

## بررسی تاثیر رسانه های اجتماعی بر حکمرانی خوب شهری با رویکرد هوشمندسازی شهری در اصفهان

فرحناز مصطفوی کهنکی

استادیار و عضو هیئت علمی گروه علوم اجتماعی دانشگاه پیام نور اصفهان

[Mostafavi.farahnaz@gmail.com](mailto:Mostafavi.farahnaz@gmail.com)

رزیتا توکلی فارسانی

دانشجوی کارشناسی ارشد روزنامه نگاری، دانشگاه پیام نور اصفهان مرکز سمیرم

[tavakolifarsani68@gmail.com](mailto:tavakolifarsani68@gmail.com)

مژده عینی

دانشجوی کارشناسی ارشد روزنامه نگاری، دانشگاه پیام نور اصفهان مرکز سمیرم

[Mozhdeheyni@gmail.com](mailto:Mozhdeheyni@gmail.com)

### چکیده

شهر به عنوان خاستگاه تمدن بشری همواره مورد توجه نظریه پردازان علوم مختلف بوده است. فضای پیچیده شهر، انسان های اندیشمند را برای رهایی از مشکلات و نارسایی ها در رسیدن به حد متعالی زندگی به فکر اصلاح و ایجاد ساختارهای جدید شهری وادار نموده است در هزاره سوم، فن آوری اطلاعات به عنوان عمده ترین محور تحول و توسعه در جهان منظور شده و دستاوردهای ناشی از آن با زندگی مردم عجین گردیده است. ازین رو امروزه شهر هوشمند و شهر الکترونیک به عنوان راهکار بی بدیل حل معضلات شهری مورد توجه شهرسازان و مدیران شهری واقع شده است. مقاله حاضر با رویکرد توصیفی تحلیلی و اسنادی نشان داد رسانه های اجتماعی نقش مهمی به مؤلفه هایی نظیر مردم هوشمند و جابه جایی هوشمند در حکمرانی خوب شهری با رویکرد هوشمند سازی دارد. در انتها ضمن نتیجه گیری از مطالب راهکارها برای تحقق حکمرانی هوشمند خوب شهری مبتنی بر هوشمند سازی شهری با در نظر گرفتن تأثیرات مثبت رسانه های اجتماعی ارائه گردیده است.

**واژه های کلیدی:** شهر هوشمند، حکمرانی خوب، جابه جایی هوشمند، مردم هوشمند، رسانه های اجتماعی.

## Third International Conference on New Approaches to Public Relations in Iran

### ۱- مقدمه

(Dey, & Roy, 2021). با نگاهی مقایسه ای به شاخصه های حکمرانی خوب و شهر هوشمند می توان دریافت که این دو با یکدیگر رابطه ی لازم و ملزومی دارند؛ مولفه های متعددی همچون پاسخ گو یی و اثربخشی دولت، از جمله شاخص های حکمرانی خوب به شمار می آیند که باید در بستر ارکان مختلف شهر هوشمند تجسم و تحقق یابند (هاشمی و همکاران، ۱۳۹۹). همچنین رسانه های اجتماعی الگو های ارتباطی را تغییر داده و روش جدیدی برای مدیریت رابطه ایجاد کرده اند و با توسعه روزافزون رسانه های ارتباطی از طریق رسانه های اجتماعی، راه حل موثرتری برای تبادل اطلاعات در ایفای نقش و کارکرد در دولت را ارائه می دهد. (Pertiwi, Fitriani, & Santoso, 2019). شهرهای بسیاری پروژه های تحول گرا و طرح هایی به نام نوآوری شهر هوشمند را برای خدمات دهی بهتر به شهروندان آغاز کرده اند که وابسته به حکمرانی این شهرها بوده است. چنانچه وضعیت فعلی ایران به لحاظ دارا بودن شهرهای هوشمند بررسی شود می توان دریافت که حتی کلانشهرهای بزرگ مانند اصفهان، تهران، شیراز و مشهد، هنوز با استانداردهای شهر هوشمند فاصله زیادی دارد؛ که یکی از اصلی ترین موانع فرا روی آن، عدم آگاهی از قدرت رسانه های اجتماعی در بالا بردن سواد رسانه ای مردم برای بکارگیری این ابزار در توسعه حکمرانی خوب و هوشمند سازی شهرهاست. همانطور که شهرهای هوشمند در حال بلوغ هستند، رسانه های اجتماعی نیز در حال تبدیل شدن به سرمایه های ارزشمند می باشند که می توانند باعث بهبود عمیق در خدمات و امکانات شهرهای هوشمند که توسط حکمرانی خوب توسعه داده شده اند؛ شوند. توسعه رسانه های اجتماعی و توسعه زیر ساخت های این فناوری در کشور های در حال توسعه امکان استفاده از این زیر ساخت راحتی در کشور های در حال توسعه فراهم کرده

در دهه های اخیر، گسترش روز افزون فناوری اطلاعات و ارتباطات در زیر ساخت شهری و نیز خدماتی که زمینه ساز افزایش همکاری میان کنشگران اصلی شهرها شده است، شهر هوشمند را به وجود آورده است و این نوع شهرها زمین ساز تحول در مدیریت و کنترل دولت ها بر شهرها شده اند. (هاشمی، راهنجات، شریف زاده و سعدی، ۱۳۹۹). یکی از اجزاء نوظهور نظام شهری که ساخت ها و کارکرد های آن را به شدت تحت تاثیر قرار داده ورود سیستم های هوشمند و فناوری به عرصه مدیریت شهرهاست که تئوری جدیدی تحت عنوان شهر هوشمند را در ادبیات مدیریت جهانی مطرح کرده است، شهر هوشمند، شهری است که به طریزی مناسب و رو به گسترش خصوصیات چند گانه شامل (مردم هوشمند، تحرک هوشمند، حکمروایی هوشمند، زندگی هوشمند، اقتصاد هوشمند و محیط هوشمند) را به طور همزمان پیش ببرد (Hartawan, Putra, & Muktiono, 2020) و یکی از اهداف آن مقابله با چالش های شهری از طریق استفاده از فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی در خدمات و زیر ساختها است که همراستا با حکمرانی خوب است. در این شهرها که براساس زیر ساخت های زندگی الکترونیک طراحی می شود، نیازهای افراد به روشی هوشمندانه و با استفاده از آخرین فناوری های روز دنیا تامین می شود. اگرچه زیر ساخت های فیزیکی از مهم ترین و ضروری ترین نیازهای توسعه زندگی شهرنشینی شهرهای هوشمند است، اما امروزه شهرها بیش از پیش به ابزارهای ارتباطی مبتنی بر فناوری های روز دنیا نیاز دارند (کرکه آبادی و مولایی، ۱۴۰۰). از سوی دیگر، حکمرانی خوب ترتیبی است که شامل مقررات دولتی است که به طور مشترک توسط دولت ها، جامعه مدنی و بخش خصوصی ایجاد می شود

## Third International Conference on New Approaches to Public Relations in Iran

گردشگری، سابقه تاریخی، موقعیت مهم ژئوپلیتیکی و نیز وجود هاب های صنعتی مهم در زمینه های فولاد، صنایع بالادستی نفت و انرژی نظیر پالایشگاه و پتروشیمی، و نیز وجود جمعیت دو میلیونی (طبق آمار سرشماری سال ۱۳۹۶)، از جایگاه و موقعیتی مهم در بین سایر شهرهای ایران برخوردار است، در سال های اخیر شهرداری و دستگاه های حاکمیتی قدم های موثر در خصوص هوشمند سازی شهری انجام داده اند. گرچه این موضوع صرفاً دیدگاه نظری دارد و تا عمل فاصله ای بسیار است، متأسفانه در شهر اصفهان به نظریه پردازی و ایجاد شهر هوشمند به طور جدی در میان شهروندان توجه کمتری می شود. با این توصیف، از جمله مزایا و اهدافی که برای شهر های هوشمند می توان نام برد کاهش هزینه های تردد شهری، صرفه جویی در مصرف سوخت تسهیل انجام امور اقتصادی به خاطر ۲۴ ساعته بودن ارائه خدمات می باشد. از جمله مولفه های مهم ۶ گانه در شهر هوشمند می توان به بحث جابه جایی هوشمند و مردم هوشمند اشاره نمود. جابه جایی هوشمند در بحث برقراری زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات یکپارچه به منظور ارائه خدمات حمل و نقل و لجستیک به نهادها و مردم، سیستم حمل و نقل امن، پاک، پایدار، یکپارچه و متنوع، کاهش هزینه و زمان حمل و نقل و کاهش آلودگی هوا مدنظر قرار می گیرد. همچنین مردم هوشمند را شاید بتوان یکی از مهم ترین مولفه های شهر هوشمند برشمرد، مردمی که مهارت های فناوری دارند، در فضای فناورانه زندگی می کنند، به فضای تحصیل و یادگیری مجازی دسترسی دارند و توانمندی های آنها با هدف ابتکار و خلاقیت بیشتر مدیریت می شود. در فضایی که مردم هوشمند قرار دارند، تأکید بر منابع انسانی، مدیریت ظرفیت و پردازش و تحلیل داده توسط خود مردم با هدف تصمیم گیری و تولید محصول و خدمات صورت می گیرد. در واقع می توان ادعا کرد که با هوشمند سازی شهرها می توان به حکمرانی خوب شهری

است (شهری نی و فرامرزی، ۱۳۹۷). سهم اصلی ابزار حکمرانی خوب در هوشمند سازی شهر یا تأکید بر ر سانه های اجتماعی برای درک خواسته های اجتماعی و شناسایی راه حل های عملی در شهر های هوشمند استفاده می کند. استفاده مبتکرانه از این ابزار امکان مدل سازی و تجسم بحث مشترک شامل همه ذینفعان، ایجاد مدیریت دولتی شهری هوشمند در زمان واقعی و رویکردهای مشارکتی در شهر های هوشمند را فراهم می کند (Viale Pereira, Eibl, & Parycek, 2018). پژوهش های زیادی در خصوص تأثیر ر سانه های اجتماعی بر حکمرانی خوب شهری انجام گرفته است، افراخته و افراخته (۱۴۰۰) به بررسی رابطه حکمرانی خوب و رضایتمندی شهروندان در مسیر تحقق شهر هوشمند پرداخته و بیان نمودند حکمرانی خوب بر رضایتمندی شهروندان در هوشمند سازی تأثیر معنادار دارد، شورابی (۱۳۹۴) بر لزوم استفاده از هوشمند سازی در حکمرانی خوب و توسعه پایدار شهر تربت حیدریه تأکید نموده است، ر شنوفر، عارفی و حسنوند (۱۳۹۵) در کاربرد های هوشمند سازی در اداره و حکمرانی شهری تأکید کرده اند، (قهرمانی، مرآتی و عین القضات ۱۳۹۴) بر این تأکید داشتند که شهر هوشمند، نیاز به رهبری و حکمرانی هوشمند دارد. دماوند، طباطبائی و صفارودی (۱۳۹۹) نیز بر لزوم ایجاد امکانات و ابزار های رسانه های جمعی بر شکل گیری حکمرانی خوب تأکید کرده اند. همچنین پژوهش های خارجی زیادی بر نقش مهم رسانه ها در توسعه حکمرانی خوب و توسعه شهر های هوشمند تأکید شده است. (Praharaj et al 2018, Azzari et al, 2018 Meijer et al, 2016, Bernardo, 2019). با توجه به پیشینه های قبلی کمتر پژوهشی به اهمیت و ضرورت نقش رسانه های اجتماعی بر حکمرانی خوب شهری با رویکرد هوشمند سازی شهری پرداخته است، که خلا پژوهشی در ایران و به خصوص در کلان شهر ها ملاحظه می گردد. شهر اصفهان، با توجه به پتانسیل های

## Third International Conference on New Approaches to Public Relations in Iran

پرسشنامه را ۰/۹۱۲ گزارش کرده است و فلاح و استقلال نیز پایایی را ۰/۸۳۳ عنوان کرده‌اند. هر دو تحقیق برای روایی از روایی محتوایی و نظرخواهی از خبرگان استفاده کرده‌اند. همچنین در پژوهش حاضر نیز آلفای کرونباخ پایایی پرسشنامه بیش از ۰/۷ می باشد. اطلاعات به دست آمده از پرسشنامه با نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شد.

دست یافت. از این رو پژوهش حاضر سعی بر این دارد تا با در نظر گرفتن دو مولفه جابه جایی هوشمند و مردم هوشمند، تاثیر رسانه های اجتماعی بر حکمرانی خوب شهری با رویکرد هوشمندسازی شهری در اصفهان را بررسی نماید.

### ۲- مواد و روش ها

روش مورد استفاده در این پژوهش توصیفی- پیمایشی و مبتنی بر منابع اسنادی و کتابخانه ای است. محدوده جغرافیایی مطالعه، شهر اصفهان است. در این تحقیق با به کارگیری منابع اسنادی- کتابخانه ای و برداشت های میدانی با ابزار پرسشنامه، تاثیر رسانه های اجتماعی بر حکمرانی خوب شهری با رویکرد هوشمندسازی شهری با در نظر گرفتن دو مولفه جابه جایی هوشمند و مردم هوشمند، در اصفهان مطالعه و بررسی شد. حجم نمونه با توجه به فرمول کوکران برابر ۳۸۴ نفر است، که به طور تصادفی از میان شهروندان به روش نمونه گیری و انتخاب شدند. بر این اساس، ابتدا پرسشنامه استاندارد شهر هوشمند بررسی و سوالات مرتبط با جابه جایی هوشمند و مردم هوشمند استخراج و با در نظر گرفتن پرسشنامه های استاندارد حکمرانی خوب (CIPFA 2004) و نیز با در نظر گرفتن مولفه رسانه های اجتماعی پرسشنامه به صورت الکترونیکی با توجه به شرایط کرونا و عدم امکان دسترسی به افراد به صورت حضوری تدوین و لینک پرسشنامه در کانال های رسانه های اجتماعی منتشر و تکمیل شد. لازم به ذکر است پرسشنامه شهر هوشمند توسط هاشمی جیردهی، (۱۳۹۵)، در پژوهشی با عنوان تاثیر هوشمندسازی شهر بر شاخص های توسعه پایدار منطقه ۱ شهرداری کرج و نیز در پژوهش فلاح، احمد. (۱۳۹۳)، با عنوان شاخص های هوشمندسازی شهر جهت توسعه پایدار، مورد استفاده قرار گرفته و هاشمی جیردهی آلفای کرونباخ پایایی

### ۲-۲- نمودارها و جداول

تعداد ۳۸۴ پرسشنامه تکمیل شده مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت. مشخصات جمعیت شناختی در جدول (۱) درج گردید.

| جدول (۱). مشخصات جمعیت شناختی |                     |        |           |           |           |
|-------------------------------|---------------------|--------|-----------|-----------|-----------|
| متغیر                         | تعداد (درصد فراوان) | مردم   | جابه جایی | نتیجه     | نتیجه     |
| جنسیت                         |                     | هوشمند | ی         | آزمون     | آزمون     |
| مرد                           | (۴۸/۷۷/۱۸۷)         | ند     | هوشمند    | مقایسه    | مقایسه    |
| زن                            | (۵۱/۳/۱۹۷)          | د      | مردم      | میانگین   | میانگین   |
|                               |                     |        | هوشمند    | جابه جایی | جابه جایی |
|                               |                     |        | ی         | هوشمند    | هوشمند    |
| تاهل                          |                     |        |           |           |           |
| متاهل                         | (۵۶/۳/۲۱۶)          | ± ۰/۲۹ | ± ۰/۵۱    | -۰/۷۱     | -۱/۳۷     |
| مجرد                          | (۴۳/۷/۱۶۸)          | ۴/۲۵   | ۳/۵۹      | ±         | ±         |
|                               |                     | ± ۰/۳۲ | ± ۰/۵۸    | > ۰/۰۵    | > ۰/۰۵    |
|                               |                     | ۴/۲۸   | ۳/۶۷      | P         | P         |
| سن                            |                     |        |           |           |           |
| ۲۰-۳۰                         | (۱۷/۲/۶۶)           | ± ۰/۲۵ | ± ۰/۴۴    | = ۲/۴۴    | = ۱/۸۳    |
| سال                           | (۴۶/۴/۱۷۸)          | ۴/۲۴   | ۳/۹۵      | F         | F         |
| ۳۰-۴۰                         | (۳۶/۵/۱۴۰)          | ± ۰/۳۱ | ± ۰/۵۱    | > ۰/۰۵    | > ۰/۰۵    |
| سال                           |                     | ۴/۲۳   | ۳/۵۸      | P         | P         |
| بیش از ۴۰                     |                     | ± ۰/۳۳ | ± ۰/۶۱    |           |           |
| سال                           |                     | ۴/۳۱   | ۳/۷۰      |           |           |
| تحصیلات                       |                     |        |           |           |           |
| ت                             | (۱۷/۴/۶۷)           |        |           |           |           |

## Third International Conference on New Approaches to Public Relations in Iran

سن ۲۰ الی ۳۰ سال و ۴۶/۴ درصد دارای سن ۳۰ الی ۴۰ سال و ۳۶/۵ درصد دارای سن بیش از ۴۰ سال بودند. میانگین متغیر مردم هوشمند برای پاسخگویان دارای سن ۲۰ الی ۳۰ سال ۴/۲۴ و برای افراد دارای سن ۳۰ الی ۴۰ سال ۴/۲۳ و برای افراد دارای سن بیش از ۴۰ سال ۴/۳۱ بدست آمد با استفاده از آزمون آنوا مقدار  $F_{2/44}$  بدست آمد با توجه به مقدار  $F$  و سطح معنی داری بیشتر از ۰/۰۵، میانگین مردم هوشمند در سطوح سنی مختلف تفاوت معنی دار وجود نداشت. میانگین جابجایی هوشمند برای پاسخگویان دارای سن ۲۰ الی ۳۰ سال ۳/۵۹ و برای افراد دارای سن ۳۰ الی ۴۰ سال ۳/۵۸ و برای افراد دارای سن بیش از ۴۰ سال ۳/۷۰ بدست آمد با استفاده از آزمون آنوا مقدار  $F_{1/83}$  بدست آمد با توجه به مقدار  $F$  و سطح معنی داری بیشتر از ۰/۰۵، میانگین جابجایی هوشمند در سطوح سنی مختلف تفاوت معنی دار وجود نداشت. ۱۷/۴ درصد از پاسخگویان دارای تحصیلات دیپلم و فوق دیپلم و ۵۱/۳ درصد دارای تحصیلات لیسانس و ۳۱/۳ درصد دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر بودند. میانگین متغیر مردم هوشمند برای پاسخگویان دارای تحصیلات دیپلم و فوق دیپلم ۴/۱۷ و برای افراد دارای تحصیلات لیسانس ۴/۲۶ و برای افراد دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر ۴/۳۲ بدست آمد با استفاده از آزمون آنوا مقدار  $F_{4/59}$  بدست آمد با توجه به مقدار  $F$  و سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵، میانگین مردم هوشمند در سطوح تحصیلاتی مختلف تفاوت معنی دار وجود داشت. میانگین متغیر مردم هوشمند افراد دارای تحصیلات بالاتر به طور معنی داری از افراد دارای تحصیلات پایین، بیشتر بود. میانگین جابجایی هوشمند برای پاسخگویان دارای تحصیلات دیپلم و فوق دیپلم ۳/۴۳ و برای افراد دارای تحصیلات لیسانس ۳/۶۶ و برای افراد دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر ۳/۷۰ بدست آمد با استفاده از آزمون آنوا

|                   |              |        |        |        |        |
|-------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|
| دیپلم و فوق دیپلم | ۵۱/۳٪ (۱۹۷)  | ۰/۲۷ ± | ۰/۴۹ ± | ۴/۵۹ = | ۶/۱۸ = |
| لیسانس            | ۳۱/۳٪ (۱۲۰)  | ۴/۱۷   | ۳/۴۳   | F      | F      |
| فوق لیسانس        |              | ۰/۳۱ ± | ۰/۵۱ ± | <۰/۰۵  | <۰/۰۵  |
| وبلاگر            |              | ۴/۲۶   | ۳/۶۶   | p      | p      |
| کل                | ۳۸۴ (۱۰۰/۰٪) | ۴/۳۲   | ۰/۵۹ ± | ۳/۷۰   |        |

۴۸/۷ درصد از پاسخگویان مرد و ۵۱/۳ درصد زن بودند. میانگین متغیر مردم هوشمند برای مردان ۴/۳۰ و برای زنان ۴/۲۳ بدست آمد با استفاده از آزمون  $T$  مستقل مقدار  $T_{2/21}$  بدست آمد با توجه به مقدار  $T$  و سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵، میانگین متغیر مردم هوشمند مردان با میانگین متغیر مردم هوشمند زنان تفاوت معنی دار وجود داشت و البته میزان میانگین متغیر مردم هوشمند مردان بیش از زنان بود. میانگین جابجایی هوشمند برای مردان ۳/۶۷ و برای زنان ۳/۵۹ بدست آمد با استفاده از آزمون  $T$  مستقل مقدار  $T_{1/24}$  بدست آمد با توجه به مقدار  $T$  و سطح معنی داری بیشتر از ۰/۰۵، میانگین جابجایی هوشمند مردان با میانگین جابجایی هوشمند زنان تفاوت معنی دار وجود نداشت. ۵۶/۳ درصد از پاسخگویان متأهل و ۴۳/۷ درصد مجرد بودند. میانگین متغیر مردم هوشمند برای متأهلین ۴/۲۵ و برای مجردها ۴/۲۸ بدست آمد با استفاده از آزمون  $T$  مستقل مقدار  $T_{0/71}$  بدست آمد با توجه به مقدار  $T$  و سطح معنی داری بیشتر از ۰/۰۵، میانگین مردم هوشمند متأهلین با میانگین مردم هوشمند مجردها تفاوت معنی دار وجود نداشت. میانگین جابجایی هوشمند برای متأهلین ۳/۵۹ و برای مجردها ۳/۶۷ بدست آمد با استفاده از آزمون  $T$  مستقل مقدار  $T_{1/37}$  بدست آمد با توجه به مقدار  $T$  و سطح معنی داری بیشتر از ۰/۰۵، میانگین جابجایی هوشمند متأهلین با میانگین جابجایی هوشمند مجردها تفاوت معنی دار وجود نداشت. ۱۷/۲ درصد از پاسخگویان دارای

## Third International Conference on New Approaches to Public Relations in Iran

افزایش متغیر مردم هوشمند میزان متغیر جابجایی هوشمند نیز افزایش یافته و برعکس.

### جدول (۴). نتایج آزمون T تک نمونه ای

| متغیر                                                                                                           | میانگین | انحراف    | آماره T | سطح        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------|---------|------------|
|                                                                                                                 |         | استاندارد |         | معنی       |
|                                                                                                                 |         |           |         | داری       |
| مردم هوشمند                                                                                                     | ۴/۲۷    | ۰/۳۱      | ۸۰/۰۳   | $p < ۰/۰۵$ |
| میانگین محاسبه شده برای متغیر مردم هوشمند به طور معنی داری با مقدار متوسط (۳) متفاوت بوده و بیشتر از آن است.    |         |           |         |            |
| جابجایی هوشمند                                                                                                  | ۳/۶۳    | ۰/۵۴      | ۲۲/۸۷   | $p < ۰/۰۵$ |
| میانگین محاسبه شده برای متغیر جابجایی هوشمند به طور معنی داری با مقدار متوسط (۳) متفاوت بوده و بیشتر از آن است. |         |           |         |            |

با توجه به جدول (۴) میانگین متغیر مردم هوشمند ۴/۲۷ بدست آمد با استفاده از آزمون T تک نمونه ای ، میانگین محاسبه شده با مقدار متوسط (۳) مقایسه گردید با توجه به مقدار  $T=۸۰/۰۳$  و سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ میانگین محاسبه شده به طور معنی داری با مقدار متوسط (۳) متفاوت بوده و بیشتر از آن است. میانگین متغیر جابجایی هوشمند ۳/۶۳ بدست آمد با استفاده از آزمون T تک نمونه ای، میانگین محاسبه شده با مقدار متوسط (۳) مقایسه گردید با توجه به مقدار  $T=۲۲/۸۷$  و سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ میانگین محاسبه شده به طور معنی داری با مقدار متوسط (۳) متفاوت بوده و بیشتر از آن است. در واقع میانگین متغیر میزان مردم هوشمند و همچنین میزان میانگین متغیر جابجایی

مقدار  $F/۱۸۸$  بدست آمد با توجه به مقدار F و سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ ، میانگین متغیر جابجایی هوشمند در سطوح تحصیلاتی مختلف تفاوت معنی دار وجود داشت. میانگین جابجایی هوشمند افراد دارای تحصیلات لیسانس و بالاتر به طور معنی داری از افراد دارای تحصیلات دیپلم و فوق دیپلم ، بیشتر بود.

### جدول (۲). آمارهای توصیفی متغیرها

| متغیر          | میانگین | انحراف | کشیدگی | چولایی | حداقل | حداکثر |
|----------------|---------|--------|--------|--------|-------|--------|
| مردم هوشمند    | ۴/۲۷    | ۰/۳۱   | -۰/۱۳۹ | ۰/۱۲۲  | ۳/۱۴  | ۴/۸۶   |
| جابجایی هوشمند | ۳/۶۳    | ۰/۵۴   | -۰/۲۷۰ | ۰/۱۸۴  | ۱/۸۸  | ۴/۸۸   |

با در نظر گرفتن جدول (۲) میزان کشیدگی و چولگی متغیرهای مردم هوشمند و جابجایی هوشمند در بازه ۱ و ۱- قرار گرفت بنابراین توزیع داده های متغیرهای پژوهش نرمال بود.

### جدول (۳). ضریب همبستگی بین مردم هوشمند و جابجایی هوشمند

| ضریب همبستگی | پیرسون     | سطح معنی داری |
|--------------|------------|---------------|
| ۰/۶۰۸        | $p < ۰/۰۵$ |               |

بر اساس جدول (۳) بین متغیرهای مردم هوشمند و جابجایی هوشمند همبستگی معنی دار مثبت وجود دارد در واقع با

## Third International Conference on New Approaches to Public Relations in Iran

هوشمند پاسخ گویان به صورت معنی دار بیش از حد متوسط ارزیابی گردید.

### ۳- نتایج و بحث

نتایج نشان داد بین متغیرهای مردم هوشمند و جابجایی هوشمند همبستگی معنی دار مثبت وجود دارد. در واقع با افزایش متغیر مردم هوشمند میزان متغیر جابجایی هوشمند نیز افزایش یافته و برعکس و در واقع میانگین متغیر میزان مردم هوشمند و همچنین میزان میانگین متغیر جابجایی هوشمند پاسخ گویان به صورت معنی دار بیش از حد متوسط ارزیابی گردید. در این خصوص می توان بیان نمود پس از تطبیق ویژگی های حکمرانی هوشمند و تعاریف عملکردی شهر هوشمند، اینگونه استدلال شد که وجود حکمرانی هوشمند لازمه وجود یک شهر هوشمند است و بدون حکمرانی هوشمند، طرح شهر هوشمند محقق نخواهد شد. اما برای دستیابی به ارائه خدمات مطلوب، باکیفیت و شبانه روزی به شهروندان و همچنین یکپارچگی زیرساخت های شهری که از اهداف اصلی شهرهای هوشمند بود، باید ابتدا حکمرانی هوشمند محقق گردد. همچنین نقش پر رنگ رسانه های اجتماعی بر حکمرانی خوب شهری با رویکرد هوشمندسازی شهری در اصفهان بر اساس نتایج این پژوهش مشخص گردید.

شهر هوشمند، تصادفی به وجود نمی آید. این شهر الزاما نتیجه شرایط اتفاقی تاریخی، جغرافیایی یا اقتصادی نیستند. آنها نتیجه تصمیم سازی ها، تصمیم گیری و اقدامات صحیح مردم و سازمان های عمومی و خصوصی و به خصوص نقش مهم رسانه های اجتماعی هستند. هر چند بسیاری از شهرها با تلاش های عمومی و خصوصی هماهنگ دستخوش تحولات

سازنده و اساسی شده اند، ولی هیچ فرمول آسان یا روش مطمئن همه شمولی برای تضمین توسعه یک شهر هوشمند موفق وجود ندارد. هر شهری متفاوت از شهر دیگر است و دارای قابلیت ها، دارائی ها، شخصیت و فرصت های خاص خود است. هر شهری راه مختص به خود را برای تعریف و دستیابی به موفقیت دارا می باشد. با این وجود، مطالعه داستان های موفقیت شهرهای هوشمند می تواند برخی از قواعد کلی مشترک و اجزاء و عناصر کلیدی را مشخص سازد. مهمترین درسی که از مطالعه شهرهای هوشمند می توان گرفت این است که تغییر عمده می تواند از طریق اقدامات هماهنگ سازمان ها و نهادهای دولتی و خصوصی و نیز شهروندان با نقش مداخله ای رسانه های اجتماعی ایجاد شود.

با بررسی دو مولفه مردم هوشمند و جابجایی هوشمند نشان داده شد که بکارگیری رسانه های اجتماعی در ایجاد فرهنگ سازی مانند استفاده از وسایل نقلیه الکتریکی؛ سیستم حمل و نقل هوشمند، عدم استفاده از وسایل نقلیه شخصی، سیستم ترافیکی و هشدار، کاهش ترافیک شهری، توسعه دولت الکترونیک پایدار، ایجاد پل ارتباطی قوی میان نهادهای دولت، بهبود دسترسی به خدمات به کمک فن آوری، بانکداری الکترونیک (پرداخت قبوض، نقل و انتقال وجوه پولی)، آگاهی بخشی از استفاده از فن آوری اطلاعات در کاهش روند مبتنی بر کاغذ، کاهش استفاده از انرژی به کمک نوآوری های فناوری، آگاهی بخشی تشویق به کاهش مصرف، آگاهی بخشی در تشویق به افزایش بازیافت، آگاهی بخشی در خصوص بین المللی سازی شهر و استراتژی ارتقا شهر در سطح بین المللی و کاهش گره های ترافیکی بوسیله آسان سازی گراف های شهری مهم و موثر است.

و به طور کلی می توان گفت به طور کلی و بر اساس اهداف پژوهش میتوان گفت: شهر اصفهان از آمادگی لازم جهت

## Third International Conference on New Approaches to Public Relations in Iran

است، هرچند می بایست جهت سنجش این فرایندها پرسشنامه جداگانه ای طراحی و توزیع و در مطالعات آتی مورد بررسی دقیق تری از لحاظ کاستی ها و چالش های آتی قرار گیرد.

### ۵- پیشنهادها

- ۱- در حوزه هوشمند سازی و حکمرانی خوب در خصوص مردم هوشمند تخصیص بودجه شهری بر پایه فرهنگ سازی بیشتر مردم طرح ریزی و تصویب می گردد
- ۲- در حوزه هوشمند سازی و حکمرانی خوب در خصوص جابه جایی هوشمند تشویق سازندگان و مالکین به احداث واحدهای مختلط عاملی بر بهبود وضعیت محله و جاذب سفر به منظور کاهش ترافیک مناطق مرکزی شهری می گردد.
- ۳- تهیه و توزیع بسته های آموزشی الکتورنیک جهت ارتقا فرهنگ شهری جهت ارتقاء فرهنگ شهروند الکترونیک از طریق آموزش های مختلف از الزامات مورد نیاز جهت بهبود وضعیت اجتماعی این شهر می باشد.
- ۴- استفاده از نظرات و پیشنهادات شهروندان در اجرای برنامه ها و تصمیمات مرتبط با مردم هوشمند و جابجایی هوشمند از قبیل تهیه طرح جامع حمل و نقل هوشمند شهری.
- ۵- برگزاری همایش ها و سمینارهای به صورت وینار الکترونیک با موضوع شهر هوشمند و شهروند و ترغیب شهروندان به شرکت در این برنامه ها.
- ۶- تلاش در بازیافت هر چه بیشتر و بهتر پسماندهای شهری و استفاده از مکانیزم ها و روش های هوشمند نوین مربوطه.
- ۷- تأکید بر پارادایم شهر هوشمند و ترویج و تبیین اصول و ابعاد آن به منظور تسریع در تحقق آن
- ۸- رفع موانع جهت نیل به مدیریت یکپارچه شهری و به دنبال آن ایجاد نظام یکپارچه فناوری اطلاعات

استقرار رشد هوشمند شهری برخوردار بوده، و با وجود وضعیت مناسب زیرساخت های رشد هوشمند شهری در شهر، می توان گفت فرآیندهای رشد هوشمند شهری در شهر نیز از وضعیت مناسبی برخوردار است، هرچند میبایست جهت سنجش این فرایندها پرسشنامه جداگانه ای طراحی و توزیع و در مطالعات آتی مورد بررسی دقیق تری از لحاظ کاستی ها و چالش های آتی قرار گیرد.

### ۴- نتیجه گیری

کلان شهرهای امروز با ظهور فناوری های نوین، توانایی داشتن میلیون ها شهروند هوشمند را دارند. برای اینکه شهر واقعا هوشمند باشد، حکمرانی خوب شهری باید به ایجاد و خلق بستری نماید تا شهروندان را توانمندتر و هوشمندتر نموده و از این سرمایه هوشمند به صورتی کارآمد و فعال استفاده نماید. امروزه ضرورت راهبردهای خلاقانه برای شهرهای هوشمند از طریق رسانه های اجتماعی به عنوان ابزاری کلیدی برای هوشمندسازی شهر در نظر گرفته می شود. بنابراین حکمرانی خوب شهری می بایست طراحی و برنامه ریزی شهری هوشمند واجد نقش حیاتی در خلق ارتباط قوی، مولد و کارآمد میان مدیریت شهری، اقتصاد شهر و جامعه در نسل جدید شهرهای هوشمند را در نظر گرفته و جایگاه رسانه های اجتماعی را به عنوان حلقه واسط میان مردم و شهر هوشمند به خوبی درک و از آن بهره برداری نماید. به طور کلی و بر اساس اهداف پژوهش میتوان گفت شهر اصفهان از آمادگی لازم جهت استقرار رشد هوشمند شهری برخوردار بوده، و با وجود وضعیت مناسب زیرساخت های رشد هوشمند شهری در شهر، می توان گفت فرآیندهای رشد هوشمند شهری در شهر نیز از وضعیت مناسبی برخوردار

## Third International Conference on New Approaches to Public Relations in Iran

۹- تعیین حدود اختیارات و وظایف نهادهای مرتبط با فناوری اطلاعات شهرها در راستای گسترش حکمرانی خوب شهری  
۱۰- ایجاد بسترهای مناسب جهت دسترسی مدیران شهری به اطلاعات مورد نیاز شهروندی

۱۱- آموزش و ارتقاء سطح فرهنگ شهروندی در راستای دستیابی به مولفه های شهروند هوشمند

۱۲- توجه به جایگاه شهرداری ها به عنوان نهاد متولی فناوری اطلاعات شهرها در راستای گسترش حکمرانی خوب شهری  
بر این مبنای پیش نیاز دستیابی به چشم انداز شهر هوشمند نوین با در نظر گرفتن حکمرانی خوب، شناخت و تدوین ساز و کار اجرایی برای مشارکت در بستر رسانه های اجتماعی هر شهر است. ارتباط بنیادی هوشمندی شهر با ضرورت استفاده از مشارکت و هوش جمعی، منجر به اهمیت بومی سازی فرآیند طراحی و برنامه ریزی برای دگردیسی شهرها به سمت هوشمندتر شدن دارد. بنابراین طراحی و برنامه ریزی شهری هوشمند واجد نقش حیاتی در خلق ارتباط قوی در بستر رسانه های اجتماعی، مولد و کارآمد میان مدیریت شهری، اقتصاد شهر و جامعه در نسل جدید شهرهای هوشمند بوده و جایگاه طراحان و برنامه ریزان شهری در ایران به عنوان حلقه واسط میان هوش جمعی و مدیریت شهری نیازمند بازنگری دارند.

### ۶- تشکر و قدردانی

در پایان نویسندگان این پژوهش بر خود لازم می دانند که از کلیه مشارکت کنندگان در پژوهش کمال تقدیر و تشکر را داشته باشند. به طور یقین بدون همراهی و همکاری این عزیزان انجام این پژوهش امکان پذیر نمی شد.

### ۷- تضاد منافع

نویسندگان تصریح می کنند که هیچ گونه تضاد منافعی در مطالعه حاضر وجود ندارد.

### ۸- منابع مورد استفاده

افراخته، زهره و افراخته، سمیه، (۱۴۰۰)، بررسی رابطه حکمرانی خوب و رضایتمندی شهروندان در مسیر تحقق شهر هوشمند (مورد مطالعه: شهرداری بیرجند)، دومین همایش بین المللی شهر هوشمند، چالش ها و راهبردها، شیراز،  
رشنوفر، آیت و عارفی، مسلم و حسنوند، علی، (۱۳۹۵)، بررسی اصول شهر هوشمند و کاربرد های آن در اداره و حکمرانی شهری، اولین کنفرانس ملی شهر هوشمند، قم  
شهرزویی، دنیا و فرامرزی پارسا، محمدرضا، (۱۳۹۷)، رسانه های اجتماعی در شهر هوشمند، اولین کنفرانس فرصت ها و تهدیدهای فضای مجازی و شبکه های اجتماعی، کرمانشاه  
شورابی، رمضانعلی، (۱۳۹۴)، حکمرانی خوب و توسعه پایدار شهر تربت حیدریه، دومین همایش چشم انداز توسعه منطقه ی تربت حیدریه در افق ۱۴۰۴ (تربت حیدریه، زاوه، مه ولات)، تربت حیدریه  
علی دماوندی کناری؛ سید علی طباطبایی پناه؛ سوسن صفوردی (۱۳۹۵). تبیین امکانات و ابزارهای رسانه های جمعی بر شکل گیری حکمرانی خوب در جوامع در حال توسعه. مطالعات توسعه اجتماعی ایران، دوره ۱۳، شماره ۱، زمستان ۱۳۹۹، صفحه ۴۳-۶۱  
فلاح، مسعود، استقلال، احمد. (۱۳۹۳)، شاخص های هوشمندسازی شهر جهت توسعه پایدار، فصلنامه علمی-تخصصی شهر هوشمند، شماره ۱، سال اول، صص ۱۰-۱.  
کرکه آبادی، زینب و ملائی، اعظم، (۱۴۰۰)، ارزیابی مفهوم و ویژگی های شهر هوشمند، کنفرانس ملی معماری، عمران، شهرسازی و افق های هنر اسلامی در بیانیه گام دوم انقلاب، تبریز،  
هاشمی، سیدعلی، راه نجات، میترا، شریف زاده، فتح، سعدی، محمدرضا. (۱۳۹۹). نسبت سنجی حکمروایی خوب و شهر هوشمند (مطالعه موردی: شهر تهران). راهبرد اجتماعی فرهنگی، ۱۹(۱)، ۶۷-۹۰.



## Third International Conference on New Approaches to Public Relations in Iran

روزنامه‌های نوین روابط عمومی ایران



هاشمی جیردهی، سیدابراهیم. (۱۳۹۵)، تاثیر هوشمندسازی شهر بر شاخص‌های توسعه پایدار منطقه ۱ شهرداری کرج، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، استاد راهنما: دکتر روح‌الله ناصحی، دانشگاه بین‌المللی قزوین.

- Azzari, M., Garau, C., Nesi, P., Paolucci, M., & Zamperlin, P. (2018, May). Smart city governance strategies to better move towards a smart urbanism. In *International Conference on Computational Science and Its Applications* (pp. 639-653). Springer, Cham.
- Bernardo, M. D. R. M. (2019). Smart city governance: from e-government to smart governance. In *Smart Cities and Smart Spaces: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 196-232). IGI Global.
- Dey, P., & Roy, S. (2021). Governance in smart city: An approach based on social network. In *Smart Cities: A Data Analytics Perspective* (pp. 63-87). Springer, Cham.
- Hartawan, M. S., Putra, A. S., & Muktiono, A. (2020). Smart City Concept for Integrated Citizen Information Smart Card or ICISC in DKI Jakarta. *International Journal of Science, Technology & Management*, 1(4), 364-370.
- Meijer, A., & Bolívar, M. P. R. (2016). Governing the smart city: a review of the literature on smart urban governance. *international review of administrative sciences*, 82(2), 392-408.
- Pertiwi, C. A., Fitriani, D. R., & Santoso, B. (2019). Smart City through Social Media: In Creating Good Governance in the Government of West Java. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 6(10), 33-42.
- Praharaj, S., Han, J. H., & Hawken, S. (2018). Towards the right model of smart city governance in India. *Sustainable Development Studies*, 1.
- Viale Pereira, G., Eibl, G., & Parycek, P. (2018, April). The role of digital technologies in promoting smart city governance. In *Companion Proceedings of the The Web Conference 2018* (pp. 911-914).



## Third International Conference on New Approaches to Public Relations in Iran

روزنامه‌های نوین روابط عمومی ایران



### Investigating the Effect of Social-Media on Good Urban Governance with a Smart City Approach in Isfahan

**Farahna Mostafavi Kahangi**

*Assistant Professor, Department of Social Sciences, Payame Noor University. Iran. Isfahan*

[Mostafavi.farahnaz@gmail.com](mailto:Mostafavi.farahnaz@gmail.com)

**Rozita Tavakoli Farsani**

*Master student of journalism, Payame Noor University of Semirom*

[tavakolifarsani68@gmail.com](mailto:tavakolifarsani68@gmail.com)

**Mozhdeh Eyni**

*Master student of Journalism, Payame Noor University of Semirom*

[Mozhdeheyni@gmail.com](mailto:Mozhdeheyni@gmail.com)

#### Abstract:

The city as the origin of human civilization has always been considered by theorists of various sciences. The complex atmosphere of the city has forced thinking people to think about reforming and creating new urban structures in order to get rid of problems and failures in reaching a higher level of life. In the third millennium, information technology as the main axis of change and development in the world the achievements of the smart city and the electronic city have been considered by urban planners and city managers as an irreplaceable solution to urban problems. The present article with a descriptive-analytical and documentary approach showed that social media has an important role to play in components such as smart people and smart mobility in good urban governance with a smart approach. In the end, while concluding the contents of the strategies for achieving good smart urban governance based on urban smartening, taking into account the positive effects of social media is presented.

**Keywords:** smart city, good governance, smart mobility, smart people, social media.