

طراحی مدل سیاست گذاری خدمات شهری شهرداری با رویکرد کیفی-کمی

مرتضی شریفی^۱

حسن امیری^۲

محمود مدیری^۳

فرزانه بیگ زاده^۴

چکیده

ضعف در سیاست گذاری، افزایش کیفیت و بهبود ارائه خدمات به شهروندان را متوقف می کند و این مسئله باعث شده است تا نیاز به شیوه های جدید مدل سیاست گذاری در حوزه خدمات شهری برای پیشرفت و توسعه شهری بیشتر احساس شود. بنابراین، پژوهش حاضر در صدد آن است تا با ارائه مدل سیاست گذاری خدمات شهری شهرداری بتواند به ارائه مناسب خدمات شهری و توسعه شهری کمک کند. بدین منظور، تحقیق حاضر به صورت توسعه ای-کاربردی و در دو فاز کمی-کیفی انجام شده است. جامعه تحقیق در بخش کیفی خبرگان شامل مدیران ارشد شهرداری هستند که با روش نمونه گیری غیراحتمالی هدفمند و نظری به تعداد ۱۵ بر اساس معیار اشباع نظری انتخاب شدند و در بخش کمی، جامعه آماری کارکنان شهرداری ها به تعداد ۳۵۰ نفر به صورت تصادفی-طبقه ای است. یافته های بخش کیفی با روش تحلیل محتوا نشان داد مدل شامل پنج متغیر «محیطی»، «اقتصادی»، «فرهنگی»، «محتوایی»، و «عملیاتی» به همراه ۲۰ مولفه می باشد. یافته های بخش کمی با روش دیمتال فازی نشان داد که متغیرهای «محیطی»، «فرهنگی»، «اقتصادی»، «محتوایی» به ترتیب بر متغیر «عملیاتی» اثر می گذارد. یافته های روش مدلسازی معادلات ساختاری برای آزمون مدل نشان داد که متغیر محیطی بر «فرهنگی»، «اقتصادی»، «محتوایی» و «عملیاتی» تاثیر مثبت و معنی داری دارد. همچنین متغیر «فرهنگی» با «اقتصادی» و «عملیاتی» رابطه مثبت و معنی داری دارد. اما روابط بین «فرهنگی» و «اقتصادی» با «محتوایی» تایید نشد. امید است مدیران و دولتمردان با تمرکز بر قوانین مناسب و حمایت ها اقتصادی بتواند در اجرای مناسب سیاست گذاری ها به موفقیت دست یابند.

واژه های کلیدی: سیاست گذاری ها، خدمات شهرداری، سیاست گذاری های شهری.

مقدمه

امروزه بیش از نیمی از جمعیت جهان در شهرها زندگی می کنند و پیش بینی می شود تا سال ۲۰۵۰ این میزان به بیش از دو سوم افزایش یابد. این امر باعث سرعت گسترش شهرها شده و طیفی از چالش های جدید مرتبط با مدیریت خدمات در تجمعات شهری شده است [۱]. این قضیه ممکن است به ارائه خدمات ضعیف منجر شود که چالش اصلی برای مدیران [۲] در زمینه پایداری و توسعه شهری مرتبط با برنامه ریزی و سیاست گذاری است [۳]. بنابراین، فرصت هایی را برای متخصصان شهری و سیاست گذاران فراهم شده است تا در مدیریت دارایی های عمومی و ارائه خدمات تصمیم گیری بهتری بگیرند [۴]. چرا که

^۱ گروه مدیریت دولتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. P.Shm63@gmail.com

^۲ گروه مدیریت دولتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول). H_Amiri@ azad.ac.ir

^۳ گروه مدیریت صنعتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. M_Modiri@azad.ac.ir

^۴ گروه مدیریت کسب و کار، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. F_Beyzadeh@azad.ac.ir

سیاست های برنامه ریزی شهری بر سبک زندگی شهری، سلامت و پایداری تأثیر می گذارد [۵]. هر چه قدر ظرفیت سیاست گذاری کشوری غنی تر باشد، کشور در مسیر پیشرفت و توسعه قرار می گیرد [۶].

بدون راهنمایی روشن از برنامه ریزی و سیاست گذاری شهری، شهر ها از توسعه باز می مانند و بر اهداف توسعه شهری تأثیر می گذارد [۷]. ثبات و توسعه هر شهر توسعه یافته، وابسته به سیاست گذاران آن است. این موضوع، ارتباط اهمیت سیاست گذاری، برنامه ریزی، ساخت و اجرا در تجزیه و تحلیل کارایی و اثربخشی دولتمردان و مدیران شهری را نشان می دهد [۸]. با نوآوری سیاست های شهری می توان بر مشکلات شهری غلبه کرد [۹]. علیرغم سیاست مشترکی که برای پایداری شهرها تأیید شده است، اما اهداف سیاستی برای دستیابی به این چشم انداز کم است. بنابراین، نیاز فوری به ایجاد ظرفیت برای سیاست برنامه ریزی خدمات شهری به ویژه در کشورهای کم درآمد و با درآمد متوسط وجود دارد [۵].

موضوع کیفیت خدمات ارائه شده شهری و بهبود و تضمین آن، یکی از چالش های اصلی فرآوردی نظام سیاست گذاری گذاری در حوزه شهری است [۱۰]. عملیات ها و برنامه ریزی های شهری و طراحی سیستم های تسهیلات شهری به منظور ارائه خدمات مناسب به شهروندان در سیاست ها مطرح گردد [۱۱]. سیاست ها و استراتژی های مناسب خدمات شهری همچون مدیریت کنترل تراکم ترافیک می تواند بر کیفیت زندگی شهری شهروندان موثر باشد [۱۲]. تدوین و اجرای سیاست گذاری های مناسب به عنوان شالوده توسعه همه جانبه کشور عمیقاً گامی در جهت توسعه همه جانبه کشور است [۱۰]، و در نظر نگرفتن آن موجب ناکارآمدی و شکست خطی مشی می گردد [۱۳]. بنابراین، در طراحی سیاست گذاری ها باید یک چارچوب مناسبی را برای همراستایی ابزار خط سیاست گذاری در نظر گرفت که با یکدیگر در تعامل باشند و سعی بر آن باشد تا ارتباط بین ذینفعان افزایش یابد [۱۴].

اجرای سیستم ها و سیاست گذاری های مدیریت موثر برای دستیابی به اهداف کلان ضروری است [۱۵]. برنامه ریزی و اجرای درست سیاست گذاری ها برای پروژه های خدمات شهری، پیامد های کاهش ریسک های عملیاتی را به همراه دارد [۱۶] و برنامه ریزان به طور فزاینده ای از ارزش خدمات شهری برای کیفیت زندگی ساکنان شهر آگاه می شوند. با این حال، چارچوب خدمات شهری هنوز در سیاست گذاری به صورت سیستماتیک ادغام نشده است [۱۷]. آنچه که ادبیات نشان می دهد سیاست گذاری با پیچیدگی هایی مانند نبود اجماع^۱، عدم تجانس^۲ و عدم قطعیت^۳ روبرو است و وجود طیف وسیعی از شهروندان و دامنه گسترده ای از خدمات متنوع، بر این پیچیدگی افزوده است [۱۸]. همچنین، ضعف در سیاست گذاری مشارکتی و تدوین برنامه ها از بالا به پایین موجب می شود که درک کافی از نیازهای محلی وجود نداشته باشد و مشارکت محله در اجرای سیاست ها با چالش مواجه شود [۱۹]. به طور مثال ناهماهنگی های در خصوص تراکم کاربری های زمین، افزایش تصادفات در شهر را به همراه خواهد داشت [۲۰]. بنابراین، نبود سازگاری بین اهداف و سیاست گذاری ها و سلسله مراتبی بودن آن از بالا به پایین از دلایل دیگر شکست خدمات شهری است [۲۱]. این شکست باعث می شود که دولت از اهداف توسعه باز بماند و یک بی اعتمادی بین مردم و حکمران ها ایجاد شود که آثار سوء بر جای خواهد گذاشت [۲۲].

تدوین غیر علنی سیاست گذاری های سازمان ها باعث می شود سیاست گذاری جنبه اجرائی به خود نگیرند و یا در مرحله اجرا توفیق لازم را به دست نیاورند [۲۳]. در تدوین سیاست گذاری باید به مسائل و مشکلات واحد پرداخته شود تا از پیچیدگی

¹ Lack of consensus

² Lack of congruence

³ Uncertainty

آن کاسته شود. تدوین سیاست‌ها در حمایت از اقدامات لازم به منظور پیشگیری از چالش‌های شهری، می‌تواند عملکرد خدمات شهری را بهبود دهد [۲۴]. علاوه بر این، طراحی سیستم‌های خدمات شهری متناسب با مقررات شهری و در نظر گرفتن الزامات طرح‌های مدیریت شهری و شهرسازی در سیاست‌گذاری‌های شهری ضروری است [۲۵]. همچنین تعریف واضح نقش‌ها و مسئولیت‌های بازیگران سیاست‌ها دارای اهمیت است [۲۶]. مطالعه شکر و همکاران (۱۳۹۷) تاکید کرده است که بر اساس فرآیند سیاست‌گذاری، مهمترین مراحل تاثیرگذار در کیفیت سیاست‌ها، مرحله تدوین سیاست و مرحله مشروعیت بخشی به سیاست می‌باشد [۲۷] و این یافته‌ها در تحقیق دانایی فرد و همکاران (۱۳۹۵) 10 تاکید شده است [۱۰] و در مطالعات دیگر ارزیابی نتایج حاصل از سیاست‌گذاری توجه شده است؛ بنابراین، هدف اصلی سیاست‌های شهری این است که سیاست‌گذاران بتوانند سیاست مبتنی بر شواهد را به خوبی طراحی و سپس ارزیابی کنند تا از شکست پیشگیری شود [۲۸].

هدف ادغام سیاست می‌تواند اجتناب از تعاملات منفی بین اهداف بخشی یا تلاش برای تعاملات مثبت بین آنها باشد تا متقابلاً یکدیگر را تقویت کنند [۲۹]. امروزه تا حد زیادی موفقیت و شکست سیاست‌ها را می‌توان از طریق شناسایی و بهبود شاخص‌های هر مرحله از فرآیند سیاست‌گذاری تعیین کرد [۲۷]. به طوری که طبق توسون^۱ (۲۰۱۸)، با یکپارچگی سیاست و با اتخاذ یک ابزار می‌تواند اهداف سیاست را در بخش‌های مختلف برآورده می‌کند [۳۰]. شواهد نشان می‌دهد یکی از مسائلی که امروزه کشورهای مختلف دنیا را در حوزه مدیریت دولتی تحت تاثیر خود قرار داده، نبود الگوی مفهومی کلان و ساختار کارآمد سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری است [۳۱]، و برای پیشرفت و توسعه شهری، نیاز به شیوه‌های جدید الگوی خط مشی گذاری در حوزه خدمات شهری نیاز است [۳۲]؛ بنابراین، ضروری است برای مقابله با مشکلات توسعه شهری و کلان کشور و به منظور پیشگیری از شکست سیاست‌گذاری‌ها، اهداف واقع بینانه طرح ریزی و به اجرا در آیند.

با توجه به اهمیت شهرداری‌های در ایجاد یا محدود کردن شهرهای توسعه یافته، نیاز آشکار به ساختن چارچوب سیاست گذاری کلان برای حمایت از توسعه شهری و ارائه خدمات شهری وجود دارد. اما، سیاست گذاری ناقص و اشتباه و همسان نبودن اجرای سیاست‌ها می‌تواند توسعه شهری و ارائه خدمات مناسب شهری به شهروندان را با ریسک مواجه کند. از طرفی دیگر، وجود گستردگی حیطه و عرصه‌های خدمات شهری و دارا بودن مصداق‌های متعدد خدمات، برخی از سیاست‌ها و فرایندهای سیاست‌گذاری در حوزه تدوین، اجرا و ارزیابی، ممکن است با مشکل مواجه شود. ضعف در سیاست، افزایش کیفیت و بهبود ارائه خدمات به شهروندان را متوقف می‌کند. بنابراین، یکی از چالش‌های مهم میان مدیران ارشد اجرایی و سیاست‌گذاران شهری این است که برای حل مشکلات پیچیده به طراحی قوی سیاست نیاز دارند. بنابراین بکارگیری سیاست‌های مناسب برای ارائه خدمات شهری جهت توسعه شهر و بهبود ارائه خدمات شهری یک مسئله است که شهرداری‌ها با آن مواجه هستند و تحقیق حاضر به دنبال این است تا بتواند با ارائه مدل سیاست‌گذاری خدمات شهری شهرداری به مدیران و سیاست‌گذاران در ارائه سیاست‌های مناسب کمک کند.

ادبیات و پیشینه نظری تحقیق

سیاست گذاری

سیاست‌فرآیندی است که در آن سازمان ایده‌های خود را به برنامه‌ها و فعالیت‌های پیاده‌سازی برای دستیابی به نتایج و ایجاد تغییرات مطلوب در دنیای واقعی عملی می‌کند [۳۳]. سیاست‌فرآیندی است که دولت با آن ایده‌های خود را به برنامه‌ها و

¹ Tosun

فعالیت های پیاده سازی برای دستیابی به نتایج و ایجاد تغییرات مطلوب در دنیای واقعی عملی می کند [۳۴]. سیاست ها معمولاً برای مقابله با یک مشکل و مساله و به منظور حل آن پدید می آیند و اغلب به منزله چرخه ای تلقی می شوند که در آن مشکلات ابتداء به عنوان یک مساله مورد توجه قرا می گیرند، دوره های مختلف عمل بررسی می شوند، سیاست ها تعیین می گردد، توسط کارکنان اجراء و ارزیابی شده و تغییر می یابند و سرانجام با موفقیت یا شکست پایان می یابند [۳۵]. سیاست به عنوان یک موضوع در قالب یک مشکل مشترک و هدف مشترک، به عنوان یک موضوع سیاست تعریف می شود. با این موضوع سیاست گذاری، سیاست های عمومی تدوین و تعیین می شود. این سیاست سپس اجرا می شود. در اجرای سیاست، یک فرآیند نظارت وجود دارد تا با تدوین سیاست ها سازگار باشد [۹]. در تدوین سیاست باید به مسائل و مشکلات واحد پرداخته شود تا از پیچیدگی آن کاسته شود. همچنین تعریف واضح نقش ها و مسئولیت های بازیگران سیاست ها دارای اهمیت است [۲۶].

برخی مدیریت شهری را مجموعه ای از سیاست ها، طرح ها، برنامه ها و شیوه هایی می دانند که به طور ضعیفی به هم پیوسته اند و تلاش می کنند دسترسی به خدمات عمومی را تضمین کنند، در حالی که دیگران مدیریت شهری را مترادف مدیریت دولتی می دانند. مدیریت شهری بر اساس چشم اندازی هدایت می شود که سیاستمداران و دست اندرکاران سیاست، در عین حال باید در بافت تاریخی زیرساخت ها، جوامع و سیاست های موجود مانور دهند که بر فضایی که مدیریت شهری تأثیر گذاشته و ادامه می دهد [۱].

دانایی فر و همکاران (۱۳۹۵) عوامل تشخیص مسئله، تدوین سیاست، مشروعیت بخشی به سیاست، اجراء و ارزشیابی را در فرآیند سیاست گذاری نام برد [۱۰] و الوانی و شریف زاده (۱۳۹۴) فرآیند سیاست گذاری را شامل پایش و درک مسئله، تهیه و تدوین سیاست گذاری، اجرای آن و در مرحله آخر ارزیابی آن می باشد [۳۶]. در اجرای سیاست گذاری باید مسئولین آن را به قانون تبدیل کنند تا سیستم های انسانی، فنی، مالی و ساختاری برای اجرای آن از پشتوانه برخوردار باشند [۲۲]. همچنین آیاندا و همکاران (۲۰۱۶) عوامل سیاست گذاری را شامل عوامل محتوایی، ساختار و نهاد، پشتیبانی، مجریان و سازمان های مجری و محیطی می دانند [۳۷]. شهرداری ها باید اهداف و اقدامات را در چهارچوب خطی مشی متشکل از چهار محور، یعنی ۱) محیط و کیفیت زندگی، ۲) سیاست اجتماعی، بهداشت، آموزش، فرهنگ و ورزش، ۳) اقتصاد محلی و اشتغال، و ۴) بهبود توان فنی، مدیریتی و مالی شهرداری تعریف کنند. علاوه بر این، آن ها باید شاخص های ورودی، خروجی و نتایج را تعیین کنند که بر اساس آنها پیشرفت را زیر نظر داشته باشد [۳۸].

مطالعات نشان داده است که توجه به برخی عوامل در فرآیند سیاست گذاری های خدمات موثر هستند [۳۹]. مشارکت و همکاری بین ذینفعان و بازیگران در سیاست گذاری های دولتی لازم و ضروری است [۴۰] و لانگ کای^۲ و همکاران [۴۱] بر واقع بینی در سیاست گذاری ها، حمایت های مالی و فنی، ایجاد تعهد بین بازیگران و روابط فرهنگی را مهم ترین عوامل در سیاست گذاری توسعه محله معرفی کرده اند.

پیشینه تجربی

قیطاسی و نند [۴۲] در راستای اتخاذ سیاست گذاری حمل و نقل عمومی شهری در حکمرانی شبکه ای به بررسی چالش های آن پرداخت و نتایج نشان داد که سازمان دهنده نهادهای موثر و ذی نقش، ساختار نهادها، نحوه هماهنگی نهادها، وظایف نهادها و شرایط محیطی در سیاست گذاری موثر هستند. دهبالایی و همکاران [۲۲] به ارزیابی اجرای خط مشی توسعه پایدار شهری

^۱Iyanda
^۲Langkai

پرداختند و نتایج نشان داد مدل تحقیق شامل شش مؤلفه اهداف و استانداردهای خط‌مشی، منابع و ابزارهای خط‌مشی، مجریان خط‌مشی، سازمان مجری، عوامل غیرقابل کنترل و پیامدهای اجرای خط‌مشی است. فیروز و همکاران [۱۹] در مطالعه چارچوب ارزیابی اجرای سیاست های توسعه ای محله محور بر ابعاد توسعه شامل توسعه محیطی، توسعه اجتماعی و توسعه اقتصادی و همچنین مؤلفه‌های تسهیل کننده و بازدارنده اجرا، فضای مجازی و منافع عمومی در بخش اجرای سیاست های توسعه محله محور تاکید کرده اند. قیطاسی‌وند و همکاران [۴۳] در بررسی محرک های تدوین خط‌مشی‌های عمومی مدیریت شهری نشان داد که نحوه هماهنگی نهادها، شرایط محیطی، وظایف نهادها و ساختار نهادها به ترتیب مهم‌ترین هستند. باقر نژاد و همکاران [۴۴] در مطالعه شناسایی و ارزیابی عوامل موثر بر اجرای موفق خط‌مشی عمومی حمایت از شرکت‌ها و موسسات دانش‌بنیان در کشور بر دو عامل «نظام یافتگی فنی و اجتماعی اجراء» و «پشتوانه محتوایی و عینی اجراء» تمرکز کردند و یافته های آن ها نشان داد که عامل اول بر اجرای موفق سیاست حمایت از شرکت ها و موسسات دانش بنیان تاثیر داشته است. رنگریز و همکاران [۴۵] در مطالعه «شناسایی و اولویت بندی موانع اجرای خط مشی های عمومی در سازمان های دولتی»، نشان دادند که تعدد اهداف، هدف گذاری مبهم و خط مشی های غیر واقعی، بیشترین امتیاز را کسب کرده و در اولویت های نخست قرار گرفتند

در پیشنه های خارجی، چو^۱ و همکاران [۱۵] به تحلیل تطبیقی عملکرد اجرای سیاست های پسماندهای جامد شهری پرداختند و نتایج این مطالعه نشان داد که عملکرد اجرای سیاست طبقه‌بندی اجباری بهتر از سیاست دفاعی است که در سرعت پیشرفت سیاست، نرخ طبقه‌بندی و نرخ رشد و مزایای اقتصادی آشکار می‌شود. همجن^۲ و همکاران [۴۶] در مطالعه با هدف شناسایی سیاست گذاری ها و اجرای آن نشان دادند که به دلیل عدم مشارکت عمومی، داده ها، منابع و مقررات بین اجرا و شرایط ایده آل سیاست گذاری فاصله وجود دارد و شکاف باید از طریق فرهنگ سازی به حداقل برسد تا اجرای سیاست بهینه تر شود. داس و بات^۳ [۳] در پیاده سازی و پیامدهای سیاست پذیرش جهانی وسیله نقلیه الکتریکی در خدمات شهری به این نتیجه دست یافتند که سیاست هایی مانند مشوق ها، توسعه زیرساخت ها، تخصیص بودجه، تحقیق و توسعه، تولید و فروش در اجرای سیاست موثراند. سیفوننتس-فاورا^۴ و همکاران [۴۷] در مطالعه سیاست گذاری شهرداری نشان داد که هر چه شفافیت اقتصادی و مالی بیشتر باشد و اطلاعات بیشتری در مورد قراردادهای خدمات عمومی و برنامه‌ریزی شهری و کارهای عمومی وجود داشته باشد، شهرداری کارآمدتر است، یعنی منابع کمیاب اداره‌های دولتی بهینه‌تر مدیریت می‌شوند. این برای سیاست گذاران مرتبط است، زیرا آنها باید سیاست هایی را اجرا کنند که ادارات را شفاف تر کند، که نظارت را هم بر کاربران خدمات و هم بر مقامات عالی دولتی (منطقه ای/مرکزی) تسهیل می کند. رن^۵ و همکاران [۴۸] نبود سیاست های تشویقی اقتصادی و حمایت مالی ناکافی، ضعف در قوانین و مقررات، نا هماهنگی بین نهادهای دولتی و نبود آگاهی عمومی در مشارکت و در نهایت اقدامات کنترل و ارزیابی را از محدودیت های اجرای سیاست در اقدامات کنترل محیطی هوای شهری معرفی کرده اند. میر^۶ و همکاران [۴۹] در بررسی سیاست فعلی اجرای مدیریت پسماند جامد شهر نشان دادند که بی توجهی سیاسی، نگرش عمومی محدودیت

¹ Chu

² Hamjen

³ Das & Bhat

⁴ Cifuentes-Faura

⁵ Ren

⁶ Mir

های اصلی بر اجرای سیاست در شهر است. علاوه بر این، محدودیت‌های مالی، منابع انسانی، سیاسی، تکنولوژی و تجهیزات مدرن، لجستیکی و ضعف برنامه مدیریت یکپارچه بر اجرای موفقیت‌آمیز سیاست در شهر موثر می باشد.

روش تحقیق

این تحقیق برای طراحی مدل سیاست گذاری خدمات شهری شهرداری به صورت کیفی و کمی انجام شده است. روش گردآوری اطلاعات مطالعات کتابخانه ای است. روش جمع‌آوری داده‌ها، روش میدانی و با استفاده از ابزارهای مصاحبه و پرسش نامه است. در این تحقیق سه پرسش نامه استفاده شده است. پرسش نامه اول بر اساس طیف نه گزینه ای بوده است که خبرگان میزان اهمیت هر یک از شاخص‌ها و مولفه‌های مدل را بر آن اساس پاسخ دادند و برای غربالگری به روش دلفی فازی استفاده شده است. پرسش نامه دوم، یک پرسش نامه مقایسات زوجی می باشد که خبرگان امتیاز "تاثیر خیلی زیاد (۴)"، "تاثیر زیاد (۳)"، "تاثیر کم (۲)"، "تاثیر بسیار کم (۱)"، و "بدون تاثیر (۰)" برای مقایسات زوجی استفاده کرده اند. پرسش نامه سوم برای اعتباربخشی مدل استفاده شده است که نمونه آماری شامل کارکنان شهرداری رشت به میزان وجود هر یک از سوال‌ها بر اساس طیف ۵ گزینه ای لیکرت پاسخ داده اند. در بخش کیفی از روش تحلیل محتوا با رویکرد استقرایی و قیاسی برای استخراج شاخص‌ها، مولفه‌ها و متغیرهای مدل استفاده شده است. در رویکرد استقرایی با استفاده از مصاحبه نیمه عمیق ساختاریافته با خبرگان برای استخراج کدهای باز یا شاخص‌ها اقدام شد. سپس از رویکرد قیاسی و اطلاعات به دست آمده از ادبیات نظری پیشین، مولفه‌ها و متغیرها توسط کدگذاری محوری و انتخابی شکل گرفتند. جامعه تحقیق در بخش کیفی شامل مدیران ارشد شهرداری‌های استان گیلان هستند که به تعداد ۱۵ نفر به روش هدفمند و نظری انتخاب شدند. معیار انتخاب نمونه اشباع نظری است. خبرگان دارای ویژگی‌هایی همچون تجربه کاری بالای ۱۵ سال در پست‌های اجرایی مرتبط با خدمات شهری، تحصیلات تکمیلی حداقل کارشناسی ارشد، آگاهی کامل به موضوع سیاست گذاری خدمات شهری و در دسترس هستند.

بخش کمی شامل دو بخش طراحی مدل و آزمون مدل است. برای طراحی مدل از روش تصمیم‌گیری چند معیاره دیماتل فازی استفاده شده است که روابط و اثرگذاری‌های بین متغیرهای مدل توسط خبرگان کشف و تعیین می شود و سپس روابط و سازه‌های مدل طراحی شده با روش مدلسازی معادلات ساختاری و نرم افزار اسمارت پی ال اس آزمون و اعتبارسنجی می شود. در بخش طراحی مدل، مولفه‌های استخراج شده به روش دلفی فازی غربالگری شده است تا اعتبار مولفه‌ها شود. روش دلفی فازی برای مطالعات اکتشافی مناسب است که در آن خبرگان نظرات خود را در دوره‌های متوالی تا رسیدن به اجماع نظری واحد اعلام می کنند تا ابهامات احتمالی و عدم قطعیت‌های مرتبط با پاسخ‌ها کاهش یابد [۵۰]. روش دیماتل فازی یک روش مناسب در ساختارهای پیچیده است که مدل ارتباطات بین پارامترهای موثر را مورد بررسی قرار می دهد و یک مدل ساختاری بصری را به صورت یک گراف علت و معلولی نشان می دهد تا درک روابط متقابل میان عوامل را امکان پذیر کند [۵۱]. سپس مدل طراحی شده به روش مدلسازی معادلات ساختاری آزمون شده است. این روش از طریق ضریب همبستگی برای تبیین میزان تاثیر متغیرها استفاده شد است. در واقع تجزیه و تحلیل استنباطی با استفاده از آزمون‌هایی چون ضریب همبستگی، تحلیل عاملی تأییدی، آزمون برازش مدل، مدل اندازه‌گیری، و تحلیل مسیر انجام می‌شود. مدل معادلات ساختاری روشی مناسب برای سنجش روابط علی میان متغیرها است [۵۲]. جامعه آماری برای آزمون مدل شامل کارکنان شهرداری رشت شامل ۴۰۰۰ نفر هستند که تعداد ۳۷۵ نفر به روش تصادفی و در هفت طبقه‌ی معاونت به فرمول کوکران انتخاب شدند که پاسخ‌های طیف پنج گزینه‌ای لیکرت آنها با نرم افزار اسمارت پی ال اس نسخه سوم آزمون شد.

یافته‌های تحقیق

یافته های بخش کیفی شامل استخراج شاخص ها، مولفه ها و متغیرهای تحقیق است که به روش تحلیل محتوای به دست آمده است. بدین منظور مصاحبه نیمه ساختار یافته با خبرگان انجام و کدهای باز استخراج شد. سپس کدهایی که در مرحله نخست از یکدیگر تفکیک شده اند براساس رابطه شان با سایر کدها در ترکیبی جدید به هم متصل شدند و در مرحله کدگذاری محوری، مفاهیم (مولفه ها) شکل گرفت. در مرحله سوم، مقوله اصلی مورد توجه قرار گرفت که در آن مرحله کدگذاری محوری مفاهیم که در مرحله قبل از یکدیگر تفکیک شده اند، براساس رابطه شان با سایر مفاهیم در ترکیبی جدید تحت مقوله اصلی در کدگذاری انتخابی به هم متصل شدند و ابعاد الگو تشکیل شد. سپس خبرگان میزان اهمیت هر یک از شاخص ها و مولفه های شناسایی شده را بر اساس طیف نه گزینه ای از «بسیار کم اهمیت» تا «بسیار پر اهمیت» پاسخ دادند و دلفی در سه مرحله انجام شد. در این اقدام برخی از مولفه ها اصلاح شدند و در نهایت پنج متغیر همراه با ۲۰ مولفه و ۶۷ شاخص در مدل باقی ماندند. هفت مولفه شامل «تعارض و چانه زنی»، «تشریک مساعی»، «بهره مندی از فناوری ها»، «شرایط اجتماعی»، «مناسب سازی عوارض و هزینه خدمات»، «موقعیت جغرافیایی»، و «فضای کالبدی» به دلیل کسب نظرات پایین خبرگان از مدل مفهومی تحقیق حذف گردید. جدول ۱ یافته های بخش کیفی را نشان می دهد:

جدول ۱. متغیرها، مولفه ها و شاخص های یافته های بخش کیفی

متغیرها	مولفه ها	شاخص ها
محیطی	قوانین	قوانین نامناسب- اجرای قانون- قوانین بالا دستی
	دولت	همراهی دولت با شهرداری- نقش دولتمردان
	شهروندان	افکار عمومی
اقتصادی	سازمان های ذی نقش	هماهنگی و هم افزایی در اجرای طرح- تامین اعتبارات- مطالبات سیاسی
	مدیریت منابع	تخصیص صحیح منابع و امکانات- تخصیص به موقع و منظم منابع- اولویت بندی هزینه ها- شفاف سازی مالی- برآورد صحیح هزینه های طرح ها و پروژه ها
	پویایی درآمد	درآمد های بالقوه- تامین مالی سرمایه گذاری- آماده سازی بستر و قوانین برای درآمد زایی
	تولید درآمد پایدار	گردشگری- جاذبه فرهنگی و مذهبی
	اعتبارات	تخصیص اعتبارات کشوری- اعتبارات استانی
فرهنگی	فرهنگ شهروندی	مطالبه گری- پرداخت به موقع عوارض- مشارکت در اجرای طرح ها و پروژه ها- شاخص انتخاب اعضای شورا
	فرهنگ سازمانی	فرهنگ کار جمعی و مشارکتی- فرهنگ سازی- سبک های مدیریتی- اختیارات تصمیم گیری
	فرهنگ شورای اسلامی شهر	توجه به نقاط کم برخوردار- توانایی کار جمعی و مشارکتی- تخصص گرایی اعضای شورای فرهنگ سازمان های بالادستی و نظارتی
عملیاتی	ظرفیت های انسانی	تخصص- شایستگی- آموزش نیروی انسانی- پرداختی ها و جبران خدمات نیروی انسانی- انگیزه کارکنان- تعهد اجرایی مدیریت
	ارزیابی	اخذ بازخورد و اقدامات اصلاحی- نظارت ها- شاخص های استاندارد و واقعی ارزیابی- دانش و تخصص ممیزان
	هماهنگی نهادی	مدیریت یکپارچه شهری- همکاری و هماهنگی پروژه های بین بخشی- همکاری و هماهنگی در اجرای سیاست با مجریان

متغیرها	مولفه‌ها	شاخص‌ها
	اجرایی	تعریف درست و تخصصی گام‌های اجرایی - زمان مناسب اجرا - برنامه ریزی - انتخاب درست افراد - واضح بودن وظایف و هماهنگی در وظایف بخشی
محتوایی	جامعه (شهر)	رضایتمندی عمومی - بی تفاوتی و انفعال
	سیاست‌گذاران	تجربه، تخصص و دانش - آگاهی و اشراف اطلاعاتی به مسائل - اندیشه راهبردی - تاکید بر منافع عمومی
	مجریان	ریسک‌پذیر - سلامت نفس - متخصص

برای طراحی مدل روابط بین متغیرهای تحقیق با روش دیمتال فازی باید مشخص شوند. برای بررسی روابط درونی بین ابعاد و مولفه‌ها، ۱۵ نفر افراد خبره مقایسه‌های زوجی بین آن‌ها را از نقطه نظر میزان تأثیر متغیر در سطر بر متغیر در ستون بر اساس امتیاز "تأثیر خیلی زیاد (۴)"، "تأثیر زیاد (۳)"، "تأثیر کم (۲)"، "تأثیر بسیار کم (۱)"، و "بدون تأثیر (۰)" انجام دادند. سپس نظرات همه خبرگان جمع‌آوری و میانگین امتیازات محاسبه شد و ماتریس تصمیم فازی برای متغیرهای مدل شکل گرفت که در جداول ۲ آمده است:

جدول ۲. ماتریس روابط مستقیم فازی بین متغیرهای سیاست‌گذاری خدمات شهری

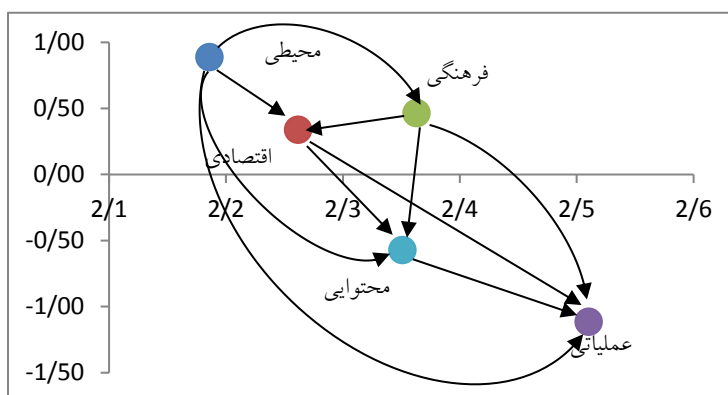
	C5			C4			C3			C2			C1			
	کران بالا	میان	پایین	کران بالا	میان	پایین	کران بالا	میان	پایین	کران بالا	میان	پایین	کران بالا	میان	پایین	
C1	۰	۰	۰	۰/۶۶۷	۰/۹۱۷	۱	۰/۳۷۵	۰/۶۲۵	۰/۸۷۵	۰/۲۰۸	۰/۴۵۸	۰/۷۰۸	۰	۰	۰	
C2	۰/۶۶۷	۰/۴۱۷	۰/۱۶۷	۰/۶۶۷	۰/۹۱۷	۱	۰	۰/۲۵	۰/۵	۰	۰	۰	۰/۱۶۷	۰/۴۱۷	۰/۶۶۷	
C3	۰/۵	۰/۲۵	۰/۰۴۲	۰/۶۶۷	۰/۹۱۷	۰/۹۵۸	۰	۰	۰	۰/۴۱۷	۰/۶۶۷	۰/۹۱۷	۰/۰۴۲	۰/۲۵	۰/۵	
C4	۰/۲۹۲	۰/۰۴۲	۰	۰	۰	۰	۰/۰۴۲	۰/۲۹۲	۰/۵۴۲	۰	۰/۱۶۷	۰/۴۱۷	۰	۰/۰۴۲	۰/۲۹۲	
C5	۰/۳۳۳	۰/۰۸۳	۰	۰/۵۸۳	۰/۸۳۳	۰/۹۵۸	۰/۰۴۲	۰/۲۹۲	۰/۵۴۲	۰	۰/۲۰۸	۰/۴۵۸	۰	۰/۰۸۳	۰/۳۳۳	

در ادامه مراحل از دیمتال فازی، ماتریس نرمال شده روابط مستقیم فازی تشکیل شد. سپس ماتریس روابط کلی به دست می‌آید. در نهایت مجموع عناصر ستون‌ها و سطرهای ماتریس روابط کلی برای متغیرها محاسبه و تأثیرگذاری و تأثیرپذیری آن‌ها تعیین شدند. سپس تعامل متغیرها با جمع مقادیر اثرگذاری و اثرپذیری آن‌ها به دست آمد و در نهایت از طریق تفریق آن‌ها، اثرگذاری/اثرپذیری خالص محاسبه شد. جدول ۳ یافته‌های این بخش و شکل ۱ نقشه شبکه روابط و چگونگی اثرگذاری و اثرپذیری‌های متغیرها را نشان می‌دهد که مدیران می‌توانند از طریق شناخت این روابط برای بهبود تدوین و اجرای سیاست‌ها کمک بگیرند.

جدول ۳. مقادیر اثرگذاری، اثرپذیری، تعامل، و اثرگذاری/اثرپذیری خالص متغیرها

ابعاد	اثرگذاری	اثرپذیری	تعامل	اثرگذاری/اثرپذیری خالص	نتیجه
محیطی	۱/۵۴	۰/۶۵	۲/۱۹	۰/۸۸۶	علت
اقتصادی	۱/۳	۰/۹۶	۲/۲۶	۰/۳۳۷	علت

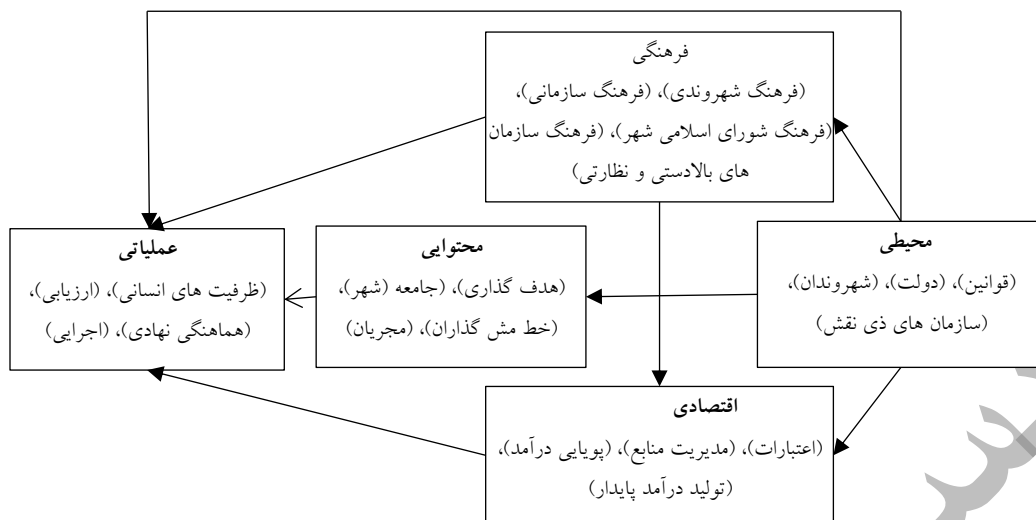
فرهنگی	۱/۴۱	۰/۹۵	۲/۳۶	۰/۴۶۴	علت
عملیاتی	۰/۷	۱/۸۱	۲/۵۱	-۱/۱۱	معلول
محتوایی	۰/۸۹	۱/۴۶	۲/۳۵	-۰/۵۷	معلول



شکل ۱. نقشه شبکه روابط بین متغیرهای مدل سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری

جدول ۳ و شکل ۱ اثرگذاری/اثرپذیری خالص قدرت تاثیرگذاری یا تاثیرپذیری هر متغیر را نشان می‌دهد. به طور کلی، اگر خالص اثرپذیری/اثرگذاری مثبت باشد، آن متغیر علت می‌باشد و اگر منفی باشد، متغیر معلول است. بنابراین، متغیرهای «محیطی»، «فرهنگی» و «اقتصادی» به ترتیب علت هستند که متغیر «محیطی» تاثیرگذارترین است. همچنین متغیرهای «محتوایی» و «عملیاتی» معلول هستند که در این بین «عملیاتی» تاثیرپذیرترین است. این یافته‌ها نشان می‌دهد که متغیر عملیاتی برای تدوین و اجرای سیاست‌گذاری یک مسئله و چالش است که باید هر چه سریعتر توسط متغیرهای تاثیرگذار بهبود یابد و مدیران برای تدوین و اجرای مدل سیاست‌گذاری بر متغیرهای تاثیرگذار یا مستقل تمرکز کنند.

شکل ۲ مدل سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری را نشان می‌دهد. روابط بین متغیرهای مدل بر اساس شکل ۱ و نقشه شبکه روابط به دست آمده است. در این مدل مشخص شده است که عوامل محیطی تاثیرگذارترین در سیاست‌گذاری می‌باشد و شهرداری‌ها به لحاظ ماهیت دولتی بودن خود از عوامل بیرونی و حکمرانی تاثیر می‌پذیرد. همچنین برای عملیاتی شدن مناسب سیاست‌گذاری‌ها، باید به عوامل محتوایی سیاست‌گذاری توجه کرد. عوامل محتوایی مناسب می‌تواند عملیاتی شدن سیاست‌ها را تضمین کند.



شکل ۲. مدل سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری

برای آزمون روابط مدل طراحی شده، داده‌های ۳۷۵ نفر از کارکنان بر اساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت جمع‌آوری و با نرم افزار اسمارت پی ال اس اجرا شد. یافته‌های توصیفی متغیرها در جدول ۴ آمده است. بر اساس یافته‌های جدول ۴ مقدار چولگی و کشیدگی متغیرها خارج باز (۱، -۱) است که نشان از توزیع غیر نرمال داده‌ها است و بنابراین می‌توان از نرم افزار اسمارت پی ال اس استفاده کرد [۵۳].

جدول ۴. توصیف متغیرهای مدل سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری

متغیر	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی
محیطی	۳۷۵	۱/۳۳	۵	۴/۰۷۲	۰/۷۵۳	-۱/۵۵۵	۳/۲۲۵
اقتصادی	۳۷۵	۱	۵	۴/۰۶۱	۰/۸۲۶	-۱/۱۷۷	۲/۰۴۷
فرهنگی	۳۷۵	۱/۲۱	۵	۴/۲۳۸	۰/۸۰۳	-۱/۸۷۳	۴/۱۸۳
عملیاتی	۳۷۵	۱/۳۹	۵	۴/۰۹۷	۰/۷۸۲	-۱/۳۹۴	۲/۵۳۷
محتوایی	۳۷۵	۱/۷۱	۵	۴/۱۶۵	۰/۷۵۷	-۱/۱۹۴	۱/۵۱۳

برای ارزیابی مدل اندازه‌گیری از میانگین واریانس برای روایی همگرا، از شاخص فورنل و لاکر برای روایی واگرا، از بار عاملی، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ برای پایایی مدل اندازه‌گیری استفاده شده است. یافته‌ها در جدول ۵ آمده است:

جدول ۵. روایی و پایایی مدل اندازه‌گیری سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری

متغیر	تعداد سوالات	پایایی	
		ضریب آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی
محیطی	-	۰/۹۳۸	۰/۹۴۹
قوانین	۳	۰/۸۵۸	۰/۹۱۶
دولت	۲	۰/۸۸۹	۰/۹۴۷
شهروندان	۱	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰

۰/۷۱۶	۰/۸۸۲	۰/۷۹۹	۳	سازمان های ذی نقش
۰/۸۶۶	۰/۹۸۷	۰/۹۸۶	-	اقتصادی
۰/۹۷۳	۰/۹۸۶	۰/۹۷۲	۲	اعتبارات
۰/۸۳۱	۰/۹۶۱	۰/۹۴۹	۵	مدیریت منابع
۰/۹۱۷	۰/۹۷۱	۰/۹۵۴	۳	پویایی درآمد
۰/۹۴۱	۰/۹۷۰	۰/۹۳۸	۲	تولید درآمد پایدار
۰/۷۷۴	۰/۹۷۹	۰/۹۷۷	-	فرهنگی
۰/۸۵۰	۰/۹۵۸	۰/۹۴۰	۴	فرهنگ شهروندی
۰/۷۴۸	۰/۹۲۲	۰/۸۸۵	۴	فرهنگ سازمانی
۰/۸۵۱	۰/۹۴۵	۰/۹۱۱	۳	فرهنگ شورای اسلامی شهر
۰/۸۳۸	۰/۹۴۰	۰/۹۰۴	۳	فرهنگ سازمان های بالادستی و نظارتی
۰/۷۱۳	۰/۹۷۸	۰/۹۷۶	-	عملیاتی
۰/۷۴۶	۰/۹۴۶	۰/۹۳۱	۶	منابع انسانی
۰/۸۰۴	۰/۹۴۲	۰/۹۱۸	۴	ارزیابی
۰/۸۵۰	۰/۹۴۴	۰/۹۱۲	۳	هماهنگی نهادی
۰/۷۲۱	۰/۹۲۸	۰/۹۰۱	۵	اجرایی
۰/۷۵۳	۰/۹۷۷	۰/۹۷۲	-	محتوایی
۰/۷۹۶	۰/۹۵۱	۰/۹۳۵	۵	اهداف
۰/۷۹۴	۰/۸۸۵	۰/۷۴۲	۲	جامعه (شهر)
۰/۷۷۶	۰/۹۳۲	۰/۹۰۲	۴	خط مش گذاران
۰/۸۶۱	۰/۹۴۹	۰/۹۱۸	۳	مجریان

همانگونه که یافته های جدول ۵ نشان می دهد، بار عاملی شاخص های تشکیل دهنده سازه ها بیشتر از ۰/۵ هستند، بنابراین شاخص ها توانسته اند سازه ها را به خوبی توضیح دهند و نیاز به اصلاح نیست و طبق نظر هنسler^۱ و همکاران [۵۴] قابل قبول است. همچنین بر اساس نظر هنسler و همکاران [۵۴] مقادیر میانگین واریانس هر یک از متغیرهای اصلی بیش از ۰/۵، ضریب آلفای کرونباخ بزرگتر از ۰/۷، و پایایی ترکیبی مقداری بالاتر از ۰/۷ است و این یافته ها نشان می دهد که مدل اندازه گیری مناسب و برای مدل سیاست گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری مورد تایید می باشد. جدول ۶ روش فورنل و لاکر را نشان می دهد که از این طریق روایی و اگر مدل های اندازه گیری و همبستگی بین متغیرها را بررسی کرده ایم. روایی و اگر از طریق ارتباط بین میانگین واریانس و همبستگی بین متغیرها سنجیده می شود. همانگونه که یافته ها نشان می دهد، مقادیر جذر میانگین واریانس در قطر اصلی ماتریس همبستگی از ضرایب همبستگی بیشتر است و نشان از تایید روایی و اگر مدل نهایی را دارد.

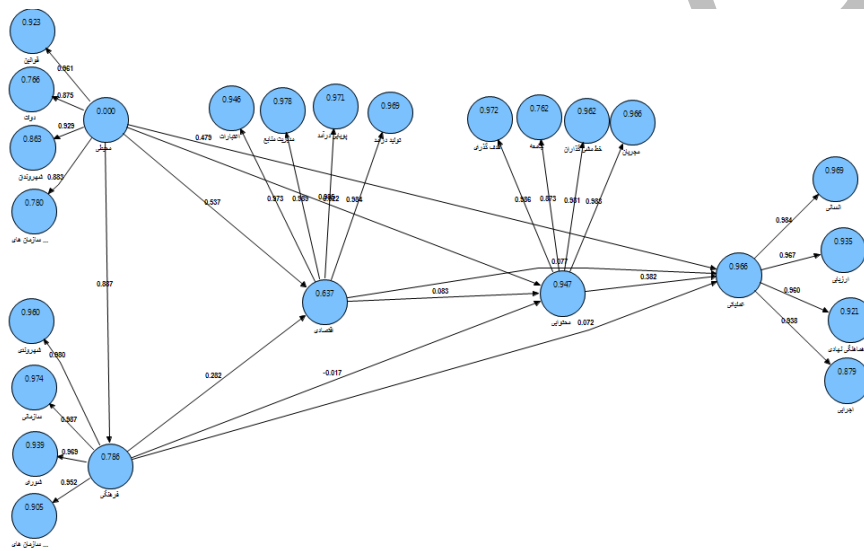
جدول ۶. ضرایب همبستگی و روایی و اگر میان متغیرهای مدل سیاست گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری

متغیرها	محیطی	اقتصادی	فرهنگی	عملیاتی	محتوایی	میانگین واریانس
---------	-------	---------	--------	---------	---------	-----------------

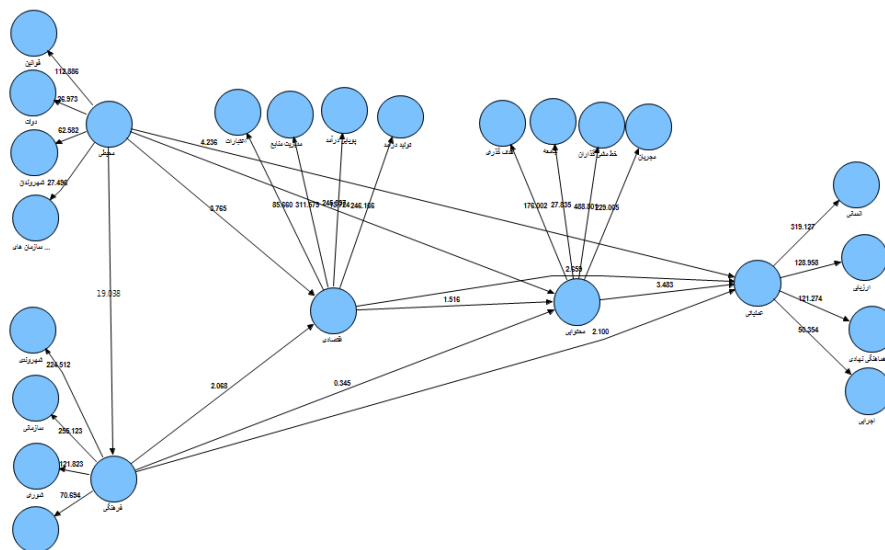
¹ Henseler

۰/۶۷۶					۰/۸۲۲	محیطی
۰/۸۶۶				۰/۹۳۱	۰/۷۸۷	اقتصادی
۰/۷۷۴			۰/۸۸۰	۰/۷۵۸	۰/۸۸۷	فرهنگی
۰/۷۱۳		۰/۸۴۴	۰/۸۸۵	۰/۸۱۳	۰/۹۷۶	عملیاتی
۰/۷۵۳	۰/۸۶۸	۰/۹۷۲	۰/۸۶۳	۰/۷۹۶	۰/۹۷۲	محتوایی

بعد از تایید مدل اندازه گیری، ما مدل ساختاری را ارزیابی می کنیم. شکل ۳ مدل ساختاری با ضرایب همبستگی و شکل ۴ مقادیر معنی داری آماره را نشان می دهد. در ادامه، برای ارزیابی مدل ساختاری ما شاخص اعتبار اشتراک، اعتبار افزونگی و برای برازندگی مدل ساختاری از ضریب تعیین R^2 استفاده کردیم. این یافته ها در جدول ۷ آمده است:



شکل ۳. ضرایب مسیر مدل و روابط میان متغیرهای مدل سیاست گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری



شکل ۴. معادلات ساختاری در حالت ضرایب معناداری (T)

جدول ۷. شاخص‌های اشتراکی و افزونگی و ضریب تبیین مدل سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری

متغیر	شاخص اشتراک	شاخص افزونگی	R ²
محیطی	۰/۶۷۶	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
قوانین	۰/۷۸۵	۰/۷۲۵	۰/۹۲۳
دولت	۰/۹	۰/۶۸۶	۰/۷۶۶
شهروندان	۱	۰/۸۶۸	۰/۸۶۳
سازمان های ذی نقش	۰/۷۱۶	۰/۵۵۵	۰/۷۸۰
اقتصادی	۰/۸۶۶	۰/۴۸۲	۰/۶۳۷
اعتبارات	۰/۹۷۳	۰/۹۲۰	۰/۹۴۶
مدیریت منابع	۰/۸۳۱	۰/۸۱۳	۰/۹۷۸
پویایی درآمد	۰/۹۱۷	۰/۸۸۸	۰/۹۷۱
تولید درآمد پایدار	۰/۹۴۱	۰/۹۱۱	۰/۹۶۹
فرهنگی	۰/۷۷۴	۰/۶۰۵	۰/۷۸۶
فرهنگ شهروندی	/۸۵۰	۰/۸۱۵	۰/۹۶۰
فرهنگ سازمانی	۰/۷۴۸	۰/۷۲۷	۰/۹۷۴
فرهنگ شورای اسلامی شهر	۰/۸۵۱	۰/۷۹۹	۰/۹۳۹
فرهنگ سازمان های بالادستی و نظارتی	۰/۸۳۸	۰/۷۵۷	۰/۹۰۵
عملیاتی	۰/۷۱۳	۰/۵۰۲	۰/۹۶۶
منابع انسانی	۰/۷۴۶	۰/۷۲۱	۰/۹۶۹
ارزیابی	۰/۸۰۴	۰/۷۴۹	۰/۹۳۵
هماهنگی نهادی	/۸۵۰	۰/۷۷۷	۰/۹۲۱
اجرایی	۰/۷۲۱	۰/۶۳۰	۰/۸۷۹
محتوایی	۰/۷۵۳	۰/۷۰۸	۰/۹۴۷
اهداف	۰/۷۹۶	۰/۷۷۳	۰/۹۷۲
جامعه (شهر)	۰/۷۹۴	۰/۶۰۰	۰/۷۶۲
سیاست‌گذاران	۰/۷۷۶	۰/۷۴۳	۰/۹۶۲
مجریان	۰/۸۶۱	۰/۸۳۱	۰/۹۶۶

همان‌گونه که جدول ۷ نشان می‌دهد، نتایج مقادیر شاخص‌های اشتراکی و افزونگی مثبت است که نشان دهنده کیفیت مناسب مدل ساختاری است و از طرفی ضریب تبیین به عدد یک نزدیک‌تر است و این نشان از تأیید برازش چهارچوب مدل پژوهش دارد. بر اساس یافته‌های جدول ۷ در مجموع چهار متغیر محیطی، فرهنگی، اقتصادی و محتوایی تا ۹۶ درصد توانسته‌اند متغیر عملیاتی که تاثیرپذیرترین متغیر است را توضیح و تبیین کنند.

در نهایت، برای اطمینان بیشتر از برازش مناسب مدل، شاخص نیکویی برازش کل مدل به صورت $GOF(0.804) = \sqrt{AVE(0.819) \times R^2(0.891)}$ محاسبه شد. این یافته نشان می دهد که مقدار به دست آمده شاخص نیکویی برازش مدل برابر با ۰/۸۰۴ و به ۱ نزدیک است که نشان از برازش قوی مدل دارد. پس از بررسی و تایید برازندگی مدل سیاست-گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری می توان بر اساس ضرایب بتای مسیر و مقادیر معناداری آن در بین متغیرهای موجود در مدل، به بررسی روابط و فرضیه ها پرداخت. این یافته ها در جدول ۸ آمده است:

جدول ۸. ضرایب بتا و مقادیر معناداری مربوط به هر یک از روابط بین متغیرهای مدل سیاست گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری

ردیف	متغیرهای وابسته	ضریب بتا	مقدار معناداری	نتایج فرضیه
رابطه ۱	عامل محیطی ← عامل فرهنگی	۰/۸۸۶	۱۹/۰۳۸	تایید
رابطه ۲۱	عامل محیطی ← عامل اقتصادی	۰/۵۳۷	۳/۷۶۵	تایید
رابطه ۳	عامل محیطی ← عامل محتوایی	۰/۹۲۲	۱۳/۷۲۴	تایید
رابطه ۴	عامل محیطی ← عامل عملیاتی	۰/۴۸	۴/۲۳۶	تایید
رابطه ۵	عامل فرهنگی ← عامل اقتصادی	۰/۲۸۲	۲/۰۶۸	تایید
رابطه ۶	عامل فرهنگی ← عامل محتوایی	-۰/۰۱۷	۰/۳۴۵	رد
رابطه ۷	عامل فرهنگی ← عامل عملیاتی	۰/۰۷۲	۲/۱۰	تایید
رابطه ۸	عامل اقتصادی ← عامل محتوایی	۰/۰۸۲	۱/۵۱۶	رد
رابطه ۹	عامل اقتصادی ← عامل عملیاتی	۰/۰۷۷	۲/۶۵۹	تایید
رابطه ۱۰	عامل محتوایی ← عامل عملیاتی	۰/۳۸۲	۳/۴۳۳	تایید

بر اساس یافته های جدول ۸ رابطه بین متغیرهای «فرهنگی» با «محتوایی» و «اقتصادی» با «محتوایی» به دلیل کمتر بودن مقدار آماره t از ۱/۹۶ تایید نشده است. این یافته نشان می دهد که عوامل فرهنگی و اقتصادی در شهرداری ها نتوانسته است هدف گذاری ها و آینده نگری سیاست گذاری ها را به درستی انجام دهد و علاوه بر این، مجریان نیز در اجرای سیاست ها با مشکلاتی مواجه بوده اند که عوامل اقتصادی و فرهنگی موجود در کمک به آن عاجز بودند. همچنین بر اساس یافته ها، رابطه متغیر «محیطی» با «فرهنگی» ($\beta = 0.886$, $t\text{-value} = 19.038$)، «اقتصادی» ($\beta = 0.537$, $t\text{-value} = 3.765$)، «محتوایی» ($\beta = 0.922$, $t\text{-value} = 13.724$) و «عملیاتی» ($\beta = 0.48$, $t\text{-value} = 4.236$) تایید شده است. علاوه بر این عوامل فرهنگی نتوانسته است بر متغیرهای «اقتصادی» ($\beta = 0.282$, $t\text{-value} = 2.068$) و «عملیاتی» ($\beta = 0.072$, $t\text{-value} = 2.10$) اثر مثبت و معنی داری بگذارد. در نهایت متغیر عملیاتی نیز از دو متغیر «اقتصادی» ($\beta = 0.077$, $t\text{-value} = 2.659$) و «محتوایی» ($\beta = 0.382$, $t\text{-value} = 3.433$) به صورت مثبت اثر می پذیرد.

بحث و نتیجه گیری

این تحقیق با هدف طراحی مدل سیاست گذاری خدمات شهری شهرداری در دو فاز کیفی و کمی انجام شده است. یافته های بخش کیفی تحلیل محتوا نشان داد که مدل دارای پنج متغیر «محیطی»، «اقتصادی»، «فرهنگی»، «عملیاتی»، و «محتوایی» به همراه ۲۰ مولفه و ۶۷ شاخص از طریق کدگذاری استخراج شدند. آنچه که تحقیق ما را برجسته کرده است، تاکید خبرگان و تایید آن بر متغیرهای «فرهنگی» و «محتوایی» در سیاست گذاری های خدمات شهری است که در مطالعات گذشته یافت نشده بود. این یافته

به این دلیل است که در خدمات شهری مردم در اجرای سیاست‌ها دخیل هستند و در این زمینه فرهنگ مشارکت آن‌ها می‌تواند کمک‌کننده باشد. علاوه بر مشارکت مردم، فرهنگ احساس مسئولیت و تعهد نسبت به وظایف و مسئولیت‌ها در سازمان‌ها نیز می‌تواند در اجرای آن مهم باشد. شکاف‌ها در سیاست‌های مدیریتی و استراتژی‌های کنترلی از مهمترین دلایل شکست سیاست‌های مدیریت شهری می‌باشد که سیاست‌ها و اقتصاد موثر بوده است که می‌توان با انجام اقدامات هماهنگ و مشترک در بخش‌های مختلف، به مشکلات سیاست‌گذاری غلبه کرد.

یافته‌های بخش کمی و نتایج دیماتل فازی نشان داد که متغیر «محیطی» تأثیرگذارترین است و نشان‌دهنده تأثیر مهم عوامل محیطی و حمایتی بیرونی بر هدایت سیاست‌گذاری‌ها به سمت اهداف سازمانی است. یک سیستم متأثر از عوامل محیطی است و قوانین، دولت، شهروندان و سازمان‌های ذی‌نقش می‌تواند در سیاست‌گذاری‌های خدمات شهری موثر باشند. از طرفی دیگر، یافته‌ها نشان می‌دهد که متغیر «عملیاتی» تأثیرپذیرترین متغیر در سیاست‌گذاری‌های حوزه خدمات شهری شهرداری است و موفقیت سیاست‌گذاری‌های بستگی به ویژگی‌های متغیر «عملیاتی» دارد و به این بعد وابسته است. سیاست‌گذاری باید قابلیت عملیاتی شدن را داشته باشد و در اجرای آن باید به عوامل انسانی توجه کرد. بنابراین، اجرا و عملکرد درست در اجرای قانون، زیرساخت‌های کافی، هماهنگی و ارزیابی از ابزارهای مهم سیاست‌گذاری است.

علاوه بر این، یافته‌های بخش آزمون مدل به روش مدلسازی معادلات ساختاری نشان می‌دهد که متغیر محیطی بر متغیرهای فرهنگی، اقتصادی، محتوایی و عملیاتی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. این یافته نشان می‌دهد که قوانین، دولت، شهروندان و سازمان‌های ذی‌نقش در اجرای سیاست‌گذاری‌ها نقش مهمی داشته‌اند. بر این اساس حمایت دولت از ایجاد قوانین مناسب برای هماهنگی و هم‌افزایی در اجرای طرح بسیار مفید است. بنابراین، ایجاد و حفظ پشتیبانی سیاسی برای اجرای سیاست‌های یکپارچه ضروری است. برای بهبود و افزایش این رابطه به مدیران پیشنهاد می‌شود دولت و سازمان شهرداری‌ها قانون مناسب و به روز برای هماهنگی و هم‌افزایی در اجرای سیاست‌گذاری‌ها، قوانین مربوط به مدیریت منابع و درآمد‌ها در نظر بگیرد. علاوه بر این، حمایت مالی و تأمین اعتبارات از طرف دولت می‌تواند کارساز باشد.

همچنین نتایج نشان داد که متغیر فرهنگی بر اقتصادی و عملیاتی تأثیر مثبت و معناداری دارد. وجود فرهنگ سازمانی با سبک‌های مشارکتی و مبتنی بر رویکرد اجرایی به قوانین و مقررات می‌تواند موجب بهبود همکاری و هماهنگی در اجرای سیاست‌ها شده و در نهایت از شکست پروژه و هزینه‌ها متعاقب آن پیشگیری کند. بنابراین، وجود هماهنگی بین نهادها و مشارکت سازمان‌ها ذی‌نفع می‌تواند بر اجرا و ارزیابی اجرای سیاست‌فعالیت‌های شهری موثر باشد. برای بهبود این رابطه توصیه می‌شود مدیران فرهنگ مبتنی بر کار جمعی و مشارکتی، واگذاری اختیارات تصمیم‌گیری مبتنی بر سبک‌های مدیریتی در محیط اجرای سیاست‌گذاری مدنظر قرار بدهند. علاوه بر این ایجاد انگیزه برای مشارکت مردم در اجرای طرح‌ها و پروژه‌ها نیز در بهبود متغیر فرهنگی بسیار موثر است.

در نهایت متغیرهای «محتوایی» و «اقتصادی» بر «عملیاتی» تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. بر اساس این یافته، اهداف واضح و واقع‌بینانه، لحاظ کردن و اولویت‌دهی دغدغه عمومی در سیاست‌گذاری‌ها می‌تواند بر نظارت و اجرای عملیات آن موثر باشد. همچنین تخصیص به موقع اعتبارات و تأمین مالی سرمایه‌گذاری بر اجرای سریع سیاست‌ها مهم است. برای بهبود این رابطه پیشنهاد می‌شود مدیران در تدوین سیاست‌گذاری‌ها، برنامه‌ها را واضح و جزئی مطرح کنند و از افراد متخصص و زبده برای تدوین سیاست‌ها کمک بگیرند تا در اجرای عملیات موفق شوند. علاوه بر این، اخذ بازخورد و اقدامات اصلاحی و نظارت‌ها بر اساس شاخص‌های استاندارد و واقعی برای ارزیابی سیاست‌ها در نظر گرفته شود.

در پایان، این تحقیق در بازه مقطعی انجام شده است و یکی از محدودیت های آن احتیاط در تعمیم یافته های این تحقیق به سازمان های دیگر و آتی است که پیشنهاد می شود مطالعه حاضر در جامعه بزرگتر و سازمانی های خدمات دیگر پیاده سازی شود و نتایج مقایسه گردد. در پایان با توجه به اهمیت یافته ی عوامل فرهنگی در اجرای سیاست در این تحقیق، پیشنهاد می شود پژوهشگران به تحلیل و بررسی نقش فرهنگ مشارکتی در سیاست گذاری بپردازند. همچنین مطالعه سیاست توسعه ای مشارکت مردم در اجرای سیاست گذاری بر اساس یافته های تحقیق می تواند به نتایج بعدی کمک کند.

منابع

- [1] Z. Engin, J. van Dijk, T. Lan, P. A. Longley, P. Treleaven, M. Batty and A. Penn, "Data-driven urban management: Mapping the landscape," *Journal of Urban Management*, vol. 9, no. 2, pp. 140-150, 2020. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2019.12.001>.
- [2] R. Biswas, A. Jana, K. Arya and K. Ramamritham, "A good-governance framework for urban management," *Journal of Urban Management*, vol. 8, no. 2, pp. 225-236, 2019. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2018.12.009>.
- [3] P. K. Das, M. Y. Bhat, "Global electric vehicle adoption: implementation and policy implications for India," *Environmental Science and Pollution Research*, vol. 29, no. 27, pp. 40612-40622, 2022. <https://doi.org/10.1007/s11356-021-18211-w>.
- [4] U. Mans, S. Giest and T. Baar, "Can Big Data make a difference for urban management," *Elmqvist, Thomas; Bai, Xuemei; Frantzeskaki, Niki; Griffith, Corrie*, 218-238, 2018. <https://doi.org/10.1017/9781316647554.013>.
- [5] M. Lowe, D. Adlakha, J. F. Sallis, D. Salvo, E. Cerin, A. V. Moudon and B. Giles-Corti, "City planning policies to support health and sustainability: an international comparison of policy indicators for 25 cities," *The Lancet global health*, vol. 10, no. 6, pp. e882-e894, 2022. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(22\)00069-9](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(22)00069-9).
- [6] E. Farahmand, and A. Imani, "Identifying And Prioritizing Public Participation Strategies In Policy-Making Using Community-Based Approach (Case Study: Talouqan Municipality, Takhar Province, Afghanistan)," *Public Management Researches*, vol. 14, no. 654, pp. 85-113, 2021. doi: 10.22111/jmr.2022.40854.5673. (In Persian)
- [7] W. Yang, "Pro-growth urban policy implementation vs urban shrinkage: How do actors shift policy implementation in shrinking cities in China?," *Cities*, vol. 134, pp. 104157, 2023. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2022.104157>.
- [8] I. Nwafor-Orizu, O. M. Chinyere, and E. K. Tochukwu, "Public policy formulation and implementation in Nigeria: questions, challenges and prospects," *Global Journal of Management and Business Research: An Administration and Management*, vol. 18, no. 13, pp. 44-52, 2018.
- [9] I. Widiastuti, N. Suryawati, "Implementation of smart city development policy in Bandung city, Indonesia," *IJEBD (International Journal of Entrepreneurship and Business Development)*, vol. 4, no. 1, pp. 91-98, 2021. <https://doi.org/10.29138/ijebd.v4i1.1271>.
- [10] H. Danaee Fard, Z. shokri, A. Faani, and L. Forouzandeh, "Presenting a Model of Effective Factors on Quality Evaluation of Iran's General Policies," *MILITARY MANAGEMENT QUARTERLY*, vol. 16, no. 64, pp. 42-66, 2021. (In Persian).
- [11] S. E. Abdolmanafi Rokni, T. vedadi, S. A. Saadatjoo, S. Fatemi, and S. A. Ziaee, "Modeling pedestrian flow in urban pedestrian facilities using meta-heuristic algorithms (Case study: Rasht city)," *Ferdowsi Civil Engineering*, vol. 34, no. 4, pp. 45-54, 2021. doi:10.22067/jfeci.2022.73898.1088. (In Persian).

- [12] M. Kadkhodaei, S. A. Ziaee, R. Shad, "Prioritization of traffic congestion control strategies in metropolitan areas, case study: Mashhad," *Ferdowsi Civil Engineering*, vol. 34, no. 3, pp. 81-97, 2021. doi: 10.22067/jfcei.2022.73919.1091.2021. (In Persian).
- [13] C. Temenos, J. Lauermann, "The urban politics of policy failure," *Urban Geography*, pp. 1–10. 2020. doi:10.1080/02723638.2020.1827194.
- [14] J. Lieu, N. A. Spyridaki, R. Alvarez-Tinoco, W. Van der Gaast, A. Tuerk, and O. Van Vliet, "Evaluating consistency in environmental policy mixes through policy, stakeholder, and contextual interactions," *Sustainability*, vol. 10, no. 6, pp. 1896, 2018. <https://doi.org/10.3390/su10061896>.
- [15] X. Chu, Z. Chu, X. Wang, W. C. Huang, and Y. Ni, "Comparative analysis on the performances of implementing compulsory and advocative policies in municipal solid waste classification," *Environmental Impact Assessment Review*, vol. 99, pp. 106982, 2023. <https://doi.org/10.1016/j.eiar.2022.106982>.
- [16] P. Ildarabadi, A. R. Mehrdoust, J. Alamatian, "A New Approach for Evaluation of Workshops of Tall Buildings in Mashhad by HSE Approach (case study: construction projects)," *Ferdowsi Civil Engineering*, vol. 33, no. 2, pp. 21-38, 2020. doi: 10.22067/civil.v33i2.80920. (In Persian).
- [17] N. Kabisch, "Ecosystem service implementation and governance challenges in urban green space planning—The case of Berlin, Germany," *Land use policy*, vol. 42, pp. 557-567, 2015.
- [18] S. Jahandideh, M. H. Rahmati, H. Zareei Matin, "Modeling the Network Policymaking in the Tourism in Iran," *Organizational Culture Management*, vol. 15, no. 3, pp. 483-502, 2017. doi: 10.22059/jomc.2017.128786.1006483. (In Persian).
- [19] H. Firouz, F. Sharifzadeh, V. Ghorbanzadeh, D. Hosseinpour, "Framework for evaluating the implementation of neighborhood-oriented development policies in Tehran Municipality," *Journal of Urban Economics and Management*, vol. 11, no. 41, pp. 95-114, 2023. (In Persian).
- [20] M. S. Bavar, A. Naderan, M. Saffarzadeh, "Evaluating the Spatial Impacts of Environmental Factors on the Frequency of Urban Crashes using the Spatial Bayes Method based on Euclidean Distance and Contiguity," *Ferdowsi Civil Engineering*, vol. 36, no. 2, pp. 1-20, 2023. doi: 10.22067/jfcei.2023.80940.1213. (In Persian).
- [21] J. Wu, C. Zuidema, K. Gugerell, G. Roo, "Mind the gap! Barriers and implementation deficiencies of energy policies at the local scale in urban China," *Energy Policy*, vol. 106, pp. 201–211. 2017. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2014.09.005>.
- [22] M. Dehbalaei, G. Memarzadeh Tehran, and K. Daneshfard, "Designing a model for evaluating the implementation of the sustainable urban development policy in the framework of the sixth plan," *Quarterly Journal of The Macro and Strategic Policies*, 10, pp. 180-205. 2022. doi: 10.30507/jmsp.2021.291821.2285. (In Persian).
- [23] V. Ghorbanizadeh, F. Sharifzadeh, D. Hosseinpour, M. Moravvej, "Presenting Policy Making Model for the Cultural Organizations (in Case: Institute for the Intellectual Development of Children and Young Adult)," *Iranian Journal of Public Policy*, vol. 3, no. 3, pp. 61-78, 2017. doi: 10.22059/ppolicy.2017.64171. (In Persian).
- [24] M. Sedigh Bavar, A. Naderan, M. Saffarzadeh, "The spatial effect of the contribution of land use types in the occurrence of accidents based on traffic area zones (Case study: Shiraz metropolis)," *Ferdowsi Civil Engineering*, vol. 36, no. 3, pp. 1-16, 2023. doi: 10.22067/jfcei.2023.80945.1214. (In Persian).

- [25] S. Rezaeinasab, A. Tayefi Nasrabadi, S. Asadi, S. A. Haj Seiyed Taghia, "Investigating the potential of designing net-zero energy buildings using photovoltaic installation with considering urban development plans requirements," *Ferdowsi Civil Engineering*, vol. 36, no. 1, pp. 51-68, 2023. doi: 10.22067/jfcei.2023.79510.1190. (In Persian).
- [26] L. Husain, G. Bloom, Y. Xiao, "Building policy capacity for managing rapid, complex change in China's health system," *Policy and Society*, vol. 42, no. 1, pp. 28-48, 2023. <https://doi.org/10.1080/14494035.2021.1933336>.
- [27] Z. Shokri, M. Kheyrgu, "How to evaluate the quality of public policies in Iran: Exploration's Mixed Methodology Research," *Public Organizations Management*, vol. 6, no. 2, pp. 79-94, 2018. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.2322522.1397.6.0.25.4>. (In Persian).
- [28] V. Rozhenkova, S. Allmang, S. Ly, D. Franken, J. Heymann, "The role of comparative city policy data in assessing progress toward the urban SDG targets," *Cities*, vol. 95, pp. 102357, 2019. doi:10.1016/j.cities.2019.05.026.
- [29] G. Bazzan, C. Daugbjerg, J. Tosun, "Attaining policy integration through the integration of new policy instruments: The case of the Farm to Fork Strategy," *Applied Economic Perspectives and Policy*, vol. 45, no. 2, pp. 803-818, 2023. <https://doi.org/10.1002/aep.13235>.
- [30] J. Tosun, "The behaviour of suppliers and consumers in mandated markets: the introduction of the ethanol-petrol blend E10 in Germany," *Journal of Environmental Policy & Planning*, vol. 20, no. 1, pp. 1-15, 2018. <https://doi.org/10.1080/1523908x.2017.1299624>.
- [31] H. Khanifar, S. M. Alvani, H. Haji Molla Mirzaee, "Designing Cultural Policy Implementation Model for Islamic Republic Of Iran and Comparing It with Other Models," *Organizational Culture Management*, vol. 13, no. 3, pp. 713-737, 2015. doi: 10.22059/jomc.2015.54736. (In Persian).
- [32] M. Sharifi, M. Modiri, H. Amiri, F. Beig Zadeh, "Providing a policy making pattern in city municipality services by mixed approach," *Ferdowsi Civil Engineering*, vol. 36, no. 3, pp. 83-98, 2023. doi: 10.22067/jfcei.2023.83093.1240. (In Persian).
- [33] M. Bagheri A. A. Pourezat, "Providing a hybrid model for policy making in the university arena," *Majlis and Rahbord*, vol. 20, no. 74, pp. 165-199, 2012. (In Persian).
- [34] M. Karimi Tararani, F. Sharifzadeh, M. A. Seyyed Naqvi, D. Hosseinpour, "Policy pattern of Park Science and technology and company Knowledge base," *Journal of Innovation and Value Creation*, vol. 7, no. 13, pp. 46-54, 2017. (In Persian).
- [35] M. Mohammadi, S. M. Alwani, G. Memarzadeh Tehran, Q. Ansari Renani, "Designing three-dimensional model of impelementing public policy," *Public Policy In Administration*, vol. 8, no. 21, pp. 1-16, 2016. (In Persian).
- [36] S. M. Alwani, F. Sharifzadeh, *Public Policy Process*, T ehran: Allameh Tabatabai University Publication, 2014. (In Persian).
- [37] K. A. Iyanda, B. S. Dantata, "Problems and challenges of policy implementation for national development," *Research on Humanities and Social Sciences*, vol. 6, no. 15, pp. 60-65, 2016. (In Persian).
- [38] A. Kelemenis, P. Galiatsatou, "A methodological approach to identify policy priorities of municipalities in Greece," *Energy Procedia*, vol. 153, pp. 376-382, 2018. <https://doi.org/10.1016/j.egypro.2018.10.051>.
- [39] H. L. Chen, "Performance measurement and the prediction of capital project failure," *International Journal of Project Management*, vol. 33, no. 6, pp. 1393-1404, 2015. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2015.02.009>.

- [40] P. Macedo, A. Huertas, C. Bottone, J. del Río, N. Hillary, T. Brazzini, and G. Penha-Lopes, "Learnings from local collaborative transformations: Setting a basis for a sustainability framework," *Sustainability*, vol. 12, no. 3, pp. 795-818, 2020. <https://doi.org/10.3390/su12030795>.
- [41] J. E. Langkai, H. Akib, R. H. Sendouw, "The determinants of neighborhood based development policy implementation in Manado city," *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, vol. 8, no. 2S9, pp. 207-210, 2019.
- [42] F. Gheytaşivand, "Challenges of public transportation policy in Tehran city in network governance based on thematic analysis approach," *Journal of Improvement Management*, vol. 17, no. 3, pp. 72-100, 2023. doi: 10.22034/jmi.2023.404509.2981. (In Persian).
- [43] F. Gheytaşivand, F. Sharifzadeh, G. kazemian, D. Hosseinpour, "Analysis of Factors Affecting the Success Policies Formulation of Tehran Urban Management," *Public Organizations Management*, vol. 8, no. 4, pp. 43-56, 2020. doi: 10.30473/ipom.2020.52617.4077. (In Persian).
- [44] P. Baghernezhad, H. taheerpoor kalantari, H. bahrami, "Identifying and evaluating the factors affecting the successful implementation of the public policy of supporting knowledge-based companies and institutions in the country," *Innovation Management in Defensive Organizations*, vol. 1, no. 2, pp. 1-26, 2019. (In Persian).
- [45] H. Rangriz, M. Kheirandish, S. Latifi Jaliseh, "Exploring of Public Policies Implementation Obstacles in Governmental Organizations Using the Meta Synthesis Method," *Iranian Journal of Public Policy*, vol. 4, no. 1, pp. 123-138, 2018. doi: 10.22059/ppolicy.2018.66852. (In Persian).
- [46] H. Hamjen, T. Oktavianor, T. Arbain, "Implementation of Smart Branding Policy in the River City of Banjarmasin," *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, vol. 15, no. 1, pp. 163-179, 2023. <https://doi.org/10.21787/jbp.15.2023.163-179>.
- [47] J. Cifuentes-Faura, B. Benito, M. D. Guillamón, and Ú. Faura-Martínez, "Relationship between Transparency Efficiency in Municipal Governments: Several Nonparametric Approaches," *Public Performance & Management Review*, vol. 46, no. 1, pp. 193-224, 2023. <https://doi.org/10.1080/15309576.2022.2123007>
- [48] C. Ren, C. W. Yu, S. J. Cao, "Development of urban air environmental control policies and measures," *Indoor and Built Environment*, vol. 32, no. 2, pp. 299-304, 2023. <https://doi.org/10.1177/1420326X22112>.
- [49] I. S. Mir, P. P. S. Cheema S. P. Singh, "Implementation analysis of solid waste management in Ludhiana city of Punjab," *Environmental Challenges*, vol. 2, pp. 100023, 2021. <https://doi.org/10.1016/j.envc.2021.100023>.
- [50] A. Tuni, W. L. Ijomah, F. Gutteridge, M. Mirpourian, S. Pfeifer, G. Copani, "Risk assessment for circular business models: A fuzzy Delphi study application for composite materials," *Journal of Cleaner Production*, vol. 389, pp. 135722, 2023. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.135722>.
- [51] M. Sufiyan, A. Haleem, S. Khan, M. I. Khan, "Evaluating food supply chain performance using hybrid fuzzy MCDM technique," *Sustainable production and consumption*, vol. 20, pp. 40-57, 2019. <https://doi.org/10.1016/j.spc.2019.03.004>.
- [52] A. Davari, A. Rezazadeh, *Modeling structural equations with Pls Smart software*. Tehran: Jihad Academic Press, 2012. (In Persian).
- [53] M. Ahmad Amouei, C. Valmohammadi, K. Fathi, "Developing and validating an instrument to measure the impact of digital supply chain activities on sustainable performance," *Journal*

of *Enterprise Information Management*, vol. 36, no. 4, pp. 925-951, 2023.
<https://doi.org/10.1108/JEIM-12-2021-0520>.

- [54] J. Henseler, C. M. Ringle, R. R. & Sinkovics, "The use of partial least squares path modeling in international marketing," *New challenges to international marketing*, vol. 20, pp. 277-319, 2009. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014).

نسخه
پیش
انتشار

Designing the Policy Making model of municipal urban services with a qualitative-quantitative approach

Morteza Sharifi¹
Hassan Amiri²
Mahmoud Modiri³
Farzaneh Beigzadeh⁴

Abstract

Weakness in policy making stops the increase in quality and improvement of services to citizens, and this problem has made the need for new ways of policy-making model in the field of urban services to be felt more for the progress and development of the city. Therefore, the current research aims to provide a policy model of urban services of the municipality to help in the proper provision of urban services and urban development. For this purpose, the present research has been carried out in a developmental-applied way and in two quantitative-qualitative phases. The research community in the qualitative part of the experts includes the senior managers of the municipality, who were selected by a non-probability and theoretical sampling method in the number of 15 based on the theoretical saturation criterion, and in the quantitative part, the statistical population of municipal employees in the number of 350 people randomly. It is a floor. The findings of the qualitative part with the content analysis method showed that the model includes five variables "environmental", "economic", "cultural", "content", and "operational" along with 20 components. The findings of the quantitative part with fuzzy Dimetal method showed that "environmental", "cultural", "economic", "content" variables respectively affect the "operational" variable. The findings of the structural equation modeling method for the model test showed that the environmental variable has a positive and significant effect on "cultural", "economic", "content" and "operational". Also, the "cultural" variable has a positive and significant relationship with "economic" and "operational". But the relationship between "cultural" and "economic" with "content" was not confirmed. It is hoped that managers and statesmen can achieve success in the proper implementation of policies by focusing on appropriate laws and economic support.

Keywords: policies, municipal services, urban policies.

¹ Department of Public Management, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran,Iran

² Department of Public Management, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran,Iran. (Corresponding Author).

³ Department of Industrial Management, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran,Iran

⁴ Department of Business Management, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran,Iran.