی، علی‌اکبر، ۱۳۸۳، شهر الکترونیک، چاپ اول، انتشارات دانشگاه علم و صنعت، تهران.
- حاجیان، ابراهیم و مهسا سیفانی، ۱۳۹۱، شوراها و نسبت آن با مدیریت یکپارچه شهری در ایران، کتابچه مجموعه مقالات دومین همایش شوراها و مدیریت محلی، مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، تهران.
- حافظنیا، محمدرضا و مراد کاویانی، ۱۳۸۳، افق‌های جدید در جغرافیای سیاسی، چاپ اول، انتشارات سمت، تهران.
- دشتی، علی، ۱۳۹۱، شوراهای اسلامی ملی یا محلی-مدیریتی یا حاکمیتی، مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، مجموعه مقالات دومین همایش شوراها و مدیریت محلی، تهران.
- رهنما، محمدرحیم، ۱۳۸۸، برنامه‌ریزی مناطق مرکزی شهرها (اصول مبانی، تئوری‌ها، تجربیات و تکنیک‌ها)، چاپ اول، انتشارات دانشگاه فردوس، مشهد.
- زنگنه شهرکی، سعید، ۱۳۹۵، مدیریت گسترش کالبدی شهر با رویکرد رشد هوشمند شهری، چاپ اول، انتشارات دانشگاه تهران، تهران.
- شاعلی، جعفر، میرزائیان، کتابون و فاطمه مرادی، ۱۳۹۲، بررسی نقش اجرای طرح ناحیه‌محوری شهرداری تهران در توسعه پایدار محله‌های مدیریت شهری، مجله مدیریت شهری، شماره ۱۳، صص ۱-۱۲.
- شریف‌زاده، فتاح و احتشام رشیدی، ۱۳۸۷، تبیین عوامل مؤثر بر موفقیت استقرار طرح شهرداری الکترونیکی، مجله دانشکده علوم انسانی دانشگاه سمنان، شماره ۲۴، صص ۶۵-۹۰.
- شریف‌زاده، مجتبی، ۱۳۹۳، ارزیابی و سنجش عوامل مؤثر بر اعتماد به شهر الکترونیک (نمونه موردی: شهر الکترونیک در یزد)، فصلنامه جغرافیای برنامه‌ریزی فضایی، شماره ۱۳، صص ۱۷۵-۱۸۸.
- شهرداری تهران، ۱۳۸۶، گزارش سالانه عملکرد سال ۱۳۸۶ شهرداری تهران، گزارش‌های شهرداری تهران، تهران.

صرافى، مظفر، توکلی‌نیا، جميله و عادلۀ آقايى، ۱۳۹۰، «ناحيه‌محورى، ضرورت ارتقاي مديریت محلی در شهرداری تهران»، مجله آمایش محیط، شماره ۱۲، صص ۱۱۷-۱۳۸.

عزيزی، شهريار و روناك صفائی فراهانی، ۱۳۹۱، ارزیابی آمادگی الكترونیکی شهرداری تهران، مجله چشم‌انداز مديریت دولتی، شماره ۱۱، صص ۱۱۳-۱۳۲.

قالیباف، محمدباقر، ۱۳۸۹، حكومت محلی یا استراتژی توزیع فضایی قدرت سیاسی در ایران، چاپ اول، انتشارات امیرکبیر، تهران. هاشمی، فضل‌الله، ۱۳۷۱، حقوق شهری و قوانین شهرداری، جلد سوم، وزارت مسکن و شهرداری: مرکز مطالعات و تحقیقات شهرداری و معماری ایران، تهران.

هادیلی، بهمن و علی زینالی عظیم، ۱۳۸۹، «ضرورت ایجاد شهر الكترونیک در توسعه پایدار: مطالعه موردی منطقه ۶ تبریز»، مجله مديریت بهره‌وری، شماره ۱۵، صص ۳۳-۵۲.

هودسنی، هادی و ناهید گلزاری اوسگوئی، ۱۳۹۴، گزارش پشتیبان «سند سیاست‌گذاری و هدایت توسعه اراضی بوستان ولایت دانش‌شهر»، مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، تهران.

هیربدنیا، ابراهیم، ۱۳۵۸، حكومت محلی و مديریت شهرداری، چاپ اول، انتشارات اتحادیه شهرداری‌های کشور، تهران.

مؤمنی، مهدی، ۱۳۷۷، درآمدی بر اصول و برنامه‌ریزی ناحیه‌ای، چاپ اول، انتشارات گویا، اصفهان.

معاونت اطلاعات مکانی شهرداری تهران، ۱۳۹۵، پروژه‌های شاخص مکان مبنای شهرداری تهران، سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران، تهران.

مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵، سرشماری عمومی نفوس و مسکن شهر تهران سال ۱۳۹۵ تهران.

مهندسان مشاور طرح و آمایش، ۱۳۸۷، جمعیت‌پذیری منطقه ۱۵ در طرح تفصیلی، شهرداری حوزه معاونت شهرداری و معماری اداره کل شهرداری و طرح‌های شهری تهران، تهران.

مهندسان مشاور طرح و آمایش، ۱۳۸۷، تأمین سرانه خدماتی منطقه ۱۵ در طرح تفصیلی، شهرداری حوزه معاونت شهرداری و معماری اداره کل شهرداری و طرح‌های شهری، تهران.

مهندسان مشاور نقش جهان پارس، ۱۳۹۵، الگوی توسعه منطقه؛ الگوی توسعه و طرح تفصیلی منطقه ۶ تهران، شهرداری منطقه ۶ تهران.

مهندسان مشاور هفت‌شهر، ۱۳۸۱، گزارش کالبدی-کارکردی منطقه ۶ شهرداری تهران (مرحله اول، ویرایش دوم)، شهرداری منطقه ۶ تهران.

هیلیر، جین، ۱۳۸۸، سایه‌های قدرت، حکایت دوراندیشی برنامه‌ریزی کاربری اراضی، ترجمه کمال پولادی، جامعه مهندسان مشاور، تهران.

Akgul, D., 2012, Measuring The Satisfaction of Citizens for the Services Given by the Municipality: The Case of Kirsehir Municipality, Procedia Social and Behavioral Sciences, Vol. 62, No. 13, PP. 555-560.

Ashayesh, H., and Estelaji, A., 2002, Principles and Methods of Area Planning (Models, Methods and Techniques), First Edition, Islamic Azad University Press, Rey City Unit, Tehran, Iran

- Azizi, Sh., and Safaei Farahani, R., 2012, Evaluating the Readiness of Electronic of Tehran Municipality Public Management Landscape Magazine, No. 11, PP. 113-132. (In Persian)
- Borujerdi, A., 2011, Supreme Councils; Damage, Threats and Opportunities, Articles Collection of the Second Council of Congresses and Local Management, Study and Planning Center of Tehran City.
- Costa, P., Seixas, J., and Roldao, A., 2009, From 'Creative Cities to, Urban Creativity? Space, Creativity and Governance in the Contemporary City, EURA/UAA Conference, Madrid, Spain.
- Dashti, A., 2011, National or Local Islamic Councils - Managerial or Governing, Articles Collection of the Second Council of Congresses and Local Management, Study and Planning Center of Tehran City, Iran
- Delitheou, V., and Maraki, M., 2010, Research Into Citizens' Attitude Towards Electronic Municipal Services (E-Local Government), Journal of Public Administration and Policy Research, Vol. 2, No. 6, PP. 39-45.
- Department for Community Planning and Development, 2012, Factsheet 3, Urban and Regional Planning.
- Department for Communities and Local Government, 2011, Factsheet 6, Neighborhood Management.
- Eimani Jajermi, H., 2011, Local Councils and Central Government, Articles Collection of the Second Council of Congresses and Local Management, Study and Planning Center of Tehran City, Iran
- Eskandari, A., 1991, Department of Municipal Affairs, First Edition, East Azarbaijan Governorate, Tabriz, Iran
- Faridi, M., and Asadollah, S., 2011, Electronic Municipality as an Alternative, Complement, Or Development of Traditional Municipality, International Conference on Computer Communication and Management, Vol. 5, No. 14, PP. 611-615.
- Ghalibaf, M. B., 2000, Local Government or Spatial Distribution Strategy of Political Power in Iran, First Edition, Amir Kanir University Press, Tehran. (In Persian)
- Hadeli, B., and Zinali Azim, A., 2000, The Need to Build an Electronic City in Sustainable Development, Productivity Management Magazine, Vol.15, PP. 33-52. (In Persian)
- Hafez Niya, M. R., and Kaviyani, M., 1998, New Horizons in Political Geography, First Edition, Samt Press, Tehran, Iran. (In Persian)
- Haft Shahr Consulting Engineers, 2016, Physical Functional Report of 6th District of Tehran Municipality (Stage One, Second Edition), 6th District of Tehran Municipality, Iran. (In Persian)
- Hajiyani, E., and Sifani, M., 2011, Councils and Its Relation with the Urban Integration Management in Iran, Articles Collection of the Second Council of Congresses and Local Management, Study and Planning Center of Tehran City.
- Hashemi, F., 1988, Urban Law and Rules of Urban Development, Third Edition, Ministry of Housing and Urban Development: Center for Urban Development and Architecture Studies in Iran, Tehran. (In Persian)
- Hiler J., 2009, Shadow Power, Forethoughtful Exemplum In Land Use Planning, Translated by Puladi K.,. Consultant Engineer Society, Tehran.
- Hirbedniya, H., 1979, Local Government and Municipality Management, First Edition, Union of Municipalities of the Country Press, Tehran. (In Persian)
- Hodseni, H., and Golzari Osgoei, N., 2015, Policies and Guidance Document for the Development of Velayat Park'S Land, Tehran, Study and Planning Center of Tehran City. (In Persian)

<http://tehran.ir>

<http://tahlil-amari.com>

<http://tmicto.tehran.ir/default.aspx?tabid=176>

Jalali, A. L., 1998, *Electronic City*, First Edition, Elmo and Sanat University Press, Tehran, Iran. (In Persian)

Leyland, P., and Anthony, G., 2005, *Text Book on Administrative Law*, Oxford University Law, Oxford University Press, Fifth Edition.

Manheim, K., 1940, *Man and Society in an Age of Reason*, London: K, Paul, Trench, Trunsner and Co Ltd.

Momeni, M., 1998, *Income on Fundamentals and Area Planning*, First Edition, Goya Press, Tehran. (In Persian)

Naghshe Jahan Pars Consulting Engineers, 2016, *Pattern of Region Development, Development Pattern and Detailed Plan of 6th District Tehran*, Iran. (In Persian)

Njoh, A., 2012, *Implications of Spatial and Physical Structures for ICT as a Tool of Urban Management and Development In Cameroon*, *Habitat International*, Vol. 36, No. 6, PP. 343-351.

Papoli Yazdi, M. H., 1991, *Internal Divisions of Iranian Cities and Their Administrative Problems (Study Case: Mashhad City)*, First Edition, Jahad Daneshgahi Press, Tehran, Iran.

Puormosavi, S. M., 2011, *Establishment of Local Councils in the Framework of Local Government Model (Legal Pathology and Solution)*, *Articles Collection of the Second Council of Congresses and Local Management*, Study and Planning Center of Tehran City, Iran,

Rahnama, M. R., 1988, *Planning of the Central Regions of Cities (Principles of Undamentals, Theories, Experiences and Techniques)*, First Edition, Ferdost University Press, Mashhad, Iran. (In Persian)

Sarafi, M., Tvakoli Niya, J., and Aghaei, A., 2011, *Area-Based Plan, Necessity of Promoting Local Management in Tehran Municipality*, *Environmental Logistics Magazine*, Iran, No. 12, PP. 117-137. (In Persian)

Scheme and Logistics Consulting Engineers, 2008, *The Population Density of the 15th District in the Detailed Plan, The Municipality of the Department of Urban Development and Architecture of the General Directorate of Urban Development and Urban Designs of Tehran*, Iran. (In Persian)

Shaali, G., Mirzaeiyan, K., and Moradi, T., 2013, *Investigating the Role of the Implementation of Area-Based Plan of Tehran-Municipality's in the Neighborhoods Sustainable Development of Urban Management*, *Urban Management Magazine*, No. 13, PP. 1-12. (In Persian)

Shahnavazi, M., and Shahnavazi, Y., 2012, *E-Municipality; New Step in Providing Electronic Services in Iran*, *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 15, No.4, PP. 141-154.

Sharifzade, F., and Rashidi, A., 1997, *Explaining Effective Factors on the Success of Establishing an Electronic Municipality Plan*, *Journal of Faculty of Humanities of Semnan University*, No. 24, PP. 65-90. (In Persian)

Sharifzade, M., 1997, *Evaluating and Measuring Effective Factors on the confidence to an Electronic City*, *Journal of spatial planning geography*, Iran, No. 13, PP. 175-188. (In Persian)

Spatial Information Assistance of Tehran Municipality, 2016, *Tehran Municipality Location, Index Projects information and Communication Technology Organization of Tehran Municipality*, Tehran. (In Persian)

Statistical Center of Iran, 2016, *Population and Housing Census of Tehran City*, Iran. (In Persian)

Stefanovic, D., Ugljesa, M., Milan, C., Dubravko, C., and Bojan, L., 2016, Assessing the Success of E-Government Systems, An Employee Perspective, Elsevier Science Information and Management, Vol. 16, No. 9, PP. 1-44.

Tarh Va Amayesh Consulting Engineers, 2008, Provision of Services Capitation in Region 15 in a Detailed Plan, The Municipality of the Department of Urban Development and Architecture of the General Directorate of Urban Development and Urban Designs of Tehran, Iran. (In Persian)

Tehran Municipality, 2007, Annual Performance Report of Tehran Municipality 1984, Reports of Tehran Municipality, Tehran, Iran. (In Persian)

Zambianchi, M., 2013, The Area Governance Plan and the Territorial Time Plan of the City Bergamo, In D. H. Al., Space–Time Design of the Public City, London: Springer.

Zanganeh Shahraki, S., 2016, Manage the City's Physical Expansion with Urban Smart Growth Approach, First Edition, Tehran University Press, Tehran, Iran. (In Persian)