

## **Evaluating the Performance of Sustainable Urban Management with a Citizen Satisfaction Approach (Case Study: Ardabil Neighbourhoods)**

Behnam Judy<sup>1</sup>, Marzieh Moghali<sup>2\*</sup>, Ahmadi Khorambakht<sup>3</sup>.

1- Ph.D. Student of Geography, Larestan Unit, Islamic Azad University, Larestan, Iran

2- Associate Professor, Department of Geography, Larestan Branch, Islamic Azad University, Larestan, Iran

3- Assistant Professor, Department of Geography, Larestan Branch, Islamic Azad University, Larestan, Iran

**Received: 1 September 2021**

**Accepted: 6 January 2022**

### **Extended Abstract**

#### **Introduction**

Evaluating the efficiency and performance of urban management in providing urban services is very important because of its impact on people's living standards. Given the importance of this issue and the fact that the city of Ardabil as the center of the province, has many problems that could be turned into a developed and advanced city with proper management, this study evaluates the level of citizen satisfaction with the performance of urban management (city municipality) Ardabil) in four dimensions of socio-cultural, environmental, economic and physical in 24 studied areas of Ardabil using the method of structural equations, which according to studies can gather the most useful information about the intended purpose. Therefore, this study seeks to answer the following question:

what is the evaluation of the performance of urban management from the perspective of the citizens of Ardabil?

#### **Methodology**

The nature of the present research is applied and the research method is descriptive and analytical. The method of data collection is based on library and field studies. In library studies, the relevant theoretical foundations, national and global experiences have been referred to and in field studies, questionnaire tools have been used. The study area is 24 central neighborhoods of Ardabil. Due to the large population living in these neighborhoods (65,774 people), sampling has been done. The sample size was calculated using the Cochran's formula and a total of 383 samples were selected and a questionnaire was randomly classified (proportional to the population of each neighborhood) and distributed. Questionnaire questions were divided into two categories; the first category is related to demographic characteristics and descriptive information and the second category is related to the evaluation factors of urban management in sustainable urban development from the citizens' point of view in four dimensions: socio-cultural, economic-managerial, environmental and physical-physical; all questions are based on the Likert scale (five options). In this study, Cronbach's alpha coefficient was used to obtain the reliability of the questionnaires. The coefficient obtained is 0.838, which indicates the high reliability of the questionnaire. The validity of the questionnaire was assessed based on Logical method which has been approved by a group of experts. Finally, the Smart PLS model has been exploited to analyze the obtained data and evaluate the factors affecting citizens' satisfaction in

---

\*. Corresponding author (mmoghali@yahoo.com)

urban management in sustainable urban development. The Smart PLS method consists of two parts. In the first part, the measurement model, i.e. the reliability of convergent and divergent identification and validity of research structures and tools, is examined, and in the second part, the structural model is tested and hypotheses are tested. Diagnostic reliability, convergent validity and divergent validity are discussed in examining the measurement model.

### **Results and discussion**

First, the reliability of the indicators, convergent validity and divergent validity were used in the research findings section to measure the fit of the measurement model. Reliability of indicators for measuring internal reliability includes three criteria: factor load coefficients, Cronbach's alpha and combined reliability. The data show that all Cronbach's alpha values are greater than 0.7, which indicates that the reliability is desirable, and the composite reliability values are more than 0.7, and all research variables have a AVE value greater than 0.5. This indicates that the convergent validity of the research variables is appropriate. Combined reliability criterion is another evaluation criterion for determining the reliability of structures in the partial least squares method. This criterion should also be more than 0.7, which in the results also shows the appropriate combination reliability. Fornell-Larker criterion was used to validate the divergence of the measurement model. According to this criterion, the acceptable divergence validity of a model indicates that one structure in the model has more interaction with its characteristics than other structures. Divergence validity is at an acceptable level when the average amount of variance extracted for each structure is greater than the shared variance between that structure and the other ones in the model. According to this criterion, a latent variable compared to other ones, should have a greater dispersion among its observable, to say that the latent variable has a high diagnostic validity and Ardabil Municipality performance evaluation indicators have a high diagnostic validity.

### **Conclusion**

The results of structural equations showed that socio-cultural, economic-managerial, environmental and physical dimensions affect urban performance and these relationships are statistically confirmed. Based on structural equations, physical and environmental dimensions are the first and second priority, and economic - managerial and socio-cultural are the third and fourth priorities. In this regard, the results of this study are consistent with the results of research by Khakpour et al. (2015) on the effect of socio-cultural sustainability of Piranshahr neighborhoods on the performance of urban management. The results of determining the strategy of Ardabil citizens' satisfaction with the evaluation of the performance of Ardabil metropolitan municipality have shown that citizens' satisfaction with the performance of Ardabil municipality in all four dimensions of socio-cultural, Environmental, economic - managerial and physical, is effective and meaningful, and also citizens are familiar with the importance of these indicators and have evaluated them in terms of significant satisfaction, so in terms of all dimensions of the study, Ardabil metropolitan municipality should base its action on new and optimal strategy and management in the areas studied in the present study to improve the sustainability situation.

**Keywords:** Citizen Satisfaction, Sustainable Development, Ardabil Metropolitan Municipality, Partial Structural Equations Method.

## ارزیابی عملکرد مدیریت شهری پایدار با رویکرد رضایتمندی شهروندان مطالعه موردی: محلات شهر اردبیل

بهنام جودی - دانشجوی دکتری جغرافیا، واحد لارستان، دانشگاه آزاد اسلامی، لارستان، ایران  
مرضیه موغلی<sup>۱</sup> - دانشیار گروه جغرافیا، واحد لارستان، دانشگاه آزاد اسلامی، لارستان، ایران  
احمد علی خرم بخت - استادیار گروه جغرافیا، واحد لارستان، دانشگاه آزاد اسلامی، لارستان، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۰/۱۶

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۱۰

### چکیده

بسیاری از مسائل امروزی شهرها از مدیریت شهری نشات می‌گیرد. شهر اردبیل به‌عنوان مرکز استان و شهر نسبتاً مهاجرپذیر و گسترده، از نظر کیفیت زندگی و رضایت شهروندان، با چالش اساسی مواجه است که به نظر می‌رسد یکی از مباحث اصلی آن به مدیریت شهری مربوط باشد. از همین رو، لازم است تا عملکرد مدیریت شهری از نظر شهروندان مورد ارزیابی قرار گیرد. لذا، هدف این پژوهش، ارزیابی عملکرد مدیریت شهری شهر اردبیل در ارائه خدمات شهری می‌باشد. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش توصیفی - تحلیلی است که برای تهیه اطلاعات پژوهش، مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی و ابزار پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش را ساکنان محلات شهر اردبیل تشکیل می‌دهند، که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه آماری ۳۸۳ نفر برآورد گردید. در راستای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی در قالب نرم‌افزار Smart PLS استفاده شد. نتایج معادلات ساختاری نشان داد که عملکرد مدیریت شهری در ابعاد اجتماعی - فرهنگی، اقتصادی - مدیریتی، زیست‌محیطی و فیزیکی - کالبدی بر رضایت شهروندان شهری مؤثر است و به لحاظ آماری این روابط تأیید شده‌اند، همچنین بر اساس معادلات ساختاری ابعاد فیزیکی - کالبدی (با ضریب تأثیر ۰/۴۶۹) و زیست‌محیطی (با ضریب تأثیر ۰/۳۹۵) در اولویت اول و دوم و اقتصادی - مدیریتی (با ضریب تأثیر ۰/۲۴۳) و اجتماعی - فرهنگی (با ضریب تأثیر ۰/۱۷۶) در اولویت‌های سوم و چهارم قرار گرفته‌اند.

**واژگان کلیدی:** رضایتمندی شهروندان، توسعه پایدار، شهرداری کلان‌شهر اردبیل، روش معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی.

## مقدمه

تا سال ۲۰۵۰ حدود ۷۵ درصد از جمعیت دنیا در شهرها زندگی می‌کنند (طالبی و همکاران، ۱۳۹۹: ۴۴). شهر یکی از بارزترین نمودهای حیات انسانی است و از زمان شکل‌گیری اولیه آن تا به حال، با فراز و نشیب‌های زیاد، شیوه اداره آن نیز در طول تاریخ، تغییر فراوانی داشته است (لطیفی و سوزی، ۱۳۹۲: ۱۱۸)؛ و زیر فشارهای توسعه دائمی تغییرات کمی و کیفی زیادی در آن به وقوع می‌پیوندد (عزیزی و مجتبی‌زاده، ۱۳۹۹: ۷۶). توسعه شتابان شهرها در چند دهه معاصر ابعاد مختلف زندگی اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، سیاسی و محیطی و ... را تحت تأثیر قرار داده است (رنه شورت، ۱۳۸۸: ۱). در این راستا توسعه پایدار محله نقش مهمی در روند گسترش و نحوه توسعه محلات شهری دارد؛ که می‌توان به‌وسیله مدیریت شهری پایدار با برنامه‌ریزی‌ها و طرح‌های مطلوب، یکپارچگی لازم برای آن‌ها ایجاد نمود (خاکپور و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۳۵). بنابراین، برای دستیابی به توسعه پایدار شهری، مدیریت شهری خوب برای تمامی محلات صرف‌نظر از تعداد ساکنان آن‌یک وظیفه ضروری به شمار می‌آید. که یکی از شاخص‌های مهم در مدیریت شهری ارزیابی عملکرد آن‌ها می‌باشد (Henseler et al, 2009: 279). ارزیابی عملکرد مدیریت شهری از یک سو می‌تواند به‌عنوان ابزاری برای خودآگاهی از پیامدهای اقدامات انجام‌گرفته عمل کند و از سوی دیگر، می‌تواند به‌مثابه ابزاری برای نیازسنجی شهروندان به کمک برنامه ریزان و مدیران شهری بیاید. اما آنچه برنامه ریزان و صاحبان تخصص بر آن نظر مثبت دارند، نقش و عملکرد مدیریت شهری در پایداری است. مدیریت شهری و مجموعه شهرداری به دلیل وظایفی که در سطح شهر و محله بر عهده دارد، با انجام وظایف خود به‌صورت مطلوب می‌تواند در پایداری شهری و محله‌ای تأثیرگذار باشد (کاظمیان و همکاران، ۱۳۹۰: ۸). افزایش مشکلات در عرصه مدیریت شهری این نکات را تقویت می‌کند که توجه واقعی به کنشگران در عرصه تصمیم‌گیری‌ها به‌منظور شناخت و حل مؤثرتر مشکلات می‌تواند راهگشا باشد در این فرایند نیازها و نظرات شهروندان در سیاست‌ها و برنامه‌ریزی‌های شهری در نظر گرفته می‌شود (زیاری و همکاران، ۱۳۹۹: ۲). در این‌باره عواملی که در گسترش رضایت شهروندان از مدیریت شهری نقش داشته‌اند عبارت‌اند از: پیدایش نظام‌های مردم‌سالار و اهمیت یافتن نقش مردم در اداره امور - درس گرفتن از روندهای توسعه شهری در دهه‌های گذشته - مطابق نبودن طرح‌های شهری با نیازها و خواست‌های مردم - توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و تضمین منافع شهروندان - پیچیدگی فزاینده زندگی شهری و اخلاق اجتماعی برنامه‌ریزی. رویکرد نگاه مدیران و برنامه‌ریزان از پایین به بالا، مبتنی بر توانمندسازی افراد و متکی بر سرمایه‌های انسانی و اجتماعی شهروندان است (حاجی پور، ۱۳۸۵: ۳۸). بنابراین، نظرات شهروندان در ارزیابی عملکرد مدیریت شهری بسیار حائز اهمیت است؛ چراکه بررسی نتایج عملکرد یک فرآیند راهبردی تلقی می‌شود. در صورتی که ارزیابی عملکرد با دیدگاه فرآیندی و به‌طور مستمر و صحیح انجام گیرد، موجب ارتقای مدیریت منابع، رضایت شهروندان، کمک به توسعه، ایجاد قابلیت‌های جدید، پایداری و ارتقاء عملکرد مدیریتی می‌شود. به‌عبارتی دیگر، ارزیابی عملکرد سازمان‌ها و تأثیر دادن نتایج حاصل از آن در چگونگی انجام کارها در جهت بهبود عملکرد از ضروریات مدیریت کارآمد می‌باشد و شهرداری‌ها نیز از این قاعده مستثنی نیستند. به‌ویژه آنکه شهروندان مهم‌ترین خدمات گیرندگان از شهرداری‌ها هستند و مخاطبی اصلی این نهاد عمومی می‌باشند استفاده از سیستم ارزیابی عملکرد می‌تواند در بالا بردن رضایت شهروندان از شهرداری و نهایتاً ارتقاء سطح کیفیت آنان نقش به‌سزایی را ایفا کند (خدام الحسینی و بهرامی، ۱۳۹۸: ۳۶). شهر اردبیل به‌عنوان مرکز استان، دچار مشکلات بسیاری از جمله: عدم مشارکت دهی و مشارکت گیری شهروندان، ادغام روستاهای پیرا شهری و شکل‌گیری محلات (همچون گل‌مغان، ایران‌آباد و نیار)، عدم هماهنگی نهادها و سازمان‌های شهری (بخصوص بین شهرداری و سایر سازمان‌ها)، افزایش مهاجرت (مهاجرت از شهرستان‌ها و روستاهای پیرامون به شهر اردبیل)، ناکارآمدی نیروی انسانی، عدم برنامه‌ریزی شهری دقیق (نبود چشم‌انداز و آینده‌نگری)، نبود آمار و اطلاعات، ناکارآمدی و اجرایی نشدن صحیح

طرح‌های شهری (مثل طرح ساماندهی ترافیک شهری و ساماندهی سکونتگاه‌های غیررسمی)، ضعف در اجرای کارهای عمرانی (مثل پل قدس)، فرهنگی (مثل پارک بانوان)، اقتصادی (نداشتن برنامه درآمدزایی پایدار شهری)، ضعف سرمایه‌گذاری اقتصادی (عدم جذب سرمایه‌گذار مطرح از خارج استان) و بودجه‌های لازم برای طرح‌های شهری و ... است. درحالی‌که با توجه به پتانسیل‌های تاریخی (همچون بقعه شیخ صفی)، گردشگری و حتی اقتصادی (مثل مجموعه گردشگری شورابیل) که شهر اردبیل دارد، می‌توانست با مدیریت صحیحی به شهری توسعه‌یافته و پیشرفته تبدیل گردد. هدف پژوهش بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری (شهرداری شهر اردبیل) در ابعاد چهارگانه اجتماعی - فرهنگی، زیست‌محیطی، اقتصادی و کالبدی - فیزیکی در ۲۴ محله شهر اردبیل می‌باشد لذا سؤال پژوهش این است که ارزیابی عملکرد مدیریت شهری از نظر شهروندان شهر اردبیل چگونه است؟

زیاری و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به تحلیل عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر شاخص‌های حکمروایی خوب از منظر شهروندان (مورد مطالعه: شهر ساری) پرداخته‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که میانگین کل شاخص‌های حکمروایی خوب از منظر شهروندان با مقدار ۱/۹۸ از ۳ در وضعیت نامطلوبی قرار دارد. با توجه به نتایج، در بین شاخص‌های بررسی شده شاخص کارایی و اثربخشی فعالیت مدیران و مسئولان شهری با میانگین ۲/۴۶ از ۳ بیشترین میزان در بین شاخص‌ها را داشته است ولی کمتر از میانگین استاندارد است که نشان‌دهنده مؤثر نبودن روش فعالیت مدیران در عرصه شهری است و شاخص مشارکت با مقدار ۱/۶۷ از ۳ کمترین مقدار را داشته است در نتیجه برای افزایش مشارکت شهروندان در امور مدیریتی لازم است که مسئولان شهری زمینه مشارکت شهروندان را فراهم کنند. نتایج عدم رضایت شهروندان را بیان می‌کند که در این رابطه مسئولان شهری باید با به‌کارگیری نظرات افراد در عرصه مدیریتی و سیاست‌گذاری‌ها، زمینه را برای افزایش رضایت از زندگی در شهر را فراهم نمایند. خاکپور و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی به ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در پایداری اجتماعی - فرهنگی محلات شهر پیرانشهر (با توجه به زیرگروه‌های جمعیتی) پرداخته‌اند. نتایج نشان داده است که متغیرهای مستقل تحقیق توانسته‌اند تأثیر معناداری بر پایداری اجتماعی فرهنگی محلات شهری پیرانشهر داشته باشند. همچنین نتایج بیانگر آن است که از شاخص‌های مورد بررسی، فقط شاخص تعلقات مکانی با تفاوت میانگین ۰/۷۰۴۷ نسبت به میانگین واقعی در سطح مطلوبی ارزیابی گردیده است. شینانی و علی‌محمدی (۱۳۹۴) در پژوهشی به مطالعه فرهنگ شهروندی در مدیریت شهری تهران پرداخته‌اند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داده است که قوانین و مقررات لازم الاجراء در سه دسته مربوط به شهر، شهروند و شهرداری از عناصر فرهنگ شهروندی با چالش مواجه هستند. بنابراین می‌توان به سه مشکل اساسی توجه داشت: عدم ضمانت اجرایی برای قوانین و مقررات شهری، ابهام در قوانین و مقررات شهری، وجود خلاء در قوانین و مقررات شهری که هر کدام پیامدهای خاصی را به دنبال خواهد داشت. یغفوری و رفیعیان (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی عملکرد مدیریت شهری در رابطه با مشارکت شهروندان در امور شهری (مورد شهر فسا) پرداخته‌اند که نتایج حاصل از ارزیابی عملکرد مدیریت شهری شهر فسا در رابطه با افزایش مشارکت شهروندان نشان می‌دهد که مدیریت شهری - شهر فسا در این رابطه عملکرد ضعیفی را داشته است، به طوری که نتایج تحلیل داده‌ها این عملکرد را در حد کم و خیلی کم ارزیابی کرده‌اند. درویشی (۱۳۹۳) در پژوهشی به بررسی موانع و چالش‌های پیش‌روی مدیریت شهری در اردبیل پرداخته‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که چالش‌های جدی در مدیریت شهری شهر اردبیل هم از لحاظ ساختاری و هم بازیگران دخیل در امور شهر اردبیل بود. مشکینی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی به ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در عدالت فضایی نواحی شهری (مطالعه موردی: شهر قائمشهر) پرداخته‌اند. به این نتیجه رسیده‌اند که نابرابری توزیع در میزان دستیابی ساکنان نواحی به خدمات و میزان تخصیص و تحقق هزینه‌هاست. نتایج نشان‌دهنده تمرکز منابع و خدمات در بعضی نواحی و دوگانگی در شهر قائمشهر است که عدم توجه به اصول و معیارهای عدالت فضایی در

سیاست‌گذاری‌های مدیریت شهری از مهم‌ترین دلایل این نابرابری‌ها است. مشکینی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی به ارزیابی الگوی مدیریت محله مبتنی بر شاخص‌های حکمروایی مطلوب شهر (مطالعه موردی: محله اوین تهران) پرداخته‌اند. نتایج نشان داده است که شاخص‌های اثربخشی و پاسخگویی، از کارکرد بیشتری در شکل‌گیری الگوی مطلوب مدیریت محله اوین نقش داشته‌اند و مدیریت محله اوین از لحاظ شاخص‌های حکمروایی مطلوب شهری در وضعیت خوبی قرار دارد. لین و لیو (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در مدیریت فضای سبز شهری در شهرهای تایوان انجام داده‌اند. یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان‌دهنده آن است که عملکرد مدیریت شهر در ارتباط با امنیت فضاهای سبز شهری، راحتی و دسترسی مناسب به این فضاها و امکانات عمومی این فضا میزان رضایت شهروندان متعادل و قابل قبول است. زئو و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان تأثیر مدیریت و کارایی زمین بر رضایت از عملکرد مدیریت شهری در ۳۱۵ شهر چین انجام داده‌اند. نتایج حاصل از این پژوهش نشان‌دهنده آن است که توزیع فضایی رضایت‌مندی شهروندان از مدیریت شهری در قبال کاربری زمین به صورت نامتوازن است؛ به گونه‌ای که در مناطق غربی و شمال شرقی توازن بیشتری وجود دارد. همچنین نتایج این پژوهش حاکی از آن است که رضایت از عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با مدیریت زمین شهری پایین‌تر از حد متوسط است. گوتیرز و همکاران (۲۰۱۹)، در مقاله‌ای به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته‌اند. در این تحقیق سعی شده با تجزیه و تحلیل اجزای کیفیت، ارتباط بین کیفیت خدمات، رضایت و اعتبار ارزیابی شود. نتایج پژوهش نشان داد ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت ارتباط مستقیم درحالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیرمستقیم است. همچنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی با هم دارند. مک تیل و مومو اوما<sup>۴</sup> (۲۰۱۶) به منظور تبیین نقش و اهمیت پاسخگویی در دستیابی به مدیریت شهری پایدار، به بررسی پاسخگویی عمودی و افقی و نقش آن‌ها در مدیریت شهری پایدار پرداختند و به این نتیجه رسیدند که پاسخگویی اجتماعی می‌تواند در تحول خدمات‌رسانی و در نهایت، کاهش نابرابری تأثیر شگرفی داشته باشد. روپر و ری<sup>۵</sup> (۲۰۰۸) با بررسی رابطه بین مدیریت شهری پایدار و مسئولیت اجتماعی نهاد مدیریت شهری، نتیجه گرفتند که یک چارچوب اجرایی در تنظیم مسئولیت‌های اجتماعی سازمان‌ها، باعث می‌شود دولت‌ها در ایجاد محیط‌هایی برای دستیابی به مؤلفه‌های مدیریت شهری پایدار همچون آزادی در انتخاب و استخدام بدون محدودیت، به‌درستی عمل کنند. همچنین آن‌ها مدیریت شهری پایدار را دستورالعملی برای مسئولیت اجتماعی و قسمتی از برنامه توسعه نهاد شهرداری می‌دانند.

بررسی‌های به‌عمل آمده نشان داد که در پژوهش‌های صورت گرفته ارتباط مثبت و معناداری میان مدیریت شهری و توسعه پایدار محله‌ای وجود دارد. که از وجوه مشترک این پژوهش‌ها می‌باشد. هدف پژوهش حاضر نیز این است که عملکرد مدیریت شهری در محلات شهر اردبیل را مورد ارزیابی قرار دهد تا از این طریق بتواند نکات و عواملی مهمی که می‌توانند در رابطه با عملکرد مدیریت شهری و رضایت‌مندی شهروندان اثرگذار هستند را شناسایی نماید. در این راستا مدیران شهری می‌توانند از یافته‌های پژوهش حاضر در بالا بردن میان رضایت‌مندی شهروندان و افزایش مشارکت مردمی و اعتماد آن‌ها در اجرای طرح‌ها و برنامه‌ها و ... یاری رسانند. تفاوتی که این پژوهش با سایر پژوهش‌ها دارد در شاخص‌ها و متغیرهای موردبررسی و همچنین محدوده مورد مطالعه می‌باشد.

- 1 .Lin & Liu
- 2 .Xu
- 3 .Gutierrez
- 4 .McNeil & Mumvuma
- 5 .Roper & Rhea

## مبانی نظری

ماهیت مدیریت شهری به طور واضح در ارتباط با روابط قدرت، ماهیت شهر و ساختار اجتماعی و اقتصادی قرار دارد (مشیکینی و همکاران، ۱۳۹۱:۳۹). اگر شهر همچون سازمانی در نظر گرفته شود، لازم است در رأس آن عنصری برای برنامه‌ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد؛ این عنصر را می‌توان مدیریت شهر نامید (صرافی و عبدالمهی، ۱۳۸۷:۱۲۱). کارآمدی سازمان‌های عمومی ارائه‌دهنده خدمات شهری چون مدیریت شهری، نقش مهمی در ایجاد ظرفیت‌های توسعه در هر جامعه دارد. بنابراین در بررسی این کارآمدی و عملکرد، از شاخص‌های تأثیر و واکنش استفاده‌کننده، بهره‌گرفته‌شده تا بر اساس نظر هیلی و پاتر مشخص شود، چه خدماتی در عمل شهروندان دریافت کرده‌اند و تا چه اندازه در برآوردن تقاضاهای آنان توفیق داشته است (کازمی و رحمانی، ۱۳۹۹:۹۳). لذا رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، که بعضی آن را مترادف با مدیریت رشد و توسعه و مدیریت خدمات عمومی و برخی دیگر آن را به‌عنوان مجموعه‌ای از فعالیت‌ها (اقدامات دولت، بخش خصوصی و شهروندان تعریف می‌کند که با همدیگر توسعه اقتصادی، اجتماعی و کالبدی نواحی شهری را شکل داده و هدایت می‌کند (غفاری و افروز، ۱۳۹۶:۵۴۹). شالوده مدیریت شهری عبارت است از بر عهده گرفتن نقش فعال در توسعه، مدیریت و هماهنگ‌سازی منابع برای دستیابی به اهداف توسعه شهری (سعیدی، ۱۳۸۸:۱۳۲). مدیریت شهری صرفاً مدیریت مشکلات شهر را بر عهده ندارد، بلکه فراتر از این موضوع، راهبری شهر را به‌سوی توسعه‌ای همه‌جانبه و پایدار، بر عهده دارد (پرهیزکار و فیروزبخت، ۱۳۹۰:۴۴). مدیریت شهری به لحاظ اداری - اجرایی یک سازمان مشتعل بر عناصر متعدد برای اداره امور شهر است و شهرداری نیز به‌عنوان هسته اصلی جزء عناصر مهم مدیریت سیاسی اجتماعی شهر محسوب می‌گردد و مهم‌ترین عنصر اجرایی سیستم مدیریت شهری است (خاکپور و همکاران، ۱۳۹۷:۱۴۰). مدیریت شهری قدرتمند زمانی شکل می‌گیرد که مشروعیت مبتنی بر مشارکت مردم داشته باشد (یغفوری و رفیعیان، ۱۳۹۴:۸۲). بنابراین مهم‌ترین ابزار برای مدیریت شهری موفق، بهره‌گیری از مشارکت و رضایتمندی شهروندان است. این کار کمک می‌کند تا صلاحیت، خصوصیات، کیفیت، مهارت، ظرفیت و پتانسیل بالقوه مدیران برای آینده مشخص شود. در این راستا ارزیابی عملکرد مدیران به‌عنوان راهکاری برای افزایش انگیزه است. ارزیابی عملکرد یک مسئولیت مدیریتی است که استانداردهای شغلی را مشخص و تعیین می‌کند که عملکرد کارکنان در حدود استانداردهای تعیین‌شده هست یا نه (آقاعلیخانی و همکاران، ۱۳۹۷:۱۸۶). در خصوص مدیریت شهری سه نظریه مهم مطرح است مدیریت پایدار شهری، نظریه حاکمیت و مدیریت شهری و نظریه مدیریت مداری شهری) که در ادامه به‌صورت مختصر توضیح داده‌شده‌اند.

**نظریه مدیریت پایدار شهری:** مدیریت پایدار شهری حداقل استفاده از منابع غیرقابل تجدید پذیر، پیشرفت در استفاده از منابع تجدید پذیر، ظرفیت‌های جذب مواد زائد در سطح جهانی و محلی، محدودیت‌ها در نیازهای اساسی انسان را شامل می‌شود. مدیریت پایدار شهری با چهار بحران مواجه است. به‌طور کلی سیاست‌های شهری می‌بایست از نظر اکولوژیکی، اقتصادی، اجتماعی و تکنیکی پایدار باشد. این نظریه موضوعات مهمی از جمله جلوگیری از آلودگی محیط شهری و ناحیه‌ای، کاهش ظرفیت‌های تولید محیط محلی، ناحیه‌ای و ملی، عدم‌حمایت از توسعه‌های زیان‌آور، و حمایت از بازیافت‌ها را مطرح می‌کند (زیاری و همکاران، ۱۳۹۹:۶).

**نظریه حاکمیت و مدیریت شهری:** نظریه برایان مک لالین در حدود دهه هفتاد در مورد حکومت شهری می‌پردازد. به نظر وی در یک جامعه نهادهای مدنی در قالب تجلی رفتارهای شهری شکل می‌گیرند و به همین سبب نسبت به تغییرات اجتماعی از اهمیت بیشتری برخوردارند و اولین حرکت‌های اجتماعی در شهرها شکل گرفته و قوام می‌یابند. مک لالین شهر را به‌عنوان یک سیستم باز در نظر می‌گیرد. سیستمی که نسبت به تغییرات رو به رشد از سازگاری بیشتری برخوردار می‌باشد و نسبت به مسائل آن پاسخگو باشد، در نظر مک لالین فرایند سیستمی حاکم بر شهر بر سیستم

برنامه‌ریزی و نظام تصمیم‌گذاری اثرگذار است. از نظر مک لالین بحث حکومت شهری و حاکمیت شهری به این صورت معین می‌گردد. از نظر او حاکمیت نوعی فرایند است، این فرایند متضمن نظام به هم پیوسته‌ای است که هم "حکومت" و هم "اجتماع" را در برمی‌گیرد. پاسخگویی، تناسب و آینده‌نگری در حاکمیت، توانایی برخورد مؤثر با مسائل جاری و پیش‌بینی رویدادها نه تنها به شبکه‌های سازمانی رسمی، بستگی دارد بلکه مستلزم شبکه‌ای غیررسمی است. شبکه‌هایی که مردم را قادر می‌سازند زمانی که شبکه‌های رسمی، در کار فرومی مانند آن را به انجام رسانند (هاشمی و همکاران، ۱۳۹۰: ۷۶).

**نظریه مدیریت مداری شهری:** نظریه مدیریت مداری شهری پال (۱۹۵۷) موضوع بسیاری از مطالعات شهرشناسی بنیانی که مبتنی بر نظریه‌پردازی است و جهت‌گیری علمی محض دارد و مرزهای دانش شهرشناسی را گسترش می‌دهد، قرار گرفته است. از نظر پال مدیران شهری (اعم از شهرداران، مدیران شرکت‌های ساختمانی و مدیران دولتی مرتبط با امور شهری) در توزیع منابع از اهمیت خاصی برخوردار است. وی روی استقلال نسبی مدیران شهری تأکید دارد. باوجوداین، مطالعات شهرشناسی اخیر در زمینه مدیریت گرایی نشان داده است که مدیران تحت تأثیر گروه‌های اقتصادی، مقررات دیوانسالاری و مقررات نظام مدیریت شهری هستند و برخلاف نظریه پال از استقلال عمل مورد انتظار برخوردار نیستند (پاپلی‌یزدی و رجبی‌سناجردی، ۱۳۸۲: ۳۲۲).

و اینکه از نظر هاروی یکی از معروف‌ترین کمک‌ها برای شناخت مدیریت شهری این است که تغییر در عملکرد عرصه مدیریتی را توضیح دهد (Deniz, 2012: 559). با توجه به نقش و جایگاه مردم در مدیریت شهری، الزام تغییر و اصلاح سیستم مدیریت شهری با تأکید بر نقش و جایگاه مردم کاملاً مشخص است (رضویان و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۴). بدون همکاری و مشارکت شهروندان در اداره امور شهر، شهرداری‌ها موفقیت‌های چندانی در دستیابی به اهداف خود نخواهند داشت (یغفوری و رفیعان، ۱۳۹۴: ۸۲). پژوهشگران بر این باورند که هدف تئوریک سیستم مدیریت شهری، تقویت فرایند توسعه شهری است به گونه‌ای که در سطح متعارف جامعه زمینه و محیط مناسبی برای زندگی راحت و کارآمد شهروندان به تناسب ویژگی‌های اجتماعی و اقتصادی فراهم شود (لطیفی و سویزی، ۱۳۹۲: ۲۱). هدف سیستم مدیریت شهری به‌مثابه جزئی از سیستم حکومتی، اداره امور شهراست، و نقشی که دولت برای این سیستم قائل می‌شود، تعریف این هدف را روشن می‌سازد. تردیدی نیست که این تعریف، هرچه باشد، هدف سیستم مدیریت شهری در جهت اهداف ملی بوده و با آن همسوست و از کلیات آن تبعیت می‌کند (حکمت‌نیا و همکاران، ۱۳۹۶: ۶۰۸).

## روش پژوهش

ماهیت پژوهش حاضر از نوع هدف، کاربردی بوده و روش پژوهش آن توصیفی و تحلیلی است. روش جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش به دو شیوه مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی است. محدوده مطالعاتی این پژوهش ۲۴ محله مرکزی شهر اردبیل است. با توجه به جمعیت زیاد ساکن در این محلات (۶۵۷۷۴ نفر)، نمونه‌گیری انجام گرفته است. حجم نمونه تحقیق از طریق فرمول کوکران محاسبه گردیده و مجموع نمونه‌ها ۳۸۳ نفر انتخاب شد و به روش تصادفی طبقه‌بندی شده (متناسب با جمعیت هر محله)، پرسشنامه توزیع و تکمیل گشت. در این پژوهش برای به دست آوردن پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که ضریب به‌دست‌آمده ۰/۸۳۸ است که نشان‌دهنده پایایی بالای پرسشنامه است. همچنین برای سنجش روایی پرسشنامه نیز از روش منطقی استفاده شده است. این روش در دو بخش انجام شده است: بخش اول تأیید ظاهری پرسشنامه (یعنی اینکه پرسشنامه حداقل باید دارای روایی ظاهری باشد) و بخش دوم تأیید محتوایی پرسشنامه (در این حالت کمیّت و کیفیت سؤالات از نظر خبرگان بررسی می‌شود) که در هر دو بخش، پرسشنامه به تأیید جمعی از کارشناسان و خبرگان رسیده است. در نهایت،



برای تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده و ارزیابی عوامل مؤثر بر رضایت شهروندان در مدیریت شهری در توسعه پایدار شهری از مدل Smart PLS استفاده شده است. روش Smart PLS از دو بخش تشکیل شده است.

### جدول شماره ۱. متغیرهای مورد مطالعه تحقیق

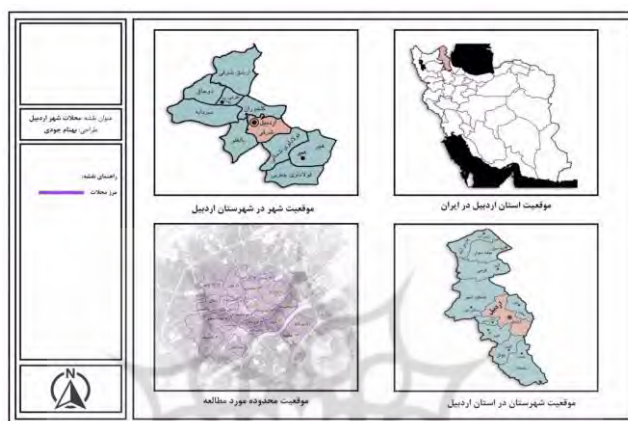
شاخص	متغیرها
اجتماعی-فرهنگی	عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با حفظ بناهای با ارزش تاریخی و میراثی؛ عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با ترغیب ساکنان محله به ماندن در محله؛ عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با ایجاد محل‌های گذران اوقات فراغت ساکنان؛ عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با ایجاد فرهنگ‌سرا، حوزه هنری، کتابخانه و... (رفاه شهروندی)؛ عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با حس سرزندگی شهری، احساس شهروندی تعلق مکانی و رضایت از محل زندگی؛ عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با اعتماد اجتماعی (اعتماد مردم به هم و شهرداری)، احساس خوشبختی و اجتماع‌محور بودن.
اقتصادی و مدیریتی	عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با ایجاد واحدهای تجاری و اقتصادی مورد نیاز ساکنان محله؛ عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با سودآوری فعالیت‌های اقتصادی موجود؛ عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با توزیع مناسب فعالیت‌های اقتصادی؛ عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با جلوگیری از فعالیت اقتصادی مزاحم؛ عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با تسهیل در صدور پروانه کسب برای مشاغلی که مورد نیاز ساکنان محله.
زیست‌محیطی	عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با تنظیم و نگهداری و نهرهای عمومی و مجاری آب و فاضلاب؛ عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با جمع‌آوری، دفع و بازیافت زباله و ایجاد محل‌های مخصوص تخلیه زباله؛ عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با فراهم آوردن حمل‌ونقل عمومی (اتوبوس‌رانی و تاکسی‌رانی)؛ عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با ایجاد، حفظ و نگهداری باغ‌ها و پارک‌های عمومی؛ عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با اهتمام در تمیزی و پاکیزگی و خرید پسماند.
فیزیکی کالبدی	عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با اجرای طرح‌های عمرانی متنوع، آسفالت معابر و نصب نیمکت و ایجاد میلمان شهری برای بهبود وضعیت محله؛ عملکرد مدیریت شهری در رسیدگی به وضعیت بافت فرسوده و توجه به نوسازی و بهسازی مساکن؛ عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با ایجاد کاربری‌های متنوع برای گروه‌های مختلف سنی؛ عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با دسترسی به خدمات آموزشی (مهدکودک، دبستان، راهنمایی و متوسطه)؛ عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی (خانه بهداشت، درمانگاه و...). عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با ایجاد پارکینگ عمومی، احداث فرهنگ‌سرا، مسجد، بازار روز، ساخت یادمان‌ها و نصب تابلوهای راهنمای مسیر در محله.

### جدول شماره ۲. مشخصات محلات مورد مطالعه و تعداد نمونه منتخب هر محله

محله	جمعیت	تعداد نمونه منتخب
زینال	۷۶۳	۶
اونچی میدان	۱۹۰۰	۱۱
طوی	۱۳۰۸	۸
اسماعیل بیگ	۴۱۶	۳
ملاهادی	۴۹۲۵	۲۸
سرچشمه	۳۷۶۲	۲۳
عالی قاپو	۱۶۹۰	۱۰
شاه باغی	۱۵۶۴	۹
نواب صفوی	۵۷۰۴	۳۴
باغمیشه	۲۰۸۶	۱۲
محمدیه	۷۰۷۲	۴۱
اوچ دکان	۳۷۸۰	۲۲
تازه میدان	۶۷۲	۵
تازه شهر	۱۰۹۲	۶
یساول	۲۵۰۰	۱۵
علیه	۱۷۲۰	۱۰
آفاکاظم	۳۲۶۴	۱۹
پیر عبدالملک	۱۲۹۶	۷
پیرشمس الدین	۷۶۸	۵
پیر زرگر	۳۰۸۷	۱۸
سیدآباد (منزوی)	۱۷۰۸	۱۰
پیر مادر	۶۰۵۵	۳۶
یعقوبیه	۴۸۳۲	۲۸
جمعه مسجد	۳۸۱۰	۲۳
مجموع	۶۵۷۷۴	۳۸۳

## محدوده مورد مطالعه

در شکل شماره ۱، قلمرو جغرافیایی این پژوهش شهر اردبیل نمایش داده شده است. شهر اردبیل یکی از کهن‌ترین شهرهای ایران به شمار می‌رود. نام باستان این شهر آرتاوایل بوده و از سردترین شهرهای ایران محسوب می‌گردد. بافت کنونی شهر اردبیل به صورت تار عنکبوتی است که به تبع آن اغلب خیابان‌های شهر به‌استثنای چند مورد منحنی شکل می‌باشد. جمعیت اردبیل بر اساس نتایج نهایی سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵ بالغ بر ۵۲۹۳۷۴ بوده است که از این جهت، شانزدهمین شهر پرجمعیت ایران به شمار می‌رود. بر پایه همین آمار از مجموع جمعیت شهر اردبیل ۲۴۶۶۱۸ نفر را مردان و ۲۳۸۵۳۵ نفر را زنان تشکیل می‌دهند. همچنین شمار خانوارهای این شهر بالغ بر ۱۵۸۶۲۷ خانوار بوده است (یزدانی و پاشازاده، ۱۳۹۷: ۷۱).



شکل شماره ۱. محدوده جغرافیایی مورد مطالعه

## بحث و یافته‌ها

یافته‌های توصیفی تحقیق نشان می‌دهد که از ۳۸۳ نفر نمونه آماری تحقیق از نظر سن، ۳۴ درصد در گروه سنی ۳۶-۴۵ سال؛ از نظر جنسیت، ۸۶ درصد مرد؛ از نظر تأهل، ۷۸ درصد متأهل، از نظر سطح سواد، ۳۳ درصد دیپلم و از نظر شغل ۴۱ درصد نمونه آماری تحقیق را افراد با گروه شغلی آزاد تشکیل داده‌اند. سایر جزئیات در جدول شماره ۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۳. خلاصه‌ای از کیفیت PLS (بارهای عاملی، آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی، میانگین واریانس استخراجی)

شاخص	گویه	بار عاملی	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراجی
اجتماعی-فرهنگی	۱. مدیریت شهری در ارتباط با حفظ بناهای با ارزش تاریخی و میراثی در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۳۵۱			
	۲. مدیریت شهری در ارتباط با ترغیب ساکنان محله به ماندن در محله، در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۴۷۵			
	۳. مدیریت شهری در ارتباط با ایجاد محل‌های گذران اوقات فراغت ساکنان در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۷۸۹			
	۴. مدیریت شهری در ارتباط با ایجاد فرهنگ‌سرا، حوزه هنری، کتابخانه و... (رفاه شهروندی) در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۵۷۸	۰/۷۰۷	۰/۷۶۶	۰/۵۷۱
	۵. مدیریت شهری در ارتباط با حس سرزندگی شهری، احساس شهروندی تعلق مکانی و رضایت از محل زندگی در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۵۰۵			
	۶. مدیریت شهری در ارتباط با اعتماد اجتماعی (اعتماد مردم به هم و شهرداری)، احساس خوشبختی و اجتماع‌محور بودن در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۸۱۸			
اقتصادی و مدیریتی	۱. مدیریت شهری در ارتباط با ایجاد واحدهای تجاری و اقتصادی موردنیاز ساکنان محله، در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۳۵۲	۰/۶۱۸	۰/۷۷۰	۰/۵۱۹

				۲. مدیریت شهری در ارتباط با سودآوری فعالیت‌های اقتصادی موجود در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۷۸۴
				۳. مدیریت شهری در ارتباط با توزیع مناسب فعالیت‌های اقتصادی در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۸۲۲
				۴. مدیریت شهری در ارتباط با جلوگیری از فعالیت اقتصادی مزاحم در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۶۰۸
				۵. مدیریت شهری در ارتباط با تسهیل در صدور پروانه کسب برای مشاغل که مورد نیاز ساکنان محله، در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۵۵۸
				۱. نظافت و نگهداری و نهرهای عمومی و مجاری آب و فاضلاب در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۶۱۴
				۲. مدیریت شهری در ارتباط با جمع‌آوری، دفع و بازیافت زباله و ایجاد محل‌های مخصوص تخلیه زباله در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۶۲۸
				۳. مدیریت شهری در ارتباط با فراهم آوردن حمل‌ونقل عمومی (اتوبوس رانی و تاکسی‌رانی) در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۸۲۳
				۴. مدیریت شهری در ارتباط با ایجاد، حفظ و نگهداری باغ‌ها و پارک‌های عمومی در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۸۴۷
				۵. مدیریت شهری در ارتباط با اهتمام در تمیزی و پاکیزگی و خرید پسماند در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۷۸۵
				۱. مدیریت شهری در ارتباط با اجرای طرح‌های عمرانی متنوع، آسفالت معابر و نصب نیمکت و ایجاد مبلمان شهری برای بهبود وضعیت محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۷۹۴
				۲. مدیریت شهری در رسیدگی به وضعیت بافت فرسوده و توجه به نوسازی و بهسازی مسکن در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۸۶۴
				۳. مدیریت شهری در ارتباط با ایجاد کاربری‌های متنوع برای گروه‌های مختلف سنی در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۸۴۲
				۴. مدیریت شهری در ارتباط با دسترسی به خدمات آموزشی (مهدکودک، دبستان، راهنمایی و متوسطه) در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۸۱۵
				۵. مدیریت شهری در ارتباط با دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی (خانه بهداشت، درمانگاه و...) در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۷۶۴
				۶. ایجاد پارکینگ عمومی، احداث فرهنگ‌سرا، مسجد، بازار روز، ساخت یادمان‌ها و نصب تابلوهای راهنمای مسیر در محله شما چگونه عمل کرده است؟	۰/۳۷۱
زیست‌محیطی	۰/۷۹۶	۰/۸۶۰	۰/۵۵۷		
فیزیکی کالبدی	۰/۸۴۰	۰/۸۸۷	۰/۵۷۹		

اطلاعات جدول شماره ۳، نشان می‌دهد که کلیه مقادیر آلفای کرونیباخ بیشتر از ۰/۷ می‌باشد که حاکی از مطلوب بودن پایایی می‌باشد. و مقادیر پایایی مرکب نیز بیشتر از ۰/۷ و تمامی متغیرهای پژوهش دارای میزان AVE بیشتر از ۰/۵ می‌باشند که این حاکی از روایی همگرایی مناسب متغیرهای پژوهش است. معیار پایایی ترکیبی یکی دیگر از معیارهای ارزیابی تعیین پایایی سازه‌ها در روش حداقل مربعات جزئی است. این معیار نیز بایستی بیشتر از ۰/۷ باشد که در نتایج جدول فوق نیز نشان پایایی ترکیبی مناسب دارد. در جدول شماره ۴ نیز جهت روایی واگرایی مدل اندازه‌گیری، از معیار فورنل - لارکر استفاده گردید. بر اساس این معیار، روایی واگرایی قابل قبول یک مدل، حاکی از آن است که یک سازه در مدل نسبت به سازه‌های دیگر تعامل بیشتری با شاخص‌هایش دارد. روایی واگرایی وقتی در سطح قابل قبولی است که میزان متوسط واریانس استخراج‌شده برای هر سازه، بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد.

جدول شماره ۴. ماتریس همبستگی و بررسی روایی متغیرهای پژوهش بر اساس معیار Fornell-Larcker

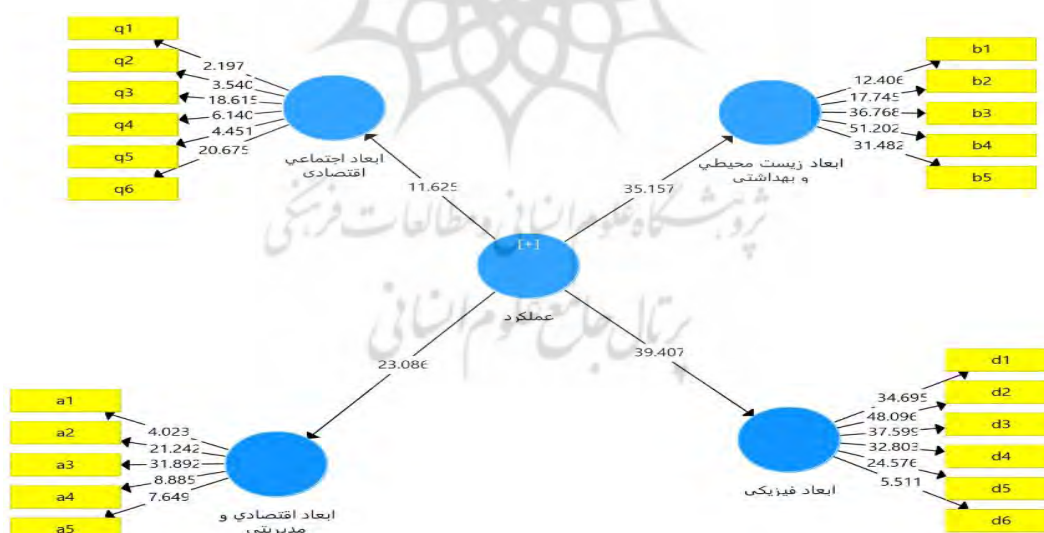
عملکرد شهرداری اردبیل	بعد فیزیکی کالبدی	بعد زیست محیطی	بعد اقتصادی مدیریتی	بعد اجتماعی فرهنگی	
				۰/۶۰۹	بعد اجتماعی - فرهنگی
			۰/۷۴۷	۰/۵۵۶	بعد اقتصادی - مدیریتی
		۰/۸۵۲	۰/۵۶۹	۰/۲۶۵	بعد زیست محیطی
	۰/۸۰۱	۰/۶۰۴	۰/۳۱۰	۰/۲۸۷	بعد فیزیکی - کالبدی
۰/۵۲۳	۰/۷۶۱	۰/۷۴۶	۰/۶۴۷	۰/۵۹۵	عملکرد شهرداری اردبیل

طبق این معیار یک متغیر پنهان در مقایسه با سایر متغیرهای پنهان، باید پراکندگی بیشتری را در بین مشاهده پذیرهای خودش داشته باشد، تا بتوان گفت متغیر پنهان مدنظر روایی تشخیصی بالایی دارد و شاخص‌های ارزیابی عملکرد شهرداری اردبیل نیز دارای روایی تشخیصی بالایی بوده‌اند.

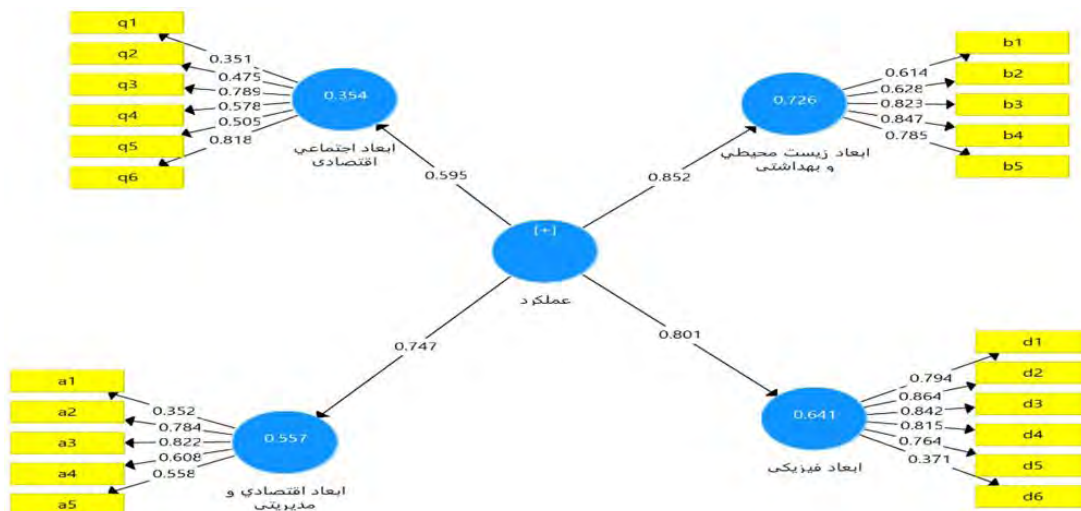
### آزمون الگوی ساختاری

در بررسی آزمون الگوی ساختاری، ضرایب معناداری گویه‌ها (مقدار  $t$ )، معیارهای  $R^2$ ،  $f^2$  و  $Q^2$  محاسبه و تفسیر می‌شوند.

ضرایب معناداری  $t$ : معیار اول برازش الگوی ساختاری ضرایب معناداری  $t$  است که نتیجه آن در شکل شماره ۲ ارائه شده است. تمامی ضرایب معناداری  $t$  از  $1/96$  بیشتر هستند، یعنی تمامی گویه‌ها و روابط میان متغیرها سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار هستند.

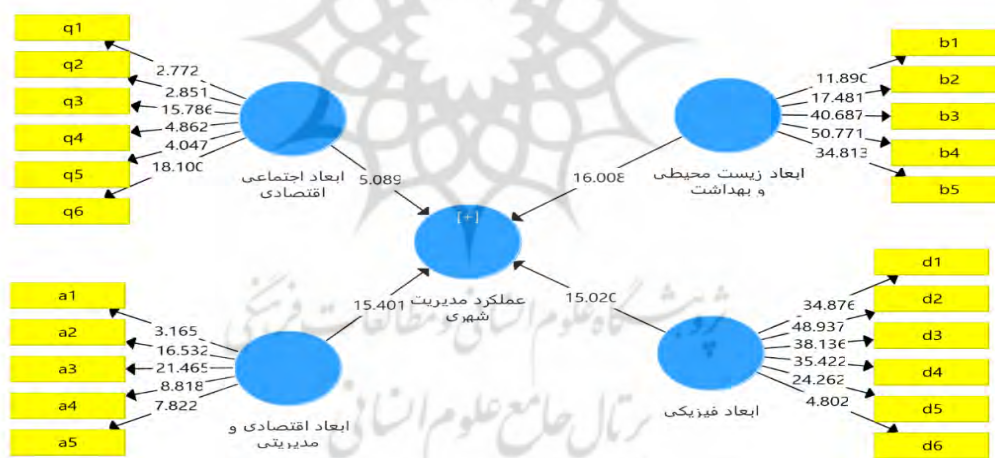
شکل شماره ۲. مقدار  $t$  گویه‌ها

معیار  $R^2$ : معیار دوم الگوی ساختاری معیار  $R^2$  می‌باشد.  $R^2$  مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای (وابسته) الگو است. معیار  $R^2$  معیاری است که نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار  $0/19$ ،  $0/33$  و  $0/67$  به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط، و قوی تفسیر می‌شود (داوری و رضازاده، ۱۳۹۵: ۱۴۶). با توجه به شکل شماره ۳، مقدار  $R^2$  مربوط به متغیر درون‌زای  $0/57$  می‌باشد که نشان از مناسب بودن برازش الگوی ساختاری می‌باشد.



شکل شماره ۳. مقدار R2 متغیر درونزا

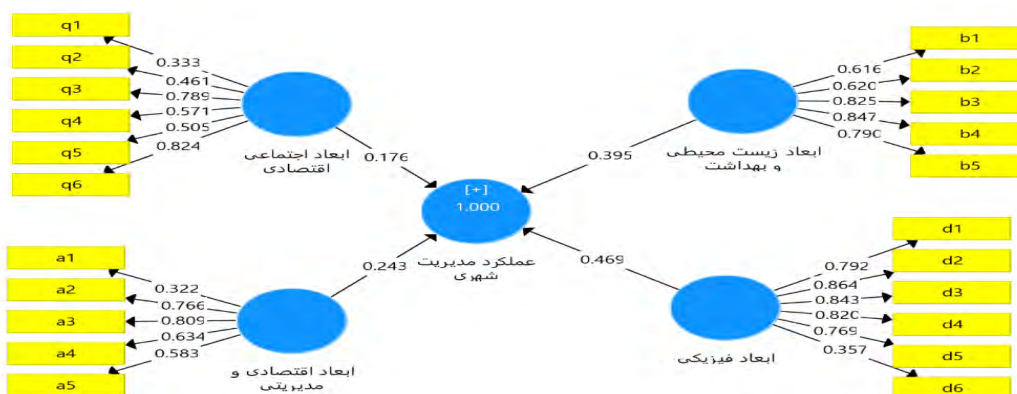
معیار Q2: معیار چهارم الگوی ساختاری معیار Q2 می‌باشد. ضریب Q2 استون- گیسر برای بررسی توانایی پیش‌بینی متغیرهای وابسته از روی متغیرهای مستقل استفاده می‌شود. مقادیر مثبت این ضریب نشانگر توانایی پیش‌بینی است. هنسلر و همکاران (۲۰۰۹) در مورد شدت توانایی پیش‌بینی الگو در مورد سازه‌های درونزا مقادیر ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ به ترتیب ضعیف، متوسط و قوی را تعیین نمودند (Vinzi,2010:49). مقدار Q2 مساوی با ۰/۴۸۶ می‌باشد که به معنای برازش بسیار مناسب الگو و توانایی قوی پیش‌بینی متغیرهای مشاهده‌شده می‌باشد.



شکل شماره ۴. مقدار Q2 متغیر درونزا

جدول شماره ۶. مقدار Q2 و R2 جهت ارزیابی عملکرد مدیریت شهری اردبیل

توانایی پیش‌بینی	R2	قدرت رابطه	Q2	ابعاد
رابطه ضعیف	۰/۳۵۴	توانایی پیش‌بینی متوسط	۰/۱۰۱	بعد اجتماعی- فرهنگی
رابطه قوی	۰/۷۴۷	توانایی پیش‌بینی متوسط	۰/۲۱۴	بعد اقتصادی- مدیریتی
رابطه قوی	۰/۸۵۲	توانایی پیش‌بینی متوسط	۰/۳۷۱	بعد زیست‌محیطی و بهداشتی
رابطه قوی	۰/۸۰۱	توانایی پیش‌بینی متوسط	۰/۳۳۴	بعد فیزیکی- کالبدی



شکل شماره ۵. نتایج معادلات ساختاری بر اساس ضرایب معناداری

جدول شماره ۷. نتایج بررسی فرضیه‌های تحقیق

نتیجه	سطح معناداری	آماره T	ضریب مسیر	فرضیه
عملکرد شهرداری در بعد اجتماعی-فرهنگی بر رضایتمندی شهروندان مؤثر است.	۰/۰۰۰	۵/۰۸	۰/۱۷۶	
عملکرد شهرداری در بعد اقتصادی-مدیریتی بر رضایتمندی شهروندان مؤثر است.	۰/۰۰۰	۱۵/۴۰	۰/۲۴۳	
عملکرد شهرداری در بعد زیست‌محیطی بر رضایتمندی شهروندان مؤثر است.	۰/۰۰۰	۱۶/۰۷	۰/۳۹۵	
عملکرد شهرداری در بعد فیزیکی-کالبدی بر رضایتمندی شهروندان مؤثر است.	۰/۰۰۰	۱۵/۰۲	۰/۴۶۹	

## نتیجه‌گیری

در سالیان اخیر تغییر در بنیان‌های نظری برنامه‌ریزی باعث شده است که مسئله رضایتمندی از اهمیت فراوان برخوردار گردد. به اعتقاد صاحب‌نظران، رضایت از عملکرد موجب افزایش شایستگی و کرامت در افراد می‌گردد. از این رو، رضایتمندی عنصر حیاتی در فرآیند توسعه پایدار تلقی گردیده و از آن به‌عنوان حلقه مفقوده فرآیند توسعه یاد می‌شود. نکته شایان تعمق آن است که عوامل مختلفی بر رضایتمندی شهروندان در فرآیند مدیریت شهری دخیل و تأثیرگذارند. بر اساس مطالعات صورت گرفته در این پژوهش این عوامل در چهار بعد کلی: اجتماعی-فرهنگی، اقتصادی، زیست‌محیطی و کالبدی- فیزیکی دسته‌بندی شد. نتایج معادلات ساختاری نشان داد که ابعاد اجتماعی-فرهنگی، اقتصادی-مدیریتی، زیست‌محیطی و فیزیکی-کالبدی بر عملکرد شهری موثراند و به لحاظ آماری این روابط تأیید می‌شوند. بر اساس معادلات ساختاری ابعاد فیزیکی-کالبدی و زیست‌محیطی در اولویت اول و دوم و اقتصادی-مدیریتی و اجتماعی-فرهنگی در اولویت‌های سوم و چهارم قرار گرفته‌اند. در همین خصوص نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق خاکپور و همکاران (۱۳۹۷) مبنی بر اثرگذاری پایداری اجتماعی - فرهنگی محلات شهر پیرانشهر بر عملکرد مدیریت شهری همخوانی دارد. نتایج حاصله از تعیین استراتژی میزان رضایتمندی شهروندان اردبیلی از ارزیابی عملکرد شهرداری کلان‌شهر اردبیل نشان داده که رضایتمندی شهروندان بر عملکرد شهرداری اردبیل در همه ابعاد چهارگانه اجتماعی - فرهنگی، زیست‌محیطی، اقتصادی-مدیریتی و فیزیکی-کالبدی مؤثر می‌باشد و معنی‌دار است و هم‌چنین شهروندان بااهمیت این دسته شاخص‌ها آشنا بوده و آن‌ها را در میزان رضایت مهم ارزیابی کرده‌اند، بنابراین از نظر همه ابعاد موردپژوهش، شهرداری کلان‌شهر اردبیل استراتژی و مدیریت بهینه و جدیدی را در محلات مورد مطالعه پژوهش حاضر جهت بهبود وضعیت پایداری مبنای عمل خود قرار دهد. با عنایت به دستاوردها و نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌های پژوهش پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

- ارتقاء فرهنگ احترام به حقوق شهروندی.

- انتصاب مدیران و مسئولان متخصص در زمینه برنامه‌ریزی و مدیریت شهری.

- اتخاذ رویکردهای علمی و نوآورانه در مدیریت شهری اردبیل می‌تواند در توسعه پایدار شهری و همچنین رضایتمندی

شهروندان اردبیلی از شهرداری اردبیل مؤثر باشد، این موضوع در وهله اول نیازمند مدیریت یکپارچه شهری و به‌دوراز اقدامات موازی و الگوهای جزیره‌ای در تصمیم‌گیری‌ها است و در وهله دوم، مستلزم به‌کارگیری نیروهای فعال، خلاق و برخوردار از دانش و تخصص لازم است.

- تدوین سیاست‌هایی به‌منظور رعایت اصول پایداری در برنامه‌ریزی، مدیریت، اجرا و نظارت بر تمامی فعالیت‌ها و فرآیندهای مرتبط با مدیریت شهری.

- ایجاد عملکردهای صنایع هنری و فرهنگی در محلات کلان‌شهر اردبیل.

- تدابیری در جهت تهیه تبلیغات رسانه‌ای و شهری برای ظرفیت‌سازی فرهنگی و اقتصادی نوین در محلات کلان‌شهر اردبیل.

- تقویت ابعاد اقتصادی پایدار شهری در محلات کلان‌شهر اردبیل.

## تقدیر و تشکر

بنا به اظهار نویسنده مسئول، این مقاله حامی مالی نداشته است.

## منابع

- (۱) احسانی فرد، علی‌اصغر و احسانی فرد، مهدی (۱۳۹۲) اراثة مدل راه‌بردی سنجش، مدیریت و ارزیابی عملکرد مؤثر شهرداری‌ها با تلفیق دو مدل BSC و EFQM؛ مورد پژوهی: مناطق ۳ و ۱۸ شهرداری تهران، نشریه مدیریت شهری، دوره ۱۱، شماره ۳۱، صص. ۲۱-۷.
- (۲) آقاعلیخانی، مصطفی؛ بخشنده نصرت، عباس؛ رحمانی، محمود (۱۳۹۷) نقش مدیریت شهری در توسعه پایدار گردشگری شهری مطالعه موردی: شهر رامسر، مدیریت شهری، دوره ۱۷، شماره ۵۱، صص. ۱۹۷-۱۸۳.
- (۳) بیگلری، شادی (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در پایداری محله‌ای ناحیه ۲ منطقه ۴ تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، به راهنمایی غلامرضا کاظمیان، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- (۴) پاپلی یزدی، محمدحسین و رجبی سناجردی، حسین (۱۳۸۲) نظریات شهر و پیرامون، چاپ چهارم، تهران: انتشارات سمت.
- (۵) پرهیزکار، اکبر و علی فیروزبخت (۱۳۹۰) چشم‌انداز مدیریت شهری در ایران با تأکید بر توسعه پایدار شهری، فصلنامه جغرافیایی سرزمین، دوره ۸، شماره ۳۲، صص. ۶۷-۴۳.
- (۶) حاجی پور، خلیل (۱۳۸۵) برنامه‌ریزی محله‌مبنا، رویکردی کارآمد در ایجاد مدیریت شهری پایدار، نشریه هنرهای زیبا، دوره ۱۳، شماره ۲۶، صص. ۳۷-۴۶.
- (۷) حسینی، سید عبدالحسین (۱۳۹۹) سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر خدمات شهری: نمونه موردی: شهر ایزده، پژوهش در هنر و علوم انسانی، دوره ۵، شماره ۶، صص. ۶۷-۵۹.
- (۸) حکمت‌نیا، حسن؛ ملکی، محمد؛ موسوی، میرنجف؛ افشانی، علیرضا (۱۳۹۶) سنجش میزان تحقق پذیرد حکمروایی خوب شهری در ایران (مطالعه موردی: شهر ایلام)، پژوهش در هنر و علوم انسانی، دوره ۴۹، شماره ۳، صص. ۶۱۹-۶۰۷.
- (۹) خاکپور، براتعلی؛ شریف‌زاده اقدم، ابراهیم؛ شیخی، عبدالله (۱۳۹۷) ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در پایداری اجتماعی - فرهنگی محلات شهر پیرانشهر (با توجه به زیرگروه‌های جمعیتی)، مطالعات جامعه‌شناختی شهری، دوره ۱۷، شماره ۴، صص. ۱۶۴-۱۳۳.
- (۱۰) خدام الحسینی، احمد و بهرامی، انوشیروان (۱۳۹۸)، ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در پایداری شهری (مطالعه موردی: شهر ایزده) فصلنامه جغرافیا و مطالعات محیطی، سال ۸، شماره ۳۰، صص ۴۸-۳۳.
- (۱۱) درویشی، یوسف (۱۳۹۳) بررسی موانع و چالش‌های پیش‌روی مدیریت شهری در اردبیل، اولین کنفرانس بین‌المللی زیباشهر شهر پایا، ۵ بهمن‌ماه ۱۳۹۳، دانشگاه اردبیل، صص. ۳۴-۱۲.
- (۱۲) رضویان، محمدتقی؛ قادرمرزی، حامد؛ علیان، مهدی؛ چراغی، رامین (۱۳۹۴) راهبرد پژوهی مدیریت شهری در راستای توسعه پایدار در بافت‌های تاریخی نمونه موردی: بافت تاریخی شهر یزد، نشریه برنامه‌ریزی توسعه شهری و منطقه‌ای، دوره ۱، شماره ۱، صص. ۴۸-۲۴.

- ۱۳) رنه شورت، جان (۱۳۸۸) نظریه شهری ارزیابی انتقادی، ترجمه کرامت الله زیاری، حافظ مهندژاد و فریاد پرهیز، چاپ اول، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- ۱۴) زیاری، کرامت‌الله؛ یدالنه‌نیا، هاجر؛ یدالنه‌نیا، حسین (۱۳۹۹) تحلیل عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر شاخص‌های حکمروایی خوب از منظر شهروندان (مورد مطالعه: شهر ساری)، پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، سال ۱۱، شماره ۴۰، صص. ۱۶-۱.
- ۱۵) سعیدی، عباس (۱۳۸۸) مدیریت شهری، دانشنامه مدیریت شهری و روستایی، چاپ اول، تهران: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
- ۱۶) شیانی، ملیحه و علی محمدی، محمد (۱۳۹۴) مطالعه فرهنگ شهروندی در مدیریت شهری تهران، پژوهش‌های انسان‌شناسی ایران، دوره ۵، شماره ۲، صص ۲۵۰-۲۲۷.
- ۱) صرافی، مظفر و عبدالهی، مجید (۱۳۸۷) تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت شهری، پژوهش‌های جغرافیایی، دوره ۵، شماره ۶۳، صص. ۱۳۴-۱۱۵.
- ۱۸) صفری، سعید؛ بیگی‌نیا، عبدالرضا؛ سمیع‌زاده، مهدی؛ ذاکری‌فرد، سیدجمال (۱۳۹۵) طراحی و ساماندهی مؤلفه‌های اندازه‌گیری عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر حکمرانی خوب و ارزیابی متوازن، فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری، دوره ۴، شماره ۱۶، صص ۱۰۶-۸۷.
- ۱۹) طالبی، محمدعلی؛ رهنمایی، محمدتقی؛ قربانی نژاد، ربیاز (۱۳۹۹) آسیب‌شناسی موانع تحقق حکمروایی خوب شهری در شهرهای میانی مطالعه موردی: شهر نیشابور. فصلنامه شهر پایدار، دوره ۳، شماره ۴، صص. ۵۷-۴۳.
- ۲۰) عزیزی دانالو، سمانه و مجتبی زاده خانقاهی، حسین (۱۳۹۹) ارائه مدل توزیع عادلانه خدمات شهری مبتنی بر عدالت اجتماعی مطالعه موردی: منطقه ۱۱ شهر تهران، فصلنامه شهر پایدار، دوره ۳، شماره ۴، صص. ۹۰-۷۵.
- ۲۱) عیوضلو، داوود و رضویان، محمدتقی (۱۳۹۷) ارزیابی وضعیت مدیریت شهری کلان‌شهرها مبتنی بر شاخص‌های حکمروایی مطلوب شهری مورد مطالعه: کلان‌شهر تهران، مجله جغرافیا و توسعه، دوره ۲۳، شماره ۵۲، صص. ۱۹۲-۱۷۵.
- ۲۲) غفاری گیلاننده، عطا و افروز، بهنوش (۱۳۹۶) مدل‌سازی ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در بستر سازی برای کارآفرینی با استفاده از منطق فازی (مورد مطالعه: شهر اردبیل)، فصلنامه توسعه کارآفرینی، دوره ۷، شماره ۳، صص. ۵۶۸-۵۴۹.
- ۲۳) فرامرزی، مهسا و زینالی عظیم، علی (۱۳۹۷) ارزیابی عملکرد مدیریتی شهر تبریز پس از استقرار شورای اسلامی شهر تبریز، فصلنامه جغرافیا (برنامه‌ریزی منطقه‌ای)، دوره ۹، شماره ۱، صص. ۴۵۸-۴۴۵.
- ۲۴) کاظمی، حیدر و رحمانی، بیژن (۱۳۹۹) ارزیابی حکمرانی خوب شهری برای شهرهای ایران، مطالعه موردی: شهر اهواز، فصلنامه آمایش محیط، دوره ۱۳، شماره ۴۸، صص. ۱۰۸-۸۹.
- ۲۵) کاظمیان، غلامرضا؛ مشکینی، ابوالفضل؛ بیگلری، شادی (۱۳۹۰) ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در پایداری محله‌ای ناحیه دوشهرداری منطقه ۴ تهران (محله‌های مجیدیه، شمس‌آباد و کالاد)، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، دوره ۱۱، شماره ۲۱، صص: ۲۸-۷.
- ۲۶) لطیفی، غلامرضا و سویزی، امیر (۱۳۹۲) ارزیابی عملکرد مدیریت شهری بر پایه سنجش میزان رضایت شهروندان (نمونه موردی: منطقه ۱۰ شهر اصفهان)، اولین همایش ملی جغرافیا، شهرسازی و توسعه پایدار، آبان ۱۳۹۲، تهران، صص. ۱۸-۱.
- ۲۷) مشکینی، ابوالفضل؛ پورموسوی، سید موسی؛ موذن، سهراب (۱۳۹۱) ارزیابی الگوی مدیریت محله‌مبتنی بر شاخص‌های حکمروایی مطلوب شهری (مطالعه موردی: محله اوین، تهران)، مطالعات شهری، دوره ۲، شماره ۶، صص. ۴۲-۳۱.
- ۲۸) مشکینی، ابوالفضل؛ لطفی، صدیقه؛ احمدی، فرزانه (۱۳۹۳) ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در عدالت فضایی میان نواحی شهری (مطالعه موردی: شهر قائم‌شهر)، فصلنامه برنامه‌ریزی و آمایش فضا، دوره ۱۸، شماره ۲، صص. ۱۷۲-۱۵۳.
- ۲۹) مشکینی، ابوالفضل؛ لطفی، صدیقه؛ احمدی، فرزانه (۱۳۹۳) تحلیل عملکرد مدیریت شهری در عدم تعادل فضایی میان نواحی شهری (مطالعه موردی: شهر قائم‌شهر)، فصلنامه مدرس علوم انسانی (برنامه‌ریزی و آمایش فضا)، دوره ۱۸، شماره ۲، صص: ۱۷۲-۱۵۳.
- ۳۰) هاشمی، سید مناف؛ رفیعیان، مجتبی؛ حسین‌پور، سید علی (۱۳۹۰) سیاست‌های مدیریت شهری در کشورهای مختلف (رویکرد راهبردی - فرا تحلیلی - یکپارچگی شهری)، چاپ اول، تهران: نشر طحان.
- ۳۱) یزدانی، محمدحسن و پاشازاده، اصغر (۱۳۹۷)، تحلیل فقر شهری اردبیل، معاونت پژوهشی دانشگاه محقق اردبیلی.
- ۳۲) یغفوری، حسین و رفیعیان، سجاد (۱۳۹۴) بررسی عملکرد مدیریت شهری در رابطه با مشارکت شهروندان در امور شهری



(مورد شهر فسا)، مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، سال ۷، شماره ۲۷، صص. ۱۰۰-۸۱.

- 33) Agha Alikhani, M. & Bakhshandeh, Nusrat, A. & Rahmani, M. (2018) The role of urban management in the sustainable development of urban tourism Case study: Ramsar city, urban management, Vol.17, No.51, pp.183-197. [In Persian].
- 34) Ayvazloo, D. & Razavian, M. T. (2018) Evaluation of urban management status of metropolises based on indicators of optimal urban governance studied: Tehran metropolis, Journal of Geography and Development, Vol.23, No.52, pp.175-192. [In Persian].
- 35) Azizi, S. & Mojtaba Zadeh Khaneghahi, H. (2021) Presenting a Model of Fair Distribution of Urban Services Based on Social Justice Case Study: District 11 of Tehran, Journal of Sustainable City, Vol. 3, No. 4, pp.75-90. [In Persian].
- 36) Bigleri, Sh. (2010) Evaluating the performance of urban management in the sustainability of neighborhoods in District 2, District 4 of Tehran, Master Thesis in Geography and Urban Planning, under the guidance of Gholamreza Kazemian, Faculty of Humanities, Tarbiat Modares University, Tehran. [In Persian].
- 37) Darvishi, Y. (2014) A Study of Obstacles and Challenges in the Advancement of Urban Management in Ardabil, The First International Conference on Niaresh Shahr Paya, February 26, 2015, Ardabil University, pp.12-34. [In Persian].
- 38) Deniz, A. (2012) Measuring the satisfaction of citizens for the services given by the municipality: the case of Kirshehir Municipality, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol.39, No.12, pp.555-560.
- 39) Ehsanifard, A. A. & Ehsanifard, M. (2013) Presenting a strategic model for measuring, managing and evaluating the effective performance of municipalities by combining two models BSC and EFQM; Case study: Districts 3 and 18 of Tehran Municipality, Journal of Urban Management, Vol. 11, No. 31, pp.7-21. [In Persian].
- 40) Faramarzi, M. & Zeinali Azim, A. (2015) Evaluating the managerial performance of Tabriz after the establishment of the Islamic Council of Tabriz, Journal of Geography (Regional Planning), Vol. 9, No. 1, p. 445-458. [In Persian].
- 41) Ghaffari Gilande, A. & Afrooz, B. (2017) Modeling the evaluation of urban management performance in laying the groundwork for entrepreneurship using fuzzy logic (Case study: Ardabil), Entrepreneurship Development Quarterly, Vol.7, No.3, pp. 549-568. [In Persian].
- 42) Gutierrez, A. & Santos, J. & Montoya-Torres, J. R. & Velazquez-Martinez, J. C. (2019) Evaluation of municipal services in selected wards of Dhaka City Corporation, Sustainable Cities and Society, Vol.52, No.3, pp.324-340.
- 43) Hajipour, Kh. (2006) Mabna neighborhood planning, an effective approach in creating sustainable urban management, Journal of Fine Arts, Vol.13, No.26, pp.46-37. [In Persian].
- 44) Hashemi, S. M. & Rafieian, M. & Hosseinpour, S. A. (2011) Urban Management Policies in Different Countries (Strategic-Meta-Analytical Approach-Urban Integration), First Edition, Tehran: Tahan Publishing. [In Persian].
- 45) Hekmatonia, H. & Maleki, M. & Mousavi, M. N. (2017) Assessing the Feasibility of Good Urban Governance in Iran (Case Study: Ilam City), Research in Arts and Humanities, Vol. 49, No. 3, pp. 607-619. [In Persian].
- 46) Henseler, J. & Ringle, C. M. & Sinkovics, R. R. (Eds.) (2009) Advances in International Marketing, Advances in International Marketing, Vol.20, No.6, pp: 277-319.
- 47) Hosseini, S. A. (2020) Measuring Citizens' Satisfaction with the Performance of Urban Management with Emphasis on Urban Services: A Case Study: Izeh City, Research in Arts and Humanities, Vol. 5, No. 6, pp. 59-67. [In Persian].
- 48) Jozsa, A. & Brown, D. (2005) Neighborhood sustainability indicators Report on a Best Practice 27- Workshop", Report prepared by Alex Jozsa and David Brown, this community workshop was hosted by the School of Urban Planning, McGill University and the Urban Ecology Center/ Sodec M development, in Montreal, June 10-11.
- 49) Kazemi, H. & Rahmani, B. (2020) Evaluation of good urban governance for Iranian cities, Case study: Ahvaz, Environmental Management Quarterly, Vol. 13, No. 48, pp. 108-89. [In Persian].
- 50) Kazemian, Gh. & Meshkini, A. & Bigleri, Sh. (2011) Evaluating the performance of urban

- management in neighborhood sustainability of two municipalities in Tehran's 4th district (Majidieh, Shamsabad and Kalad neighborhoods), *Journal of Applied Research in Geographical Sciences*, Vol. 11, No. 21, pp. 7-28. [In Persian].
- 51) Khakpour, B. & Sharifzadeh Aqdam, I. & Sheikhi, A. (2018) Evaluation of urban management performance in socio-cultural sustainability of Piranshahr neighborhoods (according to demographic subgroups), *Urban Sociological Studies*, Vol. 17, No. 4, p. 133-164. [In Persian].
  - 52) Khodama Al-Husseini, A. & Bahrami, A. (2019) Evaluating the Performance of Urban Management in Urban Sustainability (Case Study: Izeh City) *Quarterly Journal of Geography and Environmental Studies*, Vol.8, No.30, pp.48-33. [In Persian].
  - 53) Latifi, Gh. & Sweezi, A. (2013) Evaluating the performance of urban management based on measuring the level of citizen satisfaction (case study: District 10 of Isfahan), the first national conference on geography, urban planning and sustainable development, November 2013, Tehran, pp.1-18. [In Persian].
  - 54) Lin, Y. C. & Liu, W. Y. (2021) Assessment of the management performance of a National Urban Forest Park in Taiwan, *Urban Forestry & Urban Greening*, Vol.60, No.5, pp.505-530.
  - 55) McNeil, M. & Mumvuma, T. (2016) *Demanding Sustainable urban management: A Stocktaking of Social Accountability Initiatives in Anglophone Africa*. Washington, DC: The International Bank for Reconstruction and Development/the World Bank.
  - 56) Meshkini, A. & Lotfi, S. & Ahmadi, F. (2014) Analysis of urban management performance in spatial imbalance between urban areas (case study of Ghaemshahr city), *Quarterly Journal of Teacher of Humanities (Spatial Planning and Planning)*, Vol. 18, No. 2, pp.153-172. [In Persian].
  - 57) Meshkini, A. & Lotfi, S. & Ahmadi, F. (2014) Evaluating the performance of urban management in spatial justice between urban areas (Case study: Ghaemshahr city), *Quarterly Journal of Spatial Planning and Planning*, Vol. 18, No. 2, pp. 153-172. [In Persian].
  - 58) Meshkini, A. & Pourmousavi, S.M. & Moazen, S. (2012) Evaluation of neighborhood management model based on indicators of good urban governance (Case study: Evin neighborhood, Tehran), *Urban Studies*, Vol.2, No.6, pp. 31-42. [In Persian].
  - 59) Papli Yazdi, M. H. & Rajabi Sanajardi, H. (2003) *Theories of the city and its surroundings*, fourth edition, Tehran: Samat Publications. [In Persian].
  - 60) Parhizkar, A. & Firoozbakht, A. (2011) Perspectives of urban management in Iran with emphasis on sustainable urban development, *Geographical Quarterly of the Land*, Vol. 8, No. 32, pp.43-67. [In Persian].
  - 61) Razavian, M. T. & Qader Marzi, H. & Alian, M. & Cheraghi, R. (2015) Strategic research of urban management for sustainable development in historical contexts Case study: Historical context of Yazd, *Journal of Urban and Regional Development Planning*, Vol. 1, No. 1, pp.24-48. [In Persian].
  - 62) Rene Short, J. (2009) *Urban Theory of Critical Evaluation*, translated by Keramatollah Ziari, Hafez Mahdennejad and Faryad Parhiz, First Edition, Tehran: University of Tehran Press. [In Persian].
  - 63) Roper, N. & Rhea, K. (2008) *Sustainable urban management and corporate social responsibility: Rhetoric to Reality*, Howard University
  - 64) Saeedi, A. (2009) *Urban Management*, Encyclopedia of Urban and Rural Management, First Edition, Tehran: Organization of Municipalities and Rural Affairs. [In Persian].
  - 65) Safari, S. & Biginia, A. R. & Samizadeh, M. & Zakerifard, S.J. (2016) Designing and organizing the components of measuring the performance of urban management with emphasis on good governance and balanced evaluation, *Journal of Economics and Urban Management*, Vol.4, No.16, pp. 87-106. [In Persian].
  - 66) Sarrafi, M. & Abdollahi, M. (2008) Analysis of the concept of citizenship and evaluation of its position in laws, regulations and urban management, *Geographical Research*, Vol. 5, No. 63, pp.115-134. [In Persian].
  - 67) Shiani, M. & Ali Mohammadi, M. (2015) Study of Citizenship Culture in Tehran Urban Management, *Anthropological Research of Iran*, Vol. 5, No. 2, pp. 227-250. [In Persian].

- 68) Talebi, M. A. & Rahnamaei, M. T. & Ghorbani Nejad, R. (2021) Pathology of barriers to good urban governance in middle cities Case study: Neishabour city, *Journal of Sustainable City*, Vol. 3, No. 4, pp. 43-57. [In Persian].
- 69) Vinzi, V. & Trinchera, L. & Amato, S. (2010) PLS Path Modeling: From Foundations to Recent Developments and Open Issues for Model Assessment and Improvement. In V. Esposito Vinzi, W. W. & Chin, J. Henseler. & H. Wang. (Eds.), *Handbook of Partial Least Squares* (pp. 47-82): Springer Berlin Heidelberg.
- 70) Xu, Z. & Zhang, J. & Zhang, Z. & Li, C. & Wang, K. (2020) How to perceive the impacts of land supply on urban management efficiency: Evidence from China's 315 cities, *Habitat International*, Vol.98, No.5, pp.123-145.
- 71) Yaghfouri, H. & Rafieian, S. (2015) A Study of Urban Management Performance in Relation to Citizens' Participation in Urban Affairs (Case of Fasa City), *Urban and Regional Studies and Research*, Vol. 7, No. 27, pp. 81-100. [In Persian].
- 72) Yazdani, M. H. & Pashazadeh, A. (2018) *Ardabil Urban Poverty Analysis*, Vice Chancellor for Research, Mohaghegh Ardabili University. [In Persian].
- 73) Ziari, K. & Yadalahnia, H. & Yadolnia, H. (2020) Analysis of urban management performance with emphasis on the indicators of good governance from the perspective of citizens (Case study: Sari city), *Urban Research and Planning*, Vol. 11, No. 40, pp. 1-16. [In Persian].

