



Article Review

Analysis of Urban Management Performance on Citizens' Access to Social Welfare Services the Case Study of Neighborhoods in Region 18 of Tehran City

Esmail Nasiri HendeKhaleh ^{a*}, Hassan Ahmadi ^b, Seyedeh Yasman Mohaghehpour ^c, Fazlollah Esmaeili ^a

^a. Department of Geography, Payam Noor University, Tehran, Iran

^b. Department of Urban Planning, Gilan University, Rasht, Iran

^c. Department of Urban Planning, Science and Research Unit, Islamic Azad University, Tehran, Iran

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords:

Performance of urban management, Social welfare, Urban neighborhoods, Region 18 of Tehran city.



Today, urban management aims to achieve social welfare for all citizens, to find ways to improve the standard of living and ways to receive public services, and finally to provide the basic needs of urban society. This research aims to measure the performance variables of urban management regarding citizens' access to social welfare indicators in the 18th district of Tehran. The research method is "content analysis" and "survey". Data were collected using a questionnaire. SPSS and GIS software were used for data analysis. Based on the results of the integrated model of the average ranks in this research, the performance of urban management and its effect on the level of welfare of citizens using TOPSIS, FAZI, VIKOR and WASPAS models showed that the health neighbourhoods, Valiasr North, Sahibulzaman, and Valiasr South are in the rank of enjoyment. The areas of Ferdous Town, Imam Khomeini Town, Hefdeh Shahrivar, and Shahid Rajaei are in the category of semi-enjoyed urban welfare. The neighbourhoods of Yaftabad, and Shamsabad, are in the category of low enjoyment, and the neighbourhoods of Khaleej Fars and Sadeghieh are also in the rank of not enjoying urban welfare. A significant difference higher than 0.05 indicates that in Sadeghieh neighbourhoods with an average difference of -5.2, Gulf of Fars with an average difference of -4.88, and Shamsabad neighbourhood with an average difference of -4.83, the most dissatisfaction of citizens is seen. The indicators of the physical dimensions are different in the studied localities and health localities with an average difference (-0.27), Northern Valiasr (-0.32), Sahibul Zaman (-0.34), Southern Valiasr (-0.41) with a smaller difference and At a significance level higher than 0.05, it indicates that the performance of urban management in the welfare of citizens has been more than other localities.

Received:

29 August 2022

Received in revised form:

30 November 2022

Accepted:

26 January 2023

pp. 75-95

Citation: Nasiri HendeKhaleh, E., Ahmadi, H., Mohaghehpour, S. Y., & Esmaeili, F. (2022). Analysis of Urban Management Performance on Citizens' Access to Social Welfare Services the Case Study of Neighborhoods in Region 18 of Tehran City. *Geographical planning of space quarterly journal*, 12 (4), 75-95.

<http://doi.org/10.30488/GPS.2021.256745.3328>

*. Corresponding author (Email: esmaeil.nasiri@pnu.ac.ir)

Copyright © 2022 The Authors. Published by Golestan University. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Extended Abstract

Introduction

Providing the welfare of citizens and other related services is one of the social rights of citizens which was considered in the 20th century, and that is why municipalities also seek the best quality in providing services to citizens. In recent years, the concept of social welfare has been seriously considered by sociologists, economists and other fields related to the development of the city and the quality of life. It can be said that social welfare provides the needs and desires of people in society.

Therefore, urban management as the most important governing institution of the city that is directly related to the citizens should play its role in raising the welfare indicators of citizens. A role that urban management of region 18 of Tehran city should also play. The purpose of this study is to examine and measure the performance variables of urban management in relation to citizens' access to social welfare indicators, and to focus the attention of officials and urban planners on the indicators of social welfare in the study areas and to provide solutions in order to improve current problems by identifying and analyzing the performance, role and position of urban management in relation to citizens' access to social welfare.

Methodology

The method of the present research is analytical and comparative and its analysis is in the form of content and survey. The data collection method is a combination of library and survey methods in the form of questionnaires, interviews and observations. The library method was through the analysis of collecting documents, notes, tables and maps. In the survey method, direct observation, a questionnaire and face-to-face interviews with citizens were used. To determine the sample size in the study area, Cochran's method was used, based on which 384 questionnaires among the neighborhoods were distributed and the results entered into SPSS software. The studied neighborhoods were examined using four physical, socio-cultural, economic and environmental indicators in

the form of 20 items. The obtained data were analyzed by statistical tests in SPSS software. Fuzzy Topsis, Vikor and WASPAS models were used in this study.

Results and discussion

In this study, the performance of urban management and its effect on the citizens' access to social welfare services were evaluated using Fuzzy TOPSIS, VIKOR and WASPAS models, and the results showed that the study neighborhoods obtained different rankings. The results of data analysis by fuzzy TOPSIS technique showed that the performance of urban management on urban welfare in the study areas was different. Among the neighborhoods in the study area, Behdasht (0.742), northern Valiasr (0.643), Sahib al-Zaman (0.589), southern Valiasr (0.563), are among the neighborhoods that the performance of urban management on the urban welfare of citizens has been evaluated positively.

The results of the VIKOR method in the region 18 of Tehran city shows that among the neighborhoods of this region, two neighborhoods of Behdasht and Valiasr North are fully possessed of urban welfare (0.000) and four neighborhoods of Sahib Al-Zaman (0.496), Valiasr South (0.371), Imam Khomeini (0.518), and Ferdows (0.552) are partly possessed of urban welfare and four neighborhoods of 17 Shahrivar (0.721), Shahid Rajaei (0.614), Yaftabad (0.889) and Shams abad (0.975) are at the level of low possession of urban welfare and the four neighborhoods of Khalijefars (0.871), Sadeghieh (0.982), Tolid Daru (0.989) and Shad Abad (0.995) do not possess urban welfare services.

The study of WASPAS method in the study area shows that the Behdasht, North Valiasr, Sahib al-Zaman neighborhoods are in a state of urban welfare possession and the neighborhoods of Valiasr South, Ferdows, Imam Khomeini, 17 Shahrivar are partly possessed of urban welfare, and Shahid Rajaei, Yaft Abad, Shams Abad and Khalije Fars neighborhoods have low possession urban welfare and Sadeghiyeh, Tolid Daru and Shad Abad do not possess

urban welfare.

Conclusion

Considering that most of the indicators that have been used for determining the effectiveness of urban management performance on the citizens' access to social welfare services have a high level of meaning, so it can be said that the satisfaction in most neighborhoods are significantly below average. The amount of explanatory items in the social and cultural dimension in the Behdasht (17.38), Valiasr North (17.31), Valiasr South (17.28) neighborhoods are highest and Shams Abad (13.38), Khalije Fars (13.23), Sadeghieh (12.21) neighborhoods have the lowest values.

Physical dimension indicators are different in the study area and in the Behdasht (-0.27), North Valiasr (-0.32), Sahib al-Zaman (-0.34), South Valiasr (-0.41) neighborhoods with Less difference and at a significant level higher than 0.05 indicates that the performance of urban management in the welfare of citizens has been more than other neighborhoods and in Sadeghieh neighborhoods with an average difference of -5.2, Khalije Fars with an average difference of -4.88 and the Shams Abad neighborhood with a difference of 4.83 has

the most dissatisfied citizens. Comparing the effectiveness of urban management performance in the welfare of citizens in the environmental dimension in the neighborhoods shows that only in Behdasht area with an average difference of -0.8 and North Valiasr neighborhood with an average difference of -1.1 The effectiveness of urban management performance is quite significant. And Shamsabad, Khalije Fars and Sadeghieh neighborhoods have the most differences with the current average.

Funding

There is no funding support.

Authors' Contribution

Authors contributed equally to the conceptualization and writing of the article. All of the authors approved the content of the manuscript and agreed on all aspects of the work declaration of competing interest none.

Conflict of Interest

Authors declared no conflict of interest.

Acknowledgments

We are grateful to all the scientific consultants of this paper.



تحلیل عملکرد مدیریت شهری بر دسترسی شهروندان به خدمات رفاه اجتماعی مطالعه موردی: محلات منطقه ۱۸ شهر تهران

اسماعیل نصیری هنده خاله^۱ - گروه جغرافیا، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
حسن احمدی - گروه شهرسازی، دانشگاه گیلان، رشت، ایران
سیده یاسمن محقق پور - گروه شهرسازی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
فضل اله اسمعیلی - گروه جغرافیا، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

چکیده

امروزه هدف مدیریت شهری، دستیابی عموم شهروندان به رفاه اجتماعی، یافتن چگونگی ارتقای سطح زندگی و راه‌های دریافت خدمات عمومی و در نهایت تأمین نیاز اساسی جامعه شهری است. هدف این پژوهش سنجش متغیرهای عملکرد مدیریت شهری در رابطه با دسترسی شهروندان به شاخص‌های رفاه اجتماعی در محلات منطقه ۱۸ شهر تهران است. روش پژوهش، از نوع «تحلیل محتوا» و «پیمایشی» است. داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه گردآوری شده‌اند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای SPSS, GIS استفاده شده است. بر اساس نتایج مدل تلفیقی میانگین رتبه‌ها در این پژوهش عملکرد مدیریت شهری و تأثیر آن بر میزان برخورداری از رفاه شهروندان با استفاده از مدل‌های تاپسیس، فازی، ویکور و WASPAS نشان داد که محلات بهداشت، ولیعصر شمالی، صاحب‌الزمان، ولیعصر جنوبی، در رتبه برخورداری، و محلات شهرک فردوس، شهرک امام خمینی، هفده شهریور، شهید رجایی در رده نیمه برخورداری از رفاه شهری و محلات یافت‌آباد، شمس‌آباد، در ردیف برخورداری کم و محلات خلیج‌فارس و صادقیه نیز در رتبه عدم برخورداری از رفاه شهری قرار می‌گیرند. اختلاف معناداری بالاتر از ۰/۰۵ بیانگر آن است که در محلات صادقیه با اختلاف میانگین ۵/۲- خلیج‌فارس با اختلاف میانگین ۴/۸۸- و محله شمس‌آباد با اختلاف ۴/۸۳- بیشترین نارضایتی شهروندان به چشم می‌خورد. شاخص‌های بعد کالبدی در محلات مورد مطالعه متفاوت است و در محلات بهداشت با اختلاف میانگین (۰/۲۷-) و ولیعصر شمالی (۰/۳۲-)، صاحب‌الزمان (۰/۳۴-)، ولیعصر جنوبی (۰/۴۱-) با اختلاف کمتری و در سطح معناداری بالاتر از ۰/۰۵ بیانگر آن است که عملکرد مدیریت شهری در رفاه شهروندان بیشتر از محلات دیگر بوده است.

اطلاعات مقاله

واژگان کلیدی:

عملکرد مدیریت شهری، رفاه اجتماعی، محلات شهری، منطقه ۱۸ شهر تهران.



تاریخ دریافت:

۱۴۰۱/۰۶/۰۷

تاریخ بازنگری:

۱۴۰۱/۰۹/۰۹

تاریخ پذیرش:

۱۴۰۱/۱۱/۰۶

صص. ۷۵-۹۵

استناد: نصیری هنده خاله، اسماعیل؛ احمدی، حسن؛ محقق پور، سیده یاسمن و اسمعیلی، فضل اله. (۱۴۰۱). تحلیل عملکرد مدیریت شهری بر دسترسی شهروندان به خدمات رفاه اجتماعی مطالعه موردی: محلات منطقه ۱۸ شهر تهران. فصلنامه آمایش جغرافیایی فضا، ۱۲(۴)، ۷۵-۹۵.

<http://doi.org/10.30488/GPS.2021.256745.3328>

مقدمه

شهر یکی از بارزترین نمودهای حیات انسانی است و از زمان شکل‌گیری اولیه آن تا به حال از فراز و نشیب‌های زیادی برخوردار بوده است و شیوه اداره آن نیز در طول تاریخ تطور فراوانی یافته است (لطیفی، ۱۳۸۷: ۱۱۸). امروزه مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است. شهرها مدیریت می‌شوند تا بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تأمین کنند (تقوایی و صفرآبادی، ۱۳۹۰: ۳۶). مسئله‌ای که بر رویکرد شهرهای پایدار مؤثر است توانمندسازی ظرفیت‌های شهری، برای ایجاد رفاه شهری است (Wolfram, 2017: 625). در میان سازمان‌های مختلف مدیریت شهری، شهرداری یکی از دستگاه‌هایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد (امانپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۳). در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است. (رجب‌صلاحي، ۱۳۸۱). از جمله تحولات در عرصه شهری، تغییر نگرش در زمینه اداره امور شهری است که رویکرد مبنی بر دسترسی عادلانه شهروندان به خدمات شهری افزایش یافته است (Edelenbos et al, 2017: 13).

شهرداری را می‌توان سازمانی حقوقی، محلی، مستقل در محدوده شهری دانست که برای رفع نیازهای عمرانی، رفاهی و اجتماعی-فرهنگی و خدماتی مردم شهر که جنبه محلی دارد تشکیل می‌گردد (سعیدنیا، ۱۳۸۲: ۷). بنابراین شهرداری‌ها نیز می‌باید به جایگاه متعالی خود برای خدمت‌رسانی بهتر به منظور رضایتمندی هرچه بیشتر شهروندان دست یابند (یاری، ۱۳۹۰: ۱). در این بین روش‌های سنتی مدیریت شهری، دیگر جوابگوی نیازهای شهروندان در عصر جدید نیست و مدیریت شهری نیز مناسب با نیازها باید مدرن شود، چرا که نیازهای جدید شکل گرفته‌اند (Gao, 2012: 174-184). ضعف مدیریت شهری، ضرورت طراحی الگوی جدید مدیریت شهری بر اساس دستیابی شهروندان به رفاه اجتماعی را مطرح می‌کند (Marti et al, 2017: 20-21).

امروزه هدف مدیریت شهری، طرح راه‌های دستیابی بیشتر مردم کشورها به رفاه اجتماعی، چگونگی ارتقای سطح زندگی و راه‌های دریافت خدمات عمومی به خصوص گروه‌های کم‌درآمد شهری و در نهایت تأمین نیاز اساسی جامعه شهری است (شکوئی، ۱۳۸۹: ۵۹). شهروندان به عنوان افرادی که تشکیل‌دهنده اجتماعات مختلف بشری هستند، هر چند در سال‌های نه‌چندان دور بی‌توجهی و بی‌مهری حاکمان و مدیران بوده‌اند، امروزه کانون توجه همه‌کسانی هستند که می‌خواهند به نحوی در زندگی انسان نقش داشته باشند (نیک‌پور و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۵۷). تأمین رفاه شهروندان و سایر خدمات مرتبط، از جمله حقوق اجتماعی مطرح‌شده شهروندان در قرن ۲۰ است (Giddens, 2006: 365-367) و از این جهت است که شهرداری‌ها نیز به دنبال تأمین بهترین کیفیت در ارائه خدمات به شهروندان می‌باشند. امروزه کیفیت را (خواسته مشتری) تعریف می‌کنند و انتظارات و ادراک‌های مشتریان را اصلی‌ترین عامل تعیین‌کننده کیفیت می‌دانند (عباسپوراسفدن و همکاران، ۱۳۸۹: ۳۲). مفهوم رفاه اجتماعی در سال‌های اخیر به صورت جدی مدنظر جامعه شناسان، اقتصاددانان و سایر رشته‌های مرتبط با توسعه شهر و زندگی مطلوب قرار گرفته است. (Hewstone & strobe, 2001: 36). بنابراین، رفاه اجتماعی تأمین‌کننده نیاز و خواسته ساکنان است که افراد جامعه باید آن را داشته باشند. شایان‌ذکر است که رفاه برقرارکننده اطمینان، اعتماد و احساس امنیت اقتصادی و اجتماعی در حال و آینده یک جامعه است (Gordon, 2000: 25). در واقع یکی از وظایف اصلی مدیریت شهری تأمین رفاه شهروندان است. برای شکل‌گیری شکوفایی اقتصادی، سرمایه‌گذاری، برنامه‌ریزی و هر فعالیت اجتماعی دیگر به حداقل زمینه مطمئن و آرام نیاز است، که وجود این گونه امنیت‌ها نشان‌دهنده وجود رفاه در جامعه است. بدین ترتیب رفاه عملاً در زمره اهداف و ارزش‌های اصولی

و لازمه هر جامعه‌ای قرار می‌گیرد. پس می‌توان گفت که احساس رفاه علاوه بر اینکه یک نیاز برای انسان‌ها است، عامل بسیار مهمی در پیشرفت و توسعه هر شهر است. (حق جو، ۱۳۸۱: ۷۸). از این رو رفاه اجتماعی را تنها می‌توان در یک متن و در بستر یک جامعه، تعریف کرد. با همه این اوضاع و مشکلاتی که بر سر اجماع تعریف رفاه وجود دارد، اما وجود رفاه اجتماعی یک واقعیت لازم و ضروری برای هر اجتماع یا جامعه است (Midgeley, 2000: 25). لذا مدیریت شهری به‌عنوان مهم‌ترین نهاد اداره‌کننده شهر که به‌طور مستقیم با شهروندان در ارتباط می‌باشد باید نقش خود را در بالا بردن میزان شاخص‌های رفاه شهروندان ایفا نماید، که مدیریت شهری منطقه ۱۸ تهران هم از این قاعده مستثنی نمی‌باشد. منطقه ۱۸ تهران یکی از مناطق شهری تهران است که در جنوب غربی این شهر واقع شده است. از جمله مهم‌ترین چالش‌های محلات منطقه ۱۸ تهران میزان برخورداری شهروندان از شاخص‌های رفاه شهری است در سال‌های اخیر به دلیل وجود مشکلات و مسائل متعدد و بازخوردهایی که در میان شهروندان داشته، می‌توان به پایین آمدن سطح رفاه اجتماعی در این محله‌ها را ذکر کرد و مدیریت شهری در صورت فقدان یک برنامه‌ریزی درست با مشکلات بیشتری مواجه خواهد شد. بنابراین، ضرورت و اهمیت بحث اثربخشی عملکرد مدیریت شهری بر رفاه شهروندان در منطقه مورد مطالعه بسیار حیاتی است، شاخص‌های رفاه اجتماعی نیز در محلات منطقه ۱۸ شهر تهران به‌عنوان متغیر وابسته و عملکرد مدیریت شهری به‌منزله متغیرهای مستقل در این پژوهش سنجیده و ارزیابی شده است. هدف پژوهش حاضر بررسی و سنجش متغیرهای عملکرد مدیریت شهری در رابطه با دسترسی شهروندان به شاخص‌های رفاه اجتماعی است، تا با شناسایی و تحلیل عملکرد، نقش و جایگاه مدیریت شهری در رابطه با دسترسی شهروندان به رفاه اجتماعی توجه مسئولان و برنامه‌ریزان شهری را به شاخص‌های رفاه اجتماعی در محلات مورد مطالعه معطوف ساخته و در پی ارائه راهکارها برای بهبود مشکلات کنونی باشد، بر همین اساس سوالات کلیدی پژوهش عبارت‌اند از:

❖ وضعیت رضایت از عملکرد مدیریت شهری بر رفاه شهروندان در محله‌های منطقه ۱۸ شهر تهران به چه میزان است؟

❖ آیا عملکرد مدیریت شهری در ابعاد متفاوت شاخص‌های رفاه اجتماعی شهروندان (اجتماعی-فرهنگی، کالبدی، اقتصادی، زیست‌محیطی) در محلات مورد مطالعه دارای تفاوت معناداری است؟

❖ و در این راستا به آزمون فرضیه‌های ذیل می‌پردازیم.

❖ بین رضایت از عملکرد مدیریت شهری و شاخص‌های رفاه شهروندان رابطه مثبت، مستقیم و معناداری وجود دارد.

❖ محلات منطقه ۱۸ شهر تهران از لحاظ دسترسی به شاخص‌های رفاه اجتماعی در سطوح متفاوتی قرار دارند.

نتایج مطالعات هزارجریبی و صفری شالی (۱۳۹۰)، نشان داد که در بین عوامل تبیین‌کننده رفاه متغیرهای اعتماد به کارایی مسئولان، پایگاه اقتصادی و اجتماعی افراد، احساس عدالت اجتماعی دارای تأثیر مستقیم بر میزان رفاه اجتماعی در بین شهروندان است. مطالعات علیان و همکاران (۱۳۹۶)، در ارتباط با تحلیل عملکرد مدیریت شهری در نواحی شهری یزد نشان داد که عملکرد مدیریت شهری در قالب ابعاد اجتماعی، اقتصادی، کالبدی، زیست‌محیطی شرایط مطلوبی را دارا نبوده و شهروندان همه محله‌ها عملکرد مدیریت شهری را ضعیف ارزیابی کرده‌اند. پژوهش‌های خلیل‌آبادی و همکاران (۱۳۹۷)، در زمینه تأثیر عملکرد مدیریت شهری در شهر جدید بهارستان بیانگر آن است که فراهم نمودن تأسیسات شهری با میزان ۰/۱۷ بیشترین اثر را در بردن عملکرد مدیریت شهری داشته است. نتایج پژوهش‌های معتمدی و همکاران (۱۳۹۸)، نشان داد که میانگین رضایتمندی از خدمات فنی، فرهنگی در حد متوسط است. و در رابطه با چهار مورد از خدمات شهری، سطح معنی‌داری بیشتر از ۰/۰۵ است و در رابطه با خدمات فضاهای ورزشی و جمع‌آوری

آب‌های سطحی و گذاران اوقات فراغت میزان رضایتمندی متوسط است. مطالعات خستو و یاحقی (۱۳۹۷)، نشان داد که تفاوت معناداری بین سطح برخورداری از رفاه اجتماعی از شاخص‌های اقتصادی، اجتماعی، بهداشتی، کالبدی در نواحی منطقه ۱ شهر قزوین وجود دارد.

مطالعات هرزبرگ در مورد شهروندان، وی را به این نتیجه رساند که میان عوامل مختلفی که رضایت یا عدم رضایت از عملکرد سازمانی را موجب می‌شوند، عواملی وجود دارند که در ارتباط با احساس شهروندان نسبت به عملکرد سازمان می‌باشد. این عوامل می‌تواند تأثیر مثبتی در رضایت شهروندان داشته باشند (حیاتی، ۱۳۸۱: ۱۶) بر اساس تحقیق میشل^۱ و همکاران (۲۰۱۱) در رابطه با بررسی و ارزیابی کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط شهرداری حکومت محلی و تشخیص مهم‌ترین ابعاد کیفیت خدمات ارائه‌شده با استفاده از شاخص میزان رضایت شهروندان برای مناطق جنوبی تایلد دریافتند که ارزیابی عملکرد شهرداری بر اساس سنجش میزان رضایت شهروندان بهتر است در دو مرحله صورت گیرد. مرحله اول به بررسی کیفیت خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد می‌پردازد و مرحله دوم میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری را مورد بررسی قرار می‌دهد در تحقیقی لوپس^۲ (۲۰۰۹) که در شهر کلگری درباره میزان رضایت شهروندان از مدیریت شهری انجام شد، به این نتیجه رسیدند که ۶۸ درصد از ساکنین از نحوه ارائه خدمات شهری ابراز رضایت کرده‌اند، ۷ درصد هم اعلام نارضایتی کردند و سایرین نسبتاً ناراضی، متوسط و نسبتاً راضی بودند. در پژوهش حاضر به بررسی مقایسه تطبیقی شاخص‌های کالبدی در محلات مختلف شهری منطقه ۱۸ شهر تهران پرداخته و منابع هر شاخص دقیقاً مشخص گردیده است.

مبانی نظری

مدیریت شهری عبارت است از اداره امور شهرها به‌منظور ارتقا و دسترسی شهروندان به پایداری شهر و با هدف اداره و کنترل توسعه پایدار در همه ابعاد شهر انجام می‌شود (بیگ پور و همکاران، ۱۴۰۰: ۲۵). در گذشته، مدیریت شهری، ابعاد پیچیده و چندبعدی نداشت؛ اما پدیده پراکنده رویی در نیم‌قرن اخیر روند مسلط توسعه فضایی بسیاری از شهرها بوده است (زیاری و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۲۸). امروزه برافزایش جمعیت، فقدان مرکز خدمات کافی و آشفتگی در توزیع و مکان‌یابی خدمات، مسائل عمده‌ای هستند که شهرها با آن روبرو می‌باشند (نصیری هنده خاله، ۱۳۹۷: ۱۳۳-۱۳۴). بنابراین هم‌اکنون شهرها به‌عنوان مکان‌های زیست بشر آن‌چنان جایگاهی یافته‌اند که توسط مدیریتی مستقل اداره می‌شوند. این شهرها، نیازمند مدیریتی هستند که بتواند زمینه ارتقای کیفیت زندگی ساکنین شهری را در راستای پویایی و پایداری فراهم آورد (طلا و همکاران، ۱۴۰۰: ۳۷۲) شهرها به‌عنوان موتورهای رشد و توسعه اجتماعی دارای پتانسیلی باورنکردنی هستند که بی‌شک باید مورد توجه قرار گیرند. (Lewis & Lewis, 2005: 50). اگر شهر همچون سازمانی در نظر گرفته شود، لازم است که در رأس آن عنصری برای برنامه‌ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد. این عنصر را می‌توان "مدیریت شهر" نامید. این مورد، بیشتر از این جهت اهمیت دارد که نحوه مدیریت بر جریان مطلوب زندگی شهری، می‌تواند در بهبود سکونتگاه‌های انسانی و پایداری توسعه شهری، مهم‌ترین نقش را ایفا کند (Sadashiva, 2017: 105). زیرا عامل اجازه دهنده و تنظیم‌کننده برنامه‌های شهری از کارایی مدیریت شهری نشأت می‌گیرد (مهدوی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۰۴). به نظر وگان، دست‌اندرکاران امور شهری، اعم از مدیریت شهری، اعم از مدیران شهر،

1 . Mokhlis

2 . Ipsos

سازندگان و بخش خصوصی باید با ترویج هنر و مهیا ساختن آموزش، رفاه ساکنان شهر را بهبود بخشند (Lees et al, 1976: 123).

رفاه اجتماعی در جوامع شهری از اساسی‌ترین نیازهای اجتماعی است که باعث احساس آرامش و اطمینان همه‌جانبه شهروندان نسبت به آینده می‌شود (Osman et al, 2015: 420). اگر مدیریت معادل تصمیم‌گیری و نظارت در نظر گرفته شود، مدیریت شهری شامل نظارت و تصمیم‌گیری در امور شهری است (Akther et al, 2009: 1). مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده، متشکل از عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی مؤثر و ذی‌ربط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهری که اداره، کنترل و هدایت توسعه همه‌جانبه و پایدار شهر را عهده‌دار است (کاظمیان و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۱). مهم‌ترین عامل در اداره شهر، روند تعیین اولویت‌ها و تصمیم‌گیری‌هایی است که بنا بر ارزش جامعه شهری می‌باید تضمین‌کننده رفاه اجتماعی شهروندان باشد (صرافی، ۱۳۷۹: ۴۴). سازمان اداره کنند شهرها، شهرداری است که مسئولیت مدیریت شهری را به عهده دارد. نظام مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده متشکل از تمام عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی ذی‌ربط و مؤثر در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهرها با هدف اداره، هدایت، کنترل و توسعه همه‌جانبه و پایدار شهر (حکمت‌نیا و موسوی، ۱۳۸۶). رفاه اجتماعی ترکیبی از دو کلمه رفاه و اجتماع است. رفاه به حالتی از سلامتی، شادی و خوب بودن اشاره دارد و کلمه اجتماع نیز متضمن ارتباط رفاه با جامعه و مقابله با خطرهایی است که در زندگی جمعی به وجود می‌آید (بمانیان و محمودی نژاد، ۱۳۸۷: ۵۹). از نظر فیتزپتریک رفاه سه معنای دو وجهی دارد. الف. عینی و ذهنی ب. فراگیر و محدود ج. فردی و جمعی که بیشتر بر مفهوم اول تأکید دارد. در معنای ذهنی مفهوم رفاه اشاره به شناخت و تجارب فردی دارد و مفهوم عینی رفاه با موضوع احساسات در ارتباط است. (باری، ۱۳۸۹: ۱۵۹). فقدان رفاه اجتماعی یکی از چالش‌های بزرگ در مباحث مدیریت شهری است (Aila et al, 2015: 123). امروزه این مفهوم در مواضع اجتماعی شهری دارای جایگاه ویژه‌ای است و به‌طور مستقیم با واژه کیفیت زندگی در ارتباط است (Lubov et al, 2015: 113).

شاخص‌های رفاه اجتماعی

بر مبنای تقسیم‌بندی کلی شاخص‌های رفاه اجتماعی به دو گروه کمی، کیفی منفرد و ترکیبی تقسیم می‌شوند.

الف. شاخص‌های کمی و کیفی

در این معیار مقادیر عددی تأکید می‌شود که عمدتاً با سرانه ملی، درآمد ناخالص ملی اندازه‌گیری می‌شود (مدنی، ۱۳۷۹: ۴۳).

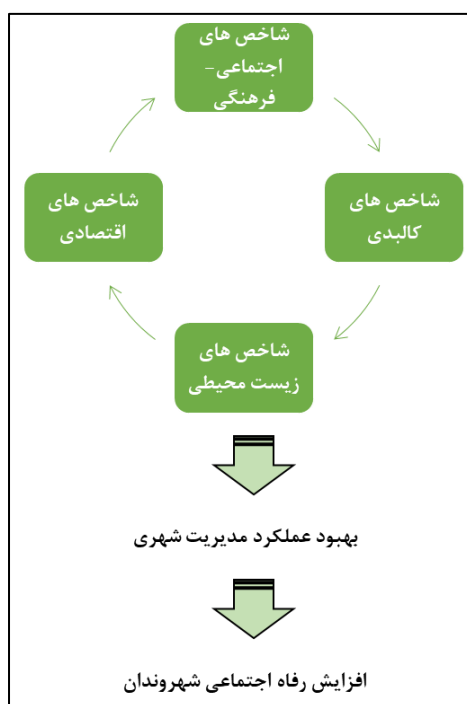
ب. شاخص‌های منفرد و ترکیبی

شاخص‌های منفرد فقط یک بعد ویژه را مورد ارزیابی قرار می‌دهد به‌عنوان مثال میزان درآمد خانواده‌های شهری. اما شاخص‌های ترکیبی، مجموع شاخص‌های اجتماعی، اقتصادی، کالبدی، زیست‌محیطی را مورد ارزیابی قرار می‌گیرد (خستو و یاحقی، ۱۳۹۷: ۳۰۰). با گسترش روزافزون شهرها و پیچیده‌تر شدن ابعاد زندگی شهروندان، توجه به وضعیت برخورداری رفاه شهروندان، به یکی از مسئولیت‌های اساسی مدیریت شهری تبدیل شده است. رفاه اجتماعی مفهومی پویا و تحول‌یابنده است (Midgely, 2000: 25). یکی از ویژگی‌های رفاه اجتماعی در نواحی شهری، احساس و میزان رضایتمندی شهروندان از سلامت و سرزندگی است (راستی و جهان‌تیغ، ۱۳۹۳: ۷۶۱). رفاه اجتماعی را می‌توان مجموع شرایط و کیفیت‌هایی برشمرد که نیازهای فردی و اجتماعی تک‌تک افراد جامعه را در حدی پذیرفتنی تأمین می‌کند و

همه مردم از زندگی در آن شرایط احساس امنیت زیستی، اجتماعی و اقتصادی می‌کنند (شایگان، ۱۳۸۹: ۱۴۶). به عبارتی دیگر در یک مفهوم وسیع و گسترده‌تر شامل نیازهای اجتماعی، فرهنگی و کالبدی و زیست‌محیطی در اجتماعات را شامل می‌شود (Brehm, 2003: 26). و بیانگر وضعیت سلامت جامعه، نظم و انضباط در محلات، حمل‌ونقل و در مجموع کیفیت زندگی را در برمی‌گیرد. رفاه اجتماعی شهروندان موضوعی عرفاً اقتصادی نیست، بلکه مفاهیمی نظیر احساس محرومیت نسبی را نیز در برمی‌گیرد (Giddens, 2006: 365; Bannet, 2004: 45). رفاه اجتماعی دو مفهوم عام و خاص را در برمی‌گیرد که در مفهوم عام عناوینی نظیر خدمات اجتماعی، حقوق عمومی و شهروندی را یادآوری می‌شود که دو بعد مادی و معنوی را در برمی‌گیرد بعد مادی بر تأمین نیاز اساسی تأکید و بعد معنوی نیز بر مفاهیم تعلیم و تربیت اشاره دارد. در برخی از متون مربوط به موضوعات شهری، مفهوم رفاه به معنای خوشبختی، شادی و سلامت ذکر شده است و استنباط رایج آن در برنامه‌ریزی شهری به اوایل قرن بیست و یکم برمی‌گردد (Greve, 2008: 50). شاخص رفاه اجتماعی با موضوعاتی همچون نابرابری در توزیع درآمد و اهمیت اقتصادی و فقر ارتباط نزدیک دارد (Hagerty, 2001: 24). رفاه بر عوامل اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی جوامع شهری تأثیر می‌گذارد از این رو می‌توان گفت که هدف جهانی آن بهبود رفاه افراد و شهروندان است (قاسمی اردهایی، ۱۳۸۷: ۲). ویلکاکسون (۱۹۹۱)، رفاه را در مفهوم وسیع آن، نظامی معرفی کرده است که نیازهای اجتماعی و فرهنگی و فیزیکی خانواده‌ها و اجتماعاتشان را در برمی‌گیرد. و آن را به‌عنوان هدف نهایی توسعه می‌داند که نتیجه توجه برنامه‌ریزی توسعه به نیروی انسانی است (Van, 1993: 56). مفهوم رفاه اجتماعی در طول سال‌های اخیر به‌صورت جدی موردعلاقه رشته‌های مختلف قرار گرفته است. در واقع از دهه ۱۹۸۰ به بعد در تعریف رفاه اجتماعی تغییر و تحول بسیاری پدید آمده است (هزارجریبی و صفری شالی، ۱۳۹۰: ۳۶). یکی از ویژگی‌های رفاه اجتماعی آن است که شهروندان از احساس سرزندگی بالایی برخوردار باشند (Hewston & Strobe, 2001: 36). اصطلاح مدیریت شهری تنوع مفهوم گسترده‌ای دارد، نظام مدیریت شهری عبارت از سازمان گسترده متشکل از نظام مجزا رسمی و غیررسمی ذی‌ربط و مؤثر در حیطه‌های مختلف اجتماعی و کالبدی حیات شهری با هدف اداره هدایت و کنترل توسعه همه‌جانبه و پایدار شهر (مرادی مکرری و حیدری کیا، ۱۳۹۷: ۱۰۱). یکی از مهم‌ترین وظایف مدیریت شهری تنظیم فعالیت‌های بخش‌های مختلف مؤثر بر رفاه اجتماعی شهروندان است و امروزه مدیریت شهری تلاش دارد در جهت اعتلای رفاه اجتماعی شهروندان گام بردارد (Zetter, 2012: 46).

مدیریت عامل اصلی و حیات‌بخش هر سازمان و نهاد و بخش جدانشدنی هر برنامه‌ریزی است (تقوایی و صفراآبادی، ۱۳۹۰: ۳۹). از آنجاکه رفاه اجتماعی شهروندان دارای نقش اساسی در شکل‌گیری رضایتمندی اجتماعی در ساختار شهر به شمار می‌رود، توجه به این امر اهمیتی اساسی در مدیریت شهری دارد. رفاه اجتماعی یکی از مهم‌ترین بخش‌های وظایف مدیریت شهری را تشکیل می‌دهد. این موضوع در مدیریت ساختار شهری به معنی فراهم کردن امکان زندگی مطلوب و شایسته برای شهروندان است و بر شاخص‌های رفاه اجتماعی شهروندی تأکید می‌کند. التفات به شاخص‌های اجتماعی و فرهنگی، اقتصادی، کالبدی و زیست‌محیطی در روند رفاه اجتماعی شهروندان ضروری به نظر می‌رسد. ارزیابی عملکرد یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت جهت تحقق اهداف، استراتژی‌ها و برنامه‌ریزی‌های سازمان می‌باشد که منجر به هدایت صحیح مدیران اجرایی شهرداری در مسیر تحقق اهداف، وظایف، راهبردها و برنامه‌های رفاه شهروندان می‌شود. (کاظمیان و همکاران، ۱۳۹۰: ۸). در تعریفی ارزیابی عملکرد در مدیریت شهری به‌عنوان یکی از مهم‌ترین فعالیت‌ها و جزء ارکان اصلی شناخت یک سازمان محسوب می‌شود (Broswell & Boudereou, 2002: 392).

بنابراین عملکرد مدیریت شهری مفهومی است که کیفیت و اثربخشی برنامه‌های توسعه و رفاه جامعه را ارزیابی می‌کند (میرفخرالدینی و ابوالحسنی، ۱۳۹۴: ۳۷۱). خدمت‌واژه پیچیده و دارای معنای مختلفی است و طیفی از خدمات شخصی تا خدمت به‌عنوان یک محصول را در برمی‌گیرد (Gronroos, 2000: 46). اگر کالا و خدمات دریافت شده هم‌سطح انتظارات فرد ارزیابی شود، در فرد احساس رضایت ایجاد می‌شود. درجه رضایت به میزان فاصله سطح انتظارات و عملکرد عرضه‌کننده در غالب کیفیت کالا و خدمات مربوط می‌شود (Johns & pine, 2002: 11). مدیریت شهری یکی از اثرگذارترین عناصر در سازمان دهی و برنامه‌ریزی‌ها محسوب می‌شود. که یکی از اهداف اصلی آن تأمین رفاه و آسایش شهروندان است شهرها به‌عنوان موتورهای رشد و محرک توسعه رفاه اجتماعی محسوب می‌شوند (Lewis, 2005:50). اگر شهر همچون سازمانی در نظر گرفته شود لازم است که در رأس آن عنصری برای برنامه‌ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار بگیرد این عنصر را می‌توان مدیریت شهر نامید زیرا این عامل اجازه دهنده و تنظیم‌کننده برنامه‌های شهری از کارایی مدیریت شهری نشأت می‌گیرد (مهدوی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۰۴).



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر، تحلیلی و مقایسه‌ای است و تحلیل آن از نوع محتوا و پیمایشی است. روش گردآوری داده‌ها ترکیبی از روش‌های میدانی و کتابخانه‌ای و پیمایشی است به‌صورت تهیه پرسشنامه، مصاحبه و مشاهده می‌باشد، در روش کتابخانه‌ای با استفاده از فیش، جدول‌ها و استفاده از نقشه‌ها و تحلیل گردآوری اسناد بوده است. در ارتباط با روش میدانی نیز مشاهده به‌صورت مستقیم و با ارائه پرسشنامه و مصاحبه حضوری با شهروندان به‌طور تصادفی انجام شده است با توجه به بزرگی جامعه در منطقه مورد مطالعه از روش نمونه‌گیری و فرمول کوکران استفاده شد که بر این اساس تعداد ۳۸۴ پرسشنامه در بین محلات توزیع و وارد نرم‌افزار SPSS شد. به‌منظور افزایش اعتبار سؤالات، میزان پایایی و بررسی میزان صحت سؤالات و سنجش سطح مناسب ابزار تحلیل، با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ

محاسبه شد ضریب آلفای محاسبه شده برابر با ۰/۷۷۸ است، بنابراین از میزان حداقل قابل قبول یعنی ۰/۷ بیشتر بوده و اعتبار و پایایی پرسشنامه مورد تأیید قرار می‌گیرد. به منظور سنجش روایی ابزار اندازه‌گیری از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که در این پژوهش، به میزان ۰/۸۳۹ بوده که بیانگر آن است که ضریب پایایی در سطح قابل قبولی است. محلات مورد مطالعه با استفاده از چهار شاخص کالبدی، اجتماعی - فرهنگی، اقتصادی، زیست‌محیطی در قالب ۲۰ گویه مورد بررسی قرار گرفته است. داده‌های به دست آمده توسط آزمون‌های آماری در نرم‌افزار spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

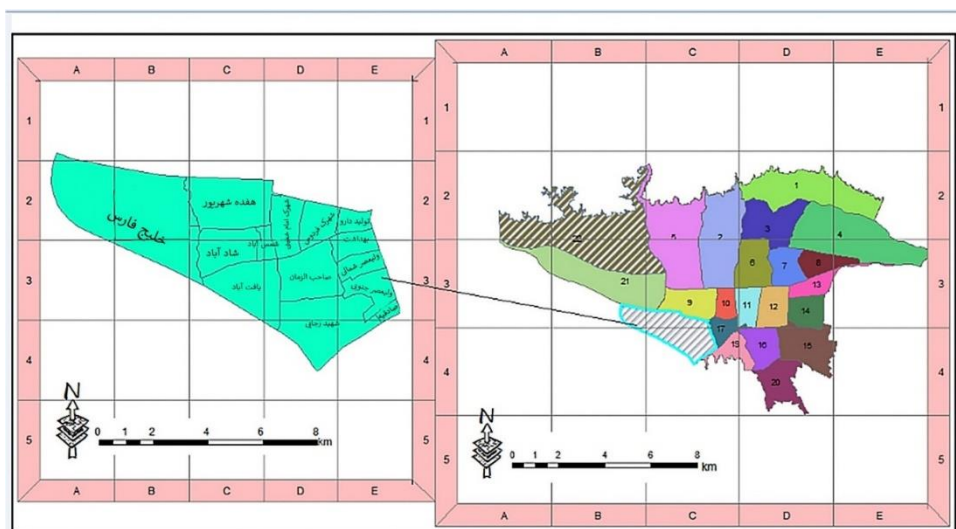
جدول ۱. شاخص‌های تبیین‌کننده و گویه‌های به کاررفته در پژوهش

بهد	شاخص‌ها	گویه‌ها	منابع
رفقه اجتماعی شهروندان	اجتماعی - فرهنگی	ایجاد مؤسسات فرهنگی و غنی‌سازی اوقات فراغت، زمینه‌سازی جلب اعتماد و مشارکت مردم در تصمیم‌گیری، گسترش امکانات فرهنگی و هنری در محلات، ایجاد و گسترش نهادهای محلی و دسترسی به خدمات فرهنگی، برگزاری کلاس‌های آموزشی جهت افزایش مهارت‌های اجتماعی و فرهنگی شهروندان	خلیل‌آبادی و همکاران (۱۳۹۷)، راستی و جهان تیغ (۱۳۹۳)، علیان، و همکاران (۱۳۹۶)، نصیری هنده خاله (۱۳۹۷).
	اقتصادی	ایجاد کاربری‌های متنوع و متناسب با نیاز شهروندان، تسهیل در صدور پروانه مورد نیاز جهت فعالیت‌های اقتصادی، توزیع متناسب کاربری‌های اقتصادی در سطح محلات، جلوگیری از فعالیت‌های مزاحم در سطح محلات، تسهیل در اجرای طرح‌های عمرانی به منظور بهبود وضعیت اقتصادی	رجب‌صلاحی (۱۳۸۱).
	کالبدی	دسترسی به خدمات آموزشی، بهداشتی، تجاری و درمانی متناسب، رسیدگی به وضعیت نوسازی بافت‌های نابسامان، تأمین میلمان شده و کیفیت زیرسازی معابر شهری، نظارت بر ساخت‌وسازها و جلوگیری از ساخت‌وساز غیرمجاز، توسعه بهینه و مطلوب کالبدی فضاهای شهری جهت رفاه شهروندان	خستو و یاحقی (۱۳۹۷)، زیاری و همکاران (۱۴۰۰)، معتمدی و همکاران (۱۳۹۸)، نصیری هنده خاله (۱۳۹۷) Lewis, dan & jaanamioch (2005)
زیست‌محیطی	جمع‌آوری بهداشتی زباله و مراکز بازیافت پسماند شهری، تلاش مدیریت شهری در پاکیزگی و نظیف محلات شهری، ایجاد فضای سبز و پارک‌های محله‌ای، ایجاد فضای تخلیه بهداشتی فاضلاب، کیفیت بهداشت شبکه معابر	زیاری، کرامت اله و همکاران (۱۴۰۰)، علیان، و همکاران (۱۳۹۶)، کاظمیان و همکاران (۱۳۹۰).	

محدوده مورد مطالعه

منطقه مورد مطالعه در این پژوهش منطقه ۱۸ تهران که در جنوب غربی تهران واقع شده است. از شمال به ۴۵ متری زرد و بزرگراه فتح (منطقه ۹)، از جنوب به بزرگراه آیت‌الله سعیدی (منطقه ۱۹) و بزرگراه آزادگان (شهر چهاردانگه) از شرق به بزرگراه آیت‌الله سعیدی (منطقه ۱۷) و از غرب به بزرگراه آزادگان محدود می‌گردد. این منطقه از شهر تهران شامل: ۷ ناحیه و ۱۲ محله که عبارت از: خلیج فارس، کوی ۱۷ شهریور، شمس‌آباد، شهرک ولیعصر شمالی و جنوبی، شهرک صاحب‌الزمان، شهرک امام خمینی، یافت‌آباد، فردوس و صادقیه است. هسته اولیه این منطقه روستایی بوده است

به نام یافت‌آباد که در طول زمان با گسترش مهاجرت، توسعه و رشد یافته است. جمعیت این منطقه بر اساس سرشماری سال ۱۳۹۵ ایران، ۴۱۹۲۴۹ هزار نفر (۱۳۰۴۰۵ هزار خانوار) شامل ۲۱۳۵۱۸ هزار مرد و ۲۰۵۷۳۱ هزار زن است. (سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران، ۱۳۹۲: ۴۰) این منطقه، به لحاظ جمعیت در رتبه ششم شهر تهران قرار دارد و تراکم خالص آن ۷۶۰ نفر در هکتار و ناخالص آن ۱۰۰ نفر در هر هکتار است. مساحت منطقه ۸۰۸۳ هکتار بوده است که از این مساحت ۳۷۸۹ هکتار در محدوده و ۴۲۹۴ هکتار در حریم می‌باشد. اراضی این منطقه بیشتر مسطح و دارای شیب ملایم از شمال به جنوب می‌باشد. محدوده حریم این منطقه تا اراضی قلعه حسن‌خان در تقاطع جاده مخصوص و قدیم کرج امتداد می‌یابد (غفاریان و همکاران، ۱۳۹۵: ۴۹).



شکل ۲. نقشه محدوده مورد مطالعه

یافته‌ها و بحث

در تحلیل داده‌ها سعی شده از چند مدل و تکنیک استفاده شود که به شرح زیراند:

تکنیک تاپسیس فازی

تاپسیس فازی روشی است که در آن عناصر ماتریس یا وزن‌های متعلق به هر شاخص به صورت فازی بیان می‌شوند. روش «چن و هوانگ» از متداول‌ترین روش‌های آن است (پورطاهری و همکاران، ۱۳۸۹: ۸۳). روش تاپسیس یک روش تحلیل چند معیاره است که ارزیابی بر اساس شناسایی عوامل مؤثر بر مسئله انجام می‌گیرد (زیاری و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۳۰).

در این مدل ابتدا ماتریس تصمیم تشکیل می‌شود و در مراحل بعد با استفاده از حد ایده آل $(A+)$ و ضدایده آل $(A-)$ ، ماتریس تصمیم بی‌مقیاس وزن‌دار محاسبه می‌شود و با استفاده از فاصله هر گزینه از حد ایده آل و ضدایده آل $(S-, S+)$ شاخص شباهت (Ci^*) به دست می‌آید. در این مدل اگر عدد به دست آمده به یک نزدیک باشد، بیانگر برخورداری و هر چه به صفر نزدیک‌تر باشد نشان از عدم برخورداری است (ستاوند و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۷۸).

مدل ویکور

این روش از جمله مدل‌هایی است که لیست رتبه‌بندی شده را برای تصمیم‌گیری تعیین می‌نماید. (رخشانی نسب و

همکار، ۱۳۹۴: ۴۸). این روش به رتبه‌بندی و انتخاب مجموعه‌ای از گزینه‌ها در حضور معیارهای متعارض تمرکز می‌کند. در تکنیک ویکور معیارها وزن‌دهی نمی‌شوند. و هر گزینه مستقلاً توسط یک معیار سنجیده و ارزیابی می‌شود. ابتدا محاسبه هماهنگی و ناهماهنگی وزن بر اساس شاخص‌ها انجام می‌گیرد و بعد بررسی درجه اعتبار رابطه غیر رتبه‌ای انجام می‌شود. گام سوم: (Zhang, 2013: 2218). بعد از به‌کارگیری فرمول ویکور اعدادی به دست می‌آید که مقدار آن بین صفر تا یک است هر کدام از معیارها که حداقل امتیاز را به خود اختصاص داد به‌عنوان بهترین یا برخوردارترین گزینه است (ابراهیم‌زاده و همکار، ۱۳۹۴: ۸۷).

مدل WASPAS

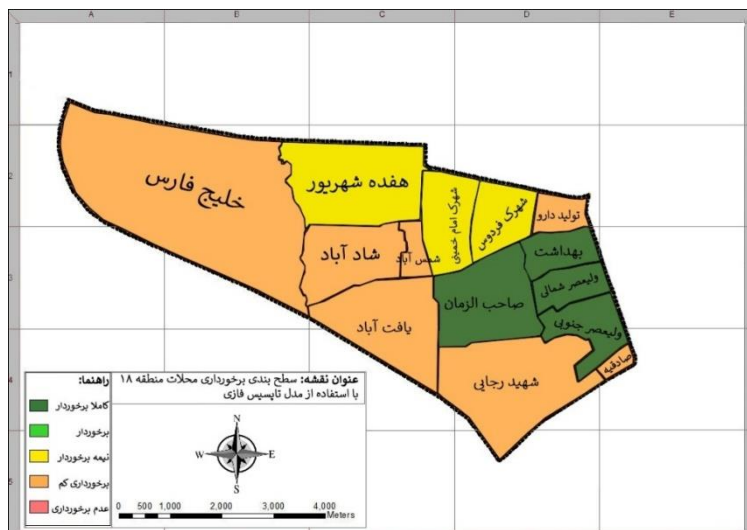
مدل WASPAS یکی از مدل‌های ترکیبی رایج است. در این مدل تلاش شده است که یک معیار ترکیبی برای تعیین اهمیت نهایی هر گزینه به‌کاربرده شود، این مدل در چهار گام خلاصه می‌شود. اول: به دست آوردن و استاندارد کردن ماتریس تصمیم دوم: محاسبه واریانس مقادیر معیارهای / نرمالیزه شده اولیه سوم: محاسبه واریانس‌ها چهارم: محاسبه مقدار (Qi)

نتایج بررسی داده‌ها به‌وسیله تکنیک تاپسیس فازی

جدول ۲. نتایج عملکرد مدیریت شهری در محلات منطقه ۱۸ شهر تهران بر میزان رفاه شهری بر اساس تاپسیس فازی

محلات	بهداشت	صاحب‌الزمان	ولیعصر شمالی	ولیعصر جنوبی	صادقیه	یافت‌آباد	۱۷ شهریور	شهرک امام خمینی	شهرک فردوس	خلیج فارس	شهید رجایی	شمس‌آباد	تولید دارو	شادآباد
	۰/۰۳۶	۰/۰۴۹	۰/۰۴۸	۰/۰۵۱	۰/۰۷۸	۰/۰۶۷	۰/۰۶۲	۰/۰۵۹	۰/۰۵۷	۰/۰۷۳	۰/۰۶۶	۰/۰۶۹	۰/۰۶۶	۰/۰۴۳
	۰/۰۷۰	۰/۰۵۲	۰/۰۶۶	۰/۰۴۸	۰/۰۲۵	۰/۰۳۵	۰/۰۴۱	۰/۰۴۲	۰/۰۴۳	۰/۰۳۰	۰/۰۳۸	۰/۰۳۴	۰/۰۲۵	۰/۰۲۲
	۰/۷۴۲	۰/۵۸۹	۰/۶۴۳	۰/۵۶۳	۰/۲۰۴	۰/۲۴۳	۰/۳۵۲	۰/۳۸۳	۰/۴۱۲	۰/۲۰۶	۰/۲۵۳	۰/۲۱۰	۰/۱۹۷	۰/۱۷۶
برخورداری	۱	۳	۲	۴	۱۲	۹	۷	۶	۵	۱۱	۸	۱۰	۱۳	۱۴
برخورداری	برخورداری از رفاه شهری			کم برخوردار از رفاه شهری			نیمه برخوردار از رفاه شهری			کم برخوردار از رفاه شهری				
	رفاه شهری													

جدول شماره ۲ میزان برخورداری محلات منطقه ۱۸ را از رفاه شهری نشان می‌دهد که عملکرد مدیریت شهری بر میزان رفاه شهری در محلات مورد مطالعه متفاوت بوده است. به‌طوری‌که از بین محلات محدوده مورد مطالعه، محلات بهداشت (۰/۷۴۲)، ولیعصر شمالی (۰/۶۴۳)، صاحب‌الزمان (۰/۵۸۹)، ولیعصر جنوبی (۰/۵۶۳)، از جمله محلاتی هستند که عملکرد مدیریت شهری بر میزان برخورداری شهروندان از رفاه شهری مثبت ارزیابی شده است و محلات نیمه برخوردار از شاخص‌های رفاه در این پژوهش عبارت‌اند از شهرک فردوس (۰/۴۱۲)، شهرک امام خمینی (۰/۳۸۳)، ۱۷ شهریور (۰/۳۵۲) و محلاتی که در پایین‌ترین سطح برخورداری و به‌عبارت‌دیگر کم برخوردار هستند عبارت‌اند از: شهید رجایی (۰/۲۵۳)، یافت‌آباد (۰/۲۴۳)، شمس‌آباد (۰/۲۱۰)، خلیج فارس (۰/۲۰۶)، صادقیه (۰/۲۰۴)، تولید دارو (۰/۱۹۷) و شادآباد (۰/۱۷۶). این ارقام بیانگر آن است که عملکرد مدیریت شهری در پخشایش امکانات و میزان برخورداری از رفاه توسط شهروندان یکسان نمی‌باشد. نحوه توزیع فضایی برخورداری شهروندان از رفاه شهری در شکل شماره ۳ آورده شده است.



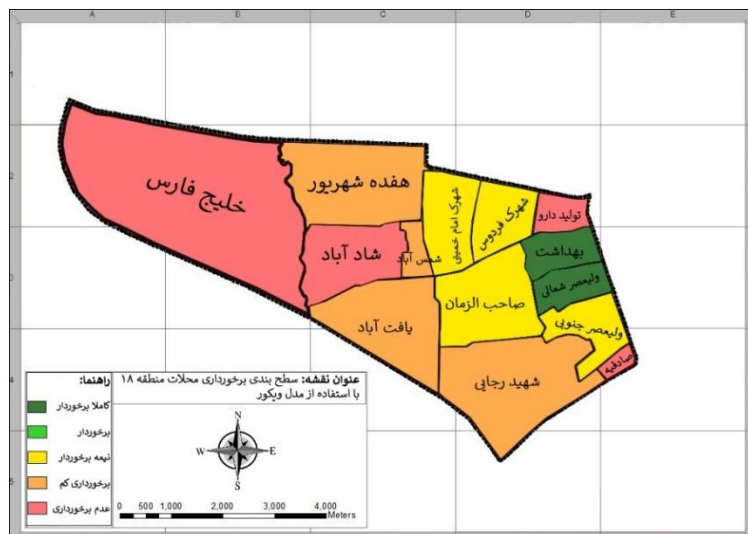
شکل ۳. سطح‌بندی برخورداری محلات منطقه ۱۸ شهر تهران با استفاده از مدل تاپسیس فازی

مدل ویکور

در این قسمت از پژوهش، عملکرد مدیریت شهری را در محلات موردپژوهش در شاخص‌های اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، کالبدی و زیست‌محیطی با استفاده از مدل ویکور مورد ارزیابی قرار گرفت. وضعیت برخورداری از رفاه شهری محلات منطقه ۱۸ در جدول شماره ۳ آورده شده است بر اساس اطلاعات این جدول، بین ۰ - ۰/۲۰ درصد برخورداری رفاه شهری و بین ۰/۸۰ - ۱ محروم از رفاه شهری هستند نتایج بررسی حاصل از روش ویکور در سطح منطقه ۱۸ شهرداری تهران نشان می‌دهد که در بین محلات این منطقه دو محله بهداشت و ولیعصر شمالی کاملاً برخوردار (۰/۰۰۰) و چهار محله صاحب‌الزمان (۰/۴۹۶)، ولیعصر جنوبی (۰/۳۷۱)، شهرک فردوس (۰/۵۵۲) و شهرک امام خمینی (۰/۵۱۸) نیمه برخوردار از رفاه شهری و چهار محله ۱۷ شهریور (۰/۷۲۱)، شهید رجایی (۰/۶۱۴)، یافت‌آباد (۰/۸۸۹) و شمس‌آباد (۰/۹۷۵) در سطح برخورداری کم از رفاه شهری قرار دارند و چهار محله خلیج‌فارس (۰/۸۷۱)، صادقیه (۰/۹۸۲)، تولید دارو (۰/۹۸۹) و شادآباد (۰/۹۹۵) از رفاه شهری برخوردار نمی‌باشند. بنابراین توزیع نابرابر رفاه ناشی از عملکرد مدیریت شهری در محلات منطقه ۱۸ تفاوت چشمگیری را نشان می‌دهد.

جدول ۳. رتبه نهایی محلات منطقه ۱۸ شهرداری تهران در برخورداری از رفاه شهری با استفاده از مدل ویکور

محلات	بهداشت	ولیعصر شمالی	صاحب‌الزمان	ولیعصر جنوبی	شهرک فردوس	شهرک امام خمینی	شهرک امام	۱۷ شهریور	شهید رجایی	یافت‌آباد	شمس‌آباد	خلیج فارس	صادقیه	تولید دارو	شادآباد
ضریب برخورداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۴۹۶	۰/۳۷۱	۰/۵۵۲	۰/۵۱۸	۰/۷۲۱	۰/۶۱۴	۰/۸۸۹	۰/۹۷۵	۰/۸۷۱	۰/۸۷۱	۰/۹۸۲	۰/۹۸۹	۰/۹۹۵
رتبه برخورداری از رفاه شهری	۱	۲	۴	۳	۵	۶	۷	۸	۹	۱۱	۱۰	۱۲	۱۳	۱۴	
وضعیت برخورداری از رفاه شهری	کاملاً برخوردار از رفاه شهری			نیمه برخوردار از رفاه شهری			برخورداری کم از رفاه شهری			عدم برخورداری از رفاه شهری					



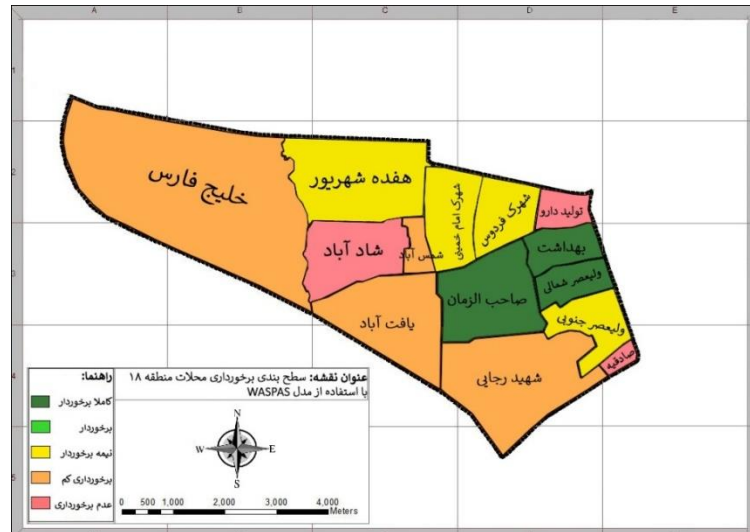
شکل ۴. سطح‌بندی برخورداري محلات منطقه ۱۸ با استفاده از مدل ویکور

مدل WASPAS

در رتبه‌بندی محلات منطقه ۱۸ از لحاظ برخورداري از رفاه شهری از چهار شاخص اصلی اجتماعی و فرهنگی، اقتصادی، زیست‌محیطی، کالبدی استفاده شده و در مجموع هر کدام از این شاخص‌ها از گویه‌های مختلفی تشکیل شده‌اند که در جدول ۴ آورده شده است. بررسی روش WASPAS در محدوده مورد مطالعه نشان می‌دهد که محلات بهداشت، ولیعصر شمالی، صاحب‌الزمان در وضعیت برخورداري از رفاه شهری قرار دارند و محلات ولیعصر جنوبی، شهرک فردوس، شهرک امام خمینی، ۱۷ شهریور دارای وضعیت نیمه برخوردار، و محلات یافت‌آباد، شهید رجایی، شمس‌آباد و خلیج‌فارس دارای برخورداري کم و محله صادقیه، تولید دارو و شادآباد در وضعیت عدم برخورداري از رفاه شهری قرار دارد. توزیع فضایی عملکرد مدیریت شهری بر میزان برخورداري از رفاه شهروندان در محلات مورد مطالعه در شکل شماره ۵ نیز آورده شده است. از این رو یافته‌های این قسمت پژوهش نشان می‌دهد که عملکرد مدیریت شهری در محلات مناطق نیمه متفاوت بوده است. از این رو تقویت شاخص‌های اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و زیست‌محیطی و کالبدی در جهت بهره‌مندی محلات کم برخوردار و عدم برخوردار بسیار ضروری است.

جدول ۴. رتبه‌بندی محلات منطقه ۱۸ شهر تهران با استفاده از مدل WASPAS

محللات	بهداشت	ولیعصر شمالی	صاحب‌الزمان	ولیعصر جنوبی	شهرک فردوس، خمینی، شهرک امام	۱۷ شهریور	شهید رجایی	یافت‌آباد	شمس‌آباد	خلیج‌فارس	صادقیه	تولید دارو	شادآباد
مقدار X	۰/۷۹۸	۰/۷۸۶	۰/۷۸۰	۰/۶۵۴	۰/۶۸۳	۰/۶۴۲	۰/۵۲۱	۰/۵۱۵	۰/۵۱۸	۰/۵۱۲	۰/۴۱۸	۰/۳۸۷	۰/۳۴۵
ضریب Qi	۰/۵۸۲	۰/۵۷۹	۰/۵۷۳	۰/۵۶۲	۰/۵۶۰	۰/۵۴۸	۰/۴۱۸	۰/۴۱۲	۰/۴۱۰	۰/۴۱۰	۰/۴۰۵	۰/۳۴۵	۰/۳۴۶
رتبه برخورداري	۱	۲	۳	۵	۴	۷	۸	۱۰	۹	۱۱	۱۲	۱۳	۱۳
وضعیت برخورداري	کاملاً برخوردار از رفاه شهری			نیمه برخوردار از رفاه شهری			برخورداری کم از رفاه شهری			عدم برخورداري از رفاه شهری			



شکل ۵. سطح بندی برخورداری محلات منطقه ۱۸ شهر تهران با استفاده از مدل WASPAS

مدل تلفیقی میانگین رتبه‌ها

در این پژوهش عملکرد مدیریت شهری و تأثیر آن بر میزان برخورداری از رفاه شهروندان با استفاده از مدل‌های تاپسیس، فازی، ویکور و WASPAS مورد ارزیابی قرار گرفت و نتایج نشان داد که محلات مورد مطالعه، رتبه‌های مختلفی را به دست آوردند (جدول ۵). در این قسمت بر اساس میانگین رتبه‌های به دست آمده، سطح بندی نهایی برخورداری محلات از رفاه شهری مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. بر این اساس محلات بهداشت، ولیعصر شمالی، صاحب الزمان، ولیعصر جنوبی، در رتبه برخوردار از رفاه شهری و محلات شهرک فردوس، شهرک امام خمینی، هفده شهریور، شهید رجایی در رده نیمه برخوردار از رفاه شهری و محلات یافت آباد، شمس آباد، در ردیف برخوردار کم و محلات خلیج فارس و صادقیه نیز در رتبه عدم برخوردار از رفاه شهری قرار می‌گیرند. در این قسمت از پژوهش به منظور بررسی توزیع نرمال بودن داده‌ها از آزمون کلوگروف - اسمیرنوف استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که سطح معناداری کمتر از ۰/۰۱ می‌باشد با اطمینان ۹۹/۹ درصد می‌توان گفت که اطلاعات به دست آمده دارای توزیع نرمال می‌باشد.

جدول ۵. میانگین رتبه‌ها بر اساس روش تاپسیس فازی، ویکور و WASPAS

محللات	بهداشت	ولیعصر شمالی	صاحب الزمان	ولیعصر جنوبی	شهرک فردوس	شهرک امام خمینی	شهرک ۱۷ شهریور	شهید رجایی	یافت آباد	شمس آباد	خلیج فارس	صادقیه	تولید دارو	شادآباد
تاپسیس فازی	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴
ویکور	۱	۲	۴	۳	۵	۶	۷	۹	۸	۱۱	۱۰	۱۲	۱۳	۱۴
WASPAS	۱	۲	۲	۵	۴	۶	۷	۸	۱۰	۹	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴
میانگین رتبه‌ها	۱	۲	۳/۳۳	۴	۴/۶۶	۶	۷	۸/۳۳	۹	۱۰	۱۰/۶۶	۱۲	۱۳	۱۴

بررسی اثربخشی عملکرد مدیریت شهری در رفاه اجتماعی شهروندان

با توجه به اینکه اکثر شاخص‌هایی که برای اثربخشی عملکرد مدیریت شهری بر رفاه شهروندان مورد استفاده قرار گرفته است دارای سطح معنایی بالایی هستند لذا می‌توان گفت که اکثر محلات از حد متوسط فاصله معناداری دارند. بررسی مقایسه میانگین در بعد اجتماعی - فرهنگی در جدول ۶ آورده شده است این اطلاعات نشان می‌دهد میزان رضایتمندی

در اکثر محلات کمتر از حد متوسط است. مقدار گویه‌های تبیین‌کننده در بُعد اجتماعی و فرهنگی در محلات بهداشت با میانگین (۱۷/۳۸)، ولیعصر شمالی (۱۷/۳۱)، ولیعصر جنوبی (۱۷/۲۸) بالاترین و محلات شمس‌آباد با میانگین (۱۳/۳۸)، خلیج‌فارس (۱۳/۲۳)، صادقیه (۱۲/۲۱) پایین‌ترین مقادیر را دارا می‌باشند.

جدول ۶. مقایسه اثربخشی عملکرد مدیریت شهری در رفاه خانواده شهری در بُعد اجتماعی و فرهنگی در محلات مورد مطالعه

محلات	آماره T	درجه آزادی	میانگین موجود	حد متوسط	اختلاف از میانگین	سطح معنادار
بهداشت	-۵/۲۳	۵۲	۱۷/۳۸	۱۹	-۱/۶۲	۰/۰۰۰
ولیعصر شمالی	-۵/۱۲	۴۸	۱۷/۳۱	۱۹	-۱۶/۹	۰/۰۰۰
صاحب‌الزمان	-۰/۳۴	۳۹	۱۶/۳	۱۹	-۲/۷	۰/۰۰۰
ولیعصر جنوبی	-۵/۸	۵۱	۱۷/۲۸	۱۹	-۱/۷	۰/۰۰۰
شهرک فردوس	-۱۶/۳	۶۲	۱۵/۸۳	۱۹	-۳/۱۷	۰/۰۰۰
شهرک امام خمینی	-۱۶/۳	۴۳	۱۵/۴۲	۱۹	-۳/۵۸	۰/۰۰۰
۱۷ شهریور	-۱۴/۳	۵۶	۱۶/۲۱	۱۹	-۲/۷۹	۰/۰۰۰
شهید رجایی	-۱۵/۲	۳۸	۱۵/۵۵	۱۹	-۳/۴۵	۰/۰۰۰
یافت‌آباد	-۱۴/۳	۴۲	۱۵/۴۳	۱۹	-۳/۵۷	۰/۰۰۰
شمس‌آباد	۱۹/۸۳	۵۶	۱۳/۳۸	۱۹	-۵/۶۲	۰/۰۰۰
خلیج‌فارس	۱۹/۶۲	۵۲	۱۳/۲۳	۱۹	-۵/۷۷	۰/۰۰۰
صادقیه	۱۹/۵۴	۶۱	۱۲/۲۱	۱۹	-۶/۷۹	۰/۰۰۰
تولید دارو	۱۸/۳۳	۷۳	۱۱/۸۱	۱۹	-۷/۷۶	۰/۰۰۰
شادآباد	۱۵/۹۴	۷۸	۱۰/۲۸	۱۹	-۸/۷۳	۰/۰۰۰

اثربخشی مدیریت شهری با توجه به شاخص‌های اقتصادی بر رفاه شهروندان در محلات مورد مطالعه مورد ارزیابی قرار گرفته است. این اطلاعات نشان می‌دهد که از نظر پاسخ‌گویان اثربخشی عملکرد مدیریت شهری در رفاه شهروندان در محلات مورد نظر پایین‌تر از حد متوسط است و به عبارتی دیگر در تمام محلات این اثر مشاهده می‌شود. بر اساس اطلاعات به‌دست‌آمده از پرسشنامه، شاخص‌های بُعد کالبدی در محلات مورد مطالعه متفاوت است و در محلات بهداشت با اختلاف میانگین (-۰/۲۷) ولیعصر شمالی (-۰/۳۲)، صاحب‌الزمان (-۰/۳۴)، ولیعصر جنوبی (-۰/۴۱) با اختلاف کمتری و در سطح معناداری بالاتر از ۰/۰۵ بیانگر آن است که عملکرد مدیریت شهری در رفاه شهروندان بیشتر از محلات دیگر بوده است در محلات صادقیه با اختلاف میانگین ۵/۲-، خلیج‌فارس با اختلاف میانگین ۴/۸۸- و محله شمس‌آباد با اختلاف ۴/۸۳- بیشترین نارضایتی شهروندان به چشم می‌خورد. مقایسه اثربخشی عملکرد مدیریت شهری در رفاه شهروندان در بُعد زیست‌محیطی در محلات مورد مطالعه بیانگر آن است که فقط در محلات بهداشت با اختلاف میانگین ۰/۸- و محله ولیعصر شمالی با اختلاف میانگین ۱/۱- تأثیرگذاری عملکرد مدیریت شهری کاملاً معنی‌دار است و محلات شمس‌آباد و خلیج‌فارس و صادقیه بیشترین اختلاف را با وضع میانگین موجود دارند.

نتیجه‌گیری

مقاله حاضر با هدف بررسی اثربخشی عملکرد مدیریت شهری بر رفاه اجتماعی شهروندان با تأکید بر چهار شاخص اقتصادی، اجتماعی- فرهنگی، زیست‌محیطی و کالبدی تدوین شد. میزان تأثیرگذاری عملکرد مدیریت شهری بر شاخص‌ها در محلات شهری منطقه ۱۸ شهر تهران مورد بررسی قرار گرفت. نتایج بررسی داده‌ها به‌وسیله تکنیک تاپسیس فازی نشان داد که عملکرد مدیریت شهری بر میزان رفاه شهری در محلات مورد مطالعه متفاوت بوده است.

به طوری که از بین محلات محدوده مورد مطالعه، محلات بهداشت (۰/۷۴۲)، ولیعصر شمالی (۰/۶۴۳)، صاحب الزمان (۰/۵۸۹)، ولیعصر جنوبی (۰/۵۶۳)، از جمله محلاتی هستند که عملکرد مدیریت شهری بر میزان برخورداری شهروندان از رفاه شهری مثبت ارزیابی شده است. بنابراین محلات بهداشت، ولیعصر شمالی، صاحب الزمان در وضعیت برخورداری از رفاه شهری قرار دارند و محلات ولیعصر جنوبی، شهرک فردوس، شهرک امام خمینی، ۱۷ شهریور دارای وضعیت نیمه برخوردار، و محلات یافت آباد، شمس آباد و خلیج فارس دارای برخورداری کم و محلات صادقیه، تولید دارو و شادآباد در وضعیت عدم برخورداری از رفاه شهری قرار دارد. با توجه به اینکه اکثر شاخص‌هایی که برای اثربخشی عملکرد مدیریت شهری بر رفاه شهروندان مورد استفاده قرار گرفته است دارای سطح معنایی بالایی هستند لذا می‌توان گفت که اکثر محلات از حد متوسط فاصله معناداری دارند. مقدار گویه‌های تبیین‌کننده در بُعد اجتماعی و فرهنگی در محلات بهداشت با میانگین (۱۷/۳۸)، ولیعصر شمالی (۱۷/۳۱)، ولیعصر جنوبی (۱۷/۲۸) بالاترین و محلات شمس آباد با میانگین (۱۳/۳۸)، خلیج فارس (۱۳/۲۳)، صادقیه (۱۲/۲۱) پایین‌ترین مقادیر را دارا می‌باشند. این قسمت از یافته‌ها با نتایج معتمدی و همکاران (۱۳۹۸) و سفیخ مخلص و همکاران (۲۰۱۱) همخوانی دارد.

شاخص‌های بعد کالبدی در محلات مورد مطالعه متفاوت است و در محلات بهداشت با اختلاف میانگین (۰/۲۷-) ولیعصر شمالی (۰/۳۲-)، صاحب الزمان (۰/۳۴-)، ولیعصر جنوبی (۰/۴۱-) با اختلاف کمتری و در سطح معناداری بالاتر از ۰/۰۵ بیانگر آن است که عملکرد مدیریت شهری در رفاه شهروندان بیشتر از محلات دیگر بوده است و در محلات صادقیه با اختلاف میانگین ۵/۲-، خلیج فارس با اختلاف میانگین ۴/۸۸- و محله شمس آباد با اختلاف ۴/۸۳- بیشترین نارضایتی شهروندان به چشم می‌خورد. این مطالعات با پژوهش‌های هزارجریبی و همکاران (۱۳۹۶) و علیان و همکاران (۱۳۹۶) همسویی دارد. مقایسه اثربخشی عملکرد مدیریت شهری در رفاه شهروندان در بعد زیست‌محیطی در محلات مورد مطالعه بیانگر آن است که فقط در محلات بهداشت با اختلاف میانگین ۰/۸- و محله ولیعصر شمالی با اختلاف میانگین ۱/۱- تأثیرگذاری عملکرد مدیریت شهری کاملاً معنی‌دار است و محلات شمس آباد و خلیج فارس و صادقیه بیشترین اختلاف را با وضع میانگین موجود دارند. این نتایج با یافته‌های خستو و همکاران (۱۳۹۷) و خلیل‌آبادی و همکاران (۱۳۹۷) همسویی دارد.

امروزه وظایف مدیریت شهری تحول اساسی یافته است و هدف آن دستیابی شهروندان به وضعیت پایداری در جوامع شهری است و "مدیریت شهری عامل اصلی در ارائه و دسترسی شهروندان به رفاه اجتماعی در شهرهاست. در واقع ایجاد شهر پایدار مأموریت خطیر و الزام‌آور مدیریت شهری محسوب می‌شود"

منابع

- ۱) ابراهیم‌زاده، عیسی و قاسمی، عزت‌الله. (۱۳۹۴). ارزیابی شاخص‌های کالبدی مسکن شهری با رویکرد توسعه پایدار (مطالعه موردی: شهر سامان). فصلنامه مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، ۷(۲۶)، ۱۰۴-۸۳.
- ۲) امانپور، سعید؛ صفایی‌پور، مسعود و عباس‌پور، مریم. (۱۳۹۴). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان. فصلنامه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری چشم‌انداز زاگرس، ۷(۲۳)، ۷۲-۵۳.
- ۳) باری، نورمن. (۱۳۸۹). رفاه اجتماعی. ترجمه سیداکبر میرحسینی و سید مرتضی نوربخش، چاپ سوم، تهران: انتشارات سمت.
- ۴) بمانیان، محمدرضا و محمودنژاد، هادی. (۱۳۸۷). تحقیقی در سنجش عوامل تاثیرگذار بر احساس امنیت شهری / نمونه موردی: شهر کرمان. نشریه مدیریت شهری، ۶(۱۹)، ۷۲-۵۹.

- (۵) بیگ پور، مریم؛ شریعت پناهی، مجیدولی و فرجی راد، عبدالرضا. (۱۴۰۰). ارزیابی نقش مدیریت شهری در توسعه پایدار کلان شهر تهران. *فصلنامه نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی*، ۱۳(۲)، ۱-۲۴.
- (۶) پورطاهری، مهدی. (۱۳۸۹). کاربرد روش‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه در جغرافیا. چاپ ششم، تهران: انتشارات سمت.
- (۷) تقوایی، مسعود و صفراآبادی، اعظم. (۱۳۹۰). نقش مدیریت شهری در دستیابی به توسعه پایدار گردشگری شهری مطالعه موردی: شهر کرمانشاه. *مجله مطالعات جغرافیایی مناطق خشک*، ۱(۴)، ۳۵-۵۲.
- (۸) حق‌جو، ناصر. (۱۳۸۱). رفاه اجتماعی و توسعه (مروری بر کارکرد برخی نهادهای حمایتی در ایران). *فصلنامه رفاه اجتماعی*، ۲(۶)، ۷۵-۹۶.
- (۹) حکمت‌نیا، حسن و موسوی، میر نجف. (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر یزد). *مجله جغرافیا و توسعه*، ۹(۵)، ۲۰۸-۱۸۱.
- (۱۰) حیاتی، زهیر. (۱۳۸۱). بررسی رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های شیراز، علوم پزشکی شیراز. *مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز*، ۱۹(۱)، ۳۰-۱۵.
- (۱۱) خستو، مریم و یاحقی، مرضیه. (۱۳۹۷). تحلیل و ارزیابی شاخص‌های رفاه اجتماعی در نواحی شهری با تأکید بر رویکرد عدالت (مطالعه موردی: نواحی منطقه ۱ شهر قزوین). *پژوهش‌های جغرافیایی انسانی*، ۵۰(۲)، ۳۱۵-۲۹۷.
- (۱۲) خلیل‌آبادی، حسن؛ شاهمرادی، سودابه و خانی زاده، محمدعلی. (۱۳۹۷). تأثیر عملکرد مدیریت شهری بر ارتقاء کیفیت زندگی شهروندان (نمونه موردی: شهر جدید بهارستان). *فصلنامه انسان و محیط‌زیست*، ۱۶(۴۵)، ۱۵-۱.
- (۱۳) راستی، هادی و جهان تیغ، راضیه. (۱۳۹۳). سنجش میزان رفاه اجتماعی خانوارها در نواحی روستایی (مطالعه موردی: شهرستان زهک). *فصلنامه پژوهش‌های روستایی*، ۵(۴)، ۷۷۸-۷۵۹.
- (۱۴) رجب‌صلاحی، حسین. (۱۳۸۱). *ساختار حکومت محلی مدیریت شهری و شهرداری، برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مسائل نظری و چالش‌های تجربی*. چاپ اول، تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور.
- (۱۵) رخسانی نسب، حمیدرضا و قاسمی‌وند، عزت‌الله. (۱۳۹۴). ارزیابی کیفی مکان‌گزینی وضع موجود فضاها با استفاده از مدل‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره. *فصلنامه مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای*، ۷(۲۷)، ۶۰-۴۳.
- (۱۶) زیاری، کرامت‌اله؛ حاجی بابایی، سعید و ذاکر حقیقی، کیانوش. (۱۴۰۰). تحلیل کالبدی-فضایی مناطق شهر همدان بر اساس تلفیق شاخص‌های رشد هوشمند. *فصلنامه آمایش جغرافیایی فضا*، ۱۱(۴۲)، ۱۴۲-۱۲۷.
- (۱۷) سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران. (۱۳۹۲). *آمارنامه شهرداری تهران ۱۳۹۱: سالنامه آماری شهرداری تهران*. تهران: انتشارات سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران.
- (۱۸) ستاوند، محمدهادی؛ حاجی‌زاده، فاضل و غفوری، حسین. (۱۳۹۸). واکاوی فضایی مناطق شهری شیراز از منظر عدالت اجتماعی با تأکید بر خدمات عمومی. *نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*، ۱۹(۵۲)، ۱۹۲-۱۷۱.
- (۱۹) سعیدنیا، احمد. (۱۳۸۲). *کتاب سبز شهرداری‌ها جلد یازدهم (مدیریت شهری)*. چاپ دوم، تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
- (۲۰) شایگان، فریبا. (۱۳۸۹). نگرش نسبت به رفاه اجتماعی - اقتصادی و رابطه آن با اعتماد سیاسی در شهر تهران. *فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی*، ۲(۳)، ۱۷۶-۱۴۵.
- (۲۱) شکوئی، حسین. (۱۳۸۹). *دیدگاه‌های نو در جغرافیای شهری*. چاپ سیزدهم، تهران: انتشارات سمت.
- (۲۲) صرافی، مظفر. (۱۳۷۹). ضرورت بازنگری در نظام اداره کلان‌شهرهای ایران با استفاده از تجارب جهانی. *مجله آبادی، وزارت مسکن و شهرسازی*، ۹(۳۲)، ۳۹-۵۲.
- (۲۳) طلا، حسین؛ محمودزاده، امیر و زیاری، کرامت‌اله. (۱۴۰۰). ارزیابی کارایی پیشنهادی «میز خدمت» در مدیریت کلان‌شهرها از منظر حکمروایی خوب شهری (نمونه پژوهی: کلان‌شهر تهران). *نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*، ۲۱(۶۱)، ۳۷۱-۳۷۱.

۳۹۳.

- ۲۴) عباسپوراسفدن، قنبر؛ شجاعی، امیرعباس و شیر، مهران. (۱۳۸۹). سنجش و اولویت‌بندی کیفیت خدمات واحد آموزش ایران‌خودرو با استفاده از ابزار سروکوال (SERVQUAL) و فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP). *پژوهش‌نامه اقتصاد و کسب‌وکار*، ۱(۱)، ۳۲-۴۴.
- ۲۵) علیان، مهدی؛ فرجی، امین و سرایی، محمدحسین. (۱۳۹۶). تحلیل عملکرد مدیریت شهری بر پایه معیارهای پایداری محله‌ای در بافت تاریخی شهری یزد. *فصلنامه جغرافیایی و آمایش شهری - منطقه‌ای*، ۷(۲۴)، ۲۱۴-۱۹۵.
- ۲۶) غفاریان، محمد؛ پریزادی، طاهر؛ شمایی، علی؛ خطیبی زاده، محمدرضا و شهبسوار، امین. (۱۳۹۵). تحلیل فضایی زیست‌پذیری محلات شهری مورد مطالعه: منطقه ۱۸ تهران. *پژوهش‌های محیط‌زیست*، ۷(۱۴)، ۸۵-۴۵.
- ۲۷) قاسمی اردهایی، علی. (۱۳۸۷). بررسی تطبیقی وضعیت رفاه در خانواده‌های شهری و روستایی. *فصلنامه روستا و توسعه*، ۱۱(۱۲)، ۱-۲۰.
- ۲۸) کاظمیان، غلامرضا؛ مشکینی، ابوالفضل و بیگلری، شادی. (۱۳۹۰). ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در پایداری محله‌ای ناحیه دو شهرداری منطقه ۴ تهران (محله‌های مجیدیه، شمس‌آباد و کالاد). *نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*، ۱۸(۲۱)، ۲۸-۷.
- ۲۹) لطیفی، غلامرضا. (۱۳۸۷). مدیریت شهری. چاپ اول، تهران: انتشارات مؤسسه فرهنگی، اطلاع‌رسانی و مطبوعاتی.
- ۳۰) مدنی، سعید. (۱۳۷۹). *به‌سوی نظام رفاه اجتماعی*. چاپ اول، تهران: سازمان بهزیستی کشور و دانشگاه علوم بهزیستی.
- ۳۱) مرادی مکر، سیاوش و حیدری کیا، مریم. (۱۳۹۷). تحلیل مدیریت شهری و نقش آن در توسعه پایدار شهری (مطالعه موردی: شهر اسدآبادی). *مجله جغرافیا و روابط انسانی*، ۱(۱)، ۹۸-۱۱۵.
- ۳۲) معتمدی، محمد؛ رسولی، سید حسن و نصیری، محمد. (۱۳۹۸). ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، (مطالعه موردی: شهر فاروج). *نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*، ۱۹(۵۵)، ۹۹-۱۱۶.
- ۳۳) مهدوی، شهرام؛ نجفی، علی‌اکبر و مسیبی، سمانه. (۱۳۹۳). بررسی و تحلیل میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر. *فصلنامه تحقیقات جغرافیایی*، ۲(۲)، ۱۲۱-۱۰۳.
- ۳۴) میرفخرالدینی، سیدحیدر و ابوالحسنی، سمانه. (۱۳۹۴). ارزیابی عملکرد فرایندهای حوزه خدمات شهری با استفاده از تاپسیس و دیمتل. *چهارمین کنفرانس ملی مدیریت و اقتصاد پایدار با رویکرد استراتژیک*، ۸ مرداد ۱۳۹۴، شیراز، صص ۳۸۵-۳۶۸.
- ۳۵) نصیری هنده خاله، اسماعیل. (۱۳۹۷). تحلیل نابرابری‌های فضایی توزیع خدمات شهری با رویکرد عدالت فضایی با استفاده از مدل ویکور، مطالعه موردی: شهر قزوین. *فصلنامه آمایش جغرافیایی فضا*، ۸(۲۸)، ۱۵۴-۱۳۳.
- ۳۶) نیک‌پور، امین؛ منظری توکلی، علیرضا و حسینی‌نژاد، محمدرضا. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین معنویت محیط کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی در کنار سازمان بنیاد شهید شهر کرمان. *فصلنامه فراسوی مدیریت*، ۴(۱۶)، ۱۷۲-۱۵۵.
- ۳۷) هزارجریبی، جعفر و صفری شالی، رضا. (۱۳۹۰). رفاه اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن، (مطالعه موردی: تهران). *مجله پژوهش‌های برنامه‌ریزی شهری*، ۲(۵)، ۲۳-۱.
- ۳۸) یاری، حمید. (۱۳۹۱). *مروری بر روش‌های تأمین مالی و سرمایه‌گذاری در پروژه‌های شهرداری*. چاپ اول، تهران: سازمان شهرداری های کشور، راه دان.

References

- 1) Abbaspurasafdan, Q., Shujaee, A. A., & Shiri, M. (2010). Measuring and prioritizing the service quality of Iran Khodro training unit using SERVQUAL tool and Analytical Hierarchy Process (AHP). *Journal of Economics and Business*, 1(1), 32-44. [In Persian].
- 2) Akther, M., Islam, I., & Uddin Hassan, M. (2009). *Evaluation of municipal services in selected wards of Dhaka city corporation: Citizen, s perspective*. First edition, UKpress,

Bangladesh.

- 3) Alian, M., Faraji, A., & Saraei, M. H. (2016). Analyzing the performance of urban management based on neighborhood sustainability criteria in the historical urban context of Yazd. *Journal of Geography and Urban Planning*, 7(24), 214-195. [In Persian].
- 4) Alla, A. K. & Evgeniya, V. S. (2015). Justice as an Indicator of Well-Being in Modern Society. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 166(1), 122- 126.
- 5) Amanpour, S., Safaipour, M., & Abbaspour, M. (2014). Investigating the level of satisfaction of citizens with the performance of Hendijan municipality. *Journal of Zagros Landscape Geography and Urban Planning*, 7(23), 72-53. [In Persian]
- 6) Bannet, F (2004). *Development of social security*. First edition, the policy press, NewYork.
- 7) Barry, N. (2010). *Social Welfare*. Translated by Seyyed Akbarmir Hosseini & Seyyed Morteza Nourbakhsh, third edition, Tehran: Samet Publications. [In Persian].
- 8) Bemanian, M. R., & Mahmoudnejad, H. (2007). A research on measuring the factors affecting the sense of urban security / case study: Kerman city. *Journal of Urban Management*, 6(19), 59-72. [In Persian].
- 9) Bigpour, M., Shariat Panahi, M., & Faraji Rad, A. (2021). Evaluation of the role of urban management in the sustainable development of Tehran metropolis. *Quarterly magazine of new attitudes in human geography*, 13(2), 1-24. [In Persian].
- 10) Brehm, J. (2003). *Amenity migration and social change*. Utah state University, Department of Sociology.
- 11) Ebrahimzadeh, I., & Ghasemi, E. (2014). Evaluation of the physical indicators of urban housing with a sustainable development approach (case study: Saman city). *Journal of Urban and Regional Studies and Research*, 7 (26), 83-104. [In Persian]
- 12) Edelenbos, J., & Meerkerk, I.V. (2017). Finding common ground in urban governance networks: what are its facilitating factors?, *Journal of Environmental Planning and Management*, 1(1),5-20.
- 13) Edelenbos, J., & Meerkerk, I.V. (2017). Finding common ground in urban governance networks: what are its facilitating factors?. *Journal of Environmental Planning and Management*, 1(1), 5-20.
- 14) Gao, L., Bohdan Durnota, Yongsheng Ding, Hua Dai, (2012). An agent-based simulation system for evaluating gridding urban management strategies. *Knowledge-Based Systems*, 26(1), 174-184.
- 15) Ghaffarian, M., Prizadi, T., Shamai, A., Khatibizadeh, M. R., & Shaheswar, A. (2015). Spatial analysis of the livability of the studied urban areas: District 18 of Tehran. *Environmental Research*, 7(14), 45-85. [In Persian].
- 16) Ghasemi Ardahai, A. (2008). A comparative study of the state of well-being in urban and rural families. *Journal of Village and Development*, 11(12), 1-20. [In Persian].
- 17) Giddens, A. (2006). *Sociology*. Fifth Edition, Cambridge, polity press.
- 18) Gordon, R., (2000). *An Introduction to Social Policy: Values in Social Policy*. the Robert Gordon University, First Edition, UKpress.
- 19) Greve, B. (2008). What is welfare?. *Central European Journal of Public Policy*, 1(2), 50-73.
- 20) Gronroos, C. (2000). *Service management and marketing: a customer relationship approval*. second edition, john wily England.
- 21) Hagerty, M. (2001). Quality of life indexes for National Policy. *Journal Social Research*, 1(55), 1-16.
- 22) Haqjo, N. (2012). Social welfare and development (a review of the functioning of some support institutions in Iran). *Social Welfare Scientific Research Quarterly*, 2(6), 75-96. [In Persian].
- 23) Hayati, Z. (2002). Examining the job satisfaction of Shiraz university library staff, Shiraz medical sciences. *Journal of Social and Human Sciences of Shiraz University*, 19(1), 15-30. [In Persian].

- 24) Hazarjaribi, J., Safari Shali, R. (2011). Social welfare and factors affecting it, (case study: Tehran). *Urban Planning Research Journal*, 2(5), 1-23. [In Persian].
- 25) Hekmatnia, H., & Mousavi, M. (2007). Measuring the amount and factors affecting citizens' satisfaction with the performance of the municipality (case study: Yazd city). *Journal of Geography and Development*, 9(5), 181-208. [In Persian].
- 26) Hewstone, B., & Strobe, W. (2001). *Introduction to Social Psychology*. Third edition, Blackwell publishers.
- 27) Information and Communication Technology Organization of Tehran Municipality. (2012). *Statistical Yearbook of Tehran Municipality 2013: Statistical Yearbook of Tehran Municipality*. Tehran: Publications of Information and Communication Technology Organization of Tehran Municipality. [In Persian]
- 28) Ipsos, A. (2009). *Citizen Satisfaction Survey*. the City of Calgary, Canada.
- 29) Johns, N. & Pine, R. (2002). Consumer behavior in the citizen's service industry. *Journal of Hospitality Management*, 21(1), 119-134.
- 30) Kazemian, Gh., Mishkini, A., & Bigleri, Sh. (2011). Evaluation of the performance of urban management in the sustainability of the neighborhoods of two municipal districts of the 4th district of Tehran (Magidieh, Shams-Abad and Kalad neighborhoods). *Journal of Applied Researches in Geographical Sciences*, 18 (21), 7-28. [In Persian]
- 31) Khalilabadi, H., Shahmoradi, S., & Khanizadeh, M. A. (2017). The effect of urban management performance on the improvement of citizens' quality of life (case example: new city of Baharestan). *Quarterly Human and Environment*, 16(45), 1-15. [In Persian].
- 32) Khastu, M., & Yahaghi, M. (2017). Analysis and evaluation of social welfare indicators in urban areas with an emphasis on the justice approach (case study: District 1 of Qazvin city). *Human Geographical Research*, 50(2), 315-297. [In Persian].
- 33) Latifi, Gh. (2008). *Urban management*. First edition, Tehran: Publications of the Cultural, Information and Press Institute. [In Persian].
- 34) Lees, A. (1976). *Eds. The Urbanization and Economic Development in Germany 1815-1919: Town in Societies: Essay in Economic history and historical Society*. First edition, Cambridge University press.
- 35) Lewis, D., & jaanamioch, A. (2005). urban vulnerability and good governance. *journal of contingencies and crisis management*, 6(1), 45-55.
- 36) Lubov, I., & Tatjana, L. (2015). Modern Social Welfare in The Light of The Sustainability Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 166(1), 111-115.
- 37) Madani, S. (2000). *Towards a social welfare system*. First edition, Tehran: Welfare Organization of the country and University of Welfare Sciences. [In Persian].
- 38) Mahdavi, Sh., Najafi, A. A., & Moseibi, S. (2013). Investigating and analyzing the level of citizens' satisfaction with the performance of the municipality and the city council. *Geographical Research Quarterly*, 29(2), 103-121. [In Persian].
- 39) Marti-Costa, M., & Tomas, M. (2017). Urban governance in Spain: From democratic transition to austerity policies. *Urban Studies* 59 (5), 2107-2122.
- 40) Midgely, J. (2000). *Context of welfare theory: a develop mentalist in perpetration*. Center for social development", First edition, Washington university Pup.
- 41) Mirfakhredini, S. H. & Abolhasani, S. (2014). Evaluation of the performance of processes in the field of urban services using TOPSIS and DIMTEL. *The fourth national conference on management and sustainable economy with strategic focus, August 8, 2014, Shiraz, pp 368-385*. [In Persian].
- 42) Mokhlis, S., Aleesa, Y., & Mamat, I. (2011). Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand. *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 122-137.
- 43) Moradi Makri, S., & Haydari Kia, M. (2017). Analysis of urban management and its role in sustainable urban development (case study: Shahr Asadabadi). *Journal of Geography and Human Relations*, 1(1), 115-98. [In Persian]

- 44) Motamedi, M., Rasouli, S. H., & Nasiri, M. (2018). Evaluation of citizens' satisfaction with the performance of urban management in the field of urban services (case study: Faruj city). *Journal of Applied Research in Geographical Sciences*, 19(55), 116-99. [In Persian]
- 45) Nasiri Hande Khale, E. (2017). Analysis of spatial inequalities in the distribution of urban services and the distribution of spatial justice using the Vicor model, case study: Qazvin city. *Quarterly of the Geographical Survey of Space*, 8 (28), 133-154. [In Persian].
- 46) Nikpour, A., Manzari-Tavakoli, A., & Hosseini-Nejad, M. (2011). Investigating the relationship between the spirituality of the work environment and organizational citizenship behaviors in the organization of Shahid Shahr Foundation of Kerman. *Quarterly Beyond Management*, 4(16), 155-172. [In Persian].
- 47) Osman, M., Bakri, N. I. M., Bachok, S., Ibrahim, M., & Mohamed, M. Z. (2015). Assessing social welfare department service delivery system towards vulnerable and disadvantages group in Malaysia: case study of Perak. *Procedia Environmental Sciences*, 28(1), 418-426.
- 48) Portahari, M. (2010). *The application of multi-criteria decision making methods in geography*. 6th edition, Tehran: Samt Publications. [In Persian]
- 49) Rajab Salahi, H. (2002). *Local government structure, urban management and municipality, planning and urban management, theoretical issues and experimental challenges*. First edition, Tehran: Publications of the Organization of Municipalities of the country. [In Persian].
- 50) Rakhshani Nesab, H., & Ghasemi Vand, E. (2014). Qualitative evaluation of the location of existing spaces using multi-criteria decision models. *Journal of Urban and Regional Studies and Research*, 7(27), 60-43. [In Persian]
- 51) Rasti, H., & Jahan Tigh, R. (2013). Measuring the level of social welfare of households in rural areas (case study: Zahak city). *Rural Research Quarterly*, 5 (4), 778-759. [In Persian].
- 52) Sadashiva, M. (2017). *Effects of civil society on urban planning and governance in Mysore*. First edition, India (Doctoral dissertation, Technical University of Dortmund).
- 53) Saeednia, A. (2012). *The Green Book of Municipalities*. Volume 11 (Urban Management). Second edition, Tehran: Publications of the Organization of Municipalities and Villages of the country. [In Persian].
- 54) Sarafi, M. (2000). The necessity of revising the administration system of Iranian metropolises using global experiences. *Abadi Magazine, Ministry of Housing and Urban Development*, 9(32), 52-39. [In Persian]
- 55) Shaygan, F. (2010). Attitude towards socio-economic welfare and its relationship with political trust in Tehran. *Social Development and Welfare Planning Journal*, 2(3), 145-176. [In Persian].
- 56) Shekoi, H. (2010). *New perspectives in urban geography*. Thirteenth edition, Tehran: Samt Publications. [In Persian].
- 57) Stavand, M. H., Hajizadeh, F., & Aghfour, H. (2018). Spatial analysis of urban areas of Shiraz from the perspective of social justice with emphasis on public services. *Applied Research Journal of Geographical Sciences*, 19(52), 171-192. [In Persian].
- 58) Taghvai, M., & Safarabadi, A. (2011). The role of urban management in achieving the sustainable development of urban tourism, case study: Kermanshah city. *Journal of Arid Regions Geographical Studies*, 1(4), 52-35. [In Persian]
- 59) Tala, H., Mahmoudzadeh, A., & Ziari, K. (2021). Evaluation of the proposed efficiency of "service desk" in the management of metropolises from the perspective of good urban governance (case study: Tehran metropolis). *Journal of Applied Research in Geographical Sciences*, 21(61), 371-393. [In Persian]
- 60) Van, S. (1993). *The Reality of welfare Concept*. First edition, Oxford University Press.
- 61) Wolfram, M. (2017). Grassroots niches in Urban contexts: exploring Governance in Novation's for sustainable development in Seoul. *Urban Transitions Conference*,

Shanghai, Procedia Engineering 198, First edition, Pekan, Pekan perss.

- 62) Yari, H. (2012). *An overview of financing and investment methods in municipal projects*. first edition, Tehran: Organization of Municipalities of the country, Rahdan. [In Persian].
- 63) Zetter, M. (2012). *Designing Sustainable Cities In developing word*. edition1, Ashgate Publishing Ltd.
- 64) Zhang, Z. (2013). community-Based disaster Management. *Journal Natural Hazards*, 65(3), 2215-2239.
- 65) Ziyari, K., Haji Babaei, S., & Zaker Haqiqi, K., (2021). Physical-spatial analysis of Hamadan city areas based on the integration of smart growth indicators. *Journal of Geographical Survey of Space*, 11(42), 127-142. [In Persian].