

تحلیلی بر چالش‌ها و موانع اثرگذار بر عملکرد شهرداری‌های اهواز

مهناز عامری (نویسنده مسئول)

دکتری جغرافیا و برنامه ریزی و مدرس دانشگاه جامع علمی کاربردی استان خوزستان، خوزستان، ایران.

Email: amerimahnaz49@gmail.com

Mahnaz Ameri (Corresponding Author)

PhD in Geography and Planning and Lecturer at Khuzestan University of Applied Sciences, Khuzestan, Iran.

Email: amerimahnaz49@gmail.com

چکیده:

شهرداری شهر اهواز، با چالش‌ها و موانع خاص خود روبروست که در این زمینه عوامل متعددی می‌توانند بر عملکرد شهرداری اهواز اثر بگذارند که شناخت و درک این عوامل برای بهبود کیفیت خدمات و توسعه پایدار این شهر بسیار حیاتی است. بر این اساس پژوهش حاضر با هدف تحلیل موانع و چالش‌های اثرگذار بر عملکرد شهرداری‌های اهواز صورت گرفته است. با توجه به نقش بالقوه عملکرد شهرداری‌ها در ابعاد مختلف مدیریتی - سازمانی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، زیست‌محیطی و کالبدی، این مطالعه تلاش می‌کند تا مهم‌ترین موانع این حوزه را در بستر شهرداری‌های شهر اهواز شناسایی و بر اساس میزان تأثیرگذاری آن‌ها اولویت‌بندی نماید. پژوهش حاضر با بهره‌گیری از رویکردی ترکیبی (کیفی-کمی) انجام شده است. در بخش کیفی، از طریق مصاحبه با خبرگان و متخصصان شاخص‌های اولیه شناسایی شدند. در بخش کمی، از روش SIWEC که یک روش وزن‌دهی چندمعیاره به منظور وزن‌دهی و اولویت‌بندی شاخص‌های شناسایی شده بر اساس نظرات خبرگان استفاده گردید. جامعه آماری این پژوهش شامل ۴۰ نفر از متخصصان حوزه برنامه‌ریزی شهری، شهرسازی، کارشناسان امور شهرداری و خبرگان آشنا به موضوع در شهر اهواز بوده است. نمونه آماری در بخش کیفی به صورت هدفمند و در بخش کمی با استفاده از روش نمونه‌گیری قضاوتی انتخاب شده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که در ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها، موانع مالی - اقتصادی و همچنین موانع سازمانی - مدیریتی از بالاترین اهمیت برخوردارند. با این وجود، استفاده از این ظرفیت‌ها برای بهبود عملکرد شهرداری‌ها با چالش‌های جدی مواجه است. در سطح موانع فرعی، مسائلی چون عدم نهادینه شدن و نبود فرهنگ ارزیابی عملکرد در شهرداری‌ها و همچنین مقاومت مدیران و کارکنان در برابر تغییر در اولویت قرار دارند. از سوی دیگر، عدم تمایل شهروندان به مشارکت در طرح‌ها و برنامه‌های شهری، با چالش‌هایی روبروست که نیازمند توجه و سرمایه‌گذاری جدی می‌باشد. این نتایج تأکید بر ضرورت طراحی و اجرای استراتژی‌های مؤثر برای غلبه بر این موانع به منظور ارتقاء عملکرد شهرداری‌ها و افزایش مشارکت شهروندان در فرآیندهای شهری دارد.

واژگان کلیدی: شهرداری، مدیریت شهری، ارزیابی عملکرد، روش SIWEC، شهر اهواز

۱. مقدمه:

مدیریت شهری یکی از اثرگذارترین عناصر در ساماندهی و برنامه‌ریزی شهرها محسوب می‌گردد که نقش بسیار مهمی در اداره امور شهرها دارند (Chaharlang et al, 2025:101)، بدیهی است زمانی این ساختار مدیریتی قادر است که به وظایف خود به خوبی عمل کند که مناسب و مطلوب طراحی شده باشد و بر پایه توجه به نیاز و نظرات شهروندان عمل نماید (معتدلی و همکاران، ۱۳۹۸:۹۹). با این حال به اعتقاد برخی از محققان، مدیریت شهری در آینده به طور اعم و در قرن بیست و یکم به طور اخص، با چالش مواجه خواهد بود (Hodder, 2019:7)؛ چالشی که خود برآمده از تغییر و تحولات فناورانه، جمعیتی، اقتصادی، سیاسی و بین‌المللی است (فرجی و همکاران، ۱۳۹۷:۱۱۸). در میان سازمان‌های مختلف مدیریت شهری، شهرداری یکی از دستگاه‌هایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با کیفیت زندگی شهروندان دارد به گونه‌ای که شهرداری به عنوان مهم‌ترین نهاد در ارضای این نیازها در شهر نقش مهمی را بر عهده دارد (موسوی، ۱۳۹۵:۱۰۳). اهمیت و نقش شهرداری‌ها به عنوان متولی و نگهدارنده و اداره کننده شهر برکسی پوشیده نیست چراکه یکی از دغدغه‌های شهرداران و مسئولین شهرداری و تلاش جهت بهبود کیفیت خدمات مطلوب و تأمین خواسته‌های شهروندان از جمله توسعه فضای سبز، میادین و معابر، بهبود حمل و نقل و توسعه شهری و ... است (Pasha & Jacobson, 2025:73). از طرفی با توجه به چالش‌های پیش‌روی سازمان‌هایی مانند شهرداری‌ها که با تنوع خدمات و طیف‌های مختلف و گسترده شهروندان روبرو هستند، لزوم داشتن معیارها و ساز و کارهایی برای شناخت پتانسیل‌ها، نقاط قوت و ضعف‌ها و فرصت‌ها و استفاده به موقع از فرصت‌های ایجاد شده در جهت بهبود مستمر و نهایتاً توسعه روز افزون شهر و حرکت به سوی شهر توسعه یافته از جهات مختلف مشخص می‌گردد (Norouzzian & Guyadeen, 2025:61). در واقع بهبود عملکرد شهرداری به منظور افزایش کارایی و اثربخشی، به عنوان یک هدف اصلی در سطح مدیریت شهری در نظر گرفته می‌شود. چراکه بهبود عملکرد، نیرو و پشتیبانی عظیم را برای برنامه‌ها و خدمات توسعه‌ی شهری ایجاد می‌کند (Ravindran et al, 2023:415). در این راستا داشتن ابزاری مانند ارزیابی عملکرد سازمانی برای مدیریت شهری و به ویژه سازمان شهرداری یک ضرورت انکارناپذیر است که به مدیران و مسئولان شهری این امکان را می‌دهد تا براساس واقعیت تصمیم‌گیری نمایند (Raimo et al, 2025:556). به طوری که در این زمینه بای و همکاران (۲۰۲۳) بهبود مستمر عملکرد و کارایی سازمان‌ها از جمله شهرداری را به عنوان حامی برنامه تعالی و توسعه و ایجاد فرصت‌های رشد سازمانی می‌دانند و بیان می‌کنند که بدون بررسی چگونگی عملکرد سازمان شهرداری در جهت رسیدن به اهداف، همچنین بدون شناخت از مشکلات و چالش‌های پیش روی این سازمان، ارتقا عملکرد آن امکان پذیر نخواهد بود (Bi et al, 2023:4).

با توجه به آنچه که ذکر گردید می‌توان گفت که ارزیابی و تحلیل عملکرد مدیریتی شهرداری به عنوان تنظیم کننده روابط میان همه ارکان سازمان و شهروندان همواره از اهمیت بسیاری برخوردار بوده است که در حوزه مدیریتی این سازوکار درونی، بدون آن که نیاز به اهرم‌های بیرونی داشته باشد قادر است رضایتمندی شهروندان را به وجود آورد (کاوه‌پور و همکاران، ۱۴۰۱:۱۹). عملکرد شهرداری‌ها به عنوان نهادهای مهم در مدیریت شهری، تأثیر مستقیم و قابل توجهی بر کیفیت زندگی شهروندان دارد. بنابراین با توجه به نقش شهرداری‌ها در کیفیت و افزایش سطح زندگی شهروندان، ارزیابی عملکرد آن‌ها از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است (علوی و همکاران، ۱۴۰۳:۸۹). با توجه به اینکه

^۱. Bi

مدیریت شهری در شهرهای ایران با مسائل و مشکلات مختلفی روبرو است (فرجی و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۱۹)، به نظر می‌رسد که شهر اهواز نیز از این قاعده مستثنا نیست و نیازمند سیستم مدیریتی جدید و پویاتری می‌باشد تا بتواند میزان اثرگذاری خود را در شهر افزایش دهد. شهر اهواز، به عنوان یکی از کلانشهرهای مهم و استراتژیک جنوب غرب ایران و مرکز استان خوزستان، دارای ویژگی‌های کالبدی، اجتماعی، و اقتصادی منحصر به فردی است. این شهر با جمعیتی بالغ بر ۱,۱۸۴,۷۸۸ میلیون نفر، نقش حیاتی در اقتصاد ملی، به ویژه در حوزه نفت و گاز، ایفا می‌کند. با این حال، همانند بسیاری از کلانشهرهای در حال توسعه، اهواز نیز با چالش‌های متعددی در زمینه مدیریت شهری، توسعه زیرساخت‌ها، و ارائه خدمات عمومی مواجه است. این چالش‌ها، از قبیل محدودیت‌های مالی، ساختارهای سازمانی پیچیده، و مسائل اجتماعی-فرهنگی، به صورت کلی بر عملکرد شهرداری‌های مناطق مختلف تأثیر می‌گذارند و در نتیجه، ارتقای کیفیت زندگی شهروندان را با دشواری‌هایی روبرو می‌سازند.

شهرداری اهواز، به منظور مدیریت کارآمدتر این کلانشهر وسیع و متنوع، به هشت منطقه شهرداری تقسیم شده است. هر یک از این مناطق، با توجه به ویژگی‌های جمعیتی، کالبدی، و اجتماعی خاص خود، در مواجهه با چالش‌ها و ارائه خدمات شهری، شرایط متفاوتی را تجربه می‌کنند.

نتایج تحقیقاتی که تا کنون در حوزه عملکرد مدیریت شهری انجام شده است (کاوه‌پور و همکاران، ۱۴۰۱؛ فرجی و همکاران، ۱۳۹۷) حاکی از آن است که عملکرد کلی شهرداری‌های شهر اهواز، مناسب نمی‌باشد. در واقع شهرداری شهر اهواز، با چالش‌ها و موانع خاص خود روبروست که در این زمینه عوامل متعددی می‌توانند بر عملکرد شهرداری اهواز اثر بگذارند که شناخت و درک این عوامل برای بهبود کیفیت خدمات و توسعه پایدار این شهر بسیار حیاتی است. بر این اساس پژوهش حاضر با هدف تحلیل موانع و چالش‌های اثرگذار بر عملکرد شهرداری‌های اهواز صورت گرفته است و در پی پاسخگویی به این سؤال‌ها است که ۱- موانع و و چالش‌های اثرگذار بر عملکرد شهرداری‌های اهواز کدامند؟ ۲- اولویت‌بندی این موانع و چالش‌ها در ارتباط با عملکرد شهرداری‌های اهواز چگونه است؟ بنابراین، پژوهش در مورد این عوامل و شناسایی موانع موجود می‌تواند به بهبود عملکرد شهرداری اهواز و ارتقای خدمات شهری منجر شود. این تحقیق می‌تواند زمینه‌ساز پیشنهاد راهکارهایی برای مدیریت بهینه منابع و خدمات شهری و در نهایت، افزایش رضایت شهروندان از خدمات ارائه‌شده توسط شهرداری اهواز باشد.

۲. مبانی نظری پژوهش

مدیریت شهری برای توسعه پایدار و بهبود کیفیت زندگی شهروندان ضروری است و شامل برنامه‌ریزی، ارائه خدمات، و مدیریت منابع می‌شود. ارزیابی عملکرد ابزاری کلیدی برای سنجش موفقیت شهرداری‌ها و شناسایی نقاط قوت و ضعف است. با این حال، شهرداری‌ها با چالش‌هایی مانند کمبود منابع، ساختارهای ناکارآمد، عدم شفافیت و فساد روبرو هستند که بر عملکردشان تأثیر می‌گذارد. در ادامه، این مفاهیم و چالش‌ها با بررسی پیشینه‌های پژوهشی بیشتر مورد تحلیل قرار خواهند گرفت.

۱-۲. مفهوم مدیریت شهری

مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده، متشکل از عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی موثر و ذیربط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهری که اداره، کنترل و هدایت توسعه همه جانبه و پایدار شهر

را عهده‌دار است (Pasha & Jacobson, 2025:74). در تعریفی دیگر مدیریت شهری به مجموعه فعالیت‌ها و برنامه‌ریزی‌هایی اطلاق می‌شود که با هدف بهبود کیفیت زندگی در شهرها و مناطق شهری انجام می‌شود. این مفهوم شامل نظارت بر زیرساخت‌ها، خدمات عمومی، توسعه اقتصادی، محیط زیست و هماهنگی بین بخش‌های مختلف دولت و جامعه است. هدف اصلی مدیریت شهری، ایجاد فضایی مناسب برای زندگی، کار و تفریح شهروندان با استفاده از منابع بهینه، ترویج تعالی اجتماعی و حفاظت از محیط زیست است (Hoontis et al, 2012:159). به طور کلی مدیریت شهری نقش بسیار حیاتی در کیفیت زندگی شهروندان دارد و برخی از جنبه‌های اصلی این نقش به صورت شکل (۱) است.



شکل (۱). برخی از جنبه‌های نقش مدیریت شهری در کیفیت زندگی شهروندان

منبع: (خلیل آبادی و همکاران، ۱۳۹۷؛ مجتبی‌زاده خانقاهی، ۱۳۹۴)

در مجموع، یک مدیریت شهری مؤثر و کارآمد می‌تواند به بهبود و ارتقاء کیفیت زندگی شهروندان کمک شایانی کند و فضایی سالم و پایدار برای زندگی ایجاد نماید.

۲-۲. مفهوم عملکرد مدیریت شهری و شهرداری

عملکرد مدیریت شهری به مجموع فعالیت‌ها، برنامه‌ریزی‌ها و اقدامات انجام‌شده توسط مقامات و نهادهای شهری برای مدیریت و توسعه محیط‌های شهری اطلاق می‌شود (یداله‌نیا و اسماعیل‌زاده، ۱۳۹۷: ۶۷). این عملکرد شامل ابعاد مختلفی است که به طور مستقیم بر روی زندگی شهروندان و کیفیت خدمات عمومی تأثیرگذار است (محمد ملکی، ۱۳۹۵: ۶۵). در این راستا عملکرد شهرداری نیز به مجموعه فعالیت‌ها، خدمات و اقدامات مدیریتی اشاره دارد که توسط شهرداری‌ها به منظور تأمین نیازها و بهبود کیفیت زندگی شهروندان در یک شهر انجام می‌شود. این عملکرد شامل حوزه‌های مختلفی است که از خدمات عمومی گرفته تا مدیریت زیرساخت‌ها، برنامه‌ریزی شهری، تأمین امنیت، خدمات اجتماعی و حفظ محیط زیست را در بر می‌گیرد (Kloviene & Valanciene, 2013:384).

۲-۳. مفهوم ارزیابی عملکرد

ارزیابی عملکرد را به عنوان هسته و محور عملیاتی مدیریت عملکرد می‌توان فرآیند سنجش و نمره دهی به عملکرد زیرنظام‌های یک سازمان (افراد - گروه‌ها و واحدها) در چارچوب اصول و مفاهیم علمی مدیریت برای تحقق اهداف و وظایف سازمانی در قالب برنامه‌های اجرایی دانست که با هدف مقایسه عملکرد جاری با وضعیت برنامه‌ریزی شده (مورد انتظار)، تعیین درصد افزایش یا کاهش فعالیت‌ها و فرآیندها، تقویت پاسخگویی و در نهایت بهبود عملکرد و

بهره‌وری صورت می‌پذیرد. ارزیابی عملکرد یک سازمان یکی از ابزارهای مهم برنامه‌ریزی است که میزان موفقیت و یا عدم موفقیت یک سازمان را نشان می‌دهد (موسوی، ۱۳۹۵: ۱۰۲). در واقع ارزیابی دقیق و هدفمند مهم‌ترین عامل رشد، پویایی در حوزه مدیریت سازمانی است. به طور کلی مدیریت هر سازمان برای آگاهی از میزان بهره‌وری، کارایی و اثر بخشی فعالیت‌ها و نتایج عملکرد خود در محیط‌های پیچیده و پویا به ویژه شهر نیازمند به کارگیری فرایند کنترل و ارزیابی مستمر عملکرد است. ارزیابی عملکرد یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت جهت تحقق اهداف، استراتژی‌ها و برنامه‌های سازمان می‌باشد (علوی و همکاران، ۱۴۰۳: ۱۰۸).

۲-۴. ارزیابی عملکرد مدیریت شهری و شهرداری

ارزیابی عملکرد، یکی از مقوله‌های مدیریت عملکرد شهری است و فرآیندی است که از طریق آن می‌توان اطلاعات مفید و سودمندی در خصوص میزان موفقیت ارائه خدمات شهری و چگونگی اجرا و انجام مؤثر فعالیت‌ها از جمله فعالیت‌های اجتماعی - فرهنگی شهرداری‌ها و توفیق پاسخگویی به انتظارات شهروندان به دست آورد. شهرداری‌ها، دولت‌های محلی و سازمان‌های عمومی فراتر از الزامات قانونی و تقاضای ذینفعان جهت نشان دادن موفقیت‌های خود، اقدام به تدوین سیستم‌های ارزیابی عملکرد می‌نمایند (Bunteng, 2022:18). در واقع شاخص‌های عملکرد در زمینه شناسایی حوزه‌هایی که نیازمند بهبود هستند و مستندسازی فعالیت‌های سودمند، یا بی‌ثمر نیز به مدیران کمک می‌کند. از طرف دیگر، شاخص‌های عملکرد یکی از ابزارهای مهم مدیریتی هستند که به بهبود مستمر ارائه خدمات به شهروندان کمک می‌کند به طوری که بدینی شهروندان درباره عملکرد مدیریت شهری را می‌توان تا حدی با نظارت کامل و روشن بر عملکرد عمومی مدیران شهری کاهش داد (شهیدی‌پور، ۱۳۹۹: ۵۲). در سازمان‌های عمومی نظیر شهرداری، طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد می‌تواند منجر به هدایت صحیح مدیران اجرایی شهرداری در مسیر تحقق اهداف، وظایف، راهبردها و برنامه‌های توسعه و بهبود خدمات شهری، منطبق با کیفیت، هزینه و زمان موردنظر گردد (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴). از آنجا که شهرداری به عنوان نهادی عمومی، مدیریت شهر را بر عهده دارد ضرورت ارزیابی عملکرد و نهایتاً مدیریت عملکرد آن کاملاً مشهود می‌باشد. ارزیابی عملکرد شهرداری به فرآیند سنجش و بررسی کارآمدی، اثرگذاری و کیفیت خدمات و فعالیت‌های شهرداری اشاره دارد. این ارزیابی به مدیران شهری کمک می‌کند تا نقاط قوت و ضعف خود را شناسایی کرده و بر اساس آن تصمیمات بهتری بگیرند (قوسی و نداف‌پور، ۱۳۹۶: ۳۰۴). به طور کلی، عملکرد شهرداری بر اساس برخی معیارهایی که در جدول (۱) نشان داده شده است، ارزیابی می‌شود. به طور خلاصه، عملکرد شهرداری باید به گونه‌ای باشد که نیازهای جامعه را برآورده کند و به توسعه پایدار شهر کمک کند.

جدول (۱). معیارهای ارزیابی عملکرد شهرداری

کیفیت خدمات	اندازه‌گیری اثربخشی و کارایی خدمات عمومی مانند آبرسانی، جمع‌آوری زباله، مدیریت ترافیک و غیره
مشارکت شهروندان	میزان مشارکت و همکاری شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی شهری
مدیریت مالی	نحوه تخصیص و استفاده از منابع مالی، بودجه‌بندی و شفافیت مالی
نوآوری و توسعه	توانایی شهرداری در به کارگیری روش‌ها و فناوری‌های جدید برای بهبود خدمات و مدیریت شهری
پاسخگویی و شفافیت	توانایی شهرداری در ارائه گزارش‌های شفاف و پاسخ به نیازها و خواسته‌های شهروندان
نظارت و کنترل	نظارت بر روندها و فعالیت‌ها به منظور اطمینان از تطابق با برنامه‌ها و اهداف تعیین شده

منبع: (کاتبی و همکاران، ۱۴۰۲؛ شهیدی پور و همکاران، ۱۳۹۹؛ Bunteng, 2022؛ Chaharlang et al, 2025)

۵-۲. موانع و چالش‌های اثرگذار بر عملکرد شهرداری‌ها

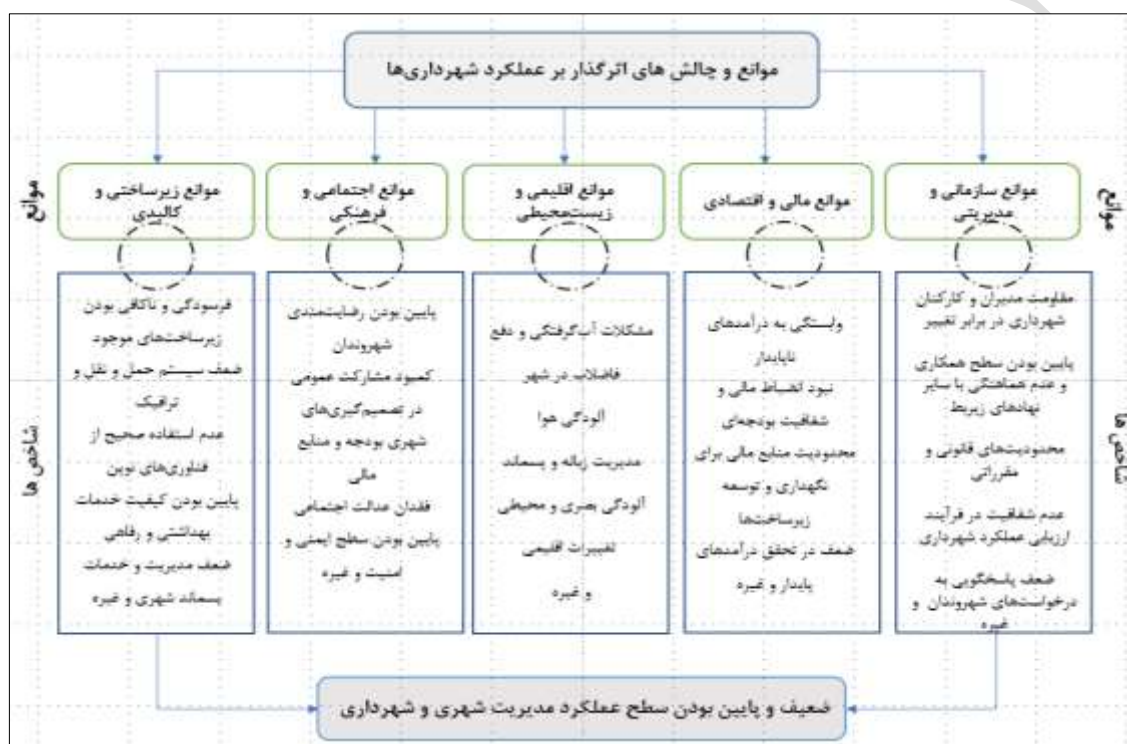
به اعتقاد برخی محققان عملکرد مدیریت شهری و شهرداری با چالش‌های زیادی مواجه است که می‌تواند تأثیرات منفی بر کیفیت زندگی شهروندان و توسعه پایدار شهری داشته باشد. از جمله این موانع و چالش‌ها می‌توان به مواردی که در جدول (۲) از دیدگاه محققان مختلف ارائه شده است، اشاره کرد.

جدول (۲). موانع و چالش‌های اثرگذار بر عملکرد شهرداری از دیدگاه محققان مختلف

موانع	شاخص	منبع
موانع سازمانی و مدیریتی	مقاومت مدیران و کارکنان شهرداری در برابر تغییر	(Chaharlang et al, 2025:101)
	عدم نهادینه شدن و نبود فرهنگ ارزیابی عملکرد شهرداری	(بابائی مراد، ۱۴۰۱:۲۴۰)
	حمایت ناکافی مدیریت ارشد از ارزیابی عملکرد سازمان	(موغلی، ۱۴۰۲: ۴)
	عدم شفافیت در فرآیند ارزیابی عملکرد شهرداری	(Ozdogan et al, 2020:3)
	فقدان سیستم پاداش و تنبیه مناسب در شهرداری	(Ramadhani et al, 2024:155)
	تغییرات مکرر مدیریتی و تغییر برنامه‌های شهرداری	(کاتبی و همکاران، ۱۴۰۲:۲۱۲)
	محدودیت‌های قانونی و مقرراتی	(Ramadhani et al, 2024:155)
	ضعف پاسخگویی به درخواست‌های شهروندان	(کاوه پور و همکاران، ۱۳۰۱:۱۳)
موانع مالی و اقتصادی	پایین بودن سطح همکاری و عدم هماهنگی با سایر نهادهای زیربسط	(آشتیانی عراقی و همکاران، ۱۳۹۹:۳۲)
	وابستگی به درآمدهای ناپایدار (عوارض ساختمانی)	(شریف نژاد و همکاران، ۱۳۹۸:۳۵۵)
	محدودیت منابع مالی برای نگهداری و توسعه زیرساخت‌ها	(علوی و همکاران، ۱۴۰۳:۸۲)
	ضعف در تحقق درآمدهای پایدار	(Mbatha, 2023:17)
	نبود انضباط مالی و شفافیت بودجه‌ای	(کاوه پور و همکاران، ۱۳۰۱:۱۳)
موانع اقلیمی و زیست‌محیطی	عدم دسترسی عمومی به اطلاعات مالی و عملکردی شهرداری	(Hodder, 2019:33)
	تأثیر پدیده ریزگردها بر زیرساخت‌ها و خدمات شهرداری، آسیب دیدگی تجهیزات و تأسیسات شهری از پدیده ریزگردها	(Raimo et al, 2025:556)
	مشکلات آب‌گرفتگی و دفع فاضلاب در شهر	
	آلودگی آب و پایین بودن کیفیت آن	
	افزایش هزینه‌های ناشی از شرایط جوی (مصرف انرژی بیشتر در تأسیسات)	
موانع اجتماعی و فرهنگی	میزان تأخیر در اجرای پروژه‌ها به دلیل شرایط آب‌وهوایی	(Kloviene & Valanciene, 2013:383)
	آلودگی بصری و محیطی (نازیبایی شهر)	(Doucet et al, 2024:13)
	مسائل اجتماعی ناشی از گسترش حاشیه‌نشینی و بافت‌های فرسوده	(Mohammadi & Sedeqi, 2023:45)
	پایین بودن رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شهری	(Ozdogan et al, 2020:3)
	عدم تمایل شهروندان برای مشارکت در طرح‌ها و برنامه‌های شهری	(Doucet et al, 2024:13)
موانع زیرساختی و کالبدی	پایین بودن سطح ایمنی و امنیت در شهر	(Tpyoahoba, 2022:82)
	فرسودگی و ناکافی بودن زیرساخت‌های موجود	(Mohammadi & Sedeqi, 2023:45)
	عدم استفاده صحیح از فناوری‌های نوین و ناتوانی در به کارگیری تکنولوژی‌های نوین، نبود یا فقدان زیرساخت‌های لازم برای توسعه شهر هوشمند	(Ravindran et al, 2024:417)
	ضعف سیستم حمل و نقل و ترافیک	(Yang & Yang, 2021:190)
	ضعف در تأمین مسکن برای شهروندان	
	پایین بودن کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی شهر	(Chaharlang et al, 2025:101)

(Salama, 2021:92)	ضعف مدیریت و خدمات پسماند شهری
(Chaharlang et al, 2025:101)	کمبود خدمات و فضاهای گذران اوقات فراغت

به طور کلی موانع و چالش‌های مؤثر بر عملکرد شهرداری‌ها را می‌توان به صورت شکل (۲) دسته‌بندی نمود که بر اساس بررسی پیشینه و مبانی نظری پژوهش در نهایت مدل مفهومی شاخص‌های پژوهش به صورت شکل (۲) نشان داده شده است. این مدل مفهومی می‌تواند به شناسایی و تحلیل عوامل مؤثر بر عملکرد شهرداری اهواز کمک کند و زمینه‌ساز بهبود عملکرد و کیفیت زندگی شهروندان این شهر شود. از طرفی تحلیل این موانع و چالش‌ها می‌تواند به شناسایی فرصت‌های نوآورانه برای بهبود عملکرد مدیریت شهری اهواز کمک کند و راهکارهایی را برای ارتقا کیفیت زندگی شهروندان ارائه دهد.



شکل (۲). مدل مفهومی پژوهش ترسیم: نگارندگان

۶-۲. پیشینه پژوهش

در این بخش از پژوهش به بررسی پیشینه‌ی پژوهش در دو بخش پیشینه‌های خارجی و داخلی پرداخته شده است: محمدی و صدقی^۱ (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان «سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری: مطالعه موردی شهرداری پلخمری در افغانستان» به ارزیابی دقیقی از دیدگاه شهروندان پرداختند. یافته‌های این تحقیق نشان داد که رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در تمامی خدمات شهری، به طور چشمگیری پایین‌تر از حد متوسط قرار دارد. این نتیجه با محاسبه منفی اختلاف میانگین بین تمامی خدمات شهری و آماره آزمون، به وضوح تأیید شد و گواه نیاز مبرم به بهبود عملکرد شهرداری پلخمری در راستای افزایش رضایتمندی عمومی است.

^۱. Mohammadi & Sedeqi

امباثا^۱ (۲۰۲۳) پژوهشی با عنوان ارزیابی عملکرد برنامه‌های آموزشی، مدیریت تنوع و شهرداری الکترونیکی در یکی از شهرداری‌های افریقای جنوبی انجام داده است. نتایج این پژوهش نشان داده است که نظارت و ارزیابی بر عملکرد کارکنان در بخش خدمات مشتری در شهرداری تأثیر مثبت می‌گذارد.

تپیاهاوبا^۲ (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان ارزیابی عملکرد، کارایی مدیریت و رقابت‌پذیری شهرداری‌ها انجام داده است. براساس نتایج این پژوهش شناسایی و به کارگیری شاخص‌های کلیدی عملکرد به منظور ارزیابی کارایی مدیریت شهری و رقابت‌پذیری برای ثبات اجتماعی-اقتصادی و امنیت اقتصادی در شهرها ضروری است.

یانگ و یانگ^۳ (۲۰۲۱) پژوهشی با عنوان به کارگیری تحلیل پوششی داده‌های شبکه برای اندازه‌گیری عملکرد شهرداری‌های ایتالیا انجام داده‌اند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که کارایی و اثربخشی در ارائه خدمات اجتماعی به هم مرتبط هستند و بر عملکرد شهرداری اثرگذارند.

اوزدوغان و همکاران^۴ (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان ارزیابی عملکرد خدمات شهری با رویکردهای تصمیم‌گیری چندمعیاره فازی در ترکیه انجام داده‌اند. بر اساس نتایج این پژوهش اولویت‌بندی خدمات شهری بر اساس رضایت شهروندان، برای افزایش رضایت عمومی ضروری است. همچنین نتایج نشان داد که پاسخگویی به نیازهای شهر و عموم مردم و برگزاری جلسات مناسب از الزامات شهرداری برای بهتر و کارآمدتر کردن عملکرد خود در شهر است. با این حال، به دلیل منابع محدودی که شهرداری‌ها در اختیار دارند، برآورده کردن تمام نیازهای مردم در سطح کامل نیز امکان‌پذیر نیست و زمان زیادی می‌برد.

هودر^۵ (۲۰۱۹) پژوهشی با عنوان سنجش اثربخشی و عملکرد شهرداری و دولت محلی نیوزیلند انجام داده است. نتایج پژوهش نشان داده است که برداشت‌های منفی شدیدی از عملکرد شهرداری و دولت محلی وجود دارد که مدیریت شهری را تحت تأثیر قرار می‌دهد و جهت حل و کاهش این مسئله چرخه مداوم ارزیابی عملکرد برای مدیریت شهری پیشنهاد گردیده است.

ماتسیلیزا^۶ (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان نظارت و ارزیابی عملکرد شهرداری و برنامه‌ریزی شهری انجام داده است. نتایج این مقاله که به بررسی استراتژی‌های نظارت و ارزیابی برنامه‌ریزی شهری با هدف بهبود عملکرد شهرداری در ارائه خدمات و توسعه پرداخته است نشان می‌دهد که نظارت و ارزیابی برنامه‌ریزی شهری برای ارزیابی و بهبود عملکرد شهرداری در ارائه خدمات و توسعه بسیار مهم است و از طرفی به کارگیری نظارت و ارزیابی برنامه‌ها و استراتژی‌های شهرداری می‌تواند خطرات را در برابر اهداف کلیدی عملکرد در دولت محلی کاهش دهند.

کلووین و والانسین^۷ (۲۰۱۳) پژوهشی با عنوان شکل‌گیری مدل سنجش عملکرد در شهرداری‌ها را انجام داده‌اند. بر اساس نتایج این پژوهش این محققان سنجش عملکرد در شهرداری‌ها برای ارتقای خدمات عمومی را بسیار مهم

^۱. Mbatha

^۲. Tpyoahoba

^۳. Yang & Yang

^۴. Ozdogan

^۵. Hodder

^۶. Matsiliza

^۷. Klovien & Valanciene

می‌دانند و معتقد هستند سنجش بایستی در ابعاد ساختار سازمانی، اهداف، رهبر، یادگیری و فرهنگ صورت گیرد. علاوه بر این مدل اندازه‌گیری عملکرد شکل گرفته، اندازه‌گیری عملکرد را از طریق محیط خارجی و داخلی پیشنهاد می‌کند، که در آن سه نوع اصلی پاسخگویی گنجانده شده است. یافته‌های مدل اندازه‌گیری عملکرد ایجاد شده، ضرورت آزمایش تجربی قابلیت کاربرد مدل اندازه‌گیری عملکرد ایجاد شده برای شهرداری‌ها را برجسته کرده است.

هونتیس و کیم^۱ (۲۰۱۲) پژوهشی با عنوان سوابق پیاده‌سازی سنجش عملکرد شهرداری: مطالعه موردی دو شهرداری در نیوجرسی انجام داده‌اند. نتایج این پژوهش نشان داد که عواملی مانند حمایت رهبری، تجربه قبلی با سنجش عملکرد، شفافیت انتظارات، تمایل به یادگیری از دیگران و تخصیص منابع بر عملکرد شهرداری اثرگذارند.

علوی و همکاران (۱۴۰۳) پژوهشی با عنوان ارزیابی عملکرد واحدهای خدمات شهری شهرداری اصفهان با به کارگیری تحلیل پوششی داده‌ها انجام داده‌اند. نتایج تحقیق حاکی از آن است که ادارات خدمات شهری مناطق ۱، ۵، ۹، ۴، ۳، ۱ کارا با نمره کارایی ۱ می‌باشد و رتبه‌بندی واحدها با استفاده از روش تهاجمی نشان داد بهترین کارایی مربوط به واحد ۳ است.

کاتبی و همکاران (۱۴۰۲) پژوهشی با عنوان ارزیابی عملکرد شهرداری مناطق کرج با رویکرد تحلیل پوششی داده‌های شبکه انجام داده‌اند. براساس یافته‌های پژوهش در دوره زمانی ۱۳۹۶-۱۳۹۳، پس از جمع‌آوری داده‌ها، ۵ بررسی متغیر ورودی و ۱۲ خروجی نشان داد که در سال ۹۳ تعداد بیشتری از شهرداری‌ها کارا شدند. همچنین مناطق ۶، ۷ و ۱۱ بدترین عملکرد را بین مناطق شهرداری داشتند.

موغلی و همکاران (۱۴۰۱) پژوهشی با عنوان عملکرد مدیریت شهری با تاکید بر شاخص‌های حکمروایی خوب از منظر شهروندان (مطالعه موردی: شهر قیر) انجام داده‌اند. نتایج نشان دهنده آن است میانگین کل شاخص‌های حکمروایی خوب از منظر شهروندان در وضعیت نامطلوبی قرار دارد که نشان دهنده موثر نبودن روش فعالیت مدیران در عرصه شهری است. در نتیجه برای افزایش مشارکت شهروندان در امور مدیریتی لازم است که مسئولان شهری زمینه مشارکت شهروندان را فراهم نمایند. به طور کلی نتایج نشان دهنده عدم رضایت شهروندان است که در این رابطه مسئولان شهری باید با به کارگیری نظرات افراد در عرصه مدیریتی و سیاست‌گذاری‌ها، زمینه را برای افزایش رضایت از زندگی در شهر فراهم نمایند.

کاوه‌پور و همکاران (۱۴۰۱) پژوهشی با عنوان ارزیابی عملکرد مدیریت شهری با تاکید بر شاخص‌های حکمروایی خوب مطالعه موردی: شهر اهواز انجام داده‌اند. نتایج نشان داد که در میان ضرایب به دست آمده تاثیر کارایی و اثربخش بر حکمروایی با کسب ضریب ۰/۸۳۹ بیشترین امتیاز را کسب نموده و نشانگر این است که بالاترین میزان تاثیرگذاری بر شکل‌گیری حکمروایی را دارد. شاخص قانون‌مداری با ضریب ۰/۷۹۱ در رتبه دوم، مشارکت با ضریب ۰/۷۷۰ درجه سوم میزان اثرگذاری بر شکل‌گیری حکمروایی را به خود اختصاص داده است و شاخص اجماع‌گرایی با ۰/۷۲۸، شاخص پاسخگویی با ۰/۶۹۶، شاخص مسئولیت‌پذیری با ۰/۶۷۸، شاخص شفافیت با ۰/۶۳۷ و شاخص عدالت و برابری با ۰/۶۰۴ به ترتیب بر شکل‌گیری حکمروایی تاثیرگذاری دارند. در نهایت حکمروایی خوب با ضریب ۰/۷۴۵ بر عملکرد مدیران شهری تاثیر خواهد داشت.

^۱. Hoontis & Kim

شهیدی پور و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهش خود اولویت بندی شاخص های عملکرد مناطق بیست و دوگانه شهرداری تهران با استفاده از روش دلفی فازی را بررسی کرده اند. نتایج نشان داد میزان تحقق درآمد نقد، میانگین زمان صدور پروانه ساختمانی، میزان رضایت شغلی کارکنان، بهبود عملکرد سامانه اتوبوسرانی، وضعیت حمل و نقل و جمع آوری پسماند و خدمات نظافتی مکانیزه، وضعیت اجرای برنامه های فرهنگی و ملی و مذهبی، کیفیت رسیدگی به درخواست های شهروندان به ترتیب حائز بالاترین اولویت در میان شاخص های ارزیابی عملکرد مناطق شهرداری تهران شدند. فرجی و همکاران (۱۳۹۷) پژوهشی با عنوان ارزیابی عملکرد شهرداری های مناطق هشتگانه شهر اهواز در چارچوب الگوی حکمرانی خوب شهری انجام داده اند. نتایج حاصله حاکی از آن است که عملکرد کلی شهرداری شهر اهواز، در چارچوب الگوی حکمرانی خوب شهری نمی باشد. هم چنین بین شهرداری های مختلف مناطق هشت گانه شهر اهواز اختلاف عملکرد وجود دارد.

موسوی و همکاران (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان طراحی الگوی ارزیابی عملکرد سازمان های تابعه مدیریت شهری با استفاده از توسعه کارت امتیازی متوازن انجام داده اند. بر اساس نتایج الگوی طراحی شده نهایی مشتمل بر ۷ شاخص خوشه بندی مالی، ۲ شاخص خوشه بندی مشتری، ۱ شاخص خوشه بندی فرایند، ۲ شاخص خوشه بندی رشد، ۷ شاخص عملکرد مالی، ۴ شاخص عملکرد مشتری، ۷ شاخص عملکرد فرایند و ۷ شاخص عملکرد رشد بود. این پژوهش به مدیران ارشد شهرداری مشهد یاری می رساند که چگونه عملکرد سازمان های تابعه را با لحاظ قراردادن ویژگی های ذاتی هر یک از آنها، مورد پایش قرار دهند.

ابطحی و همکاران (۱۳۹۱) پژوهشی با عنوان سنجش و رتبه بندی شاخص های ارزیابی عملکرد امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران انجام داده اند. یافته های پژوهش نشان داد که در بخش ستادی به ترتیب اهمیت، عوامل و شاخص های مدیریتی، تخصصی، پشتیبانی و شهروندمداری و در بخش عملیاتی و اجرایی مناطق ۲۲ گانه، عوامل و شاخص های تخصصی، مدیریتی، شهروندمداری و پشتیبانی بیشترین اولویت و ضریب ترجیحات را به خود اختصاص داده اند.

بررسی مطالعات صورت گرفته در زمینه ارزیابی عملکرد شهرداری ها در ایران نشان می دهد تاکنون توجه چندانی به اهمیت سنجش و تحلیل موانع و چالش های اثرگذار بر عملکرد سازمان ها و نهادهای عمومی از جمله شهرداری نشده و مطالعات زیادی در این زمینه صورت نگرفته است. در مقالات پیشین، ارزیابی عملکرد شهرداری ها از دیدگاه های متعدد بررسی شده است که در قسمت ادبیات پژوهش به تفصیل آمده است. در این میان، پژوهشی که به تحلیل موانع و چالش های اثرگذار بر عملکرد شهرداری به ویژه در شهر اهواز پرداخته باشد، انجام نشده است. همچنین موانع و چالش های عملکرد بکار رفته در این پژوهش پیش تر مورد استفاده قرار نگرفته است.

۳. محدوده مورد مطالعه

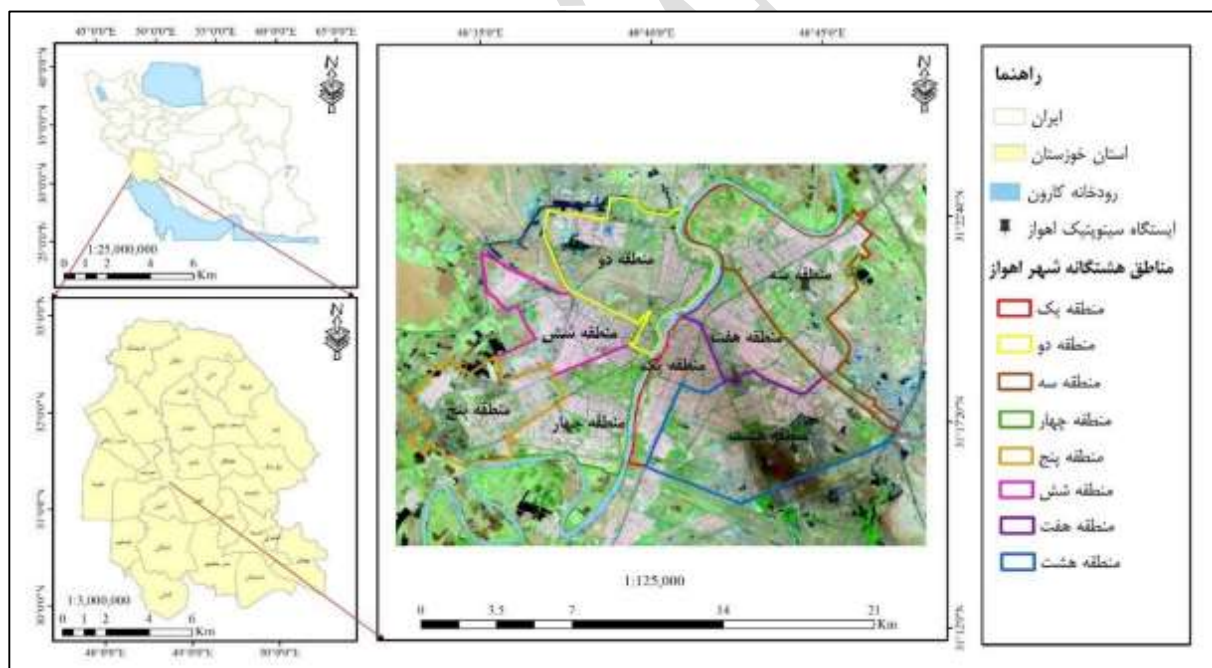
شهر اهواز به عنوان یکی از شهرهای بزرگ ایران و مرکز شهرستان اهواز و استان خوزستان از نظر جغرافیایی در ۳۱ درجه و ۲۰ دقیقه عرض شمالی و ۴۸ درجه و ۴۰ دقیقه طول شرقی در جلگه ای با ارتفاع ۱۸ متر از سطح دریا قرار گرفته است و بر اساس آخرین آمار شهر اهواز در محدوده مصوب استانداری دارای ۱،۱۸۴،۷۸۸ نفر جمعیت بوده است (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵). همچنین براساس آخرین مستندات شهر اهواز دارای ۸ منطقه شهری، ۳۴ ناحیه و ۱۲۴ محله

می‌باشد(معاونت برنامه ریزی شهری اهواز، ۱۳۹۶، ص.۶). در جدول(۳) به بررسی جمعیت شهر اهواز براساس مناطق هشتگانه پرداخته شده است و در شکل (۳) بیانگر محدوده جغرافیایی شهر اهواز می‌باشد.

جمعیت و تراکم جمعیت شهر اهواز بر اساس هکتار در سال ۱۳۹۵

مناطق شهرداری	تعداد جمعیت	مرد	زن
منطقه یک	۱۳۹۴۲۷	۶۹۳۹۹	۷۰۰۲۸
منطقه دو	۱۰۷۲۷۴	۵۳۷۸۶	۵۳۴۸۸
منطقه سه	۱۷۶۱۶۷	۸۷۸۵۰	۸۸۳۱۷
منطقه چهار	۱۵۳۳۱۳	۷۶۰۹۵	۷۷۲۱۸
منطقه پنج	۱۰۵۴۷۷	۵۳۰۱۸	۵۲۴۵۹
منطقه شش	۱۶۵۱۱۰	۸۳۰۱۱	۸۲۰۹۹
منطقه هفت	۱۴۶۲۱۸	۷۶۶۳۸	۶۹۵۸۰
منطقه هشت	۱۹۱۸۰۲	۹۶۹۷۷	۹۴۸۲۵

مأخذ: مرکز آمار ایران، نتایج سرشماری عمومی نفوس و مسکن ۱۳۹۵



شکل (۳). موقعیت جغرافیایی شهر اهواز. مأخذ: سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان خوزستان، ۱۴۰۴

طبق اطلاعیه‌های رسمی سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور و شهرداری اهواز در سال ۱۴۰۰، درجه‌بندی شهرداری‌ها در ایران بر اساس شاخص‌هایی مانند جمعیت شهر، درآمد مستمر و خالص شهرداری، و موقعیت شهر از لحاظ تقسیمات کشوری توسط سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور تعیین می‌شود. با توجه به اینکه اهواز یکی از کلانشهرهای مهم ایران با جمعیت بالا است، دارای درجه‌ای بالا ۱۱ است.

۴. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر دارای یک رویکرد ترکیبی و چندوجهی است. که از نظر ماهیت داده‌ها، کیفی-کمی، از لحاظ هدف، کاربردی، و بر اساس نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی است. برای دستیابی به اهداف پژوهش، از ابزار پرسشنامه براساس طیف لیکرت و برای جمع‌آوری داده‌ها و از روش SIWEC برای وزن‌دهی معیارها و در نهایت برای رتبه‌بندی استفاده شده است. هدف روش SIWEC ساده‌سازی فرآیند وزن‌دهی معیارها است. این روش به تصمیم‌گیرندگان اجازه می‌دهد که معیارها را بدون مقایسه یا رتبه‌بندی فقط با یک امتیازدهی ساده ارزیابی کنند. همچنین، این روش مراحل محاسباتی ساده‌ای دارد که فرآیند تصمیم‌گیری را سریع‌تر و آسان‌تر می‌کند. روش SIWEC با هدف ساده‌سازی فرآیند وزن‌دهی معیارها در تصمیم‌گیری چندمعیاره طراحی شده است. این روش به جای استفاده از مقایسه‌های پیچیده یا رتبه‌بندی معیارها، از امتیازدهی مستقیم تصمیم‌گیرندگان (DMS) استفاده می‌کند. تمامی مراحل با استفاده از نرم‌افزار Excel، با در نظر گرفتن ۵ مانع اصلی و ۳۲ مانع فرعی، انجام شده است که روایی پرسشنامه، پس از بررسی و تأیید توسط متخصصان و خبرگان، تضمین شده است. در بخش کیفی پژوهش، با استفاده از مرور عمیق ادبیات تحقیق، شاخص‌های پژوهش مشخص شده‌اند. در بخش کمی، برای وزن‌دهی متغیرها، از روش SIWEC استفاده شده است. برای گردآوری اطلاعات، با استفاده از شاخص‌ها و زیرشاخص‌های بخش کیفی، پرسشنامه ساختاریافته براساس طیف لیکرت به صورت حضوری یا مجازی، توسط جامعه‌ی آماری تکمیل شده است. در این پژوهش، برای گردآوری داده‌ها و نظرات خبرگان، از ۴۰ نفر از کارشناسان حوزه‌ی برنامه‌ریزی شهری، شهرسازی، کارشناسان امور شهرداری و خبرگان آشنا به موضوع، با مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد و بالاتر از هر ۸ منطقه شهرداری شهر اهواز بهره گرفته شد. این کارشناسان با استفاده از روش‌های نمونه‌گیری تصادفی و گلوله برفی انتخاب شدند تا طیف وسیعی از دیدگاه‌ها و تجربیات مرتبط با حوزه‌های مختلف شهرداری جمع‌آوری شود. این رویکرد تضمین می‌کند که جنبه‌های گوناگون چالش‌ها و موانع موجود در تمامی مناطق شهرداری اهواز پوشش داده شده و پژوهش به یک دیدگاه جامع و فراگیر از مسائل شهری در اهواز دست یابد. پرسشنامه‌ها شامل جدولی از مؤلفه‌ها و روابط میان آن‌ها بوده و میزان اهمیت این مؤلفه‌ها بر یکدیگر، از طریق نظرات خبرگان تعیین شده است. پرسشنامه‌ها استاندارد بوده و در پژوهش‌های مشابه نیز مورد استفاده قرار گرفته‌اند.

۴-۱. شاخص‌های پژوهش

در این بخش براساس مبانی نظری و پیشینه پژوهش و با توجه به انجام مصاحبه‌ها، چالش‌ها و موانع اثرگذار بر عملکرد شهرداری‌های اهواز در جدول (۴) آمده است.

جدول (۴). موانع اثرگذار بر عملکرد شهرداری‌های اهواز

کد	موانع فرعی	موانع
M1	مقاومت مدیران و کارکنان شهرداری در برابر تغییر	موانع سازمانی و مدیریتی (M)
M2	عدم نهادینه شدن و نبود فرهنگ ارزیابی عملکرد شهرداری	
M3	حمایت ناکافی مدیریت ارشد از ارزیابی عملکرد سازمان	
M4	عدم شفافیت در فرآیند ارزیابی عملکرد شهرداری	
M5	فقدان سیستم پاداش و تنبیه مناسب در شهرداری	
M6	تغییرات مکرر مدیریتی و تغییر برنامه‌های شهرداری	

M7	محدودیت‌های قانونی و مقرراتی	
M8	ضعف پاسخگویی به درخواست‌های شهروندان	
M9	پایین بودن سطح همکاری و عدم هماهنگی با سایر نهادهای زیربسط	
E1	وابستگی به درآمدهای ناپایدار (عوارض ساختمانی)	موانع مالی و اقتصادی (E)
E2	محدودیت منابع مالی برای نگهداری و توسعه زیرساخت‌ها	
E3	ضعف در تحقق درآمدهای پایدار	
E4	نبود انضباط مالی و شفافیت بودجه‌ای	
E5	عدم دسترسی عمومی به اطلاعات مالی و عملکردی شهرداری	
En1	تأثیر پدیده ریزگردها بر زیرساخت‌ها و خدمات شهرداری	موانع اقلیمی و زیست‌محیطی (En)
En2	آسیب‌دیدگی تجهیزات و تأسیسات شهری از پدیده ریزگردها	
En3	مشکلات آب‌گرفتگی و دفع فاضلاب در شهر اهواز	
En4	آلودگی آب و پایین بودن کیفیت آن	
En5	افزایش هزینه‌های ناشی از شرایط جوی (مصرف انرژی بیشتر در تأسیسات)	
En6	میزان تأخیر در اجرای پروژه‌ها به دلیل شرایط آب‌وهوایی	
En7	آلودگی بصری و محیطی (نازیبایی شهر)	
S1	مسائل اجتماعی ناشی از گسترش حاشیه‌نشینی و بافت‌های فرسوده	موانع اجتماعی و فرهنگی (S)
S2	پایین بودن رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شهری	
S3	عدم تمایل شهروندان برای مشارکت در طرح‌ها و برنامه‌های شهری	
S4	پایین بودن سطح ایمنی و امنیت در شهر اهواز	
F1	فرسودگی و ناکافی بودن زیرساخت‌های موجود	موانع زیرساختی و کالبدی (F)
F2	نبود یا فقدان زیرساخت‌های لازم برای توسعه شهر هوشمند	
F3	ضعف سیستم حمل و نقل و ترافیک	
F4	ضعف در تأمین مسکن برای شهروندان	
F5	پایین بودن کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی شهر اهواز	
F6	ضعف مدیریت و خدمات پسماند شهری	
F7	کمبود خدمات و فضاهای گذران اوقات فراغت	

منبع: گردآورندگان، ۱۴۰۴

۵. یافته‌های پژوهش

در این پژوهش با استفاده از مرور ادبیات و پیشینه پژوهش‌های انجام شده موانع اثرگذار بر عملکرد شهرداری‌های اهواز شناسایی شدند، سپس برای بومی‌سازی عوامل، پرسش‌نامه‌ای بین ۴۰ نفر توزیع شد. در ادامه به شرح یافته‌های هر مرحله از روش سای‌ویک (SIWEC) پرداخته شده است:

مرحله اول: تعیین اهمیت معیارها با استفاده از رتبه‌بندی DM: در این مرحله، DM معیارهای داده شده را با نمرات تعریف شده ارزیابی می‌کند که می‌تواند از ۱ تا ۵ یا از ۱ تا ۷ باشد در واقع درجه DM به گونه‌ای است که اگر معیاری از نظر آن‌ها مهمتر از سایرین باشد، نمره بالاتری می‌گیرد و بالعکس.

^۱ در راستای رعایت محدودیت‌های فضایی مقاله، از ارائه تفصیلی مراحل محاسباتی موانع فرعی (شامل نرمال‌سازی و اعمال انحراف استاندارد) خودداری شده و صرفاً به نتایج نهایی وزن‌دهی و رتبه‌بندی زیرشاخص‌ها پرداخته شده است.

مرحله دوم: تشکیل ماتریس تصمیم گیری اولیه: این ماتریس بر اساس نمرات DM تشکیل شده است، که در آن معیارها در ستون‌ها و نمرات DM در ردیف برای معیارهای خاص ارائه می شوند.

(۱)

$$X = \begin{bmatrix} x_{11} & x_{12} & \dots & x_{1n} \\ x_{21} & x_{22} & \dots & x_{2n} \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ x_{m1} & x_{m2} & \dots & x_{mn} \end{bmatrix}$$

جایی که X_{ij} نمرات داده شده توسط DM را با معیارهای خاصی ارائه می دهد.

جدول (۵). نمرات شاخص‌های اصلی پژوهش

تعداد	M	E	En	S	F	تعداد	M	E	En	S	F
N1	۴/۰۰	۴/۰۰	۳/۰۰	۱/۰۰	۳/۰۰	N21	۳/۰۰	۴/۰۰	۵/۰۰	۳/۰۰	۲/۰۰
N2	۳/۰۰	۴/۰۰	۴/۰۰	۱/۰۰	۴/۰۰	N22	۱/۰۰	۲/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۵/۰۰
N3	۳/۰۰	۳/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰	N23	۴/۰۰	۳/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۳/۰۰
N4	۳/۰۰	۳/۰۰	۱/۰۰	۲/۰۰	۱/۰۰	N24	۱/۰۰	۳/۰۰	۳/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰
N5	۳/۰۰	۳/۰۰	۵/۰۰	۲/۰۰	۳/۰۰	N25	۳/۰۰	۳/۰۰	۲/۰۰	۴/۰۰	۲/۰۰
N6	۳/۰۰	۳/۰۰	۴/۰۰	۱/۰۰	۴/۰۰	N26	۲/۰۰	۴/۰۰	۳/۰۰	۴/۰۰	۳/۰۰
N7	۴/۰۰	۴/۰۰	۵/۰۰	۲/۰۰	۳/۰۰	N27	۴/۰۰	۴/۰۰	۳/۰۰	۲/۰۰	۱/۰۰
N8	۵/۰۰	۳/۰۰	۲/۰۰	۳/۰۰	۲/۰۰	N28	۴/۰۰	۲/۰۰	۳/۰۰	۳/۰۰	۲/۰۰
N9	۳/۰۰	۳/۰۰	۲/۰۰	۲/۰۰	۲/۰۰	N29	۲/۰۰	۳/۰۰	۳/۰۰	۲/۰۰	۲/۰۰
N10	۳/۰۰	۲/۰۰	۱/۰۰	۳/۰۰	۲/۰۰	N30	۲/۰۰	۲/۰۰	۲/۰۰	۱/۰۰	۲/۰۰
N11	۳/۰۰	۳/۰۰	۲/۰۰	۳/۰۰	۲/۰۰	N31	۲/۰۰	۴/۰۰	۴/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰
N12	۳/۰۰	۳/۰۰	۵/۰۰	۲/۰۰	۳/۰۰	N32	۳/۰۰	۳/۰۰	۲/۰۰	۴/۰۰	۲/۰۰
N13	۴/۰۰	۵/۰۰	۳/۰۰	۳/۰۰	۵/۰۰	N33	۴/۰۰	۴/۰۰	۵/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰
N14	۳/۰۰	۴/۰۰	۴/۰۰	۲/۰۰	۱/۰۰	N34	۲/۰۰	۴/۰۰	۳/۰۰	۲/۰۰	۲/۰۰
N15	۵/۰۰	۵/۰۰	۳/۰۰	۲/۰۰	۵/۰۰	N35	۵/۰۰	۴/۰۰	۵/۰۰	۳/۰۰	۱/۰۰
N16	۵/۰۰	۵/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۵/۰۰	N36	۵/۰۰	۵/۰۰	۵/۰۰	۵/۰۰	۱/۰۰
N17	۳/۰۰	۳/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۲/۰۰	N37	۱/۰۰	۳/۰۰	۳/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰
N18	۵/۰۰	۵/۰۰	۳/۰۰	۲/۰۰	۵/۰۰	N38	۴/۰۰	۴/۰۰	۵/۰۰	۵/۰۰	۳/۰۰
N19	۵/۰۰	۵/۰۰	۳/۰۰	۲/۰۰	۵/۰۰	N39	۴/۰۰	۴/۰۰	۵/۰۰	۵/۰۰	۵/۰۰
N20	۳/۰۰	۳/۰۰	۲/۰۰	۲/۰۰	۲/۰۰	N40	۵/۰۰	۴/۰۰	۴/۰۰	۱/۰۰	۳/۰۰

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۴

مرحله سوم: نرمال‌سازی ماتریس تصمیم‌گیری اولیه: برخلاف نرمال‌سازی که در روش‌های تحلیل چند معیاره اعمال می‌شود، در اینجا هر معیار بر مقدار حداکثر همه درجه‌ها تقسیم می‌شود و نه بر مقدار حداکثر برای معیارهای خاص.

(۲)

$$n_{ij} = \frac{x_{ij}}{x_{ij \max}}$$

جایی که X_{ij} حداکثر نمره همه معیارها را توسط همه DM ارائه می‌دهد.

جدول (۶). نرمال‌سازی شاخص‌های پژوهش

تعداد	M	E	En	S	F	تعداد	M	E	En	S	F
-------	---	---	----	---	---	-------	---	---	----	---	---

N1	۰/۸۰	۰/۸۰	۰/۶۰	۰/۲۰	۰/۶۰	N21	۰/۶۰	۰/۸۰	۱/۰۰	۰/۶۰	۰/۴۰
N2	۰/۶۰	۰/۸۰	۰/۸۰	۰/۲۰	۰/۸۰	N22	۰/۲۰	۰/۴۰	۰/۲۰	۰/۲۰	۱/۰۰
N3	۰/۶۰	۰/۶۰	۰/۲۰	۰/۲۰	۰/۲۰	N23	۰/۸۰	۰/۶۰	۰/۲۰	۰/۲۰	۰/۶۰
N4	۰/۶۰	۰/۶۰	۰/۲۰	۰/۴۰	۰/۲۰	N24	۰/۲۰	۰/۶۰	۰/۶۰	۰/۲۰	۰/۲۰
N5	۰/۶۰	۰/۶۰	۱/۰۰	۰/۴۰	۰/۶۰	N25	۰/۶۰	۰/۶۰	۰/۴۰	۰/۸۰	۰/۴۰
N6	۰/۶۰	۰/۶۰	۰/۸۰	۰/۲۰	۰/۸۰	N26	۰/۴۰	۰/۸۰	۰/۶۰	۰/۸۰	۰/۶۰
N7	۰/۸۰	۰/۸۰	۱/۰۰	۰/۴۰	۰/۶۰	N27	۰/۸۰	۰/۸۰	۰/۶۰	۰/۴۰	۰/۲۰
N8	۱/۰۰	۰/۶۰	۰/۴۰	۰/۶۰	۰/۴۰	N28	۰/۸۰	۰/۴۰	۰/۶۰	۰/۶۰	۰/۴۰
N9	۰/۶۰	۰/۶۰	۰/۴۰	۰/۴۰	۰/۴۰	N29	۰/۴۰	۰/۶۰	۰/۶۰	۰/۴۰	۰/۴۰
N10	۰/۶۰	۰/۴۰	۰/۲۰	۰/۶۰	۰/۴۰	N30	۰/۴۰	۰/۴۰	۰/۴۰	۰/۲۰	۰/۴۰
N11	۰/۶۰	۰/۶۰	۰/۴۰	۰/۶۰	۰/۴۰	N31	۰/۴۰	۰/۸۰	۰/۸۰	۰/۲۰	۰/۲۰
N12	۰/۶۰	۰/۶۰	۱/۰۰	۰/۴۰	۰/۶۰	N32	۰/۶۰	۰/۶۰	۰/۴۰	۰/۸۰	۰/۴۰
N13	۰/۸۰	۱/۰۰	۰/۶۰	۰/۶۰	۱/۰۰	N33	۰/۸۰	۰/۸۰	۱/۰۰	۰/۲۰	۰/۲۰
N14	۰/۶۰	۰/۸۰	۰/۸۰	۰/۴۰	۰/۲۰	N34	۰/۴۰	۰/۸۰	۰/۶۰	۰/۴۰	۰/۴۰
N15	۱/۰۰	۱/۰۰	۰/۶۰	۰/۴۰	۱/۰۰	N35	۱/۰۰	۰/۸۰	۱/۰۰	۰/۶۰	۰/۲۰
N16	۱/۰۰	۱/۰۰	۰/۲۰	۰/۲۰	۱/۰۰	N36	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۰/۲۰
N17	۰/۶۰	۰/۶۰	۰/۲۰	۰/۲۰	۰/۴۰	N37	۰/۲۰	۰/۶۰	۰/۶۰	۰/۲۰	۰/۲۰
N18	۱/۰۰	۱/۰۰	۰/۶۰	۰/۴۰	۱/۰۰	N38	۰/۸۰	۰/۸۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۰/۶۰
N19	۱/۰۰	۱/۰۰	۰/۶۰	۰/۴۰	۱/۰۰	N39	۰/۸۰	۰/۸۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰
N20	۰/۶۰	۰/۶۰	۰/۴۰	۰/۴۰	۰/۴۰	N40	۱/۰۰	۰/۸۰	۰/۸۰	۰/۲۰	۰/۶۰

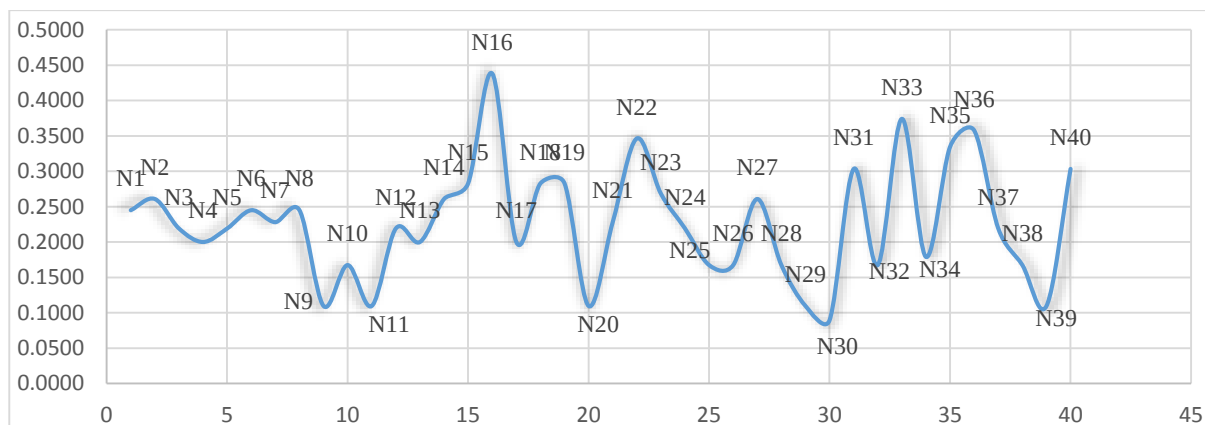
منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۴

مرحله ۴. محاسبه مقدار انحراف استاندارد برای $DM (St.devj)$: در این مرحله مقادیر انحراف استاندارد برای نمرات نرمال شده DM محاسبه می‌شود. این مرحله به گونه‌ای انجام می‌شود که در صورتی که رتبه‌بندی‌های وی در جایی که انحراف بیشتر است، به یک DM خاص نسبت به سایر DM اولویت بیشتری داده شود. اگر DM رتبه بندی‌های متنوع‌تری داشته باشد، اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. این به دلیل تشویق تفکر واقع بینانه در بین DM است زیرا همه معیارها نمی‌توانند اهمیت یکسانی داشته باشند، برخی باید بهتر و برخی بدتر از سایر معیارها باشند.

جدول (۷). محاسبه مقدار انحراف استاندارد برای DM

انحراف معیار	افراد	انحراف معیار	افراد	انحراف معیار	افراد	انحراف معیار	افراد	انحراف معیار	افراد	انحراف معیار	افراد
N1	۰,۲۴۴۹	N8	۰,۲۴۴۹	N15	۰,۲۸۲۸	N22	۰,۳۴۶۴	N29	۰,۱۰۹۵	N36	۰,۳۵۷۸
N2	۰,۲۶۰۸	N9	۰,۱۰۹۵	N16	۰,۴۳۸۲	N23	۰,۲۶۸۳	N30	۰,۰۸۹۴	N37	۰,۲۱۹۱
N3	۰,۲۱۹۱	N10	۰,۱۶۷۳	N17	۰,۲۰۰۰	N24	۰,۲۱۹۱	N31	۰,۳۰۳۳	N38	۰,۱۶۷۳
N4	۰,۲۰۰۰	N11	۰,۱۰۹۵	N18	۰,۲۸۲۸	N25	۰,۱۶۷۳	N32	۰,۱۶۷۳	N39	۰,۱۰۹۵
N5	۰,۲۱۹۱	N12	۰,۲۱۹۱	N19	۰,۲۸۲۸	N26	۰,۱۶۷۳	N33	۰,۳۷۴۲	N40	۰,۳۰۳۳
N6	۰,۲۴۴۹	N13	۰,۲۰۰۰	N20	۰,۱۰۹۵	N27	۰,۲۶۰۸	N34	۰,۱۷۸۹		
N7	۰,۲۲۸۰	N14	۰,۲۶۰۸	N21	۰,۲۲۸۰	N28	۰,۱۶۷۳	N35	۰,۳۳۴۷		

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۴



شکل (۴). گرافیک محاسبه مقدار انحراف استاندارد برای DM

مرحله ۵. ضرب نمرات نرمال شده با مقادیر انحراف استاندارد: در این مرحله، مقادیر نرمال شده نمرات DM خاص با مقادیر استاندارد ضرب می شود.

$$v_{ij} = n_{ij} \times st.dev_j$$

جدول (۸). ضرب نمرات نرمال شده با مقادیر انحراف استاندارد مواعع پژوهش

تعداد	M	E	En	S	F	تعداد	M	E	En	S	F
N1	۰,۱۹۶	۰,۱۹۶	۰,۱۴۷	۰,۰۴۹	۰,۱۴۷	N21	۰,۱۳۷	۰,۱۸۲	۰,۲۲۸	۰,۱۳۷	۰,۰۹۱
N2	۰,۱۵۶	۰,۲۰۹	۰,۲۰۹	۰,۰۵۲	۰,۲۰۹	N22	۰,۰۶۹	۰,۱۳۹	۰,۰۶۹	۰,۰۶۹	۰,۳۴۶
N3	۰,۱۳۱	۰,۱۳۱	۰,۰۴۴	۰,۰۴۴	۰,۰۴۴	N23	۰,۲۱۵	۰,۱۶۱	۰,۰۵۴	۰,۰۵۴	۰,۱۶۱
N4	۰,۱۲۰	۰,۱۲۰	۰,۰۴۰	۰,۰۸۰	۰,۰۴۰	N24	۰,۰۴۴	۰,۱۳۱	۰,۱۳۱	۰,۰۴۴	۰,۰۴۴
N5	۰,۱۳۱	۰,۱۳۱	۰,۲۱۹	۰,۰۸۸	۰,۱۳۱	N25	۰,۱۰۰	۰,۱۰۰	۰,۰۶۷	۰,۱۳۴	۰,۰۶۷
N6	۰,۱۴۷	۰,۱۴۷	۰,۱۹۶	۰,۰۴۹	۰,۱۹۶	N26	۰,۰۶۷	۰,۱۳۴	۰,۱۰۰	۰,۱۳۴	۰,۱۰۰
N7	۰,۱۸۲	۰,۱۸۲	۰,۲۲۸	۰,۰۹۱	۰,۱۳۷	N27	۰,۲۰۹	۰,۲۰۹	۰,۱۵۶	۰,۱۰۴	۰,۰۵۲
N8	۰,۲۴۵	۰,۱۴۷	۰,۰۹۸	۰,۱۴۷	۰,۰۹۸	N28	۰,۱۳۴	۰,۰۶۷	۰,۱۰۰	۰,۱۰۰	۰,۰۶۷
N9	۰,۰۶۶	۰,۰۶۶	۰,۰۴۴	۰,۰۴۴	۰,۰۴۴	N29	۰,۰۴۴	۰,۰۶۶	۰,۰۶۶	۰,۰۴۴	۰,۰۴۴
N10	۰,۱۰۰	۰,۰۶۷	۰,۰۳۳	۰,۱۰۰	۰,۰۶۷	N30	۰,۰۳۶	۰,۰۳۶	۰,۰۳۶	۰,۰۱۸	۰,۰۳۶
N11	۰,۰۶۶	۰,۰۶۶	۰,۰۴۴	۰,۰۶۶	۰,۰۴۴	N31	۰,۱۲۱	۰,۲۴۳	۰,۲۴۳	۰,۰۶۱	۰,۰۶۱
N12	۰,۱۳۱	۰,۱۳۱	۰,۲۱۹	۰,۰۸۸	۰,۱۳۱	N32	۰,۱۰۰	۰,۱۰۰	۰,۰۶۷	۰,۱۳۴	۰,۰۶۷
N13	۰,۱۶۰	۰,۲۰۰	۰,۱۲۰	۰,۱۲۰	۰,۲۰۰	N33	۰,۲۹۹	۰,۲۹۹	۰,۳۷۴	۰,۰۷۵	۰,۰۷۵
N14	۰,۱۵۶	۰,۲۰۹	۰,۲۰۹	۰,۱۰۴	۰,۰۵۲	N34	۰,۰۷۲	۰,۱۴۳	۰,۱۰۷	۰,۰۷۲	۰,۰۷۲
N15	۰,۲۸۳	۰,۲۸۳	۰,۱۷۰	۰,۱۱۳	۰,۲۸۳	N35	۰,۳۳۵	۰,۲۶۸	۰,۳۳۵	۰,۲۰۱	۰,۰۶۷
N16	۰,۴۳۸	۰,۴۳۸	۰,۰۸۸	۰,۰۸۸	۰,۴۳۸	N36	۰,۳۵۸	۰,۳۵۸	۰,۳۵۸	۰,۳۵۸	۰,۰۷۲
N17	۰,۱۲۰	۰,۱۲۰	۰,۰۴۰	۰,۰۴۰	۰,۰۸۰	N37	۰,۰۴۴	۰,۱۳۱	۰,۱۳۱	۰,۰۴۴	۰,۰۴۴
N18	۰,۲۸۳	۰,۲۸۳	۰,۱۷۰	۰,۱۱۳	۰,۲۸۳	N38	۰,۱۳۴	۰,۱۳۴	۰,۱۶۷	۰,۱۶۷	۰,۱۰۰
N19	۰,۲۸۳	۰,۲۸۳	۰,۱۷۰	۰,۱۱۳	۰,۲۸۳	N39	۰,۰۸۸	۰,۰۸۸	۰,۱۱۰	۰,۱۱۰	۰,۱۱۰
N20	۰,۰۶۶	۰,۰۶۶	۰,۰۴۴	۰,۰۴۴	۰,۰۴۴	N40	۰,۳۰۳	۰,۲۴۳	۰,۲۴۳	۰,۰۶۱	۰,۱۸۲

منبع: یافته های پژوهش، ۱۴۰۴

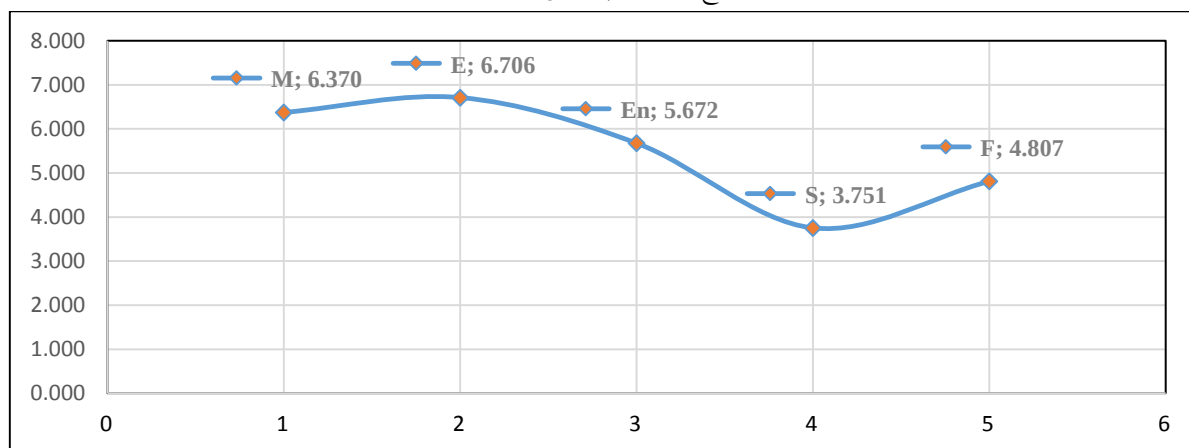
مرحله ۶. محاسبه مجموع وزن موانع اصلی: در این مرحله، تمام نمرات نرمال شده ضرب شده با مقادیر انحراف استاندارد برای موانع خاص جمع می‌شوند.

$$S_{ij} = \sum_{j=1}^n v_j$$

جدول (۹). محاسبه مجموع وزن موانع اصلی

	M	E	En	S	R2
S	۶/۳۷۰	۶/۷۰۶	۵/۶۷۲	۳/۷۵۱	۴/۸۰۷

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۴



شکل (۵). گرافیک محاسبه مجموع وزن موانع اصلی

مرحله ۷. محاسبه مقادیر نهایی وزن موانع اصلی: در این مرحله مقادیر فردی S_j به مقادیر خلاصه تقسیم می‌شوند تا مجموع وزن موانع برابر با یک (۱) باشد.

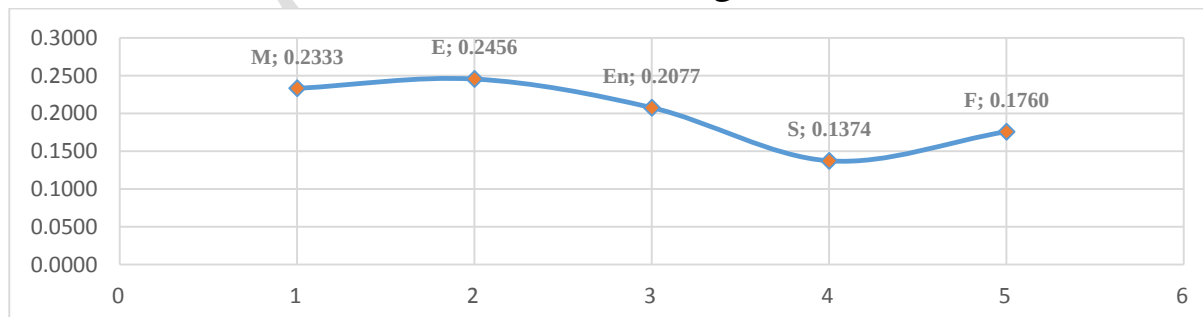
$$W_{ij} = \frac{S_{ij}}{\sum_{j=1}^n S_{ij}}$$

با استفاده از این مراحل از روش SIWEC وزن معیارها به دست می‌آید.

جدول (۱۰). محاسبه مقادیر نهایی وزن معیارها

	M	E	En	S	R2
W	۰/۲۳۳۳	۰/۲۴۵۶	۰/۲۰۷۷	۰/۱۳۷۴	۰/۱۷۶۰

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۴



شکل (۶). گرافیک محاسبه مقادیر نهایی وزن موانع اصلی

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۴

بر اساس نتایج جدول (۱۰) و شکل (۶)، تحلیل وزن‌های به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که موانع اثرگذار بر عملکرد شهرداری‌های اهواز، شامل موانع مالی و اقتصادی (E) با امتیاز ۰/۲۴۵۶ و موانع سازمانی و مدیریتی (M) با امتیاز ۰/۲۳۳۳ از بیشترین اهمیت برخوردارند. این موضوع به‌وضوح نشان‌دهنده نقش کلیدی موانع مالی و اقتصادی در شهر اهواز است. در مقابل، موانع اجتماعی- فرهنگی (S) با امتیاز ۰/۱۳۷۴، کمترین وزن را به خود اختصاص داده‌اند، که این مسئله حاکی از ضعف در استفاده از توانایی‌های شهرداری‌های اهواز برای بهبود شرایط اجتماعی و فرهنگی شهر است. این یافته‌ها به معنای آن است که شهرداری‌های اهواز به‌طور جدی تحت تأثیر چالش‌های مالی و اقتصادی قرار دارند، که این امر مانع از اجرای مؤثر برنامه‌ها و پروژه‌های توسعه‌ای می‌شود. مشکلاتی از قبیل کمبود منابع مالی، ناکافی بودن بودجه‌ها و ناپایداری‌های اقتصادی ممکن است به عدم توانایی در ارائه خدمات مناسب و بهبود زیرساخت‌ها منجر گردد. با توجه به مطالب بالا می‌توان گفت که از یک‌سو، موانع سازمانی و مدیریتی نیز به عنوان یک چالش اساسی در زمینه مدیریت بهینه منابع و اجرای سیاست‌های راهبردی به شمار می‌روند. ضعف در ساختارهای مدیریتی، تصمیم‌گیری‌های نادرست و عدم هماهنگی بین بخش‌های مختلف می‌تواند تأثیرات منفی بر عملکرد کلی شهرداری داشته باشد. به‌طور خلاصه، توجه به این چالش‌ها و یافتن راهکارهای مؤثر برای عبور از آنها از اهمیت بالایی برخوردار است، تا شهرداری‌های اهواز بتوانند به بهبود وضعیت خدماتی و توسعه پایدار شهری نائل شوند. از سوی دیگر، پایین بودن اهمیت موانع اجتماعی- فرهنگی نشان می‌دهد که، علی‌رغم اینکه مسائل مالی و سازمانی در اولویت قرار دارند، توجه به ابعاد اجتماعی و فرهنگی نیز امری ضروری است. نادیده گرفتن این موانع می‌تواند مانع از شکل‌گیری یک جامعه پویا و فعال شود و در نهایت بر کیفیت زندگی شهروندان تأثیر منفی بگذارد. در نتیجه، شهرداری‌های اهواز باید به بهبود مدیریت مالی و تقویت زیرساخت‌های اقتصادی توجه ویژه‌ای داشته باشند. در عین حال، تلاش برای ارتقاء شاخص‌های اجتماعی و فرهنگی نیز الزامی است تا به توسعه پایدار شهری دست یابند. این رویکرد جامع می‌تواند به تقویت انسجام اجتماعی و بهبود کیفیت زندگی در شهر اهواز منجر شود.

جدول (۱۱). محاسبه مجموع وزن موانع اصلی و موانع فرعی پژوهش

موانع اصلی	وزن	کد موانع فرعی	وزن نسبی زیرمعیار	رتبه نهایی	موانع اصلی	وزن	کد موانع فرعی	وزن نسبی زیرمعیار	رتبه نهایی
موانع سازمانی و مدیریتی	۰/۲۳۳۳	M1	۰,۰۴۰۱۴	۰,۰۰۹۳۶	موانع اقتصادی و زیست‌محیطی	۰/۲۰۷۷	En3	۰,۰۳۲۳۴	۰,۰۰۶۷۲
		M2	۰,۰۴۱۴۴	۰,۰۰۹۶۷			En4	۰,۰۳۱۳۷	۰,۰۰۶۵۲
		M3	۰,۰۲۸۱۳	۰,۰۰۶۵۶			En5	۰,۰۳۱۷۲	۰,۰۰۶۵۹
		M4	۰,۰۱۹۱۸	۰,۰۰۴۴۷			En6	۰,۰۴۰۱۶	۰,۰۰۸۳۴
		M5	۰,۰۳۱۴۵	۰,۰۰۷۳۴			En7	۰,۰۴۲۲۷	۰,۰۰۸۷۸
		M6	۰,۰۲۸۷۶	۰,۰۰۶۷۱	موانع اجتماعی و فرهنگی	۰/۱۳۷۴	S1	۰,۰۳۷۱۹	۰,۰۰۵۱۱
	۰/۲۴۵۶	M7	۰,۰۳۷۵۰	۰,۰۰۸۷۵			S2	۰,۰۲۸۶۹	۰,۰۰۳۹۴
		M8	۰,۰۳۴۸۸	۰,۰۰۸۱۴			S3	۰,۰۲۶۵۸	۰,۰۰۳۶۵
		M9	۰,۰۲۴۸۲	۰,۰۰۵۷۹			S4	۰,۰۲۷۲۹	۰,۰۰۳۷۵
موانع مالی و اقتصادی	۰/۲۴۵۶	E1	۰,۰۲۱۶۱	۰,۰۰۵۲۹	موانع اجتماعی و زیست‌محیطی	۰/۱۷۶۰	F1	۰,۰۲۸۱۳	۰,۰۰۴۹۵
		E2	۰,۰۳۲۲۰	۰,۰۰۷۸۹			F2	۰,۰۲۶۰۳	۰,۰۰۴۵۸
		E3	۰,۰۲۷۶۰	۰,۰۰۶۷۶			F3	۰,۰۲۷۳۴	۰,۰۰۴۸۱

		E4	۰,۰۲۵۶۸	۰,۰۰۶۲۹	۱۸			F4	۰,۰۲۷۱۸	۰,۰۰۴۷۸	۲۷
		E5	۰,۰۳۳۴۳	۰,۰۰۸۱۹	۶			F5	۰,۰۳۳۱۱	۰,۰۰۵۸۳	۱۹
	۰/۲۰۷۷	En1	۰,۰۳۷۸۶	۰,۰۰۷۸۶	۹			F6	۰,۰۳۱۴۷	۰,۰۰۵۵۴	۲۱
		En2	۰,۰۳۵۲۲	۰,۰۰۷۳۲	۱۱			F7	۰,۰۲۹۲۱	۰,۰۰۵۱۴	۲۳

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۴

با استناد به جدول (۱۱)، تحلیل وزن موانع فرعی نشان می‌دهد که در حوزه عملکرد شهرداری‌های اهواز، عدم نهادینه شدن و نبود فرهنگ ارزیابی عملکرد شهرداری (M2) با امتیاز ۰/۰۰۹۶۷، مقاومت مدیران و کارکنان شهرداری در برابر تغییر (M1) با امتیاز ۰/۰۰۹۳۶ و آلودگی بصری و محیطی (نازیبایی شهر) (En7) با امتیاز ۰/۰۰۸۷۸ به ترتیب رتبه‌های اول تا سوم را کسب کرده‌اند. دو مورد از این موانع فرعی به موانع سازمانی و مدیریتی (M) مربوط می‌شود. این یافته بیانگر اهمیت عوامل مدیریتی در بهبود عملکرد شهرداری‌ها است. به عبارتی دیگر، نبود فرهنگ ارزیابی و نهادینه‌سازی آن در میان مدیران و کارکنان، چالش‌های جدی را در مسیر بهبود خدمات و اجرای برنامه‌های توسعه به وجود می‌آورد. همچنین، مقاومت در برابر تغییر نیز می‌تواند مانع از نوآوری و بهینه‌سازی فرایندها شود. در مقابل، موانع فرعی عدم تمایل شهروندان برای مشارکت در طرح‌ها و برنامه‌های شهری (S3) با امتیاز ۰/۰۰۱۸۲، پایین بودن سطح ایمنی و امنیت در شهر اهواز (S4) با امتیاز ۰/۰۰۳۷۵ و پایین بودن رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شهری (S2) با امتیاز ۰/۰۰۳۹۴ کمترین وزن را به خود اختصاص داده و در رتبه‌های آخر قرار گرفته‌اند. این امر نشان‌دهنده این است که، با وجود اهمیت موانع اجتماعی و فرهنگی، به نظر می‌رسد که این عوامل کمتر از موانع سازمانی و مدیریتی بر عملکرد شهرداری‌های اهواز تأثیر می‌گذارند. به طوری که مشارکت کمتر شهروندان به دلیل نقدها و نارضایتی‌ها موجب می‌شود تا شهرداری‌ها به‌طور مؤثری نتوانند نیازهای واقعی آنان را شناسایی و برآورده کنند.

به طور کلی، توجه به موانع فرعی و اولویت‌بندی آن‌ها می‌تواند راهگشای شهرداری‌های اهواز در بهبود عملکرد و ارائه خدمات بهتر به شهروندان باشد. بنابراین، لازم است که شهرداری‌ها به این موانع توجه بیشتری داشته باشند و برای تقویت فرهنگ ارزیابی و مدیریت تغییرات درون‌سازمانی تلاش کنند، همچنین از طریق ارتقاء امنیت و بهبود خدمات، اعتماد و مشارکت شهروندان را جلب نمایند. این رویکرد نه تنها به بهبود کیفیت زندگی در شهر اهواز کمک می‌کند، بلکه می‌تواند به توسعه پایدار و پایدارتر شهر منجر شود.

۶. نتیجه‌گیری

مدیریت شهری به منظور دستیابی به توسعه پایدار شهری بایستی به ساختار و فرایندهای درونی خود توجه داشته باشد. بدون شک جایگاه و نقش نظام‌های ارزیابی و مدیریت عملکرد در سازمان‌ها از دیرباز مشخص و درخور توجه بوده و در سال‌های اخیر که پیچیدگی، سرعت عمل، انعطاف‌پذیری، رقابت و پاسخگویی در برابر شهروندان و ارباب رجوع جلوه بیشتری یافته، از ارزش و اهمیت دو چندان برخوردار گشته است. مدیریت عملکرد با استفاده از اطلاعات (سنجش عملکرد) برای ایجاد تغییرات مثبت در فرهنگ سازمانی شهرداری، فرایندها، سیستم‌ها و تنظیم اهداف عملکرد، اولویت‌بندی و تخصیص منابع اقدام می‌کند. ارزیابی و اندازه‌گیری میزان توفیق پاسخگویی شهرداری به انتظارات شهروندان مهمترین اولویت است و نیازمند مرتبط ساختن برنامه‌ها و فرایندهای سازمانی با این انتظارات

می‌باشد. اما در این میان موانع و چالش‌هایی وجود دارند که از جنبه‌های مختلفی می‌توانند بر عملکرد شهرداری‌ها و به ویژه شهرداری اهواز اثرگذار باشند. در واقع چالش‌ها و موانع مؤثر بر عملکرد شهرداری‌های اهواز به عنوان یکی از مسائل کلیدی در مدیریت شهری تلقی می‌شود. این موضوع به تحلیل عواملی می‌پردازد که به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بر کارایی شهرداری‌ها تأثیرگذار هستند. شناسایی و بررسی این چالش‌ها، از جمله موانع مالی، سازمانی و اجتماعی، می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات شهری و ارتقاء شرایط زندگی شهروندان کمک کند. درک عمیق این موانع و ارائه راهکارهای عملی برای مدیریت آن‌ها، برای دستیابی به اهداف توسعه پایدار از اهمیت بسزایی برخوردار است. در همین راستا پژوهش حاضر با شناسایی و اولویت‌بندی چالش‌ها و موانع اثرگذار بر عملکرد شهرداری‌های اهواز با استفاده از روش‌های تحقیق کیفی و کمی انجام شده است که نتایج آن می‌تواند به برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران در جهت توسعه عملکرد شهرداری‌ها کمک کند. بنابراین با بررسی دقیق‌تر نتایج، می‌توان دریافت که تحلیل وزن موانع در زمینه چالش‌ها و موانع مؤثر بر عملکرد شهرداری‌های اهواز، نشان‌دهنده اهمیت بالای موانع مالی و اقتصادی و نیز موانع سازمانی و مدیریتی است. این موانع نه تنها بر کارایی فعالیت‌های شهرداری تأثیر می‌گذارند، بلکه بیشترین نقش را در شکل‌دهی به کیفیت خدمات و توسعه پایدار شهری ایفا می‌کنند. شناسایی و رسیدگی به این مسائل می‌تواند پایه‌گذار بهبود عملکرد شهرداری‌ها و ارتقاء زندگی شهروندان باشد. در مقابل، موانع اجتماعی-فرهنگی، کمترین وزن را به خود اختصاص داده و بیانگر ضعف در توانایی‌های شهرداری برای بهبود ابعاد اجتماعی و فرهنگی شهر است. یافته‌ها حاکی از آن است که چالش‌های مالی و اقتصادی مانع از اجرای مؤثر برنامه‌ها و پروژه‌های توسعه‌ای هستند. کمبود منابع مالی و ناپایداری‌های اقتصادی، توانایی ارائه خدمات مناسب و بهبود زیرساخت‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. علاوه بر این، چینش نامناسب در سازمان‌ها و ضعف تصمیم‌گیری نیز به عنوان چالش‌های جدی در مدیریت منابع و سیاست‌ها شناخته شده‌اند. در نهایت، توجه به این موانع و یافتن راهکارهای مؤثر برای عبور از آن‌ها اهمیت بالایی دارد تا شهرداری‌های اهواز قادر به بهبود خدمات و توسعه پایدار شهری باشند. در عین حال، توجه به ابعاد اجتماعی و فرهنگی برای شکل‌گیری جامعه‌ای پویا و فعال نیز حائز اهمیت است و نادیده گرفتن آن می‌تواند بر کیفیت زندگی شهروندان تأثیر منفی بگذارد. نتیجه‌گیری کلی این است که شهرداری‌های اهواز باید همزمان به بهبود مدیریت مالی و تقویت زیرساخت‌های اقتصادی و ارتقاء شاخص‌های اجتماعی و فرهنگی توجه نمایند تا ضمن افزایش کیفیت زندگی، به توسعه پایدار شهری نائل شوند. این یافته‌ها تأکید می‌کند که برای شهرداری‌های اهواز ضرورت دارد که به بهبود مدیریت مالی و تقویت زیرساخت‌های اقتصادی توجه ویژه‌ای داشته باشند، زیرا نادیده گرفتن این موانع می‌تواند بر کیفیت خدمات و توانایی شهرداری در شناسایی و برآورده کردن نیازهای واقعی شهروندان تأثیر منفی بگذارد. در عین حال، توجه به ابعاد اجتماعی و فرهنگی نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. اگرچه مسائل مالی و سازمانی در اولویت قرار دارند، اما نباید ابعاد اجتماعی و فرهنگی نادیده گرفته شوند، زیرا می‌توانند بر شکل‌گیری یک جامعه پویا و فعال اثرگذار باشند. در نتیجه، لازم است که شهرداری‌های اهواز یک رویکرد جامع را در پیش بگیرند که همزمان شامل بهبود مدیریت مالی، ارتقاء زیرساخت‌ها و تقویت شاخص‌های اجتماعی و فرهنگی باشد. این رویکرد نه تنها به بهبود کیفیت زندگی در شهر اهواز کمک می‌کند، بلکه می‌تواند به توسعه پایدار و آینده‌نگر شهری منجر شود. در این راستا، تمرکز بر موانع فرعی و تلاش برای تقویت فرهنگ ارزیابی و مدیریت تغییرات درون‌سازمانی نیز ضروری است تا شهرداری‌ها بتوانند به‌طور مؤثر نیازهای شهروندان را شناسایی کرده و برآورده سازند. پژوهش حاضر در ابعاد

متعددی با مطالعات پیشین، هم خارجی و هم داخلی، همسو است. در بعد بین‌المللی، یافته‌های ما در تأکید بر عدم رضایت شهروندان و لزوم افزایش مشارکت عمومی برای بهبود عملکرد شهرداری‌ها با تحقیقات محمدی و صدقی (۲۰۲۳) از افغانستان و اوزدوغان و همکاران (۲۰۲۰) از ترکیه همخوانی دارد که نشان‌دهنده یک چالش جهانی در حوزه خدمات شهری است. همچنین، بر اساس مطالعاتی مانند امباثا (۲۰۲۳) از آفریقای جنوبی، تپهاوبا (۲۰۲۲)، هودر (۲۰۱۹) از نیوزیلند، ماتسیلیزا (۲۰۱۷)، کلووین و والانسین (۲۰۱۳)، و هونتیس و کیم (۲۰۱۲) از نیوجرسی، پژوهش ما نیز بر اهمیت حیاتی نظارت، ارزیابی مستمر، شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPIs)، حمایت رهبری و سایر عوامل سازمانی-مدیریتی در ارتقای خدمات شهری تأکید می‌کند. علاوه بر این، همراستا با تحقیق یانگ و یانگ (۲۰۲۱) در مورد شهرداری‌های ایتالیا، این پژوهش کارایی و اثربخشی در ارائه خدمات اجتماعی و ارتباط مستقیم آن با عملکرد کلی شهرداری را برجسته می‌سازد. در سطح داخلی و با تمرکز بر اهواز، نتایج ما در زمینه عدم رضایت شهروندان و ضعف عملکرد شهرداری‌ها با یافته‌های فرجی و همکاران (۱۳۹۷) و همچنین اهمیت کارایی و اثربخشی در ارائه خدمات و تأثیر آن بر حکمرانی خوب با پژوهش کاوه‌پور و همکاران (۱۴۰۱) همخوانی دارد.

با این حال، وجه تمایز و نوآوری اصلی پژوهش حاضر در تمرکز ویژه و اولویت‌بندی موانع مالی-اقتصادی و عدم نهادینه شدن فرهنگ ارزیابی به عنوان چالش‌های بنیادین عملکرد شهرداری‌ها است. این جنبه، اگرچه در برخی پژوهش‌ها مانند اوزدوغان و همکاران (۲۰۲۰) به محدودیت منابع اشاره شده، اما با این صراحت و اولویت‌بندی در تمامی پیشینه‌ها مطرح نشده است. علاوه بر این، در حالی که بسیاری از تحقیقات داخلی (نظیر علوی و همکاران (۱۴۰۳) در اصفهان و کاتبی و همکاران (۱۴۰۲) در کرج بر ارزیابی کمی عملکرد مناطق شهرداری متمرکز بوده‌اند، پژوهش کنونی بیشتر به شناسایی موانع کیفی و ریشه‌ای می‌پردازد که به صورت کلی بر عملکرد شهرداری‌های اهواز تأثیرگذارند. این رویکرد کیفی، نه تنها نقطه تمایز محسوب می‌شود، بلکه به شناخت عمیق‌تری از چالش‌های پنهان کمک کرده و ادبیات موجود را تکمیل می‌کند. با در نظر گرفتن یافته‌های پژوهش، ارائه راهکارهای عملی برای غلبه بر چالش‌ها و موانع موجود ضروری است. که در ادامه به بررسی مهمترین راهکارها پرداخته شده است.

تقویت مدیریت مالی:

- افزایش درآمدهای پایدار: ایجاد منابع درآمدی جدید و پایدار، مانند توسعه سرمایه‌گذاری‌های شهری، جذب مشارکت بخش خصوصی در پروژه‌های عمرانی، و بهینه‌سازی نظام عوارض شهری.
- مدیریت هزینه‌ها: اجرای برنامه‌های دقیق مدیریت هزینه، مبارزه با فساد اداری، و افزایش شفافیت در بودجه‌ریزی و هزینه‌کردها.
- جذب اعتبارات ملی و بین‌المللی: فعال‌سازی ظرفیت‌های جذب بودجه از دولت مرکزی و نهادهای بین‌المللی برای پروژه‌های زیرساختی و توسعه‌ای.

بهبود ساختار سازمانی و مدیریتی:

- بازنگری در ساختار سازمانی: اصلاح ساختار شهرداری برای افزایش چابکی، کاهش بوروکراسی، و توزیع صحیح مسئولیت‌ها.
- توانمندسازی نیروی انسانی: آموزش و ارتقاء مهارت‌های کارکنان شهرداری در حوزه‌های مختلف، به ویژه در زمینه مدیریت پروژه، برنامه‌ریزی استراتژیک و فناوری‌های نوین.

- تقویت شفافیت و پاسخگویی: اجرای سازوکارهای شفافیت در تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌های شهرداری، و افزایش پاسخگویی به شهروندان از طریق سامانه‌های ارتباطی مؤثر.
- مدیریت تغییرات درون‌سازمانی: ایجاد فرهنگی برای پذیرش و مدیریت تغییرات، به منظور سازگاری با نیازهای متغیر شهری.

توجه به ابعاد اجتماعی و فرهنگی:

- افزایش مشارکت شهروندان: فراهم آوردن بسترهای لازم برای مشارکت فعال شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری و اجرای پروژه‌های شهری.
- توسعه فضاهای عمومی و فرهنگی: سرمایه‌گذاری در ایجاد و بهبود پارک‌ها، مراکز فرهنگی، و فضاهای عمومی برای ارتقاء تعاملات اجتماعی و نشاط شهری.
- حمایت از هویت محلی: حفظ و احیای عناصر فرهنگی و تاریخی شهر، و حمایت از برنامه‌هایی که به تقویت هویت محلی کمک می‌کنند.

منابع

۱. ابطحی، سید حسین، تیمورنژاد، کاوه، سنجر، احمدرضا. (۱۳۹۱). سنجش و رتبه‌بندی شاخص‌های ارزیابی عملکرد امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران، فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۲۲(۷۶)، ۶۵-۹۶.
۲. ارزانی بیرگانی، مهرناز، کهزادی سیف‌آباد، عمران. (۱۴۰۰). تحلیل ارزیابانه چالش‌های رویه‌ای مدیریت شهری با رویکرد تحلیل محتوا گرانهم و لاندمن (مورد پژوهی: کلان شهر اهواز)، گفت‌وگوهای طراحی شهری مروری بر ادبیات و نظریه‌های معاصر، ۲(۲)، ۸۵-۱۰۵.
۳. یداله‌نیا، حسین، اسماعیل‌زاده، حسن. (۱۳۹۷). تحلیل عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر رویکرد حکمروایی خوب (مطالعه موردی: شهر بهشهر)، جغرافیا و روابط انسانی، ۱(۳)، ۶۸۴-۶۶۴.
۴. آشتیانی عراقی، مجیدرضا، سرور، رحیم، زیویار، پروانه، فلاح تبار، نصرالله. (۱۳۹۹). تحقق مدیریت یکپارچه شهری با تأکید بر نقش و قدرت بازیگران سطوح مختلف مدیریت شهری در شهر تهران، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی شهری، ۱۱(۴۰)، ۳۱-۴۶.
۵. بابائی‌مراد، بهناز. (۱۴۰۱). ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در چهارچوب حکمرانی خوب و ارتباط آن با کیفیت زندگی شهری و سرمایه اجتماعی، معماری و شهرسازی آرمان‌شهر، ۱۵(۳۹)، ۲۲۷-۲۳۸.
۶. برک‌پور، ناصر، گوهری پور، حامد، کریمی، مهدی. (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران). مدیریت شهری، ۸(۲۵)، ۲۱۸-۲۰۳.
۷. خلیل آبادی، حسن، شاهمرادی قهه، سودابه، خانی‌زاده، محمد علی. (۱۳۹۷). تاثیر عملکرد مدیریت شهری بر ارتقای کیفیت زندگی شهروندان (نمونه موردی: شهر جدید بهارستان)، نشریه انسان و محیط زیست، ۱۶(۲)، ۹۳-۱۰۹.
۸. شریف‌نژاد، نعمت‌اله، صابری، حمید، خادم الحسینی، احمد. (۱۳۹۸). تحلیلی بر تأثیر ساختار درآمدی شهرداری‌ها در توسعه شهری در کلان شهر اصفهان، توسعه محلی (روستائی-شهری)، ۱۱(۲)، ۳۶۰-۳۳۹.
۹. شهیدی‌پور، روح‌اله، سنگی، الهام، مظاہریان، حامد، کرمی، علیرضا، جعفری شهرستانی، علی. (۱۳۹۹). شناسایی و اولویت‌بندی شاخص‌های ارزیابی عملکرد مناطق شهرداری تهران با استفاده از روش دلفی فازی، فصلنامه برنامه ریزی توسعه شهری و منطقه‌ای، ۵(۱۵)، ۸۷-۵۱.

۱۰. علوی، سمیه، جنتیان، نسیم، زینال‌نژاد، معصومه. (۱۴۰۳). ارزیابی عملکرد واحدهای خدمات شهری شهرداری اصفهان با بکارگیری تحلیل پوششی داده‌ها، فصلنامه مدیریت شهری و روستایی، ۲۳ (۷۴)، ۸۸-۱۰۷.
۱۱. فرجی، امین، آدینه‌وند، علی اصغر، علیان، مهدی. (۱۳۹۷). ارزیابی عملکرد شهرداری‌های مناطق هشت گانه شهر اهواز در چارچوب الگوی حکمرانی خوب شهری، برنامه‌ریزی توسعه شهری و منطقه‌ای، ۳ (۵)، ۱۴۲-۱۱۵.
۱۲. قوسی، روزبه، نداف‌پور، علی. (۱۳۹۶). ارائه روش تلفیقی ارزیابی سریع با تحلیل پوششی داده‌ها جهت ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها (مطالعه موردی: شهرداری اصفهان)، مدیریت فردا، ۶ (۵۳)، ۳۰۳-۳۲۰.
۱۳. کاتبی، علی، حسین‌زاده لطفی، فرهاد، صبور، امیرحسین. (۱۴۰۲). ارزیابی عملکرد شهرداری مناطق کرج با رویکرد تحلیل پوششی داده‌های شبکه، مهندسی سازه و ساخت، ۱۰ (۱۲)، ۲۱۰-۲۳۲.
۱۴. کاوه‌پور، یاسین، اقبالی، ناصر، حمزه، فرهاد. (۱۴۰۱). ارزیابی عملکرد مدیریت شهری با تاکید بر شاخص‌های حکمروایی خوب مطالعه موردی: شهر اهواز، آمایش جغرافیایی فضا، ۱۲ (۴۳)، ۱۵-۱۴.
۱۵. مجتبی‌زاده خانقاهی، حسین، آزادی، زیور. (۱۳۹۴). نقش مدیریت شهری در ارتقاء کیفیت زندگی شهروندان (مطالعه موردی: منطقه ۷ شهر تهران)، جغرافیا (برنامه‌ریزی منطقه‌ای)، ۵ (۲)، ۱۴۹-۱۳۷.
۱۶. محمدملکی، محمد. (۱۳۹۵). بررسی عملکرد شهرداری در چهارچوب حکمروایی خوب و شایسته شهری (مورد مطالعه: نواحی شهر ایلام)، فرهنگ ایلام، ۱۷ (۵۲)، ۸۱-۶۳.
۱۷. مصطفوی، فاطمه، صدرا ابرقویی، ناصر. (۱۳۹۷). ارزیابی عملکرد مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران بزرگ با رویکرد تحلیل پوششی داده‌ها، فصلنامه پژوهش‌های علوم جغرافیایی، ۲ (۱۶)، ۱۹۱-۲۱۰.
۱۸. موسوی، محمد. (۱۳۹۵). طراحی الگوی ارزیابی عملکرد سازمان‌های تابعه مدیریت شهری با استفاده از توسعه کارت امتیازی متوازن، مدیریت سازمان‌های دولتی، ۴ (۲)، ۹۹-۱۱۶.
۱۹. موغلی، مرضیه. (۱۴۰۱). عملکرد مدیریت شهری با تاکید بر شاخص‌های حکمروایی خوب از منظر شهروندان (مطالعه موردی: شهر قیر)، جغرافیای اجتماعی شهری، ۹ (۱)، ۱۳-۱.
20. Bi, P., Wang, J., Cui, Y., Zhang, J., Zhang, T., Chen, Z., Qiao, J., Dai, J., Zhang, S., & Hao, X. (2023). Enhancing photon utilization efficiency for high- performance organic photovoltaic cells via regulating phase-transition kinetics. *Advanced Materials*, 35(16), 221, 1-10.
21. Bunteng, L. (2022). Factors Affecting Organizational Performance: A Study on Four Factors Motivation, Ability, Roles, and Organizational Support.
22. Chaharlang, Y., Soleimani, H., Mehdizadeh, E., & Alinejad, A. (2025). Revolutionizing municipality performance evaluation: A dynamic network fusion of BSC and DEA. *International Journal of Research in Industrial Engineering*, 14(1), 99-114.
23. Doucet, T. C., Duinker, P. N., Zurba, M., Steenberg, J. W., & Charles, J. D. (2024). Perspectives of successes and challenges in collaborations between non-governmental organization and local government on urban forest management. *Urban Forestry & Urban Greening*, 93, 12-22.
24. Hodder, P. (2019). Measuring the Effectiveness of New Zealand's Local Government. *Policy Quarterly*, 15(2), 32-51.
25. Hoontis, P., & Kim, T. (2012). Antecedents to municipal performance measurement implementation: A case study of two New Jersey Municipalities. *Public Performance & Management Review*, 36(1), 158-173.
26. Klovienne, R., & Valanciene, L. (2013). Performance measurement model formation in municipalities. *Economics & management*, 18(3), 383-393. <http://dx.doi.org/10.5755/j01.em.18.3.4224>.
27. Matsiliza, N. S. (2017). Monitoring and evaluation of municipal planning. *Public and Municipal Finance*, 6(4), 15-22.
28. Mbatha, N. L. (2023). An evaluation of the diversity management training programmes of eThekweni Municipality Durban University of Technology, Submitted in fulfilment of the

- requirements of the degree of Master of Management Sciences Specialising in Human Resources Management in the Faculty of Management Sciences at the Durban University of Technology, Theses and dissertations (Management Sciences). <https://doi.org/10.51415/10321/4857>.
29. Mohammadi, K., & Sedeqi, K. (2023). Measuring the level of citizens' satisfaction with the performance of the municipality: a case study of pul-e-khumri municipality. *Journal of Humanities and Social Sciences Studies*, 5(4), 44-51. <https://doi.org/10.32996/jhsss.2023.5.4.7>.
 30. Norouzian, M. M., & Guyadeen, D. (2025). Method of balanced scorecard for evaluating the performance of the Tehran Municipality's Plans. *Journal of Humanities and Education Development*, 7(1), 59-83.
 31. Ozdogan, S., Yildizbasi, A., & Rouyendegh, B. D. (2020). Performance evaluation of municipal services with fuzzy multi-criteria decision making approaches: a case study from Turkey. *SN Applied Sciences*, 2(1056), 1-12. <https://doi.org/10.1007/s42452-020-2843-8>.
 32. Pasha, O., & Jacobson, W. (2025). Municipal performance management during the covid pandemic. *Public Policy and Administration*, 40(1), 70-93.
 33. Raimo, N., L'Abate, V., Marrone, A., & Vitolla, F. (2025). Toward sustainable cities: Assessing drivers of SDG performance in Italian municipalities. *Sustainable Development*, 33(1), 554-564.
 34. Ramadhani, S. K., Saerang, D. P., & Wokas, H. R. (2024). The influence of audit findings and opinions on expenditure performance with the size of regional government as a moderating variable in the Regency/City Governments in North Sulawesi Province for the Fiscal Year 2017-2021. *The Contrarian: Finance, Accounting, and Business Research*, 3(2), 154-166.
 35. Ravindran, K., Chandan, A. C., Sivakumar, D., Inayath Ahamed, S. B., Dhanabalan, T., & Kumaresan, V. (2024). Urban management and sustainable business by entrepreneurs. *International Journal of Human Capital in Urban Management*, 9(3), 413-428.
 36. Salama, M. A. (2021). Urban Management and its role in Urban Development. *International Journal of Advanced Engineering and Business Sciences*, 2(2), 90-111.
 37. Tpyoahoba, C. A. (2022). Assessment of the management efficiency and competitiveness of the municipality. *Journal of Applied Economic Research*, 16(3), 81-90. [10.15826/vestnik.2022.21.4.027](https://doi.org/10.15826/vestnik.2022.21.4.027)
 38. Yang, H., & Yang, H. (2021). Comparison of the systems of municipal performance evaluation. *Urban Governance in Transition*, 189-208.