

تجربه شهروندان به عنوان میانجی بین کیفیت خدمات الکترونیک و مشارکت در مواقع اضطراری

علی رشیدی

کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری
Ali.rashidi6446@gmail.com

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر کیفیت خدمات شهر الکترونیک بر مشارکت شهروندان در مواقع اضطراری با در نظر گرفتن نقش میانجی تجربه شهروندان انجام شد. این مطالعه از نوع کاربردی و به روش توصیفی-پیمایشی با گردآوری داده های کمی و در مقطع زمانی مشخص اجرا شد. جامعه آماری پژوهش را کلیه شهروندان شهر کرمانشاه (۱,۲۸۴,۶۸۷ نفر) تشکیل دادند که با استفاده از جدول مورگان، حجم نمونه ۳۸۴ نفر تعیین شد. نمونه گیری به روش خوشه ای و در دسترس انجام گرفت و داده ها با پرسشنامه استاندارد مشتق شده از پژوهش ژئو و همکاران (۲۰۲۲) گردآوری شد. تجزیه و تحلیل داده ها با نرم افزارهای SPSS و AMOS صورت پذیرفت. یافته های تحقیق نشان داد که کیفیت خدمات شهر الکترونیک تأثیر معناداری بر تجربه شهروندان دارد (ضریب تأثیر: ۰.۴۸۸). همچنین، کیفیت خدمات شهر الکترونیک از طریق تجربه شهروندان بر مشارکت آنان تأثیر غیرمستقیم و معناداری دارد (ضریب تأثیر: ۰.۱۲). علاوه بر این، تأثیر تجربه فوری و تجربه مستمر شهروندان بر مشارکت مورد تأیید قرار گرفت. نتایج این پژوهش می تواند در طراحی و بهبود سامانه های الکترونیک شهری به منظور افزایش مشارکت شهروندان در شرایط اضطراری مورد استفاده قرار گیرد.

واژگان کلیدی: شهر الکترونیک، کیفیت خدمات، تجربه شهروندان، مشارکت شهروندی، مواقع اضطراری.

مقدمه

شرایط اضطرار عمومی به رویدادهای اجتماعی اطلاق می شود که به سرعت در یک دوره زمانی کوتاه رخ می دهند و مثل بیماری کرونا، بعد جهانی پیدا می کنند (چن و همکاران، ۲۰۲۰). در اواخر سال ۲۰۱۹، بیماری کوید-۱۹ به طور ناگهانی شیوع یافت. به عنوان یک وضعیت اضطراری عمومی، کوید-۱۹ پس از گذشت دو سال از انتشار، تأثیر جدی بر همه کشورهای سراسر جهان داشته است. با گسترش شرایط اضطراری عمومی مانند کوید-۱۹، وضعیت و پیشرفت زمینه های مختلف جامعه مانند ارتقای خدمات شهرهای هوشمند و الکترونیک را نیز تحت تأثیر قرار می دهد. شهر الکترونیک مفهوم و مدل جدیدی از توسعه شهری است و در سال های اخیر مورد توجه قابل توجهی در دانشگاه قرار گرفته است (استعلاجی و طالبی، ۱۳۹۶؛ آینا، ۲۰۱۷). در واقع، شهر الکترونیک از خاستگاه های مهم مدیران شهری و شهروندان در حوزه ارائه خدمات شهری است؛ در این شهر، اداره امور عمومی شهروندان اعم از ارائه خدمات دولتی و سازمان های بخش خصوصی بصورت برخط (آنلاین) و بطور شبانه روزی با کیفیت مناسب و ایمنی بالا با استفاده از فناوری اطلاعات انجام می گردد؛ به بیان دیگر، در شهر الکترونیک تمامی خدمات در بستر شبکه های اینترنتی انجام می شود (بابانصب و همکاران، ۱۳۹۴؛ محرابیان، ۱۳۹۹).

مردم مداری یکی از اصول خدمات شهر الکترونیک است (آونیمی و همکاران، ۲۰۱۷). اگر شهر الکترونیک نتواند خدمات باکیفیت را به شهروندان ارائه دهد، ساختن آن نیز معنا و ارزشی نخواهد داشت. بنابراین نحوه ارائه خدمات با کیفیت بالا به یک نکته مهم برای مدیران شهری تبدیل شده است (محرابیان، ۱۳۹۹). مشارکت شهروندی به عنوان یکی از ابعاد ویژگی های شهرهای موفق، روشی موثر برای سنجش کیفیت خدمات شهرهای الکترونیک است (حیدری و زارعی، ۱۳۹۸)؛ به گفته بوخریس و همکاران (۲۰۱۶)، مشارکت شهروندان را می توان به عنوان فرآیند تعاملی که بین شهروندان و مقامات دولتی و بین خود شهروندان رخ می دهد، تعریف کرد (ژئو و همکاران، ۲۰۲۲). مراکز علمی برای چندین دهه به بررسی مشارکت شهروندان پرداختند و بسیاری از محققان مفهوم مشارکت شهروندی را با اشاره به مدیریت شهری بررسی کرده اند. در حال حاضر، بسیاری از مطالعات ثابت کرده اند که مشارکت شهروندان می تواند نقش مثبتی در ارتقای کیفیت خدمات شهری داشته باشد (افضلان و همکاران، ۲۰۱۷؛ آینه، ۲۰۱۷). با این حال، مشارکت شهروندان تحت تأثیر عوامل مختلف سیاسی، اقتصادی، فرهنگی، بقا و غیرمنتظره مانند شرایط اضطراری عمومی است (آلبینو و همکاران، ۲۰۱۵)؛ در شرایط اضطراری عمومی، کیفیت خدمات شهرهای الکترونیک نیز غیرقابل پیش بینی خواهد بود. نظریه عدم قطعیت معتقد است که عدم اطمینان فردی، احساس شک و عدم اطمینان در مورد خود، جهان بینی و محیط است (لیند و ون دن بوس، ۲۰۰۲). بر اساس این نظریه، این کیفیت خدمات غیرقابل پیش بینی بر شناخت، عواطف و خودآگاهی افراد تأثیر می گذارد و سپس بر رفتار مشارکتی آنها تأثیر می گذارد. در حال حاضر، مطالعات نشان داده اند که کیفیت خدمات شهر الکترونیک می تواند بر تعامل شهروندان تأثیر بگذارد (یه، ۲۰۱۷؛ ژئو و همکاران، ۲۰۲۲).

شایان ذکر است که در زمینه مدیریت بحران، تئوری های زیادی را می توان برای تجزیه و تحلیل پیشگیری، ارزیابی و کنترل شرایط اضطراری عمومی مورد استفاده قرار داد، مانند مدل پیشگیری-آمادگی-واکنش-بازیابی، مدل ارتباط با بحران و خطر اضطراری، نظریه حفظ انگیزه. این پژوهش از مدل محرک-ارگانیسم-پاسخ برای توضیح این فرآیند استفاده می کند. این مدل می تواند پاسخ روان شناختی فرد به تحریک بیرونی و تأثیر تغییرات روان شناختی بر رفتار فردی را نشان دهد (مهرابیان و راسل، ۱۹۷۴) چرا که به طور کامل، پاسخ های روان شناختی و رفتاری شهروندان را پس از تحریک کیفیت خدمات نشان می دهد و برای تحلیل بهتر عملکرد روان شناختی شهروندان، از تجربیات جریان برای اندازه گیری و نشان دادن حالات و فعالیت های روان شناختی قبل از مشارکت شهروندان استفاده می شود (ژئو و همکاران، ۲۰۲۲).

در نهایت می توان گفت که شیوع بیماری کوید-۱۹ چالش های بزرگی را برای بهبود خدمات شهرهای الکترونیک به همراه داشته است. تا به امروز، مطالعات کمی در مورد اثرات کیفیت خدمات بر مشارکت شهروندان در شهرهای الکترونیک در شرایط اضطراری عمومی انجام شده است. این مطالعه براساس مدل محرک-ارگانیسم-پاسخ و تئوری عدم اطمینان، تأثیر کیفیت خدمات سیستم شهر الکترونیک را بر مشارکت شهروندان در شرایط اضطراری عمومی تحلیل می کند. لذا مسئله اصلی پژوهش این است که تجربه شهروندان چه نقشی در تاثیرگذاری کیفیت خدمات شهر الکترونیک بر مشارکت شهروندان در شرایط اضطراری عمومی دارد؟

اهمیت و ضرورت انجام پژوهش

پژوهش در این زمینه از چند بعد اهمیت اساسی دارد. از نظر نظری، این پژوهش به تکمیل ادبیات مدیریت بحران، دولت الکترونیک و مشارکت شهروندی کمک می کند و چارچوبی جدید برای درک نقش تجربه کاربری در تقویت رفتارهای مشارکتی ارائه می دهد. از جنبه عملی، شناسایی عوامل کلیدی تجربه شهروندان که می توانند اثر مثبت کیفیت خدمات دیجیتال را در افزایش مشارکت اضطراری تقویت کنند، راهکارهای ملموس برای بهبود طراحی پلتفرم های هشدار و اپلیکیشن های اضطراری فراهم می آورد. برای سیاست گذاران، نتایج این پژوهش شواهدی قابل استناد فراهم می کند تا سرمایه گذاری ها را نه تنها بر بهبود فنی، بلکه بر بهبود تجربه کاربری متمرکز سازند؛ در نتیجه پاسخ گویی بهتر به بحران ها و ارتقای حس اعتماد شهروندان به سیستم های دیجیتال میسر می شود. از دیدگاه اجتماعی و فرهنگی، تجربه مثبت دیجیتالی می تواند حس تعلق، اعتماد و

مسئولیت پذیری را در میان مردم تقویت کند و موجب مشارکت جمعی مؤثرتر در زمان اضطراری شود. به علاوه، شناخت ضعف های فنی همچون سرعت، دسترس پذیری یا امنیت که مستقیم بر تجربه کاربری تأثیر می گذارند، به بهبودهای هدفمند در طراحی رابط کاربری، زیرساخت های ابری و روش های احراز هویت منجر می شود. از نظر روش شناختی، این پژوهش نشان می دهد که ترکیب روش های کمی (پرسشنامه) و کیفی (مصاحبه عمیق، تحلیل داده های استفاده) برای ارزیابی دقیق تجربه شهروندان و ارتباط آن با مشارکت اضطراری ضروری است. از منظر اقتصادی، بهبود تجربه کاربری می تواند هزینه های ناشی از عدم مشارکت - مانند تأخیر در تخلیه یا فقدان اطلاعات - را کاهش داده و صرفه جویی در منابع مالی و انسانی به دست آورد. در نهایت، تجربه مثبت دیجیتالی باعث شکل گیری رفتارهای بلندمدت در استفاده از خدمات الکترونیک می شود که به پایداری و توانایی جامعه در مقابله با بحران های مکرر کمک می کند. به طور کلی، پژوهش در این زمینه می تواند نقطه تقاطعی بین فناوری، رفتار انسانی و مدیریت خطر را روشن کند و مسیر بهبود سیستم های اضطراری دیجیتال را برای دولت ها و سازمان های پاسخ دهنده تسهیل نماید.

اهداف پژوهش

شناخت تأثیر کیفیت خدمات شهر الکترونیک بر تجربه شهروندان
شناخت تأثیر کیفیت خدمات شهر الکترونیک از طریق تجربه شهروندان بر مشارکت آنها

فرضیه های پژوهش

کیفیت خدمات شهر الکترونیک بر تجربه شهروندان تأثیر معناداری دارد.
کیفیت خدمات شهر الکترونیک از طریق تجربه شهروندان بر مشارکت آنها تأثیر معناداری دارد.

پیشینه پژوهش

شهرهای الکترونیکی موتور واقعی توسعه و حرکت برای رفع موانع پیش رو شهرهای سنتی هستند. در ادامه پژوهش های داخلی و خارجی در حوزه مشارکت شهروندان در شهرهای الکترونیک آورده شده است:

محرابیان در سال ۱۳۹۹، تأثیر ابعاد کیفیت خدمات الکترونیک شهرداری ها بر رضایت و وفاداری مشتریان با توجه به نقش میانجی ارزش ادراک شده توسط مشتریان و اعتماد مشتریان در معاونت مالی و اقتصاد شهری شهرداری تهران را بررسی کردند؛ روش پژوهش از نوع کاربردی، توصیفی و پیمایشی بوده است. جامعه آماری را مدیران، رؤسا، مسئولان و کارشناسان ارشد مناطق شهرداری تهران در یک نمونه ۳۱۵ نفره تشکیل داده اند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد با ۶۳ سؤال بوده است که با تحلیل عاملی تأییدی و آلفای کرونباخ اعتبارسنجی شده است. برای آزمون فرضیه ها، از روش معادلات ساختاری با نرم افزار Amos استفاده شده است. نتیجه نشان داده است که ابعاد کیفیت خدمات الکترونیک شهرداری ها بر رضایت شهروندان به میزان ۰/۶۴۱، رضایت از خدمات الکترونیک شهرداری ها بر وفاداری شهروندان به میزان ۰/۸۱۹، ارزش ادراک شده از خدمات الکترونیک شهرداری ها دارای اثر میانجی در تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت شهروندان به میزان ۰/۴۱۱ و اعتماد مشتریان به خدمات الکترونیک شهرداری ها دارای اثر میانجی در تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت شهروندان به میزان ۰/۹۴۱ بوده است.

حیدری و زارعی در سال ۱۳۹۸ به تحلیل نقش مشارکت شهروندان الکترونیک در ایجاد شهرهای الکترونیک در ایران پرداختند؛ هدف پژوهش حاضر بررسی نقش مشارکت الکترونیک شهروندان در ایجاد و توسعه شهرهای الکترونیکی در ایران می باشد. در این مقاله مشارکت شهروندان در قالب مشارکت الکترونیکی در پنج بعد زیر ساخت های فناوری، زیر ساخت های قانونی، زیر ساخت های فرهنگی، زیر ساخت های مدیریتی، زیر ساخت های آموزش شی تحلیل شده است. روش پژوهش در این پژوهش اسنادی و

کتابخانه ای است. یافته های پژوهش نشان می دهد تاثیر عامل سواد اطلاعاتی بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در ایجاد و توسعه شهرهای الکترونیکی در ایران نقش بسزایی دارد. این در حالی است که بر اساس مطالعات صورت گرفته سواد اطلاعاتی جهت مشارکت الکترونیکی شهروندان وضعیت مناسبی ندارد. از این رو درصد کمی از مردم با اجرا و توسعه ی شهرهای الکترونیک در ایران موافق بوده و عواملی نظیر سطح تحصیلات، میزان درآمد، توجه به فرصت های شغلی، تقویت همکاری مردم، توجه به امرار معاش جامعه، حضور در تشکل های شهری و مردمی، تشویق افراد در فعالیت های اقتصادی از جمله عوامل موثر در اجرای شهر الکترونیک و تاثیرات آن است.

برقی و همکاران در سال ۱۳۹۸ به بررسی تاثیر کیفیت خدمات شهری هوشمند، اعتماد و مشارکت بر کیفیت زندگی از دیدگاه شهروندان پرداختند؛ بطوریکه شهرها، همانند یک نیروی محرکه در عرصه رقابت جهانی اطلاعات، توسعه و نوآوری، درحال تبدیل شدن به قطبهایی یکپارچه و مکانی برای تمرکز سرمایه های فیزیکی و انسانی جهان است. همچنین، کیفیت زندگی، به عنوان هدف اصلی و عاملی مهم جهت دستیابی به رفاه مادی، معنوی در کشورهای مختلف مطرح می باشد. از این رو، هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر کیفیت خدمات شهری هوشمند، اعتماد و مشارکت شهری بر کیفیت زندگی از دیدگاه شهروندان منطقه ۱ شهر تهران میباشد. نوع پژوهش حاضر، از نوع هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی- پیمایشی میباشد. محدوده مکانی آن، ۸ مرکز موجود ارائه دهنده خدمات الکترونیک شهر در منطقه ۱ شهر تهران است و به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد استفاده گردید. روش نمونه گیری به صورت تصادفی طبقه ای میباشد که با توجه به جدول مورگان، حجم نمونه آماری در پژوهش حاضر، ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شد. در بخش آمار توصیفی، شاخصهای پراکندگی، فراوانی و درصد فراوانی مورد بررسی قرار گرفت و جهت تجزیه و تحلیل در بخش آمار استنباطی، از روش رگرسیون خطی چندگانه و ضریب همبستگی پیرسون بوسیله نرم افزار SPSS23 استفاده گردید. براساس نتیجه های به دست آمده از آزمون همبستگی پیرسون، کیفیت خدمات شهری هوشمند، اعتماد و مشارکت با متغیر وابسته کیفیت زندگی رابطه مستقیم و معنیداری را نشان دادند. همچنین نتیجه های حاصل از آزمون رگرسیون خطی چندگانه نشان داد، مشارکت، اعتماد، کیفیت خدمات شهری هوشمند به ترتیب با مقادیر بتای استاندارد شده ۵۰۸/۰، ۲۹۴/۰ و ۲۱۴/۰ در سطح ۹۵ درصد اطمینان، بیشترین تاثیر مثبت را بر متغیر وابسته کیفیت زندگی دارند.

هدف پژوهش خرمالی و معظمی در سال ۱۳۹۸، شناسایی رابطه کیفیت خدمات الکترونیک بر اعتمادسازی مشتریان در استفاده از خدمات آنلاین بانک گردشگری است. جامعه آماری مشتریان خدمات الکترونیکی ده شعبه منتخب بانک گردشگری شهر تهران (شمال دو شعبه، جنوب دو شعبه، شرق دو شعبه، غرب و مرکز هر کدام دو شعبه) در نظر گرفته شده است. جامعه آماری پژوهش نامحدود در نظر گرفته شده و تعداد نمونه بر اساس جدول مورگان ۳۸۴ نفر تعیین شده است. روش نمونه گیری خوش های است. داده ها از طریق دو پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات و اعتماد مشتریان گردآوری شده و توسط نرم افزار اس پی اس اس و لیزرل در دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی تجزیه و تحلیل شده است. نتیجه های پژوهش حاکی از تایید فرضیه های پژوهش و رابطه معنی دار میان کیفیت خدمات ارائه شده در شعب بانک گردشگری و افزایش اعتماد مشتریان است. بر اساس نتیجه های آمار استنباطی و رگرسیون دسترسی به سیستم الکترونیکی بیشترین ضریب رگرسیون و کارایی کمترین ضریب را دارا است.

ناکونا و واشیزو در سال ۲۰۲۱ به بررسی تاثیر شهرهای هوشمند بر سرمایه اجتماعی ساکنان پرداختند؛ سرمایه اجتماعی مفهومی است که بیانگر استحکام رابطه بین افراد داخل و خارج جامعه است. عاملی است که سیاست گذاری برای تشکیل و بازآفرینی جامعه را تسهیل می کند و همچنین نشان دهنده نتیجه یک سیاست برای بهبود جامعه است. این مطالعه این فرضیه را بررسی کرد که تلاش های منطقه ای برای ایجاد شهرهای هوشمند با استفاده از فناوری های پیشرفته ICT، سرمایه اجتماعی شهر را افزایش می دهد و عوامل افزایش سرمایه اجتماعی را شناسایی می کند. سیاست شهری در ژاپن در حال تغییر از توسعه سخت افزار محور به مدیریت منطقه نرم افزار محور است. منطقه Minato Mirai 21 در شهر یوکوهاما یک نمونه معمولی از مدیریت منطقه است. ماهیت انتقال هوشمند، تقویت عملکردهای مختلف مدیریتی با استفاده از فناوری های اجتماعی هوشمند، مانند ارتباطات اطلاعاتی

پیشرفته است. جذابیت شهرهای هوشمند با مدیریت منطقه پیچیده ارائه شده توسط چنین فناوری هایی احتمالاً بالا خواهد بود. بنابراین، نتیجه های این مطالعه پیامدهای مفیدی را برای مدیریت بهتر منطقه در شهرهای هوشمند ارائه خواهد کرد. دیوگان و همکاران در سال ۲۰۲۱ به پیکربندی های فضایی و اجتماعی-اقتصادی توسعه شهر هوشمند پرداختند؛ در دهه گذشته، تعدادی از ابتکارات شهر هوشمند در سراسر جهان شکوفا شده است. در حالی که ادبیات به توصیف آن پروژه ها و شهرهای پیشگام رسیده است، پژوهش های سیستماتیک بسیار کمتری در مورد اینکه چرا برخی شهرها نسبت به سایرین پیشرفته تر هستند، وجود دارد. به عنوان واحدهای مکان یابی واحد، شهرها دارای ریشه های جغرافیایی قوی هستند. از این رو، بافت فضایی و اجتماعی-اقتصادی به عنوان محرک اصلی نوآوری سازمانی می تواند برای شهرها اهمیت ویژه ای داشته باشد. ما ۲۲ شهر سوئیس را با پروژه های شهر هوشمند بررسی می کنیم و از تحلیل مقایسه ای کیفی فازی برای تعیین پیکربندی شرایطی استفاده می کنیم که باعث می شود برخی از شهرها نسبت به سایرین در توسعه شهر هوشمند پیشرفته تر شوند. نتیجه های نشان می دهد که پیکربندی سهم بالای بخش خدمات، حضور مؤسسات پژوهش هایی و تراکم بالای شهری برای نتیجه کافی است، در حالی که اندازه جمعیت، توسعه مسکونی جدید و شبکه های بین المللی اهمیت کمتری دارند. این مطالعه با ارائه بینش هایی در زمینه فضایی و اقتصادی-اجتماعی توسعه شهر هوشمند، به درک جغرافیای شهرهای هوشمند کمک می کند.

ژئو و همکاران (۲۰۲۰) به تجزیه و تحلیل کیفیت خدمات شهر هوشمند بر مشارکت شهروندان پرداختند؛ این مطالعه براساس مدل محرک-ارگانیسم-پاسخ و تئوری عدم اطمینان، تأثیر کیفیت خدمات سیستم شهر هوشمند را بر مشارکت شهروندان در شرایط اضطراری عمومی تحلیل می کند. داده ها در شهرهای هوشمند چین جمع آوری شد. سه نتیجه ارزشمند و جدید شناسایی شده است: اولاً، محتوای اطلاعاتی با کیفیت بالا، سیستم های بسیار قابل اعتماد و سیستم های بسیار پاسخگو تأثیر مثبت قابل توجهی بر تجربیات مستمر شهروندان دارند، اما نه بر تجربیات فوری شهروندان. دوم، هم تجارب فوری و هم مستمر شهروندان تأثیر مثبت و معناداری بر مشارکت شهروندان دارد. سوم، تجارب مستمر یک اثر میانجی کامل بین محتوای اطلاعاتی و مشارکت شهروندان، بین قابلیت اعتماد و مشارکت شهروندان و بین پاسخگویی و مشارکت شهروندان بازی می کند.

پیرا و همکاران در سال ۲۰۱۸، نقش فناوری های هوشمند برای حمایت از مشارکت شهروندان و تصمیم گیری را بررسی کردند؛ دولت هوشمند هم بر استفاده از فناوری های دیجیتال برای فعال کردن مشارکت شهروندان به منظور دستیابی به سطح بالایی از شهروند محوری و هم بر تصمیم گیری مبتنی بر داده ها برای بهبود کیفیت زندگی شهروندان متکی است. تصمیمات مبتنی بر داده به نوبه خود به مجموعه داده های قابل دسترسی و قابل اعتمادی بستگی دارد که داده های باز دولت و رسانه های اجتماعی احتمالاً نویدبخش آن هستند. پروژه SmartGov از فناوری های دیجیتال با ادغام داده های رسانه های باز و اجتماعی در نقشه های شناختی فازی برای مدل سازی مشکلات زندگی واقعی و شبیه سازی سناریوهای مختلف که منجر به تصمیم گیری بهتر می شود، استفاده می کند. این پژوهش یک تحلیل چند موردی را در دو شهر آزمایشی انجام داد. هر دو شهرداری از فناوری ها برای یافتن بهترین مسیرها استفاده می کنند: لیماسول برای بهبود جمع آوری زباله و Quart de Poblet برای بهبود مسیرهای پیاده روی مسافرانی که کودکان را به مدرسه راهنمایی می کنند. این مقاله یک چارچوب کلی برای حکمرانی شهر هوشمند پیشنهاد می کند که بر ورودی ها و نتیجه های این فرآیند در استفاده از فناوری ها برای سیاست گذاری بر اساس تحلیل SmartGov تمرکز دارد.

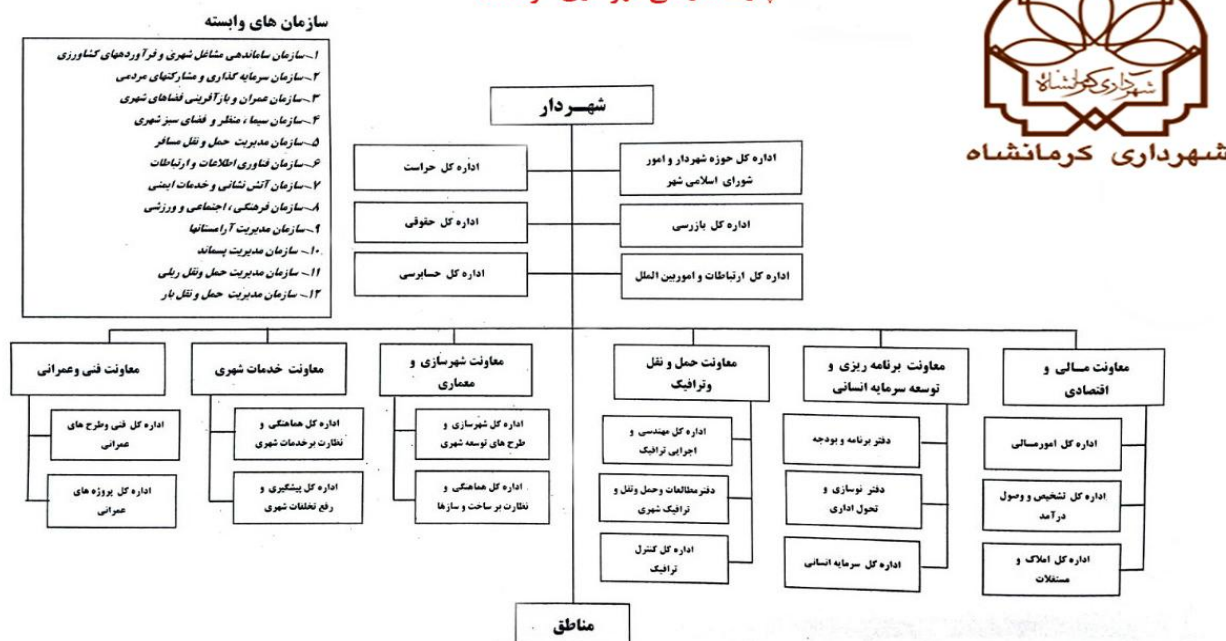
مطالعه منطقه

استان کرمانشاه یا کرمانشاهان با مساحت ۲۴۶۴۰ کیلومتر مربع، هفدهمین استان ایران از نظر وسعت محسوب می شود. استان کرمانشاه با دارا بودن ۱.۵ درصد مساحت کشور، از استان های غربی به شمار می آید که با کشور عراق مرز مشترک دارند. این استان از شمال به استان کردستان، از جنوب به استان لرستان و ایلام، از شرق به استان همدان و از غرب به استان های دیاله و حلبچه در

کشور عراق محدود می شود. مرکز استان کرمانشاه، شهر کرمانشاه است. در سال ۱۳۱۶ که ایران به ده استان تقسیم می شد، استان های کنونی، کرمانشاه، همدان، ایلام و بخش اعظم استان کردستان، استان پنجم (به مرکزیت کرمانشاه) را تشکیل می دادند. بر اساس آخرین تغییرات در سال ۱۳۹۰ استان کرمانشاه از ۱۴ شهرستان، ۳۵ شهر، ۳۱ بخش، ۸۴ دهستان و ۲۷۹۳ آبادی دارای سکنه تشکیل شده است. مقایسه نرخ رشد جمعیت استان کرمانشاه نسبت به کشور در آخرین سرشماری عمومی نفوس و مسکن در سال ۹۵، نشان می دهد که کرمانشاه با نرخ رشد سالانه 'هفت دهم درصد' در رتبه ۲۹ کشور قرار گرفته یعنی نرخ رشد آن ۴۵ درصد از میانگین کشوری هم کمتر است. سهم استان کرمانشاه از جمعیت کشور نیز از ۲.۵۹ درصد در سال ۹۰ به ۲.۴۴ درصد در سال ۹۵ کاهش یافته است و این سیر نزولی همچنان ادامه دارد که به عقیده کارشناسان «بیکاری و مسکن» مهمترین دلایل کاهش رشد جمعیت در استان هستند.



چارت سازمانی شهرداری کرمانشاه



کرمانشاه خواهرخوانده شهرهای رسبورگ در آمریکا (دهه ۱۳۵۰)، سیسیل در ایتالیا (۲۰۱۰)، غازی عینتاب در ترکیه (۲۰۱۰) و اشلپیت در کرواسی (۲۰۱۱) می باشد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پژوهش های کمی بوده که براساس هدف کاربردی است و بر مبنای ماهیت و نحوه گردآوری داده ها از نوع توصیفی- پیمایشی بوده و از نظر نوع داده ها کمی و از نظر زمان مقطعی می باشد. جامعه آماری پژوهش عبارت است از گروهی از افراد یا اشیاء که در خاصیت یا خاصیت هایی مشترک هستند. بر این اساس جامعه آماری این پژوهش، کلیه شهروندان شهر کرمانشاه است که طبق آمار تعداد آنها برابر با ۱.۲۸۴.۶۸۷ است. با توجه به مشخص بودن تعداد جامعه آماری، برای تعیین حجم نمونه از جدول نمونه گیری مورگان استفاده شد. با قرار دادن تعداد شهروندان کرمانشاهی در جدول مورگان، تعداد نمونه ۳۸۴ نفر به دست می آید؛ برای انتخاب نمونه ها، از روش نمونه گیری خوشه ای متناسب و در دسترس استفاده شد علت انتخاب روش نمونه گیری خوشه ای وجود شهروندان در مناطق شهرداری مختلف کرمانشاه و در دسترس بودن به دلیل تصادفی بودن انتخاب نمونه ها در نظر گرفته شده است. به علت امکان برنگشتن یا ناقص بودن برخی پرسشنامه ها، تعداد ۴۰۰ پرسشنامه توزیع شد و در نهایت تعداد ۳۸۴ پرسشنامه کامل مبنای تجزیه و تحلیل داده ها قرار گرفت. در پژوهش حاضر، برای گردآوری و تدوین ادبیات نظری از روش کتابخانه ای استفاده شد و در بعد میدانی نیز برای سنجش تاثیرگذاری ابعاد کیفیت خدمات بر مشارکت شهروندان از پرسشنامه استاندارد مقاله ژئو و همکاران (۲۰۲۲) استفاده شد.

ابعاد	تعداد سئوال	منبع
کیفیت خدمات	۴	ژئو و همکاران، ۲۰۲۲
	۵	
	۴	
تجربه شهروندان	۱۲	
	۱۱	
مشارکت شهروندان	۳	
کل سوالات	۳۹	

با توجه به اینکه پرسشنامه استاندارد بوده است و از مقاله مبنا ژئو و همکاران سال ۲۰۲۲ گرفته شده است لذا روایی آن به شکل صوری- محتوایی مورد تأیید بوده و جهت اطمینان نیز نظرهای استاد راهنما و چند تن از اساتید آشنا به موضوع احصا شد. میزان پایایی نیز توسط آزمون ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده است.

ابعاد	تعداد سئوال	آلفای کرونباخ
کیفیت خدمات	۴	۰/۷۸۳
	۵	۰/۷۹۲
	۴	۰/۷۱۲
تجربه شهروندان	۱۲	۰/۸۸۷
	۱۱	۰/۷۶۲
مشارکت شهروندان	۳	۰/۷۶۶
کل پرسشنامه	۳۹	۰/۷۷۸

در تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است که از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای اندازه گیری نرمال بودن توزیع داده ها استفاده شده است همچنین از آزمون همبستگی برای سنجش میزان همبستگی و ارتباط بین متغیرها استفاده شده است و از آزمون رگرسیون نیز برای بررسی میزان تاثیرگذاری متغیرها بر یکدیگر استفاده شده است. در بخش آمار استنباطی، ابتدا با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری روایی عاملی پرسشنامه (بارهای عاملی) بررسی شده و برازش مدل نظری پژوهش بررسی شده است. با توجه به نوع داده هایی که جمع آوری شد از نرم افزار SPSS و آموکس استفاده گردید.

یافته های پژوهش

برای انجام روشهای آماری و انتخاب آماره آزمون مناسب باید روش آماری مناسب انتخاب شود. برای این کار باید از توزیع داده ها آگاهی یافت. در پژوهش حاضر از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن داده های پژوهش استفاده شد. با توجه به جدول آزمون کلموگروف-اسمیرنوف می توان گفت که اگر سطح معنی داری (sig) متغیرها بزرگتر از سطح آزمون ($0/05$) باشد توزیع داده ها نرمال است.

آزمون کلموگروف - اسمیرنوف متغیرهای پژوهش

مشارکت	تجربه	تجربه فوری	کیفیت خدمات - پاسخگویی	کیفیت خدمات - اعتماد	کیفیت خدمات - محتوا	متغیر
شهروندان	مستمر					حجم نمونه
۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴	
۲/۹۸	۳/۳۲	۳/۷۶	۳/۵۳	۲/۵۷	۳/۷۵	پارامترهای
۰/۹۱۵	۰/۵۹۵	۰/۵۳۸	۰/۴۸۱	۰/۴۷۴	۰/۵۵۳	توزیع نرمال
						انحراف معیار
۲/۰۱۷	۱/۲۹۴	۱/۳۱۷	۱/۲۳۰	۲/۵۴۵	۲/۹۸۲	آماره کولموگروف
۰/۱۵۰	۰/۰۷۰	۰/۰۶۲	۰/۰۵۴	۰/۵۶۷	۰/۰۶۳	سطح معنی داری آزمون
نرمال است	نرمال است	نرمال است	نرمال است	نرمال است	نرمال است	نتیجه آزمون

متغیر کیفیت خدمات-محتوای اطلاعات ؛ با توجه به نتیجه آزمون فوق می توان گفت که چون سطح معنی داری به دست آمده از این آزمون برابر $0/063$ بوده و این مقدار بزرگتر از $0/05$ است لذا دارای توزیع نرمال می باشد. برای سایر متغیرها نیز چون سطح معناداری بزرگتر از $0/05$ است لذا توزیع داده ها نرمال است.

برای محاسبه همبستگی بین متغیرهای پژوهش از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می شود. ضریب همبستگی شدت رابطه و همچنین نوع رابطه (مستقیم یا معکوس) را نشان می دهد. این ضریب بین 1 تا -1 می باشد و در صورت عدم وجود رابطه بین دو متغیر برابر صفر می باشد. اگر sig آزمون کوچکتر از $0/05$ باشد فرض H_0 رد شده و بین دو متغیر ارتباط معنی داری وجود دارد.

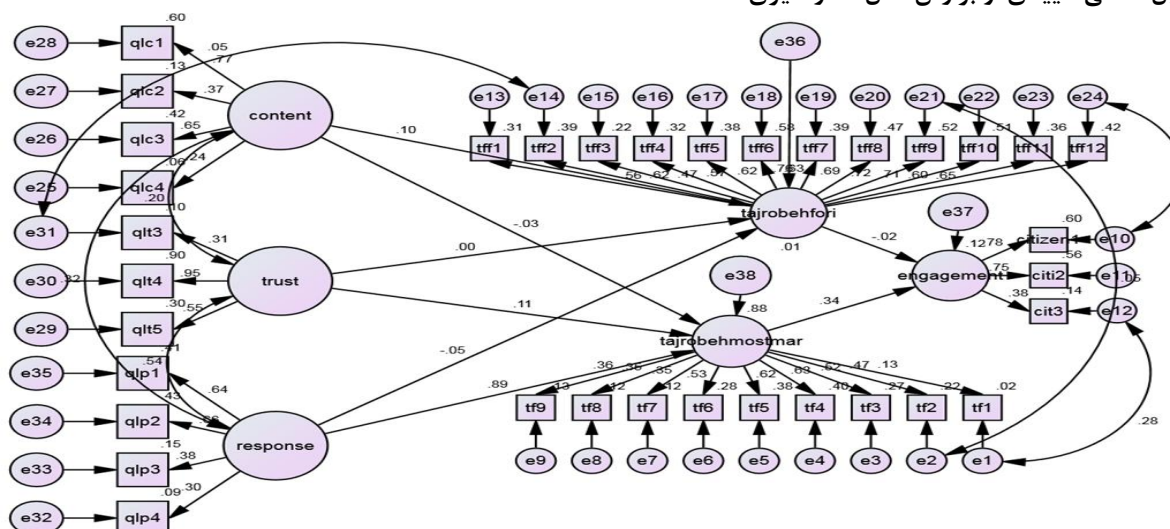
نتیجه های آزمون همبستگی

مشارکت	تجربه مستمر	تجربه فوری	پاسخگویی	اعتماد	محتوا	همبستگی پیرسون	محتوا
0.050	0.017	0.037	0.222**	0.511**	1	همبستگی پیرسون	
0.329	0.732	0.472	0.000	0.000		سطح معنادار	
384	384	384	384	384	384	تعداد	
0.089	0.103*	-0.014	0.126*	1	0.511**	همبستگی پیرسون	اعتماد
0.080	0.044	0.791	0.013		0.000	سطح معنادار	
384	384	384	384	384	384	تعداد	
-0.069	-0.014	0.027	1	0.126*	0.222**	همبستگی پیرسون	پاسخگویی
0.180	0.781	0.596		0.013	0.000	سطح معنادار	
384	384	384	384	384	384	تعداد	
0.102*	0.389**	1	0.027	-0.014	0.037	همبستگی پیرسون	تجربه فوری
0.045	0.000		0.596	0.791	0.472	سطح معنادار	
384	384	384	384	384	384	تعداد	
0.790**	1	0.389**	-0.014	0.103*	0.017	همبستگی پیرسون	تجربه مستمر
0.000		0.000	0.781	0.044	0.732	سطح معنادار	
384	384	384	384	384	384	تعداد	

1	.790**	.102*	-.069	.089	.050	همبستگی پیرسون	مشارکت
	.000	.045	.180	.080	.329	سطح معنادار	
384	384	384	384	384	384	تعداد	

باتوجه به جدول؛ سطح معناداری آزمون برای برخی روابط بین متغیرها کمتر از مقدار (۰/۰۵) است. لذا فرض صفر (H0) آماری مبنی بر عدم ارتباط دو به دوی متغیرها رد و فرض پژوهش مبنی بر ارتباط آنها تأیید می گردد که با توجه به یافته های پژوهش، ارتباط مثبت و معناداری میان متغیرهای اعتماد با تجربه و مشارکت شهروندان و تجربه با مشارکت وجود دارد مثلاً ارتباط بین اعتماد و تجربه مستمر برابر با ۰/۱۰۳ است که بیانگر ارتباط مثبت و ضعیف است. اما ارتباط برخی متغیرهای با یکدیگر بدلیل بزرگتر بودن سطح معناداری از ۰.۰۵ رد میشود بعنوان مثال ارتباط بین کیفیت محتوای اطلاعاتی با تجربه مستمر بدلیل سطح معناداری ۰.۷۳۲ وجود ندارد.

تحلیل عاملی تأییدی و برازش مدل اندازه گیری



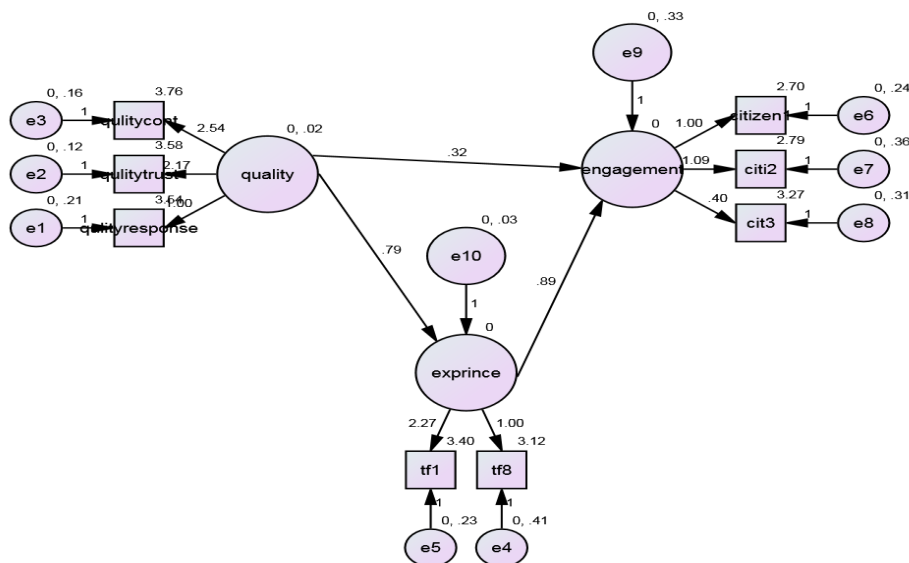
مدل اصلاحی پژوهش با ضریب استاندارد

شاخص های برازش مدل ساختاری

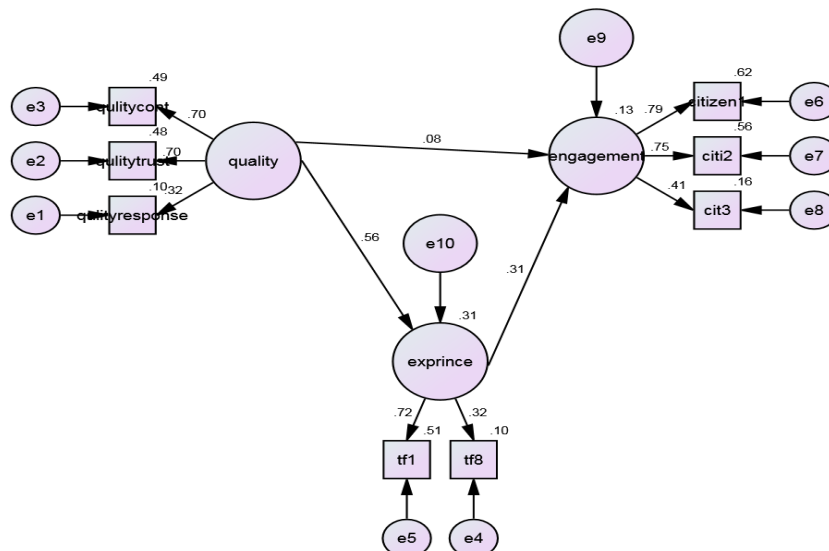
گروه بندی شاخصها	نام شاخص	اختصار	مقدار مدل اصلی	برازش قابل قبول
شاخص های برازش مطلق	شاخص نیکویی برازش	GFI	۰.۹۰۴	>۰.۹
	ریشه میانگین مربعات باقیمانده	RMR	۰.۰۲۴	کمتر از ۰.۰۵
شاخص های برازش تطبیقی	شاخص برازش توکر-لویس	TLI	۰.۹۱۹	>۰.۹
	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰.۹۳۴	>۰.۹
	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰.۹۸۴	>۰.۹
	شاخص برازش افزایشی	IFI	۰.۸۹۱	>۰.۹
شاخص های برازش مقتصد	شاخص برازش مقتصد هنجار شده	PNFI	۰.۴۶۲	بالا تر از ۰.۵
	شاخص برازش تطبیقی مقتصد	PCFI	۰.۵۰۵	بالا تر از ۰.۵
	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	۰.۰۴۳	کمتر از ۰/۵
	نسبت کای اسکور به درجه آزادی	CMIN/DF	۲.۸۱۶	کمتر از ۳

نسبت کای اسکوئر مدل ساختاری به درجه آزادی برابر ۲/۸۱۶ و مناسب است. شاخص های برازش تطبیقی اکثرا بالاتر از ۹۰ درصد و مناسب هستند. شاخص RMSEA کمتر از ۵ درصد و مناسب است. شاخص برازش مقتصد بالاتر از ۵۰ درصد بوده و مناسب است. بنابراین مدل اجرا شده بعنوان مدل نهایی ملاک عمل قرار می گیرد .

آزمون فرضیه ها

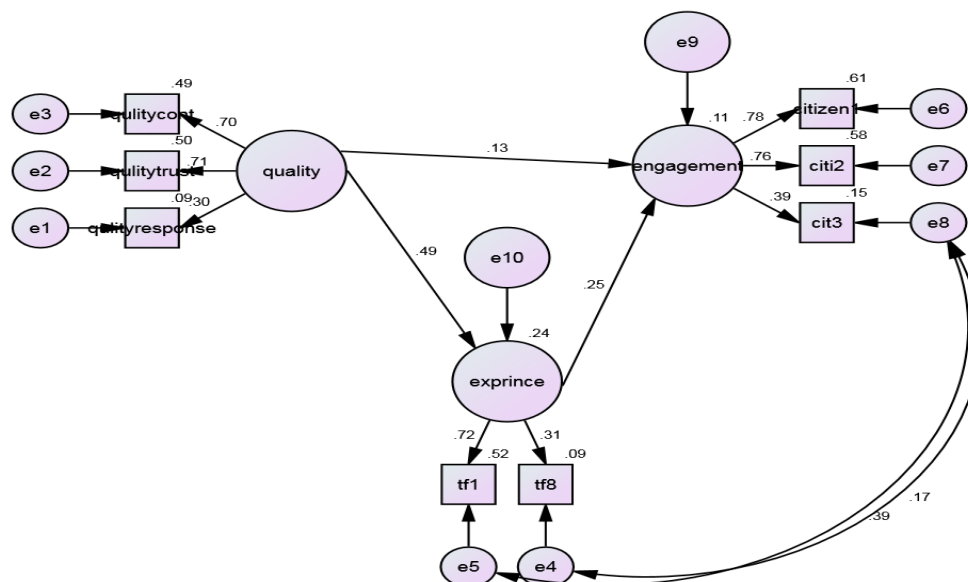


مدل ساختاری پژوهش با ضرایب غیر استاندارد



مدل ساختاری پژوهش با ضرایب استاندارد

با توجه به اینکه اکثر شاخص ها بیانگر نامناسب بودن مدل و برازش نامناسب آن است پس مدل اصلاح می شود. مدل اصلاح شده نهایی در ادامه آورده شده است:



مدل اصلاحی پژوهش با ضریب استاندارد

شاخص های برازش مدل ساختاری

گروه بندی شاخصها	نام شاخص	اختصار	مقدار مدل اصلی	برازش قابل قبول
شاخص های برازش مطلق	شاخص نیکویی برازش	GFI	۰.۰۲۱	>۰.۹
	ریشه میانگین مربعات باقیمانده	RMR	۰.۰۲۴	کمتر از ۰.۰۵
شاخص های برازش تطبیقی	شاخص برازش توکر-لویس	TLI	۰.۹۱۵	>۰.۹
	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰.۹۴۶	>۰.۹
	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰.۹۵۶	>۰.۹
	شاخص برازش افزایشی	IFI	۰.۹۶۵	>۰.۹
	شاخص برازش مقتصد هنجار شده	PNFI	۰.۵۱۱	بالاتر از ۰.۵
شاخص های برازش مقتصد	شاخص برازش تطبیقی مقتصد	PCFI	۰.۵۱۵	بالاتر از ۰.۵
	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	۰.۰۱۸	کمتر از ۰.۵
	نسبت کای اسکور به درجه آزادی	CMIN/DF	۲.۵۹۶	کمتر از ۳

نسبت کای اسکور مدل ساختاری به درجه آزادی برابر ۲/۵۹۶ و مناسب است. شاخص های برازش تطبیقی اکثرا بالاتر از ۰.۹ درصد و مناسب هستند. شاخص RMSEA کمتر از ۰.۵ درصد و مناسب است. شاخص برازش مقتصد بالاتر از ۰.۵ درصد بوده و مناسب است. بنابراین مدل اجرا شده بعنوان مدل نهایی ملاک عمل قرار می گیرد و فرضیات براساس مدل اصلاحی پژوهش با ضریب استاندارد تحلیل و نتیجه گیری می شوند:

فرضیه اول

کیفیت خدمات شهر الکترونیک بر تجربه شهروندان تاثیر معناداری دارد.

طبق نتیجه های مدل اصلاحی پژوهش با ضریب استاندارد می توان نتیجه گرفت که چون مقدار آزمون معناداری بزرگتر از ۱.۹۶ (۲.۳۷۰) که نشان دهنده معناداری بودن روابط است و همچنین سطح معناداری کمتر از ۰.۰۵ (=۰.۰۱۸) است لذا فرضیه

پژوهش پذیرفته شده و کیفیت خدمات شهر الکترونیک بر تجربه شهروندان تأثیر مثبت و معنی داری دارد که میزان این تأثیر برابر است با ۰.۴۸۸؛ یعنی در واقع، ۱۱.۹۶٪ تغییرات مشارکت شهروندان توسط کیفیت خدمات شهر الکترونیک تبیین می شود.

فرضیه دوم

کیفیت خدمات شهر الکترونیک از طریق تجربه شهروندان بر مشارکت آنها تأثیر معناداری دارد. برای سنجش معناداری تأثیر میانجی گری یک متغیر در رابطه ی میان دو متغیر دیگر، از آزمون سوبل استفاده شد. در آزمون سوبل، مقدار t -Value اگر بیشتر از ۱/۹۶ باشد می توان گفت که در سطح اطمینان ۹۵٪، معنادار بودن تأثیر میانجی گری متغیر تأیید میشود:

$$Z - value = \frac{a * b}{\sqrt{(b^2 * s_a^2) + (a^2 * s_b^2) + (s_a^2 * s_b^2)}}$$

آزمون سوبل / تأثیر غیرمستقیم

شاخص آزمون	t-value ضریب	ضریب مسیر	p-value	نتیجه ی آزمون فرضیه
آزمون سوبل	۲.۳۳۷	۰.۴۸۸*۰.۲۴۵ =۰.۱۱۹۵	۰/۰۰۱	پذیرش در سطح اطمینان ۹۵٪

با توجه به نتیجه های آزمون می توان گفت چون سطح معناداری بزرگتر از ۱.۹۶ است (۲.۳۳۷ < ۱.۹۶) لذا فرضیه پژوهش پذیرفته می شود و تأثیر غیرمستقیم کیفیت خدمات شهر الکترونیک از طریق تجربه شهروندان بر مشارکت شهروندان برابر است با ۰.۱۱۹۵.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش تجربه شهروندان به عنوان متغیر میانجی بین کیفیت خدمات شهر الکترونیک و مشارکت در مواقع اضطراری انجام شد. یافته ها نشان داد که کیفیت خدمات شهر الکترونیک هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیرمستقیم از طریق تجربه شهروندان، بر مشارکت آنان تأثیر معناداری دارد. کیفیت خدمات شهر الکترونیک تأثیر مثبت و معناداری بر تجربه شهروندان دارد این نتیجه نشان می دهد که بهبود ابعاد کیفیت خدمات (اعتماد، پاسخگویی و محتوای اطلاعات) می تواند تجربه بهتری را برای شهروندان ایجاد کند. کیفیت خدمات شهر الکترونیک همچنین تأثیر مستقیم مثبتی بر مشارکت شهروندان دارد این یافته تأکید می کند که خدمات الکترونیک با کیفیت می تواند به صورت مستقیم شهروندان را به مشارکت در شرایط اضطراری ترغیب کند. تجربه شهروندان به عنوان متغیر میانجی معنادار بین کیفیت خدمات و مشارکت عمل می کند این نتیجه نشان می دهد که بخشی از تأثیر کیفیت خدمات بر مشارکت، از طریق بهبود تجربه شهروندان منتقل می شود. از بین ابعاد تجربه، تجربه مستمر تأثیر مثبت و معناداری بر مشارکت دارد در حالی که تجربه فوری تأثیر معناداری نشان نداد. این نتیجه حاکی از آن است که در شرایط اضطراری، تداوم و پایداری تجربه استفاده از خدمات الکترونیک بیش از تجربه اولیه و کوتاه مدت اهمیت دارد. قابلیت اعتماد و پاسخگویی تأثیر مثبت و معناداری بر تجربه مستمر شهروندان داشتند این نتایج نشان می دهد که قابلیت اطمینان و

پاسخگویی به موقع سیستم های الکترونیک، نقش کلیدی در شکل گیری تجربه مطلوب و مستمر ایفا می کنند. محتوای اطلاعات تنها بر تجربه فوری تأثیر معنادار داشت و بر تجربه مستمر تأثیر مستقیمی نشان نداد. این یافته نشان می دهد که اگرچه اطلاعات مناسب می تواند در اولین برخورد مفید باشد، اما برای ایجاد تجربه پایدار و مداوم، عوامل دیگری مانند اعتماد و پاسخگویی اهمیت بیشتری دارند. نتایج این پژوهش با مطالعاتی مانند ژئو و همکاران (۲۰۲۰) و پیرا و همکاران (۲۰۱۸) همسو است که بر نقش کلیدی کیفیت خدمات و تجربه کاربری در افزایش مشارکت تأکید کرده اند.

با این حال، برخلاف برخی پژوهش های پیشین، این مطالعه نشان داد که در شرایط اضطراری (مانند همه گیری کووید-۱۹)، تجربه فوری تأثیر محدودی بر مشارکت دارد. این تفاوت ممکن است ناشی از ماهیت بحرانی شرایط باشد که در آن شهروندان به زمان بیشتری برای درک و تعامل با سیستم نیاز دارند.

پیشنهادهای راستای فرضیه اول

با آرایه خدمات مناسب و با کیفیت در شهروندان تجربه خوشایندی و مبتنی بر رضایت و حس آرامش ایجاد نمایند
• با ایجاد بسترهای مناسب امنیتی و ارتباطی، سرعت اتصال به خدمات و کیفیت آنرا ارتقا دهند.
دفترچه راهنما و آموزشهای مناسب برای استفاده از خدمات شهر الکترونیک و فعالیت در این حوزه در اختیار شهروندان و خانواده ها قرار گیرد در این زمینه می توان به همکاری با صدا و سیما یا ساخت کلیپهای آموزشی یا آپلود فایل راهنما در سایت پرداخت. سعی شود با طراحی سیستم مناسب دریافت انتقاد و پیشنهادهای شهروندان، ایده های مناسب برای ارتقا سیستم گردآوری شود.

پیشنهادهای راستای فرضیه دوم

سیستم خدمات شهری الکترونیک همیشه پاسخگوی درخواستهای شهروندان باشد و در تمامی ساعات شبانه روز به طور خودکار یا استفاده از رباتهای پاسخگو به سوالات شهروندان پاسخ دهد و میتواند از سیستم پاسخگویی انسانی در قالب چت استفاده کند.
زمان بندی اجرای پروژه ها یا آرایه خدمات در سایت به شکل الکترونیک مشخص باشد و سرو و وعد مقرر فعالیتها اجرایی شوند.
شهرداری و سایر شرکتهای سعی کند از طریق برگزاری جلسات رسمی و غیررسمی با محققان دانشگاهی به کسب دانش بپردازند در این زمینه سیستمهای اطلاعاتی مورد نیاز نظیر شبکه های اجتماعی، طراحی و راه اندازی وب سایت و... را بررسی کرده و در صورت لزوم نسبت به ارتقا سیستمهای اطلاعاتی خود اقدام کنند.
اهداف و مسیر فعالیت در بستر الکترونیک برای مراجعه کنندگان مشخص باشد و آموزشهای لازم در اختیار آنها قرار گیرد مثلاً آموزش در قالب گروه های شبکه های اجتماعی

جمع بندی نهایی

این پژوهش نشان داد که تجربه شهروندان به عنوان یک مکانیسم مهم میانجی بین کیفیت خدمات شهر الکترونیک و مشارکت در مواقع اضطراری عمل می کند. بهبود کیفیت خدمات به ویژه از طریق تقویت قابلیت اعتماد و پاسخگویی، می تواند به تجربه بهتری منجر شده و در نهایت مشارکت شهروندان را در شرایط بحرانی افزایش دهد.

منابع

- بابانسیب رسول؛ ضرابی اصغر؛ تقوایی مسعود. ۱۳۹۴. گسترش شهرهای الکترونیکی و نقش آن در ارتقای خدمات شهری از دیدگاه شهروندان مورد شناسی: کلانشهر تبریز، جغرافیا و آمایش شهری - منطقه ای، سال پنجم پاییز، شماره ۱۶.

- استعلاجی، جلیل، احمدی، وکیل، قلی پور، سیاوش. (۱۳۹۶). تحلیلی جامعه‌شناختی از سرمایه اجتماعی در شهر کرمانشاه. پژوهش های جامعه شناسی معاصر (علمی - پژوهشی)، ۹(۱۶)، ۶۱-۹۱.
- برقی لشکری، الهام و عدالتیان شهریاری، جمشید، ۱۳۹۸، بررسی تاثیر کیفیت خدمات شهری هوشمند، اعتماد و مشارکت بر کیفیت زندگی از دیدگاه شهروندان (مطالعه موردی: منطقه ۱ شهر تهران)، ششمین کنفرانس ملی فناوری های نوین در مهندسی عمران، معماری و شهرسازی، تهران
- محرابیان، حمیدرضا؛ یعقوبی، نورمحمد؛ سالارزایی، امیرمحمد (۱۳۹۹). بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک قضایی بر رضایتمندی شهروندان. پژوهش های مدیریت عمومی ۷(۲۴)؛ ۱۵۳-۱۷۴
- حیدری، جهانگیر و زارعی، ملیکا، ۱۳۹۸، تحلیل نقش مشارکت شهروندان الکترونیک در ایجاد شهرهای الکترونیک در ایران، نخستین کنفرانس بین المللی شهر هوشمند چالش ها و راهبردها، شیراز
- خرمالی، علیرضا؛ معظمی، محمود. (۱۳۹۸). شناسایی رابطه کیفیت خدمات الکترونیک بر اعتمادسازی مشتریان در استفاده از خدمات آنلاین بانک گردشگری. سیاست، دوره ۴۹، پاییز، شماره ۳
- Afzalan, N. T.W. Sanchez, J. Evans-Cowley. (2017), Creating smarter cities: Considerations for selecting online participatory tools, *Cities*, 67, pp. 21-30
- Ahvenniemi, H. A. Huovila, I. Pinto-Seppä, M. Airaksinen. (2017), What are the differences between sustainable and smart cities? *Cities*, 60 pp. 234-245
- Albino, V. U. Berardi, R.M. Dangelico. (2015), Smart cities: Definitions, dimensions, performance, and initiatives, *Journal of Urban Technology*, 22 (1) pp. 3-21
- Boes, Kim. Dimitrios Buhalis, and Alessandro Inversini. 2015. Conceptualizing Smart Tourism Destination Dimensions, *Information and Communication Technologies in Tourism*.
- Buhalis Dimitrios, Amaranggana Aditya. 2015. Smart Tourism Destinations Enhancing Tourism Experience through Personalisation of Services, *Information and Communication Technologies in Tourism*.
- Chen, S. Z. Zhang, J. Yang, J. Wang, X. Zhai, T. Bärnighausen, C. Wang. (2020), Fangcang shelter hospitals: A novel concept for responding to public health emergencies, *The Lancet*, 395 (20232), pp. 1305-1314
- Duygan, Mert; Fischer, Manuel; Parli , Rea; Ingold , Karin. (2021), Where do Smart Cities grow? The spatial and socio-economic configurations of smart city development, *Sustainable Cities and Society*
- Falco, E. Kleinhans R. (2018), Beyond technology: Identifying local government challenges for using digital platforms for citizen engagement, *International Journal of Information Management*, 40 pp. 17-20
- Gretzel, Ulrike Marianna Sigala. Zheng Xiang, Chulmo Koo. 2015. Smart tourism: foundations and developments, *Electron Markets*, 25:179-188.
- Koo, Chulmo. Seunghun Shin, Ulrike Gretzel, William Cannon Hunter, Namho Chung. 2016. Conceptualization of Smart Tourism Destination Competitiveness, *Asia Pacific Journal of Information Systems*, Vol. 26 No. 4, 561-576.
- Nakano, Satoshi; Washizu, Ayu . (2021). Will smart cities enhance the social capital of residents? The importance of smart neighborhood management, *Cities*, 115, 103244
- Park, Y.-E. (2021). Developing a COVID-19 Crisis Management Strategy Using News Media and Social Media in Big Data Analytics. *Social Science Computer Review*.
- Pereira, Gabriela Viale; Eibl, Gregor; Stylianou, Constantinos; Martínez, Gilberto; Neophytou, Haris; Parycek Peter. (2018), The Role of Smart Technologies to Support Citizen Engagement and Decision Making: The SmartGov Case, *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 14(4)
- Tohidi, Hamid; Jabbari, Mohammad Mehdi, (2011). The main requirements to implement an electronic city, *Procedia Computer Science*, Volume 3 Pages 1106-1110
- Zhua, Wenlong; Yan, Ruzhen; Songa, Ying, (2022), Analysing the impact of smart city service quality on citizen engagement in a public emergency, *Cities*, Volume 120, 103439