






Identifying and ranking factors influencing desirable urban management in Tehran metropolis

Saeid Khatam¹, Hosein Kazemi² , Mostafa Hadavinejad³ , Sayed Abbas Ahmadi⁴ 

1. Department of Management, Faculty of Administrative Sciences and Economics, Vali Asr University, Rafsanjan, Iran

Email: s.khatam@stu.vru.ac.ir

2. (Corresponding Author) Department of Management, Faculty of Administrative Sciences and Economics, Vali Asr University, Rafsanjan, Iran

Email: h.kazemi@vru.ac.ir

3. Department of Management, Faculty of Administrative Sciences and Economics, Vali Asr University, Rafsanjan, Iran

Email: hadavi@vru.ac.ir

4. Department of Political Geography, Faculty of Geography, University of Tehran, Tehran, Iran

Email: abbas_ahmadi@ut.ac.ir

ARTICLE INFO

Article type:

Research Paper

Article History:

Received:

3 June 2025

Revised:

2 September 2025

Accepted:

8 October 2025

Available online:

10 November 2025

Keywords:

Urban Governance,
Tehran Metropolis,
Effective Urban
Management.

ABSTRACT

This study seeks to identify and categorize the factors shaping effective urban management in the Tehran metropolitan area. Its primary objective is to examine the interrelationships among these factors and to determine the key variables that drive improvements in urban management. Initially, the factors influencing effective urban management were identified through semi-structured interviews with 17 experts and practitioners in the field, selected via purposive and judgmental sampling. Subsequently, a comprehensive interpretive structural modeling (ISM) approach was applied to classify the factors, and data analysis was conducted using MICMAC software. The findings reveal that “voluntary activities,” positioned at the fourth hierarchical level, constitute the cornerstone of the model. At the third level, “urban spatial justice” and “quality of civil society” exhibit a reciprocal relationship and exert influence on “outdated managerial practices,” “citizen satisfaction,” and “intervention by informal actors.” In contrast, the variables of “integrated management,” “urban future-building,” “citizen participation,” “informal relations,” and “inflation of urban regulations” exert no direct influence on other factors. The analysis highlights robust interconnections among the model’s components and underscores the significance of certain latent variables in shaping desirable urban management in Tehran. Variables such as “integrated management,” “urban future-building,” “citizen participation,” “informal relations,” “intra-urban spatial justice,” “quality of civil society,” “outdated managerial practices,” “inflation of urban regulations,” “citizen satisfaction,” and “intervention by informal actors” are interlinked in terms of both impact and effectiveness. In this sense, these variables demonstrate both strong influence and high dependency. Among them, “voluntary activities” emerges as a key independent variable with substantial impact on desirable urban management across the Tehran metropolis.

Citation: Khatam, S., Kazemi, H., Hadavinejad, M., & Ahmadi, S. A. (2025). Identifying and ranking factors influencing desirable urban management in Tehran metropolis. *Journal of Sustainable City*, 8(3), 39-54. <http://doi.org/10.22034/jsc.2025.519236.1841>



© The Author(s)

Publisher: Iranian Geography and Urban Planning Association.

This is an open access article under the CC BY NC license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Extended Abstract

Introduction

A review of studies addressing both urban challenges faced by citizens and the management of urban affairs reveals that the current governance system lacks the authority to resolve its inherent problems, yet it retains the capacity and mechanisms to respond to emerging issues. Proposed solutions include decentralizing centralized authority, fostering public participation in urban management, enhancing managerial efficiency, and improving urban quality of life. If effectively implemented, these measures are expected to elevate the overall quality and effectiveness of urban governance. Realizing these objectives requires an urban management system capable of overseeing and directing the city's entire spatial and functional domains, while coordinating all relevant institutions, stakeholders, and urban territories.

Methodology

This study adopts a qualitative research design, with the modeling component conducted through the Interpretive Structural Modeling (ISM) approach. The research is applied in nature, and a snowball sampling technique was employed to identify relevant experts across different organizations. In total, 17 experts were identified and agreed to participate in the study.

Data were collected through two instruments: (1) a semi-structured Likert-scale questionnaire, designed to assess dimensions of desirable urban management in Tehran based on ISM constructs derived from the literature; and (2) an interpretive structural modeling questionnaire. The closed questionnaire, consisting of 11 items, aimed to evaluate and refine the concept of desirable urban management in Tehran by drawing on participants' experiential knowledge alongside insights from the research literature.

Results and Discussion

The findings indicate that "voluntary activities," positioned at the fourth hierarchical level, serve as the cornerstone of the model. Accordingly, the stratification of latent variables influencing desirable

urban management in the Tehran metropolis begins with this factor and extends to the others. At the third level, "intra-urban spatial justice" and "quality of civil society," which are closely interrelated, influence the factors situated at the second level.

The second level comprises "outdated managerial practices," "citizen satisfaction," and "intervention by informal actors," which are interrelated and exert influence on the first-level factors. The first level includes "integrated management," "urban future planning," "citizen participation," "informal relations," and "inflation of urban regulations." These variables are interconnected with one another but exert no direct influence on other factors independently.

The findings further reveal that no variable falls within the independent category (Group One), underscoring the strong interconnections among the model's components. Similarly, no variable belongs to the dependent category (Group Two), suggesting the presence of more critical latent variables shaping desirable urban management in the Tehran metropolis. Variables such as "integrated management," "urban future planning," "citizen participation," "informal relations," "intra-urban spatial justice," "quality of civil society," "outdated managerial practices," "inflation of urban regulations," "citizen satisfaction," and "intervention by informal actors" fall within the related variables category (Group Three) in terms of both influence and impact.

Conclusion

The MICMAC analysis reveals that none of the variables fall into either the autonomous or dependent categories, highlighting the strong interconnections among components and the inherent complexity of urban management. Integrated management refers to the coordination and synergy among diverse institutions and organizations involved in urban governance. This approach is particularly vital in metropolitan contexts, where multifaceted challenges are more pronounced.

Within an integrated management framework, all stakeholders, including

government bodies, municipal authorities, the private sector, and civil society, must be actively engaged in both decision-making and project implementation. Such an approach reduces institutional overlap and conflict while enabling more efficient allocation of resources. The findings further suggest that integrated management enhances the quality of urban services and contributes to higher levels of citizen satisfaction. A coordinated system facilitates the timely identification of citizens' needs and enables more effective responses. Ultimately, integrated management fosters the development of sustainable and resilient cities in which all stakeholders play an active role in shaping urban futures.

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.



شناسایی و سطح‌بندی عوامل تأثیرگذار در مدیریت مطلوب شهری در کلان‌شهر تهران

سعید خاتم^۱، حسین کاظمی^۲ ✉، مصطفی هادوی نژاد^۳ ^{id}، سید عباس احمدی^۴ ^{id}

- ۱- گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه ولی عصر (عج)، رفسنجان، ایران. رایانامه: s.khatam@stu.vru.ac.ir
 ۲- نویسنده مسئول، گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه ولی عصر (عج)، رفسنجان، ایران. رایانامه: h.kazemi@vru.ac.ir
 ۳- گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه ولی عصر (عج)، رفسنجان، ایران. رایانامه: hadavi@vru.ac.ir
 ۴- گروه جغرافیای سیاسی، دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: abbas_ahmadi@ut.ac.ir

چکیده

اطلاعات مقاله

نوع مقاله:

مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت:

۱۴۰۴/۰۳/۱۳

تاریخ بازنگری:

۱۴۰۴/۰۶/۱۱

تاریخ پذیرش:

۱۴۰۴/۰۷/۱۶

تاریخ چاپ:

۱۴۰۴/۰۸/۱۹

واژگان کلیدی:

الگوی ساختاری

تفسیری، حکمرانی

شهری،

کلان‌شهر تهران،

مدیریت مطلوب شهری.

پژوهش حاضر به شناسایی و سطح‌بندی عوامل اثرگذار در مدیریت مطلوب شهری در کلان‌شهر تهران می‌پردازد. هدف اصلی این تحقیق، تحلیل دقیق روابط بین عوامل مختلف و تعیین متغیرهای کلیدی مؤثر بر بهبود مدیریت شهری است. در این تحقیق، ابتدا عوامل مؤثر بر مدیریت مطلوب شهری از طریق مصاحبه با ۱۷ نفر از خبرگان و متخصصان حوزه مدیریت شهری با روش نمونه‌گیری هدفمند و قضاوتی شناسایی شد. سپس، برای سطح‌بندی عوامل، از الگوی ساختاری تفسیری فراگیر استفاده گردید و تحلیل داده‌ها با بهره‌گیری از نرم‌افزار میک مک انجام شد. نتایج تحقیق نشان داد که عامل «فعالیت‌های داوطلبانه» در سطح چهارم، به‌عنوان سنگ زیرین مدل عمل می‌کند. در سطح سوم، عوامل «عدالت فضایی درون‌شهری» و «کیفیت جامعه مدنی» که ارتباط دوسویه‌ای با یکدیگر دارند، قرار دارند و بر عوامل «به‌روز نبودن مدیران شهری»، «رضایتمندی شهروندان» و «مداخله بازیگران غیررسمی» اثرگذار هستند. متغیرهای «مدیریت یکپارچه»، «آینده‌سازی شهری»، «مشارکت شهروندی»، «روابط غیررسمی» و «تورم مقررات شهری» به‌خودی‌خود تأثیری بر دیگر عوامل ندارند. تحلیل نشان‌دهنده وجود ارتباطات قوی مابین مؤلفه‌ها در مدل به‌دست‌آمده است. همچنین نشان‌دهنده وجود عوامل مهم‌تری برای متغیرهای پنهان مدیریت مطلوب شهری در کلان‌شهر تهران است. متغیرهای «مدیریت یکپارچه» و «آینده‌سازی شهری» و «مشارکت شهروندی» و «روابط غیررسمی» و «عدالت فضایی درون‌شهری» و «کیفیت جامعه مدنی» و «به‌روز نبودن مدیران شهری» و «تورم مقررات شهری» و «رضایتمندی شهروندان» و «مداخله بازیگران غیررسمی» از نظر اثرگذاری و اثرپذیری جزء متغیرهای پیوندی هستند به این مفهوم متغیرهای موجود در آن از قدرت نفوذ قوی و نیروی وابستگی قدرتمندی برخوردارند. متغیر «فعالیت‌های داوطلبانه» جزء متغیرهای کلیدی به شمار می‌رود که در دسته متغیرهای مستقل قرار گرفته است و تأثیر بسیار زیادی بر مدیریت مطلوب شهری در کلان‌شهر تهران دارد.

استناد: خاتم، سعید؛ کاظمی، حسین؛ هادوی نژاد، مصطفی و احمدی، سید عباس. (۱۴۰۴). شناسایی و سطح‌بندی عوامل تأثیرگذار در مدیریت مطلوب شهری در کلان‌شهر تهران. *مجله شهر پایدار*، ۸ (۳)، ۵۴-۳۹.

<http://doi.org/10.22034/jsc.2025.519236.1841>



مقدمه

امروزه در سطح شهرها به‌ویژه شهرهای بزرگ کشورهای درحال توسعه، شکل‌گیری مفهوم شهروندی و مدیریت شهری بسیار مهم جلوه می‌کند. مسئله فوق برای ایران بااهمیت‌تر است؛ به‌این‌علت که شهرهای ایران همواره محل اعمال حاکمیت دولت‌ها بوده و وابستگی شهر به حاکمیت، عنصر بارز شهرنشینی در ایران می‌باشد (قاسمی، ۱۴۰۳). مروری بر مطالعات پیرامون مشکلات شهرها و شهروندان از یک‌سو و مدیریت امور شهرها از سوی دیگر نشان می‌دهد که سیستم مدیریتی موجود، نه اختیار لازم برای حل مسائل خود را دارا می‌باشد و نه توان و سازوکار لازم برای برخورد با معضلات فرارو را دارد (مهماندوست و همکاران، ۱۴۰۲). رشد شتابان شهرنشینی در کشورهای درحال توسعه و از جمله ایران با مشکلات فراوانی روبرو بوده است و پیامدهای منفی بسیاری داشته است که نظام مدیریت سنتی در مناطق شهری توان پاسخگویی به تحولات سریع شهرنشینی و نیازهای ساکنان شهرها را ندارد (مصطفوی‌کهنکی و همکاران، ۱۴۰۱). از آنجایی که بسیاری معتقدند که جامعه آینده جامعه‌ای بیش‌ازپیش شهرنشین خواهد بود، بنابراین شهرها به‌جای اینکه مکان‌هایی بی‌ثمر برای سرمایه‌گذاری اقتصادی با انبوه مشکلات اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی باشند، باید به مراکز رشد و پویایی اقتصادی و اجتماعی، در چهارچوب ملی مبدل شوند (خمجانی و همکاران، ۱۴۰۱). اصلاح و بازنگری در نظام مدیریت شهری کشور با تحولات ساختاری و محتوایی دیدگاه‌های نوین مطرح در زمینه مدیریت شهری به‌طورجدی مورد تأکید بوده و مطابق با رویکردهای نوین، باید با شرایط و ویژگی‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی حاکم بر شهرهای ایران از رهیافت‌های مؤثر آن در اصلاح و ارتقای نظام مدیریت شهرها استفاده گردد (Bayat & Kawalek, 2023). در شهر برون‌گرا فرد بدون توجه به ثروت، جنسیت، مذهب، نژاد و سن، شایسته مشارکت سازنده و مثبت در فرصت‌های موجود در شهر است. حکمرانی محصولی انسانی است و به همین خاطر فعالیتی است که برای تعریف روابط و اثرات متقابل دولت و جامعه مفید است (Bayat & Kawalek, 2023). الگوهایی که می‌توان از آن به‌عنوان حکمرانی مطلوب یاد کرد از این‌جهت که بتواند مناسب‌ترین الگو با شرایط کشورها باشد (Frey, 2023). رابطه حکمرانی خوب و حکمرانی مطلوب عام و خاص من وجه است. برخی از شاخص‌ها مشترک و برخی دیگر اختصاصی دو فضای متفاوت هستند. زمینه و زمانمند بودن شاخص‌ها موجب می‌شود که شاخص‌های تعیین‌شده امکان کاربست نیابند (Dong, 2023). در منطقه‌ای که وجود کشور دموکراتیک تقریباً صفر است، تنوع قومیتی بالای جان کشورهاست، مشارکت زنان بسیار حداقلی است، و نظام بهداشت و درمان منطقه در مقایسه با کشورهای غربی بسیار ضعیف است. وجود کشوری که در این موارد بسیار فراتر از سطح منطقه عمل می‌کند، صرفاً بر اساس الگوی حکمرانی مطلوب قابل ارزیابی است، نه بر اساس حکمرانی خوب. فهم این تفاوت‌ها می‌تواند ما را در ارتقاء الگوهای سنجش بومی یاری رساند (Calhoun et al, 2022).

از پژوهش‌هایی که در حوزه مدیریت شهری و حکمرانی شهری صورت گرفته است می‌توان به پژوهش‌های زیر اشاره نمود:

آدام و همکاران (Adam et al, 2023) در تحقیقی با عنوان بازاندیشی مدیریت شهری پایدار به بررسی فرآیند شهرنشینی در کشورهای جنوب جهانی و پیامدهای آن برای ساختار اجتماعی و فضایی شهرها پرداختند. نتایج مشخص کردند که فرآیند شهرنشینی منجر به ایجاد CBD های فرعی برای پاسخگویی به تغییرات در ساختار فضایی شده است. این امر منجر به تغییر پارادایم در ساختار فضایی کلان‌شهر از ساختار تک مرکزی به ساختار چندمرکزی شده است. همچنین عمری و مبارک (Omri & Mabrouk, 2020) در تحقیقی با عنوان حکمروایی خوب با اهداف توسعه پایدار به بررسی کارایی حکمروایی خوب در باز توازن اقتصادی و مؤلفه‌های اجتماعی توسعه پایدار پرداخته‌اند. در این تحقیق حکمروایی اقتصادی، سیاسی و

سازمانی خوب به‌عنوان متغیرهای وابسته در نظر گرفته شده‌اند که تأثیر آن در بازه زمانی ۲۰۱۴-۱۹۹۶ بر روی اقتصادهای MENA مورد بررسی قرار گرفته است. در تحقیقی دیگر ویرتودس (Virtudes, 2016) با عنوان حکمروایی خوب در برنامه‌ریزی فضایی در مقیاس محلی به بررسی حکمروایی خوب پرداخته شده است. در این تحقیق به شناسایی حکمروایی خوب محلی و نقاط قوت و ضعف حکمروایی خوب در برنامه‌ریزی فضایی در مقیاس محلی را مورد بررسی قرار گرفت. در تحقیقی دیگر پرزیبیلوویز و کانها (Przebylovicz & Cunha, 2024) با عنوان حاکمیت در عصر دیجیتال به این نتیجه دست‌یافته‌اند که پیکربندی عناصر، حالت حاکمیت، فناوری اطلاعات و ارتباطات و انواع تعامل شهروند-دولت از یک ابتکار به ابتکار دیگر متفاوت است و برای توسعه پایدار در عصر دیجیتال باید به‌عنوان یک فرآیند پویا توسعه یابد. سینرو و همکاران (Sinervo et al, 2024) با عنوان به‌سوی حکومت‌داری پایدار با بودجه‌ریزی مشارکتی به این نتیجه دست‌یافته‌اند که ابعاد کلیدی پایداری داخلی و خارجی به‌عنوان یک پیوند درونی- بیرونی از حکمرانی پایدار نگاه می‌کنند که در آن پایداری سازمانی و مالی ابعاد داخلی و پایداری اجتماعی-سیاسی و زیست‌محیطی ابعاد بیرونی هستند. همچنین در تحقیقی دیگر توسط بین و همکاران (Beyene et al, 2023). با عنوان بررسی عملکرد حکمرانی شهری با استفاده از شاخص حکمرانی شهری که نتایج نشان داد بیشترین مقادیر در زیرشاخص‌های اثربخشی و مسئولیت‌پذیری و کمترین مقادیر در زیر شاخص‌های حقوق صاحبان سهام و مشارکت می‌باشد. در تحقیق دیگر توسط کسر (Keser, 2023) با عنوان توسعه پایدار و رویکرد یکپارچه به حکمرانی شهری شهر زاگرب، به این نتایج دست یافتند که رویکرد به حکمرانی در شهرهای اروپایی ثابت کرده است در دستیابی به پایداری شهری مؤثرترین روش است. درت حقیقی دیگر توسط سونگ و همکاران (Song et al, 2023). با عنوان حکمرانی شهری: مروری بر ساختار فکری و تحول به این نتایج دست‌یافته‌اند که حکمرانی شهری و نوآوری، به‌تدریج از مفهوم و مبانی نظری به الگوی موضوعی و عملی حکمرانی شهری و سپس به عوامل تأثیرگذار و ارزیابی حکمرانی شهری و نیز نوآوری و چالش‌های حکومت شهری می‌رسد. در تحقیق دیگر توسط مجتبی زاده خانقاهی و همکاران (۱۴۰۰) با عنوان ارائه مطالعه تحلیلی مدیریت شهری بر اساس مدل بهینه، مطالعه موردی شهر گرمدره به این نتایج دست‌یافته‌اند که عامل عدم یکپارچگی بین بخش‌های مختلف مدیریت شهری بیشترین تأثیر را در عدم اجرای حکمروایی در کشور دارد. همچنین در تحقیق دیگر که توسط سید باقر حسینی و محسن کاملی (۱۳۹۶) با عنوان سنجش مشارکت شهروندی در مدیریت شهری مطلوب به این نتایج دست‌یافته‌اند که بین احساس تعلق اجتماعی و مشارکت شهروندان همبستگی معناداری وجود دارد به این معنا که هر چه میزان تعلق اجتماعی افراد افزایش پیدا کند، میزان مشارکت شهروندان نیز افزایش می‌یابد. همچنین در تحقیق دیگر توسط حسین کماسی و سید علی حسینی (۱۳۹۳) با عنوان تبیین رابطه بین عملکرد مدیریت شهری و سرمایه اجتماعی شهروندان به این نتایج دست‌یافته‌اند که بین عملکرد مدیریت شهری در ابعاد اجتماعی-فرهنگی، عمرانی-کالبدی و ویژگی‌های درون‌سازمانی با سرمایه اجتماعی در ابعاد آگاهی، اعتماد و مشارکت، رابطه مثبت، مستقیم و معناداری وجود دارد. همچنین در تحقیق دیگر توسط قاسمی (۱۴۰۳) با عنوان تمرکززدایی دولت و حکمرانی خوب شهری در ایران به این نتیجه دست‌یافته شد که تمرکززدایی برای حکمرانی خوب اساساً از طریق افزایش تصمیم‌گیری عموم مردم است. بنابراین تمرکززدایی از یک‌سو قدرت دولت مرکزی را کاهش می‌دهد و از سوی دیگر مشروعیت دولت را افزون می‌کند. در تحقیقی دیگر توسط خمجانی و همکاران (۱۴۰۱) با عنوان تحلیل تطبیقی حکمرانی خوب شهری در شهر تهران به این نتایج دست‌یافته‌اند که میانگین مطلوبیت شاخص‌های حکمرانی خوب شهری در منطقه ۱۰ شهر تهران کمتر از حد متوسط بوده و این منطقه از وضعیت نامناسب و نامطلوبی از حکمرانی برخوردار است. همچنین در تحقیقی دیگر توسط سرگزی و رهنورد (۱۴۰۰) با عنوان تأثیر سرمایه اجتماعی، توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، و جهانی‌شدن بر حاکمیت خوب شهری به این نتایج دست‌یافته‌اند که متغیرهای

توسعه فناوری ارتباطات و اطلاعات، سرمایه اجتماعی، جهانی شدن، و تمایل مقامات محلی به صورت مثبت و معنادار بر حاکمیت خوب شهری تأثیرگذار هستند و فرهنگ مشارکت بر آن مؤثر نیست. در تحقیقی دیگر توسط کاظمی و رحمانی (۱۳۹۹) با عنوان ارزیابی حکمرانی خوب شهری در کلان شهر اهواز به این نتایج دست یافته اند که با تمرکز بر عملکرد دو سازمان عمومی شهرداری و شورای اسلامی شهر، از قضاوت شهروندان برای ارزیابی میزان انطباق آن‌ها با اصول حکمرانی خوب استفاده شد که به صورت کلی رضایت بخش نیست.

مبانی نظری

مفهوم مدیریت شهری در سال ۱۹۷۶ به رسمیت شناخته شد، زمانی که همراه با مفاهیمی مانند توسعه شهری و ابتکار شهر سالم، وارد دستور کار برنامه توسعه سازمان ملل متحد شد (Mashhadi et al, 2024). شناخت کارکردهای شهری برای درک ساختارهای فضایی شهری و برنامه ریزی شهری بسیار مهم است (Ye, 2020). مکانیسم‌های توسعه شهری برای برنامه ریزان شهری و محققین توسعه آشنا می‌باشد که هدف آن برجسته کردن ماهیت سیاسی-اقتصادی فضای شهری می‌باشد (Hallie, 2022). مشکلات مدیریت مطلوب شهری در مدیریت شهری کنونی، هدف اصلی حاکمیت و سازمان‌های مردمی است. کیفیت توانایی حکمرانی شهری تا حد زیادی با تصویر بیرونی شهر ارتباط مستقیم دارد. (پرویز و همکاران، ۱۳۹۷). با این حال، به ناچار هنوز مشکلات زیادی وجود دارد که باید حل شوند. در حکمرانی شهری، رفتار انسانی عاملی است که بیشترین تأثیر را بر نتایج حکمرانی دارد (Liu, 2021). مشکلات و چالش‌های عصر جهانی شدن نیازمند شهری است که راه‌حلی هوشمندانه در حل مسائل پویا و ناهمگن داشته باشد (Hendrar et al, 2022). پتانسیل نوآوری مدیریت مطلوب شهری برای پرداختن به پایداری شهری به طور گسترده در دهه گذشته مورد تأیید قرار گرفته است. در سراسر شهرها در سطح جهان، دولت‌های محلی در بخش‌های مشارکتی با بخش خصوصی برای پروژه‌های نوآوری شهری، که معمولاً با کمک یارانه‌های نوآوری تأمین می‌شوند، مشارکت کرده‌اند (Van den Buuse et al, 2020). با توجه به تراکم بالای جمعیت و فعالیت‌های اقتصادی-اجتماعی در شهرها، مدیریت مطلوب می‌تواند به شیوه‌ای مؤثر در محیط‌های شهری برای کمک به مقابله با بسیاری از چالش‌های بزرگ، یعنی مسائل محیطی و اجتماعی که جوامع در حال حاضر با آن‌ها مواجه هستند، اجرا شود (Cappa et al, 2021). بنابراین با رواج الگوهای رایج مدیریت مطلوب شهری و پیدایش دغدغه‌های اجتماعی در مورد شیوه‌های بهینه اداره جوامع و شهرها، مدیریت سنتی شهری مورد انتقاد گسترده قرار گرفته است و الگوی حکمرانی شهری به عنوان جایگزینی برای مدل سنتی مدیریت شهری توسط متفکران به ویژه سازمان‌های جهانی قرار گرفته است (Zanjani et al, 2021). استفاده از تعداد زیادی شرکت خصوصی برای دستیابی به اهداف عمومی؛ توسعه ظرفیت‌های همه ذینفعان و بازیگران شهری برای امکان مشارکت کامل در فرآیندهای تصمیم‌گیری و توسعه شهری، توسعه امکانات و فناوری‌های ارتباطی و اینترنتی برای حمایت از حکمرانی خوب و توسعه پایدار شهری، مفهوم حکمرانی شهری مبتنی بر همکاری دولت و جامعه مدنی است (Korosteleva & Flockhart, 2020). بنابراین، باید یک رویکرد مدیریت شهری یکپارچه و جامع دنبال شود. برنامه ریزی و حکمرانی مؤثر شهری کمک می‌کند تا اطمینان حاصل شود که شکست یک سیستم (مانند یک عملکرد دولت محلی) منجر به فروپاشی سایر سیستم‌ها نشود (Meyer & Auriacombe, 2019). معمولاً رشد کلان شهرها منجر به وابستگی‌های متقابل بین شهرداری‌ها و نهادهای موجود برای هماهنگی می‌شود. در پاسخ به این وابستگی، حکمرانی شهری در بسیاری از کلان شهرها با نتایج متفاوتی از نظر اثربخشی به وجود آمده است (khatam & ahmadipour, 2022). بدون مشارکت شهروندان، مدیریت شهری در چارچوبی محدود و ایستا باقی خواهد ماند

(Yang,2021). بنابراین می‌توان گفت مشارکت شهروندان موتور محرکه مدیریت شهری است و نقش مهمی در حل بسیاری از مشکلات و مسائل شهری دارد (Virtudes,2016). یکی از اهداف اصلی رویکرد حکمرانی تبدیل ساکنان شهر از شهروندان منفعل به شهروندان فعال و مسئول است (Burocardo et al,2019). به دلیل اینکه شکل‌گیری مدیریت شهری به شیوه مدرن آن به چند دهه اخیر برمی‌گردد، دیدگاه‌های صرف در مورد مدیریت شهری بسیار محدود است (Lambert & Donihue,2020). اما واقعیت این است که تا قبل از بیان مدیریت شهری در شکل جدید خود، شهرها اداره شده‌اند و نظریات و دیدگاه‌های بسیاری از نظریه‌پردازان در شکل‌گیری این شکل نوین مدیریت شهری بسیار مؤثر بوده است (Wang et al,2020). در این راستا در کشورهای اروپایی و آمریکایی مفهوم مدیریت شهری بسیار گسترده و تفکیک‌ناپذیر است و بنا به شرایط عملکردی و نحوه نگرش نظام‌مند به آن از شقوق مختلفی برخوردار است، که این روند با رشد و توسعه نظام شهری در حال دگرگونی و نو شدن است (Lee-Smith,2019). از آنجایی که حکمرانی در بیانی ساده، فرآیندی از تصمیم‌سازی و روندی است که تصمیم‌ها در آن به اجرا در می‌آیند، می‌توان آن را به قدمت تمدن بشر دانست (احمدی و همکاران، ۱۴۰۳). در اواخر دهه ۱۹۸۰، پس از یک دهه سیاست‌های تعدیل اقتصادی ساختاری در بسیاری از کشورهای آفریقایی، بانک جهانی به این نتیجه رسید که حکمرانی، موضوعی اساسی در راهبرد توسعه‌های شهری است که عملکردشان ضعیف است (Calhoun et al,2022). برایان مک لالین اولین نظریه‌پرداز است که در سال ۱۹۷۳ مفهوم حکمرانی خوب را مطرح کرد از نظر او «حکومت شهری» باید نسبت به روندهای تغییر در شهر پاسخگوتر باشد (Song et al,2023). در مجموع حکمرانی خوب شهری را می‌توان شیوه و فرآیند اداری امور شهری با مشارکت و تعامل سازنده سه بخش دولتی، خصوصی و مدنی به‌منظور نیل به شهر سالم، باکیفیت و قابلیت زندگی بالا و توسعه پایدار شهری تعریف کرد. (فامیل خلیلی و همکاران، ۱۴۰۳). هدف از حکمرانی خوب نیرومند کردن نهادهای جامعه مدنی و تبدیل دولت به یک سیستم پاسخ‌گو و دموکراتیک باز است با این ویژگی‌ها می‌توان گفت حکمرانی خوب شهری به نحوی ناگسستنی با رفاه شهروندان پیوند دارد (Sivero et al,2024). حکمرانی مطلوب شهری فصل مشترک تمام کنشگران اجتماعی است و ریشه در چشم‌انداز مدیریت عمومی نو دارد (Zalar & Pries,2022). حکومت مجموعه‌ای از نهادهای رسمی و حقوقی با قدرت قانونی است، اما حکمرانی نوعی فرایند است. این فرایند متضمن نظام به‌هم‌پیوسته‌ای است که هم حکومت و هم اجتماع را در برمی‌گیرد. شیوه درست و هنجاری حکمرانی این است که باید بتواند مشارکت و همکاری را میان همه نیروهای مؤثر در مدیریت جامعه یعنی دولت، بخش خصوصی، بخش عمومی و تشکل‌های مردمی برقرار کند (Diehl,2022). در هر حال حرکت به سمت مدیریت مطلوب شهری در جهت نیل به توسعه پایدار شهری که در واقع عملیاتی کردن حکمرانی شهری را تضمین می‌کند (Kisser,2023). با توجه به تحولات و چالش‌های موجود در مدیریت شهری، این تحقیق به دنبال شناسایی و تحلیل متغیرهای پنهان مدیریت مطلوب شهری در کلان‌شهر تهران است. هدف اصلی این پژوهش پاسخ به این سؤال است که "کدام متغیرها در مدیریت مطلوب شهری در تهران مؤثر هستند و چگونه می‌توان آن‌ها را سطح‌بندی کرد؟" این تحقیق به‌ویژه بر روی متغیرهایی تمرکز دارد که به‌صورت مستقیم قابل‌مشاهده نیستند و یا توجه خاصی به آن‌ها نمی‌شود، اما تأثیرات قابل‌توجهی در مدیریت شهری دارند.

روش پژوهش

روش تحقیق حاضر روش کیفی است و در بخش مدل‌سازی این پژوهش با روش تحلیل تفسیری ساختاری TISM انجام شده است. این پژوهش از حیث هدف در زمره پژوهش‌های کاربردی می‌باشد و برای شناسایی بهتر کارشناسان هر

سازمان، از تکنیک هدفمند و قضاوتی استفاده شد. در مجموع، تعداد ۱۷ نفر از خبرگان متخصص و باتجربه برای مشارکت در پژوهش شناسایی و اعلام آمادگی کردند که با استفاده از تکنیک گلوله برفی در این پژوهش استفاده گردید. برای جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش از دو پرسشنامه استفاده شد: پرسشنامه نیمه بسته بر اساس مقیاس لیکرت که شامل مدیریت مطلوب شهری تهران با استفاده از مدل ساختاری تفسیری (TISM) برگرفته از ادبیات تحقیق و پرسشنامه مدل‌سازی ساختاری تفسیری بود. هدف از سؤالات پرسشنامه بسته (۱۱ سؤال) بررسی و اصلاح مدیریت شهری مطلوب در شهر تهران با تجربه شرکت‌کنندگان در تحقیق بر اساس ادبیات است، در پایان پرسشنامه از کارشناسان خواسته شد تا انواع مطلوب حکمرانی شهری در شهر تهران را که می‌دانند و تجربه کرده‌اند، اما در ادبیات ذکر نشده است، شناسایی کنند. برای سنجش اعتبار پرسشنامه‌ها، از روش‌های مختلفی مانند اعتبار محتوا و اعتبار سازه استفاده شده است. همچنین، نظرات خبرگان در طراحی سؤالات به‌عنوان معیار اعتبار در نظر گرفته شده است. برای ارزیابی پایایی پرسشنامه‌ها، از شاخص آلفا کرونباخ استفاده شده است.

یافته‌ها

یافته‌های تحقیق نشان‌دهنده عوامل کلیدی در مدیریت مطلوب شهری در کلان‌شهر تهران هستند. این عوامل به‌عنوان مؤلفه‌های اساسی در بهبود کیفیت زندگی شهروندان و ارتقاء کارایی مدیریت شهری شناخته می‌شوند که در جدول شماره ۱ به آن پرداخته شد:

جدول ۱. عوامل مدیریت مطلوب شهری در کلان‌شهر تهران

ردیف	عوامل	منابع
۱	مدیریت یکپارچه	کسر (۲۰۲۳)
۲	آینده‌سازی شهری	(آدام و همکاران، ۲۰۲۳).
۳	مشارکت شهروندی	سید باقر حسینی و محسن کاملی (۱۳۹۶)
۴	فعالیت‌های داوطلبانه	پریزیبیلوویز و کانها (۲۰۲۴)
۵	روابط غیررسمی	ویرتودس (۲۰۱۶)
۶	عدالت فضایی درون‌شهری	سید باقر حسینی و محسن کاملی (۱۳۹۶)
۷	کیفیت جامعه مدنی	عمری و مبارک (۲۰۲۰)
۸	به‌روز نبودن مدیران شهری	بیین و همکاران (۲۰۲۳)
۹	تورم مقررات شهری	حسین کماسی و سید علی حسینی (۱۳۹۳)
۱۰	رضایتمندی شهروندان	سینرو و همکاران (۲۰۲۴)
۱۱	مداخله بازیگران غیررسمی	مجتبی زاده خانقاهی و همکاران (۱۴۰۰)

تشکیل ماتریس خود تعاملی ساختاری (SSIM)

استفاده از روش TISM و تشکیل ماتریس‌های SSIM و دسترسی اولیه و نهایی، به پژوهشگران این امکان را می‌دهد که به‌طور جامع و عمیق به تحلیل متغیرهای مدیریت شهری بپردازند و روابط پیچیده بین آن‌ها را شناسایی کنند. این روش به‌ویژه در زمینه‌های پیچیده و چندوجهی مانند مدیریت شهری بسیار مؤثر است و می‌تواند به بهبود کیفیت تصمیم‌گیری‌های مدیریتی کمک کند.

برای تعیین نوع روابط از نمادهای زیر استفاده شده است.

V: عامل i باعث محقق شدن عامل ستون j می‌شود.

- A: عامل ستون ز باعث محقق شدن عامل ستون i می‌شود.
 X: هر دو عامل سطر و ستون باعث محقق شدن یکدیگر می‌شوند.
 O: بین عامل سطر و ستون هیچ ارتباطی وجود ندارد.

جدول ۲. تشکیل ماتریس خود تعاملی ساختاری

	C11	C10	C9	C8	C7	C6	C5	C4	C3	C2	C1	j i
C1	V	O	V	A	A	A	O	A	X	A	X	مدیریت یکپارچه
C2	V	V	V	A	X	A	O	O	V	X		آینده سازی شهری
C3	O	O	V	A	O	O	O	A	X			مشارکت شهروندی
C4	V	V	O	A	O	O	O	X				فعالیت‌های داوطلبانه
C5	V	V	O	O	O	O	X					روابط غیررسمی
C6	V	O	V	A	A	X						عدالت فضایی درون شهری
C7	X	X	V	A	X							کیفیت جامعه مدنی
C8	A	A	X	X								به‌روز نبودن مدیران شهری
C9	X	X	X									تورم مقررات شهری
C10	V	X										رضایتمندی شهروندان
C11	X											مداخله بازیگران غیررسمی

ماتریس دسترسی اولیه

ماتریس دسترسی اولیه با تبدیل نمادهای ماتریس $^{1}SSIM$ به اعداد صفر و یک، بر اساس قواعد جایگذاری مشخص، به دست می‌آید. ماتریس $SSIM$ این اولین ماتریسی است که در روش "مدل سازی تفسیری ساختاری" تشکیل می‌شود. در این ماتریس، روابط بین متغیرها (عوامل) با استفاده از "نمادها" مشخص می‌شود. این نمادها نشان‌دهنده نوع رابطه علت و معلولی بین دو عامل هستند. تبدیل نمادهای ماتریس $SSIM$ به صفر و یک، مرحله بعدی این است که این ماتریس نمادی $SSIM$ را به یک ماتریس باینری (صفر و یک) تبدیل شد.

- در این ماتریس فقط اعداد صفر و یک وجود دارند. قاعده جایگذاری اعداد صفر و یک به صورت زیر است:
- اگر نماد خانه V باشد در آن خانه عدد یک و در خانه قرینه عدد صفر گذاشته می‌شود.
 - اگر نماد خانه A باشد در آن خانه عدد صفر و در خانه قرینه عدد یک گذاشته می‌شود.
 - اگر نماد خانه X باشد در آن خانه عدد یک و در خانه قرینه عدد یک گذاشته می‌شود.
 - اگر نماد خانه O باشد در آن خانه عدد صفر و در خانه قرینه عدد صفر گذاشته می‌شود.

جدول ۳. دسترسی اولیه

J I	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11
C1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0
C2	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1
C3	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
C4	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1
C5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
C6	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0
C7	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1
C8	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0

C9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
C10	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1
C11	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1

ماتریس دسترسی نهایی

پس از تشکیل ماتریس دسترسی اولیه ماتریس دسترسی نهایی تشکیل می‌شود تا ماتریس دسترسی اولیه سازگار شود. در این ماتریس قدرت نفوذ و میزان وابستگی هر متغیر نشان داده شده است. قدرت نفوذ هر متغیر عبارت است از تعداد نهایی متغیرهایی (شامل خودش) که می‌تواند در ایجاد آن‌ها نقش داشته باشد. میزان وابستگی عبارت است از تعداد نهایی متغیرهایی که موجب ایجاد متغیر یادشده می‌شوند.

جدول ۴. دسترسی نهایی

قدرت نفوذ	C11	C10	C9	C8	C7	C6	C5	C4	C3	C2	C1	J I
8	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	C1
10	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	C2
10	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	C3
8	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	C4
7	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	C5
10	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	C6
10	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	C7
9	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	C8
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	C9
9	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	C10
9	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	C11
	10	10	11	9	8	8	11	3	11	9	11	میزان وابستگی

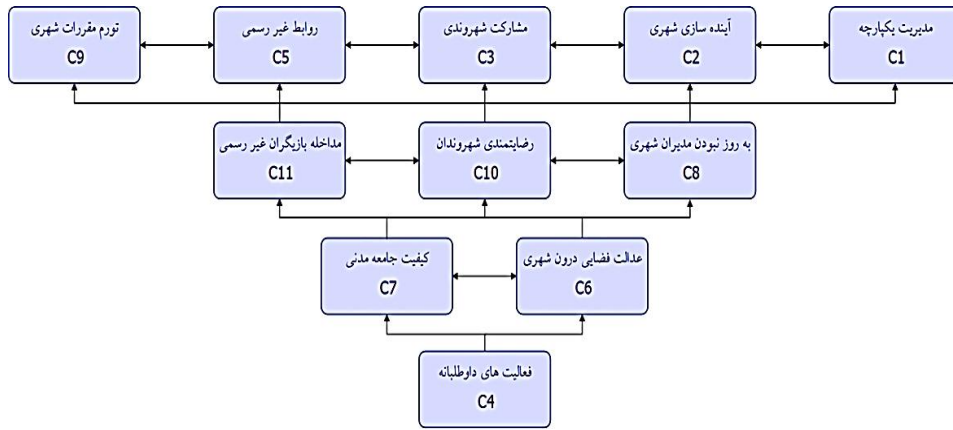
نتایج نشان می‌دهد که بیشترین تأثیرات مربوط به «تورم مقررات شهری» (با قدرت نفوذ ۱۱) و کمترین نفوذ مربوط به «روابط غیررسمی» (با قدرت نفوذ ۷) می‌باشد.

تعیین سطح متغیرها

به منظور تعیین سطح عوامل در مدل نهایی به ازای هر یک از آن‌ها به مجموعه دسترسی پیش‌نیاز و اشتراک تعیین می‌شود. مجموعه دسترسی، علاوه بر خود عامل شامل مجموعه عواملی است که عامل مورد بررسی به آن‌ها منتهی می‌شود، مجموعه پیش‌نیاز (مقدم) علاوه بر خود عامل شامل مجموعه عواملی است که به عامل مورد بررسی منتهی می‌شود و مجموعه اشتراک شامل اشتراک دو مجموعه دسترسی و پیش‌نیاز است. چنانچه مجموعه دسترسی و اشتراک برای یک عامل یکسان باشد، آن عامل در بالاترین سطح قرار می‌گیرد، سپس این عامل تعیین سطح شده، کنار گذاشته و سطح‌بندی برای سایر عوامل به همین ترتیب ادامه پیدا می‌کند تا تمام عوامل سطح‌بندی شوند. نتیجه منجر به تعریف ۴ سطح می‌گردد. چگونگی سطح‌بندی عوامل مورد مطالعه در جدول زیر آمده است.

رسم مدل تعامل‌های عوامل

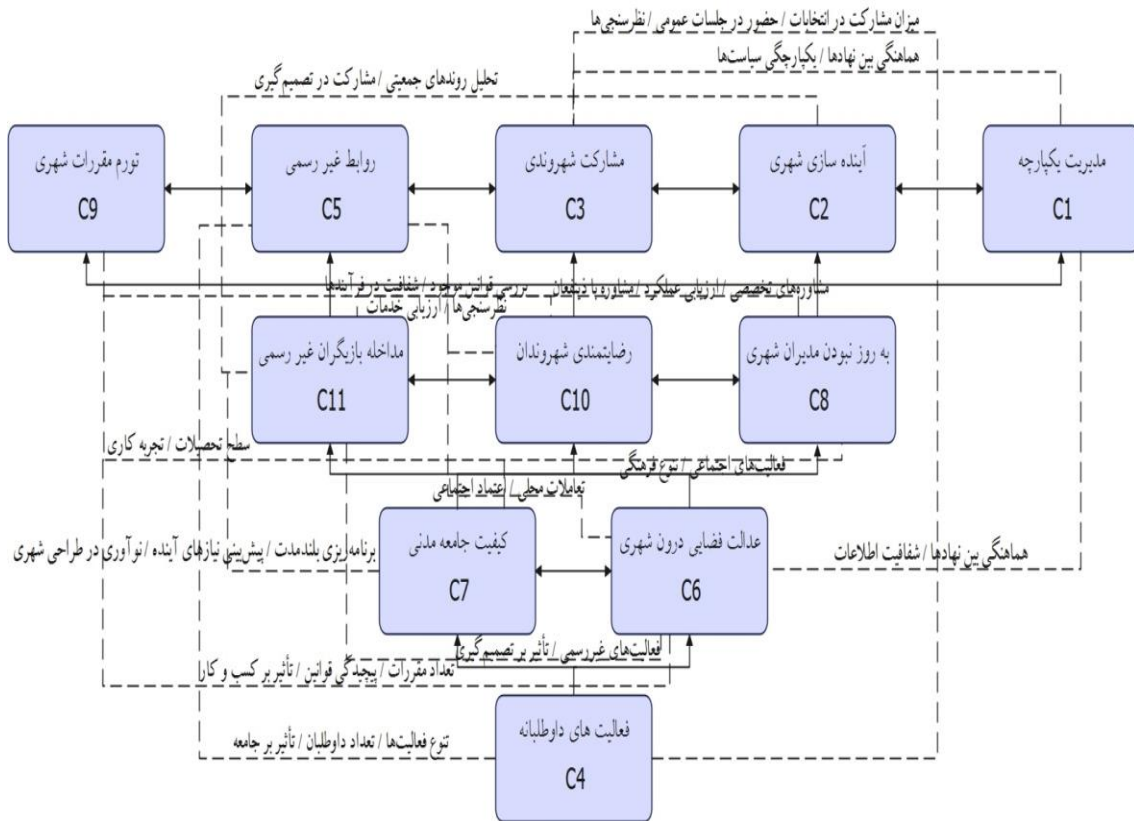
ابتدا بر اساس سطح، معیارها را طبق اولویت به دست‌آمده از بالا به پایین به پایین مرتب می‌کنیم. با استفاده از ماتریس حاصل شده از ماتریس دریافتی مرتب‌شده بر اساس سطوح، مدل ساختاری به وسیله گره‌ها و خطوط رسم می‌شود. اگر رابطه از i به j وجود دارد با پیکانی از i به j مشخص می‌شود. دیاگرام نهایی ایجاد شده که با حذف حالت‌های تعدی و نیز با استفاده از بخش‌بندی سطوح به دست‌آمده است در نمودار زیر نشان داده شده است.



شکل ۱. گراف ISM

رسم مدل تعامل TISM

در ادامه برای انجام روش مدل‌سازی فراگیر دیاگرام نهایی بر اساس سطوح به‌دست‌آمده در گام قبلی و طبق ماتریس دسترسی نهایی ترسیم می‌شود. با توجه به منطق تفسیری مبتنی بر این ماتریس، گراف (TISM) به‌صورت شکل (۲) استخراج می‌شود.



شکل ۲. گراف TISM

سطح یک به‌عنوان تأثیرپذیرترین سطح و سطح آخر به‌عنوان تأثیرگذارترین سطح نیز انتخاب می‌شود. همان‌طور که روی شکل مشخص است عامل سطح چهارم (فعالیت‌های داوطلبانه) مانند سنگ زیربنای مدل عمل می‌کند. در نتیجه

تحلیل MICMAC به‌خوبی نشان‌دهنده ارتباطات و تأثیرات متقابل بین متغیرهای مدیریت شهری در کلان‌شهر تهران است. این تحلیل به دسته‌بندی متغیرها بر اساس قدرت نفوذ و وابستگی آن‌ها پرداخته و به مدیران شهری کمک می‌کند تا در تصمیم‌گیری‌های خود به‌طور مؤثرتری عمل کنند.

بحث

تحلیل مستقیم جایگاه متغیرها در ماتریس MICMAC و پیوند آن‌ها با ادبیات نظری نشان می‌دهد که چالش‌های موجود در مدیریت شهری تهران به‌طور جدی با نظریه‌های موجود در این حوزه همخوانی دارد. این همخوانی می‌تواند به مدیران شهری کمک کند تا با استفاده از تجربیات و نظریات موجود، تصمیمات مؤثرتری اتخاذ کنند.

مدیریت یکپارچه بر اساس داده‌های تحقیق، پاسخ‌دهندگان به این نتیجه رسیدند که عدم هماهنگی بین نهادهای مختلف، یکی از بزرگ‌ترین چالش‌های مدیریت شهری در تهران است. این یافته با مطالعات کیسر (Kisser, 2023) همسو است که نشان می‌دهد مدیریت یکپارچه می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات شهری و افزایش رضایتمندی شهروندان منجر شود.

آینده‌سازی شهری بر اساس داده‌های تحقیق، مدیران شهری بر این باور بودند که برنامه‌ریزی برای آینده و پیش‌بینی چالش‌های احتمالی ضروری است. این یافته با مطالعات آدام و همکاران (Adam et al, 2023) همسو است که نشان می‌دهد رویکرد آینده‌نگر و سناریونویسی می‌تواند به مدیران کمک کند تا با این چالش‌ها مقابله کنند.

مشارکت شهروندی بر اساس داده‌های تحقیق نشان می‌دهند که تنها ۴۵ درصد از شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری شهری مشارکت دارند. این عدم مشارکت می‌تواند به کاهش حس تعلق در بین شهروندان منجر شود. این یافته با مطالعات سیدباقرحسینی و محسن کاملی (۱۳۹۶) همسو است که نشان می‌دهد در پروژه‌های محلی مانند ساماندهی پارک‌ها و فضاهای عمومی، عدم جلب نظر شهروندان منجر به نارضایتی و اعتراضات عمومی می‌شود.

فعالیت‌های داوطلبانه بر اساس داده‌های تحقیق نشان می‌دهند که جزء متغیرهای کلیدی به‌شمار می‌رود و تأثیر بسیار زیادی بر مدیریت مطلوب شهری در کلان‌شهر تهران دارد که قدرت نفوذ بالا و وابستگی پایینی دارد. این یافته با مطالعات پرزیلیوویز و کانها (Przebylłowicz & Cunha, 2024) همسو است که نشان می‌دهد تشکیل شبکه‌های محلی برای هماهنگی و تسهیل فعالیت‌های داوطلبانه در جامعه دارای اهمیت می‌باشد.

روابط غیررسمی بر اساس داده‌های تحقیق نشان می‌دهند که شناسایی و تحلیل روابط غیررسمی شامل شناسایی و تحلیل تأثیر روابط غیررسمی بر فرایندهای تصمیم‌گیری و توسعه قوانین شفاف در مدیریت شهری می‌باشد. این یافته با مطالعات ویرتودس (Virtudes, 2016) همسو است که نشان می‌دهد تشویق نهادها و افراد به استفاده از کانال‌های رسمی برای ارتباطات و تصمیم‌گیری‌ها دارای اهمیت می‌باشد.

عدالت فضایی درون‌شهری بر اساس داده‌های تحقیق نشان می‌دهند که تحلیل نیازهای محلی شامل انجام تحلیل‌های دقیق از نیازهای مختلف مناطق شهری و توزیع عادلانه منابع بر اساس آن می‌باشد. این یافته با مطالعات سیدباقرحسینی و محسن کاملی (۱۳۹۶) همسو است که نشان می‌دهد تشویق مشارکت شهروندان در فرایندهای برنامه‌ریزی فضایی به‌منظور شناسایی نیازها و اولویت‌ها دارای اهمیت می‌باشد.

کیفیت جامعه مدنی بر اساس داده‌های تحقیق نشان می‌دهند که تقویت نهادهای مدنی شامل حمایت از نهادهای مدنی و سازمان‌های غیردولتی برای افزایش فعالیت‌های اجتماعی و فرهنگی و برگزاری نشست‌های عمومی می‌باشد. این

یافته با مطالعات عمری و مبارک (Omri & Mabrouk, 2020) همسو است که نشان می‌دهد ارائه دوره‌های آموزشی برای افزایش آگاهی و توانمندی‌های شهروندان در زمینه‌های اجتماعی و سیاسی دارای اهمیت می‌باشد. به‌روز نبودن مدیران شهری بر اساس داده‌های تحقیق نشان می‌دهند که برگزاری دوره‌های آموزشی برای مدیران شهری به‌منظور به‌روز کردن دانش و مهارت‌های آن‌ها نیاز اساسی می‌باشد. این یافته با مطالعات بیین و همکاران (Beyene et al, 2023) همسو است که نشان می‌دهد تحلیل و ارزیابی عملکرد و انجام تحلیل و ارزیابی منظم از عملکرد مدیران شهری و ارائه بازخورد به آن‌ها دارای اهمیت می‌باشد. تورم مقررات شهری بر اساس داده‌های تحقیق نشان می‌دهند که بازنگری در قوانین و مقررات و حذف قوانین غیرضروری و کاهش بوروکراسی و طراحی فرایندهای ساده و شفاف برای کاهش بار اداری بر روی شهروندان و نهادها می‌باشد. این یافته با مطالعات حسین کماسی و سیدعلی حسینی (۱۳۹۳) همسو است که نشان می‌دهد توسعه سیستم‌های الکترونیکی برای تسهیل فرایندهای اداری و کاهش نیاز به مراجعه حضوری دارای اهمیت می‌باشد. رضایتمندی شهروندان بر اساس داده‌های تحقیق نشان می‌دهند که انجام نظرسنجی‌های دوره‌ای برای ارزیابی رضایتمندی شهروندان از خدمات و امکانات شهری و پاسخگویی به انتقادات، ایجاد سیستم‌های پاسخگویی سریع و مؤثر به انتقادات و پیشنهادهای شهروندان می‌باشد. این یافته با مطالعات سیورو و همکاران (Sivero et al, 2024) همسو است که نشان می‌دهد بهبود کیفیت خدمات شهری دارای اهمیت می‌باشد. مداخله بازیگران غیررسمی بر اساس داده‌های تحقیق نشان می‌دهند که شناسایی و تحلیل بازیگران غیررسمی در فرایندهای مدیریت شهری و تأثیرات آن‌ها و ایجاد همکاری با بازیگران غیررسمی شامل ایجاد همکاری و تعامل بین نهادهای رسمی و بازیگران غیررسمی به‌منظور بهبود مدیریت شهری می‌باشد. این یافته با مطالعات مجتبی زاده خانقاهی و همکاران (۱۴۰۰) همسو است که نشان می‌دهد توسعه راهکارهای قانونی برای ساماندهی فعالیت‌های بازیگران غیررسمی و کاهش تأثیرات منفی آن‌ها دارای اهمیت می‌باشد.

نتیجه‌گیری

با توجه به داده‌های تحقیق و مصداق‌های محلی، می‌توان نتیجه گرفت که مدیریت یکپارچه به‌عنوان یک رویکرد ضروری برای کاهش تداخلات و تضادها بین نهادها مطرح است. این رویکرد می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات شهری و افزایش رضایتمندی شهروندان منجر شود. آینده‌سازی شهری باید به‌عنوان یک اولویت در برنامه‌ریزی‌های شهری در نظر گرفته شود. با توجه به چالش‌های زیست‌محیطی و اجتماعی، مدیران باید به پیش‌بینی و برنامه‌ریزی برای آینده توجه کنند. مشارکت شهروندی باید تقویت شود تا حس تعلق و مسئولیت‌پذیری در بین شهروندان افزایش یابد. این امر می‌تواند به بهبود کیفیت زندگی شهری و افزایش رضایتمندی شهروندان منجر شود. تحلیل عمیق یافته‌ها بر اساس داده‌های تحقیق و مصداق‌های محلی نشان می‌دهد که چالش‌های موجود در مدیریت شهری تهران به‌طور جدی با نظریه‌های موجود در این حوزه همخوانی دارد. این همخوانی می‌تواند به مدیران شهری کمک کند تا با استفاده از تجربیات و نظریات موجود، تصمیمات مؤثرتری اتخاذ کنند. به‌ویژه، توجه به متغیرهای کلیدی مانند «مدیریت یکپارچه»، «آینده‌سازی شهری» و «مشارکت شهروندی» می‌تواند به بهبود کیفیت مدیریت شهری و افزایش رضایتمندی شهروندان منجر شود.

بر اساس نتایج پژوهش و نیز مدل نهایی کاوش شده برای مدیریت مطلوب شهری در کلان‌شهر تهران، موارد زیر پیشنهاد می‌شود: ایجاد بسترهای آنلاین و آفلاین برای جلب نظر شهروندان در فرایندهای تصمیم‌گیری. برگزاری

جلسات مشورتی منظم با حضور نمایندگان جامعه محلی. برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای آشنایی شهروندان با فرآیندهای مدیریت شهری و اهمیت مشارکت آن‌ها. آموزش مهارت‌های لازم برای مشارکت مؤثر در پروژه‌های محلی. انجام تحلیل‌های دوره‌ای از وضعیت خدمات شهری و نیازهای شهروندان. استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده برای بهبود برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری. تقویت همکاری بین نهادهای مختلف برای کاهش تداخلات و تضادها. ایجاد یک سیستم هماهنگ برای شناسایی و پاسخ به نیازهای شهروندان. توسعه برنامه‌های آینده‌نگر برای پیش‌بینی چالش‌های احتمالی و طراحی راهکارهای مؤثر. استفاده از سناریونویسی برای تحلیل تأثیرات تغییرات اقلیمی و اجتماعی بر مدیریت شهری. ارائه گزارش‌های دوره‌ای به شهروندان درباره پیشرفت پروژه‌ها و خدمات شهری. ایجاد کانال‌های ارتباطی برای دریافت بازخورد و نظرات شهروندان است. توسعه راهکارهای قانونی برای ساماندهی فعالیت‌های بازیگران غیررسمی و کاهش تأثیرات منفی آن‌ها پیشنهاد شده است.

حامی مالی

این اثر حامی مالی نداشته است.

سهام نویسندگان در پژوهش

نویسندگان در تمامی مراحل و بخش‌های انجام پژوهش سهم برابر داشتند.

تضاد منافع

نویسندگان اعلام می‌دارند که هیچ تضاد منافی در رابطه با نویسندگی و یا انتشار این مقاله ندارند.

تقدیر و تشکر

نویسندگان از همه کسانی که در انجام این پژوهش به ما یاری رساندند، به‌ویژه کسانی که ارزیابی کیفیت مقاله را انجام دادند، کمال تشکر و قدردانی را دارند.

منابع

- احمدی، حامد؛ امانپور، سعید و بابایی مراد، بهناز. (۱۴۰۳). تبیین عوامل تأثیرگذار در شکل‌گیری شهر هوشمند بر اساس تاب‌آوری زیرساختی مطالعه موردی: شهر اهواز. *مجله شهر پایدار*، ۷(۴)، ۴۱-۵۶. DOI: 10.22034/JSC.2025.478479.1805
- پروزن، ادريس؛ کرکه آبادی، زینب و ارغان، عباس. (۱۳۹۷). سنجش شاخص‌های توسعه پایدار در جهت شکل‌گیری توسعه پایدار محله‌ای در شهر مهاباد. *مجله شهر پایدار*، ۱(۱)، ۲۷-۴۰. <https://doi.org/10.22034/jsc.2018.87479>
- حسینی، سید باقر و کاملی، محسن. (۱۳۹۶). سنجش مشارکت شهروندان در مدیریت شهری مطلوب (مطالعه موردی منطقه ۸ قم). *مطالعات مدیریت شهری*، ۹(۲۹).
- خمجانی، شبناز؛ سرور، رحیم؛ امیرعزیدی، طوبی و اربابی سبزواری، آزاده. (۱۴۰۱). تحلیل تطبیقی حکمروایی خوب شهری مطالعه موردی: مناطق ۲ و ۱۰ شهر تهران. *فصلنامه جغرافیا*، ۲۰(۷۲)، ۷۹-۹۴. <http://dor.net/dor/20.1001.1.27833739.1401.20.72.5.1.94-79>
- فامیل خلیلی، راهبه؛ پوراحمد، احمد؛ حاتمی نژاد، حسین و زیاری، کرامت اله. (۱۴۰۳). ارزیابی نقش حکمروایی خوب شهر بر تاب‌آوری محلات شهری مطالعه موردی: محله شمیران نو تهران. *مجله شهر پایدار*، ۷(۴)، ۷۴-۵۷. DOI:10.22034/JSC.2022.284856.1582

- کماسی، حسین و حسینی، سید علی. (۱۳۹۳). تبیین رابطه بین عملکرد مدیریت شهری و سرمایه اجتماعی شهروندان (مطالعه موردی: محله ولیعصر شمالی). *برنامه‌ریزی فضایی*، ۴(۳)، ۱۵۶-۱۵۳. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.22287485.1393.4.3.8.6.153-156>
- مجتبی زاده خانقاهی، حسین؛ محمدی، ناصر و توکلان، علی. (۱۴۰۰). تحلیلی بر حکمروایی شهری مبتنی بر ارائه الگوی بهینه (مطالعه موردی شهر گرم‌دره). *تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*، ۲۱(۶۳)، ۳۶۱ - ۳۸۰. [dor/20.1001.1.22287736.1400.21.63.18.0](https://doi.org/10.22287736.1400.21.63.18.0)
- مهماندوست، حدیث؛ رضایی فر، محمد و یعقوبی، نورمحمد. (۱۴۰۲). طراحی مدل اقناع عمومی در بستر حکمرانی خوب شهری. *مدیریت دولتی*، ۱۵(۳)، ۶۱۵-۶۳۶. <https://doi.org/10.22059/jipa.2023.363431.3370>

References

- Adam, A. R., Takyi, S. A., Amponsah, O., & Kyei, K. O. B. (2023). Rethinking sustainable urban management: Effects of urbanization on the socio-spatial structure of the Tamale Metropolis. *Urban Governance*, 3(4), 292-303. DOI:10.1016/j.ugj.2023.06.003
- Ahmadi, H., Amanpour, S., & Babaei Morad, B. (2024). Explaining the factors influencing the formation of a smart city based on infrastructural resilience: A case study of Ahvaz City. *Journal of Sustainable City*, 7(4), 41-56. <https://doi.org/10.22034/JSC.2025.478479.1805> [In Persian].
- Bayat, A., & Kawalek, P. (2023). Digitization and urban governance: The city as a reflection of its data infrastructure. *International Review of Administrative Sciences*, 89(1), 21-38. <https://doi.org/10.1177/00208523211033205>
- Beyene, E., Adam, A. G., & Minale, A. S. (2023). Examining the practice of urban governance using UN-Habitat urban governance index in Gondar city, North West Ethiopia. *Cogent Social Sciences*, 9(1), 2208934. <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2208934>
- Broccardo, L., Culasso, F., & Mauro, S. G. (2019). Smart City Governance: Exploring the Institutional Work of Multiple Actors towards Collaboration. *International Journal of Public Sector Management*, 32(4), 367-387. DOI:10.1108/IJPSM-05-2018-0126
- Calhoun, C., Gerteis, J., Moody, J., Pfaff, S., & Virk, I. (Eds.). (2022). Classical sociological theory. John Wiley & Sons. <https://www.amazon.com/Classical-Sociological-Theory-Joseph-Gerteis/dp/1119527368>
- Cappa, F., Franco, S., & Rosso, F. (2021). Citizens and cities: Leveraging citizen science and big data for sustainable urban development. *Business Strategy and the Environment*, 31(2), 648-667. <https://doi.org/10.1002/bse.2942>
- Diehl, A. (2022). The theory of will in classical antiquity. Univ of California Press. <https://www.amazon.com/Theory-Will-Classical-Antiquity/dp/0520308603>
- Dong, M. W. Y. (2023). A Critical Analysis on Complex Urban Systems and Complex Systems Theory. *Journal of Computing and Natural Science*, 3(1), 024-034.
- Famili Khalili, R., Pourahmad, A., Hataminejad, H., & Ziyari, K. (2024). Evaluating the role of good urban governance on the resilience of urban neighborhoods: A case study of Shemiran Now neighborhood, Tehran. *Journal of Sustainable City*, 7(4), 57-74. <https://doi.org/10.22034/JSC.2022.284856.1582> [In Persian].
- Frey, K. (2023). Development, good governance, and local democracy. *Brazilian Political Science Review*, 2, 39-73. <https://doi.org/10.1590/1981-3845200800020002>
- Hallie, E., Svenja, K., & Vanessa, L. (2022). Uncomfortable knowledge: Mechanisms of urban development in adaptation governance. *World Development*, 159, 106056. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2022.106056>
- Hendrar, P., Budi, S., & Teguh, Y. (2022). Semarang Smart City Governance model. *European journal of humanities and social sciences Учредители: Premier Publishing sro*, (1), 3-18. DOI: 10.29013/EJHSS-22-1-3-18
- Hien, B. N. (2021). Building Urban Government in Ho Chi Minh City, Viet Nam. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(6), 4347-4354. <https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i6.8420>
- Hojjati, S. M., & Komaili, M. (2017). Assessing citizen participation in desirable urban management (A case study of Region 8 of Qom). *Urban Management Studies*, 9(29). [In Persian].

- Homajani, Sh., Sarvar, R., Amir-Ezadi, T., & Arbab Sabzevari, A. (2022). A comparative analysis of good urban governance: A case study of Regions 2 and 10 of Tehran. *Geography Quarterly*, 20(72), 79-94. <http://dor.net/dor/20.1001.1.27833739.1401.20.72.5.1>[In Persian].
- Irani, M., & Rahnamayiezekavat, P. R. (2021). An overview of urban resilience: dimensions, components, and approaches. *Acta Scientiarum Polonorum: Administratio Locorum*, 305-322. <https://doi.org/10.31648/aspal.7054>
- Khatam, S., & Ahmadipour, Z. (2022). Analyzing effective indicators of political management of space in Tehran metropolis. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 44(4), 1411-1417. <https://doi.org/10.30892/gtg.44428-960>
- Kisser, I. (2023). Interdependence and Complementarity of a Multi-Dimensional Concept of Sustainable Development and the Integrated Approach to Urban Governance—Case Study City of Zagreb. *Sustainability*, 15(12), 9213. <https://doi.org/10.3390/su15129213>
- Komasi, H., & Hosseini, S. A. (2014). Explaining the relationship between urban management performance and citizens' social capital (A case study: Northern Valiasr neighborhood). *Spatial Planning*, 4(3), 153-156. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.22287485.1393.4.3.8.6>[In Persian].
- Korosteleva, E. A., & Flockhart, T. (2020). Resilience in EU and International Institutions: Redefining Local Ownership in a New Global Governance Agenda. *Contemporary Security Policy*, 41(2), 153-175. <https://doi.org/10.1080/13523260.2020.1723973>
- Lambert, M. R., & Donihue, C. M. (2020). Urban biodiversity management using evolutionary tools. *Nature Ecology & Evolution*, 4(7), 903-910.
- Lee-Smith, D. (2019). Urban management in Nairobi: A case study of the matatu mode of public transport. In *African Cities in Crisis* (pp. 276-304). <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429048227-10/urban-management-nairobi-case-study-matatu-mode-public-transport-diana-lee-smith>
- Liu, L. (2021). Research on problems and countermeasures of urban social governance based on behavioral psychology. *Psychiatria Danubina*, 33(suppl 8), 194-195.
- Mashhadi, A. J., Garcia Gonzalez, M. C., & Issa Zadeh, S. B. (2024). The Evolution of Sustainable Urban Development: A Management Perspective. Available at SSRN 4671959. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4671959>
- Mehmandoust, H., Rezaei Far, M., & Yaqoubi, N. (2023). Designing a model of public persuasion in the context of good urban governance. *Public Administration*, 15(3), 615-636. <https://doi.org/10.22059/jipa.2023.363431.3370>[In Persian].
- Meyer, N., & Auriacombe, C. (2019). Good urban governance and city resilience: An afrocentric approach to sustainable development. *Sustainability*, 11(19), 5514. <https://doi.org/10.3390/su11195514>
- Mojtabazadeh Khaneghahi, H., Mohammadi, N., & Tavakkolan, A. (2021). An analysis of urban governance based on providing an optimal model (A case study of Garmdareh City). *Applied Research in Geographical Sciences*, 21(63), 361-380. <https://dor.net/dor/20.1001.1.22287736.1400.21.63.18.0>[In Persian].
- Omri, A., & Mabrouk, N. (2020). Good governance for sustainable development goals: Getting ahead of the pack or falling behind?. *Environmental Impact Assessment Review*, 83, 106388. <https://doi.org/10.1016/j.eiar.2020.106388>
- Parvizan, E., Karkhehadi, Z., & Arghan, A. (2018). Measuring sustainable development indicators towards the formation of sustainable neighborhood development in Mahabad City. *Journal of Sustainable City*, 1(1), 27-40. <https://doi.org/10.22034/jsc.2018.87479>[In Persian].
- Przebylłowicz, E., & Cunha, M. A. (2024). Governing in the digital age: The emergence of dynamic smart urban governance modes. *Government Information Quarterly*, 41(1), 101907. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101907>
- Sivero, L. M., Bartocci, L., Lehtonen, P., & Ebdon, C. (2024). Toward sustainable governance with participatory budgeting. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*, 36(1), 1-19. <https://doi.org/10.1108/JPBAFM-11-2023-0205>
- Song, K., Chen, Y., Duan, Y., & Zheng, Y. (2023). Urban governance: A review of intellectual structure and topic evolution. *Urban Governance*. <https://doi.org/10.1016/j.ugj.2023.06.001>

- Van den Buuse, D., van Winden, W., & Schrama, W. (2020). *Balancing exploration and exploitation in sustainable urban innovation: an ambidexterity perspective toward smart cities*. In Sustainable Smart City Transitions . <https://doi.org/10.1080/10630732.2020.1835048>
- Virtudes, A. (2016). 'Good' Governance Principles in Spatial Planning at Local Scale. *Procedia engineering*, 161, 1710-1714. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2016.08.650>
- Wang, C., Zhan, J., & Xin, Z. (2020). Comparative analysis of urban ecological management models incorporating low-carbon transformation. *Technological Forecasting and Social Change*, 159, 120190. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120190>
- Xie, F., Liu, G., & Zhuang, T. (2021). A comprehensive review of urban regeneration governance for developing appropriate governance arrangements. *Land*, 10(5), 545. <https://doi.org/10.3390/land10050545>
- Yang, H. (2021). Holistic Governance: An Explanatory Framework, In: *Urban Governance in Transition* (pp. 57-95). DOI:10.1007/978-981-15-7082-7_4
- Ye, C., Zhang, F., Mu, L., Gao, Y., & Liu, Y. (2020). Urban function recognition by integrating social media and street-level imagery. *Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science*, 48(6), 1430-1444. <https://doi.org/10.1177/2399808320935467>
- Zalar, A., & Pries, J. (2022). Unmapping green space: Discursive dispossession of the right to green space by a compact city planning epistemology. *City*, 26(1), 51-73. <https://doi.org/10.1080/13604813.2021.2018860>
- Zanjani, N. E., Goodarzi, G., & Zanjani, S. E. (2021). Original Reserch Paper The model of good sustainable urban governance based on ESG concepts. DOI: 10.22034/ijumes.2017.18.12.027
- Zeng, X., Yu, Y., Yang, S., Lv, Y., & Sarker, M. N. I. (2022). Urban resilience for urban sustainability: Concepts, dimensions, and perspectives. *Sustainability*, 14(5), 2481. <https://doi.org/10.3390/su14052481>