فصل‌نامه‌ی مطالعات توسعه‌ی اجتماعی- فرهنگی، دوره‌ی هفتم، شماره‌ی ۴، بهار ۹۸، صفحات ۹۲-۶۷

نقش مدیریت یکپارچه‌ی شهری در بهبود مدیریت بحران و افزایش کیفیت خدمات عمومی به شهروندان (مطالعه‌ی موردی : استان تهران)

اکبر طالب‌پور[۱] ، مرجان مجاهد دینی[۲]

تاریخ دریافت:۱۳۹۷/۰۴/۰۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۱۱/۱۱

چکیده

هدف پژوهش حاضر مطالعه و بررسی نقش مدیریت یکپارچه‌ی شهری در بهبود مدیریت بحران و افزایش کیفیت خدمات عمومی به شهروندان بوده است. به منظور انجام پژوهش حاضر از نظریه‌های؛ مدیریت یکپارچه‌ی شهری، مدیریت بحران شهری، خدمات عمومی و ارتباط مدیریت یکپارچه‌ی شهریبا خدمات عمومی استفاده و با استفاده از این نظریات مدل مفهومی تحقیق استخراج گردید. جامعه‌ی آماری پژوهش، مدیران ارگان‌های مرتبط با مدیریت شهری از جمله شهرداری و هلال احمر در شهرتهران بوده‌اند که طی بررسی‌های به عمل‌آمده ۲۲ مدیر از مناطق ۲۲ گانه‌ی شهرداری تهران و ۲۸ مدیر، معاون و سرپرست از سازمان هلال احمر به عنوان جامعه‌ی آماری انتخاب شدند. جهت گردآوری اطلاعات از پرسش‌نامه استفاده شد؛ روایی پرسش‌نامه از طریق نظرات خبرگان و پایایی آن با استفاده ازآلفای کرونباخ[۳]تأیید شد. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون تفاوت میانگین‌ها[۴] و رگرسیون چندگانه استفاده گردید. نتایج تحقیق با استفاده از رگرسیون چندمتغیره نشان داد که متغیرهای مدیریت یکپارچه‌ی شهری بر آمادگی مدیریت بحران، سرعت ارائه‌ی خدمات، کیفیت ارائه‌ی خدمات، هماهنگی بین بخشی، برنامه‌ریزی مناسب و تأمین الزامات مورد نیاز در شرایط بحران به عنوان متغیرهای تأثیرگذار محسوب می‌شوند.

واژه‌های کلیدی: مدیریت یکپارچه‌ی شهری، مدیریت بحران، کیفیت خدمات عمومی، تحلیل رگرسیون.

[۱]دانشیار گروه جامعه‌شناسی دانشگاه الزهرا (نویسنده‌ی مسئول) *talebpour110@yahoo.com*

[۲]دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت شهری دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیک *m_mojaheddini@yahoo.com*

[3].Craunbach Alpha
[4].T.test(T student)

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

مقدمه و بیان مسأله

مسأله‌ی امروز شهرهای بزرگ این است که تعادل ضروری بین مشخصه‌های کمی و کیفی برهم خورده و مشخصه‌های کمی نقش تعیین‌کننده را در شکل‌دهی سازمان فضای شهرهای ما برعهده گرفته‌اند؛ به نحوی که کیفیت زندگی شهری فدای کمیت گردیده است و در تمامی ارزش‌گذاری‌های شهری که توسط مدیران شهری انجام می‌شود به کمیت در تمام جنبه‌های آن(مبلمان شهری، خدمات عمومی، تراکم و...) بیش از کیفیت، بها داده می‌شود.بی‌توجهی و آگاهی‌نداشتن مدیران شهریبه مسایل فرهنگی و اجتماعی روز و عدم هماهنگی سازمان‌ها در اداره-ی امور شهر، زمینه را برای افزایش این بحران‌های شهری هموار کرده است و این احساس را در شهرنشینان ایجاد می‌کند که شاید مدیران شهری قادر به اداره‌ی شهر نیستند. در تمام این مسایل ایجاد بستر مناسب و سالم برای برنامه‌ریزی فرهنگی و مدیریت شهری از سوی مدیران لازم الاجراست. مدیریت یکپارچه‌ی شهری به معنای اتخاذ یک رویکرد کل‌نگرانه و طراحی سازوکارهایی جهت پیگیری رویکرد مذکور در مدیریت شهر است. از آن‌جا که در سالیان اخیر توجه دولت‌ها به ارائه‌ی خدمات با کیفیت به مردم بیش از گذشته نمایان شده است، دولت‌ها مایلند به منظور جلب اعتماد مردم و افزایش سرمایه‌ی اجتماعی، خدماتی ارائه کنند که رضایت مردم و شهروندان و سطح مشارکت آنان را در فعالیت‌های اجتماعی افزایش دهند. در نتیجه در مدیریت دولتی نوین، دولت‌ها با این پرسش مواجهند که چگونه می‌توانند خدماتی سریع‌تر، بهتر و کم‌هزینه‌تر و با کیفیت بالاتر ارائه دهند.از سوی دیگر با توجه به افزایش آگاهی و نیاز پدیدآمده، مراجعان به سازمان‌های دولتی نیز مایلند این سازمان‌ها توانایی اجرای خدمات وعده‌داده‌شده را به نحو درست و قابل اتکا داشته باشند. از نظر مراجعان، علاقه‌مندی به فراهم‌ساختن خدمات مناسب و در کل کمک سازمان به آن‌ها جهت دریافت بهترین خدمت مهم است. شاید به همین دلیل است که دولت‌ها توسعه و بهبود کیفیت خدمات را به عنوان یک حرکت اصلاحی در نظر می‌گیرند و به عنوان اولویت تلقی می‌کنند(الوانی و ریاحی،۶۵:۱۳۸۲).

مدیریت شهری در ایران با مسایل متعددی روبروست.اداره‌ی امور شهرها در ایران فاصله‌ی زیادی با حکومت‌های شهری دارد.حتی حضور تعدادی نماینده‌ی مردم در شوراها نیز نمی‌تواند شهرداری را به سطح مدیریت جامع شهری برساند. مهم‌ترین مسایل اداره‌ی شهرها از دیدگاه شهرداری، تأمین برخی نیازهای عمومی شهر است.به‌طور کلیمدیریت شهری در کشورهای اروپایی که به عنوان دستگاه حاکمه در امور شهرها عمل می‌کند، با مدیریت شهری در ایران که اداره،

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

نظارت و نگه‌داری شهر است، تفاوت ماهوی دارد.ازهمین رو عدم وجود مدیریت یکپارچه‌ی شهری و عدم هماهنگی در فعالیت‌های اجرایی بین نهادها و ارگان‌های ذی‌ربط مشکلاتی همچون؛سردرگمی، دوباره‌کاری و اسراف را در سرمایه‌های ملی ایجاد نموده استبه نحوی که مدیریت نامناسب و ناهماهنگ شهری، با مردم جامعه به گونه‌ای برخورد کرده که فشارهای مضاعفی بر شهروندان وارد کرده است. به‌طور کلی مدیریت شهری بر همه‌ی نهادهای موجود در شهر تأثیر مستقیم دارد و با یک مدیریت نامناسب و ناهماهنگ شهری نمی‌توان توقع اقتصادی پویا، اجتماعی خوب، آموزش و پرورشی عالی، خدمات‌رسانی مطلوب و...داشت؛ بلکه باید به مسایل شهری با دید سیستمی نگاه شود. بارها اتفاق افتاده که تصمیماتی که در شهر گرفته شده نه-تنها هیچ مشکلی را حل نکرده، بلکه خود باعث بروز مشکلات دیگری شده‌اند. در این راستا مقاله‌ی حاضر به بررسی نقش مدیریت یکپارچه‌ی شهری در بهبود مدیریت بحران و افزایش کیفیت خدمات عمومی به شهروندان از منظر مدیران شهری در حوزه‌ی شهرداری و هلال احمر می‌پردازد. دلیل انتخاب مدیران این دو بخش نقش بی‌بدیل و بلافصل آن‌ها در مدیریت بحران و ارائه‌ی خدمات عمومی به شهروندان شهر تهران می‌باشد[1].به عبارت دیگر تحقیق به دنبال پاسخ به این سؤال اصلی است که مدیریت یکپارچه‌ی شهری در بهبود مدیریت بحران و افزایش کیفیت خدمات عمومی به شهروندان چه تأثیری دارد؟

اهمیت و ضرورت پژوهش

رفتار سیستم‌های پیچیده تحت تأثیر ساختار شبکه‌ایآن‌ها، در قالب حلقه‌های تودرتو و به شکل چرخه‌ای و تعاملی ظاهر می‌شود. پویایی‌هاییک سیستم پیچیده حاصل این حلقه‌های علّی هستند که به شکل حلقه‌های مثبت(تقویت‌کننده) و حلقه‌های منفی(تضعیف‌کننده) ظاهر می‌شوند. در این حلقه‌ها هر عنصر هم علت وهم معلول است. هرگاه تغییری در یکی از عناصر حلقه‌ها ایجاد شود آن تغییر از طریق روابط تودرتو و تعاملی به دیگر متغیرها سرایت کرده و در نتیجه کل سیستم را تحت تأثیر قرار می‌دهد. اگر یک سیستم در دام حلقه‌های تقویت‌کننده، بدون حضور

[1] شهرداری و هلال احمر نقش مستقیمی در مدیریت بحران و ارائه‌ی خدمات عمومی به شهروندان محسوب می‌شوند. چون سازمان آتش‌نشانی یکی از سازمان‌های تابعه‌ی شهرداری تهران محسوب می‌شود و سازمان مدیریت بحران کشور یک سازمان فرابخشی است که در ارائه‌ی خدمات عمومی نقش چندانی برعهده ندارد. نویسنده‌ی مسئول.

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

حلقه‌های تضعیف‌کننده قرار گیرد، با خطر زوال و نیستی روبه‌رو می‌شود(اتحادنژاد و غلامی،۱۳۹۵:۱۲۳).

حال اگر سیستم مدیریت شهری را با ویژگی‌هایی که برای سازمان‌های پیچیده‌ی امروزی برشمردیم به عنوانیک سازمان پیچیده در نظر بگیریم، توفیق و تعالی آن رابایستی در نگاه سیستمیکلان به مدیریت شهری دانست. سیستمی که مدیران توان‌مند و شایسته‌ی آن با مجهزکردن خود به شایستگی‌های لازم برای اداره‌ییک سازمان پیچیده و بهره‌گیری از کارکنان خلاق، باهوش و توان‌مند، به عنوان ارزشمندترین منابع سازمان و استقرار مدیریت دانش در سازمان، از گرداب بخشی‌نگری رها شده و سیستم مدیریت شهری را به جای تحلیل‌بردن توان یکدیگر و هدررفت منابع و امکانات و هم‌کاستی، به سمت هم‌افزایی سوق می‌دهد. در اینصورت سازگاری پویا، هم‌تکـاملی،یـادگیری مستمـر و مدیریت دانش از شاخصه‌های بارز چنین مدیریتی خواهد بود. بی‌تردید چنین سیستمی به مدیرانی نیاز خواهد داشت که یادگیرنده بوده، توانایی و مهارت «سیستمی‌اندیشیدن» یا «تفکر سیستمی» و از نظر ذهنی، توانایی درک پویایی پیچیده و در جریان را داشته باشند(اعرابی و فیاضی،۱۳۹۳:۲۶۸).

آثار منفی بروز بحران در سازمان‌ها، زمانی حاد می‌شود که هیچ اقدامی قبل از بروز بحران صورت نگرفته باشد. مدیریت شهری می‌کوشد تا بحران‌هاکاهشیابدیا اصلاً بحرانی پیش نیاید. اگر مسایل کوچک و قابل حل در طییک مدت نادیده گرفته شود، مسلماً به ایجاد توده‌ای از مشکلات و مسایل حاد منجر می‌شود که به سختی قابل حل می‌باشد. مدیریت شهری می‌تواند با بهره‌گیریاز اطلاعات و دانش خود از شهر خود، مانع گسترده‌ترشدن بحران‌هاگردد. حل بحران‌های محیطی به سرعت عمل بیش‌تری نیـاز داشته، اما بحـران‌های اجتماعی اقتصـادی نیاز به زحمت بیش‌تر و هم‌کاری و هماهنگی بیش‌تر بین نهادهای موجود در شهر دارد. بعضاً به دلیل هم‌پوشانی وظایف مدیریت شهری با وظایف سایر مدیریت‌های موجود در شهر، موجبات ایجاد بحران یا دامن‌زدن به گستره‌ی بحران فراهم می‌شود و لذا قبل از وقوع بحران یا حین و حتی بعد از بحران بایستی ارتباط مؤثر، مثبت و سازنده بین بخش‌های مختلف مدیریت شهری ایجاد شود و این مهم میسر نخواهد شد، مگر از طریق مدیریت یکپارچه و هماهنگ شهری. ممکن است بحران‌های پیش‌آمده در سطح شهر ابتدا به خاطر مدیریت شهری حاکم بر آن جامعه ایجاد نشده باشد، اما ادامه‌دارشدن آن می‌تواندبه خاطر عدم مدیریت مناسب شهری باشد. به طور مثال حاشیه‌نشینی می‌تواند به دلایل اقتصادی و مهاجرت به شهرهای بزرگ شکل بگیرد ولی تبدیل آن به آلونک‌نشینی(تهدید) و یا

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

حومه‌نشینی (فرصت) شـود، که این به دلیل سیـاست‌ها و برنامه‌هـای مدیریـت شهری است (اعتباریان،۱۳۹۳:۱۴۵).

در خصوص مسایل فرهنگی شاید مدیریت شهری مستقیماً مسئول فرهنگ جامعه نباشد اما امکان دارد با مدیریت نامناسب و ناهماهنگ شهری، با مردم جامعه به گونه‌ای برخورد شود که فشارهای وارده بر آنان مشکلاتی را ایجاد کند. به‌طورکلی مدیریت شهری بر همه‌ی نهادهای موجود در شهر تأثیر مستقیم دارد و با یک مدیریت نامناسب و ناهماهنگ شهری نمی‌توان توقع اقتصادی پویا، اجتماعی خوب، آموزش و پرورشی عالی، خدمات‌رسانی مطلوب و... داشت؛ بلکه باید به مسایل شهری با دید سیستمی نگاه شود.

پیشینه‌ی پژوهش

اتحادنژاد و همکاران(۱۳۹۶) در مقاله‌ای با عنوان «بحران و مدیریت یکپارچه‌ی شهری» بیان داشتند که سیستم‌های مدیریتی امروزی به مدیرانی نیاز دارد که قدرت اداره‌ی سازمان‌های پیچیده و شرایط بی‌نظمی و آشوب را داشته باشند. علاوه بر این با عنایت به این‌که بدون یک مدیریت مناسب و هماهنگ، اداره‌ی امور پیچیده‌ی شهری میسر نیست؛ لازم استبه مسایل شهری با دید سیستمی نگریسته و با وحدت رویه و انسجام هرچه بیش‌تر مدیریت نهادهای شهری، زمینه‌های ایجاد بحران را از بین برده و در صورت بروز بحران، به صورت صحیح و مناسب از عهده‌ی اداره و حل بحران برآید.

بابابی و ابراهیمی(۱۳۹۵) در مقاله‌ای با عنوان «مطالعه و بررسی مؤلفه‌های مدیریت یکپارچه در شهر اصفهان» بیان داشتند که نتایج حاصل از تحقیق نشان می‌دهد، مهم‌ترین عامل دست‌یابی به یکپارچگی، ایجاد مدیریت واحد شهری است. راه‌کارهای اصلی برای رسیدن به این امر شامل ایجاد انسجام، هم‌پایانی، هماهنگی، دیدگاه سیستمی، تعامل در دستگاه‌های اجرایی متولی امور شهری و تحقق حکم‌رانی خوب در سطح شهر اصفهان است

حاج محمدی(۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان «الگوی مدیریت شهری یکپارچه در مدیریت بحران»، بیان می‌کند که نیاز به یک سیستم مدیریت واکنش با پاسخ دقیق و راندمان بالا لازم و ضروری است.از اینرو ایجاد چنین سیستمی برای دولت لازم و ضروری به نظر می‌رسد. پاسخ اضطراری به چالش‌های عمده‌ی هر شهر مدرن و دولت‌شهرها باید در برنامه‌ی هر دولت مقتدری باشد. بنابراین ایجاد یک سیستم واکنش اضطرای یکپارچه برای مدیریت شهر با یک ساختار

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

پیچیده برای مقابله با شرایط غیر منتظره باید در لایه‌های خدماتی،آموزشی،بهداشتی، به ویژه دسترسی و حمل و نقل و... باید در هر طرح شهری پیش‌بینی شود.

عزیزی، ابویی اردکان و نوری(۱۳۹۰)، تحقیقی با عنوان «نقش قوانین و مقررات در تحقق مدیریت یکپارچه در مجموعه‌ی شهری تهران» انجام دادند. یافته‌های تحقیق نشان‌دهنده‌ی تأثیر قوانین و مقررات بر مدیریت یکپارچه‌ی شهری در وضعیت موجود و وضعیت مطلوب و شکاف معنی‌دار میان وضعیت موجود و مطلوب است. هم‌چنین این یافته‌ها نشان‌دهنده‌ی تأثیر عوامل عمل‌کردی، ساختاری و سازمانی بر مدیریت یکپارچه‌ی شهری در وضعیت موجود و وضعیت مطلوب و شکاف معنی‌دار میان وضعیت موجود و مطلوب می‌باشد.

والریو[1] و همکاران(۲۰۱۵) در تحقیقی با عنوان «مدیریت یکپارچه‌ی شهری: یک نمونه‌ی جدید از اقتصاد شهری»، بیان می‌کنند که حکومت یکپارچه‌ی شهری، یک مفهوم جدید است که دلالت بر تغییر در وضعیت اداری و روش تفکر تصمیم‌گیرندگان در تدوین و اجرای سیاست‌های توسعه‌ی ارضی دارد. حاکمیت یکپارچه‌ی شهری، داشتن دو بعد عمودی و افقی فراتر از مرزهای اداری شهرها دارد و مستلزم شناسایی عواملی که بر اساس این ابعاد هستند، می‌باشد. راه حل، طراحی و اجرای پروژه‌هایی از قبیل پروژه‌های سهام‌داران نیست؛ باید این عوامل انتخاب و تجزیه و تحلیل شوند و کسانی که می‌توانند از این پروژه‌ها پشتیبانی واقعی کنند.

رودزیگر و همکاران[2](۲۰۱۴) در تحقیقی تحت عنوان «دگرگونی در خدمات شهرداری‌ها: به سوی کیفیت در بخش عمومی»، اقدام به بررسی کیفیت خدمات در شهرداری‌ها نمودند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که ابعاد، کیفیت فنی، کیفیت عمل‌کردی و تصور با خدمات ادراک‌شده توسط شهروندان و رضایت آن‌ها از کیفیت خدمات، رابطه‌ای مستقیم و قوی دارند.

لانگ فورد و همکاران[3](۲۰۱۴)در مقاله‌ای با عنوان "مدل توزیع جمعیت و برآورد میزان دسترسی به خدمات شهری در منطقه‌ی شهری کاردیف در ولز جنوبی"، با هدف بررسی الگوهای توزیع جمعیت و میزان دسترسی به خدمات عمومی شهری به بررسی میزان دسترسی‌ها به خدمات عمومی شهری پرداخته‌اند. نتایج تحقیق بیان‌گر آن است که ساکنان مناطق شهری کاردیف نسبت به مناطق روستایی و حومه‌ی شهر به خدمات عمومی، دسترسی کم‌تری دارند.

[1] Valeriu
[2] Rodziger & et al
[3] Longford & et al

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

چارچوب نظری پژوهش

نظریه‌ی مدیریت یکپارچه‌ی شهری

اولین بحث‌ها درباره‌ی ضرورت و مفهوم مدیریت یکپارچه‌ی شهری به اواسط دهه‌ی ۱۹۶۰ میلادی و محقق آفریقایی، موبوگونجه[1]، برمی‌گردد که با قیاس شهر به یک سازمان اقتصادی، ضرورت واردکردن مدیریت یکپارچه‌ی شهری را در ادامه‌ی شهر تبیین می‌کند. از نظر اشترن[2] مقصود از مدیریت یکپارچه‌ی شهری در این تعریف، حکومت شهری کارآمد است. به عبارت دیگر مدیریت یکپارچه‌ی شهری در این‌جا هم‌عرض یک هدف عملیاتی است که باید حکومت-های شهری آن را دنبال کنند. هری گرین[3] در دهه‌ی ۱۹۷۰ میلادی مدیریت شهری را به معنای یک رویکرد کل‌نگر، سیستماتیک و فرآیندی می‌بینید که باید در ادامه‌ی شهرها و شناخت و حل مسایل بسیار پیچیده‌ی آن‌ها به کار رود. این تلقی، مدیریت شهری را هم‌عرض یک رویکرد سیستمی و یک فرآیند می‌انگارد. مک گیل[4] در سال ۱۹۹۸ میلادی با انتشار مقاله‌ی مدیریت یکپارچه‌ی شهری در جهان در حال توسعه تلاش کرد تا مفهوم یکپارچه‌ی مدیریت شهری را روشن‌تر کند(حسینی،۱۳۸۸:۱۴۲). از نظر او هدف مدیریت شهری در جهان در حال توسعه باید برنامه‌ریزی برای تأمین و نگه‌داری خدمات و زیرساخت‌های شهری باشد. مک گیل مدیریت یکپارچه‌ی شهری را فرآیندی می‌داند که واجد یک استراتژی مدیریت شهری یکپارچه است که هم بر شهر و هم بر چالش‌های توسعه‌ی نهادی آن متمرکز است. این فرآیند ترغیب‌کننده روابط بین بخشی است؛ به‌طوری‌که پیوند بین برنامه‌ریزی و اجرا را تضمین می‌کند و در عین حال دربرگیرنده‌ی بخش غیر رسمی به عنوان قسمتی از چالش‌های ساختن شهر است. جهت‌گیری جدید در حوزه‌ی مدیریت شهری بعد از دهه‌ی ۱۹۹۰ میلادی این است که مدیریت شهری به شکل زیرمجموعه‌ای از بحث‌های سیاسی و نظری گسترده‌تر در زمینه‌ی حکم‌روایی شهری قرار گرفته است. این یک صورت‌بندی جدید و گذار مهمی است به رویکردهای سیاسی‌تر از آن‌چه در اوایل دهه‌ی ۱۹۹۰ میلادی غالب بود. حسن پیونددادن مدیریت شهری با بحث‌های گسترده‌تر حکم‌روایی در این است که مباحث مدیریت شهری را در پیوند با روندهای سیاسی در شهر قرار می‌دهد که

[1]Mouyer Gonjeh
[2]Stern
[3]Harry Green
[4]Mack Gill

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

بیش از همه نتیجه‌ی فرآیندها و روابط سیاسی است(رهنما ۵۸؛۱۳۸۲). از جمله‌ی آن‌ها می‌توان به اقدامات تمرکززدایی و واگذاری وظایف به نهادهای محلی، دموکراتیک‌تر ساختن سازمان‌های ملی و محلی، توسعه‌ی مشارکتی و اثرات آن بر نظام حکومت، موضوع برنامه‌ریزی شهری به ویژه برنامه‌ریزی استراتژیک به عنوان ابزار اصلی برای پیونددادن اقدامات سازمان‌ها و نهادهای مختلف پراکنده در شهر و نیـروهای بیرونی اشاره کرد. شالـوده‌ی مدیریـت شهری عبارت است از برعهده‌گرفتن نقشی فعال در توسعه، مدیریت و هماهنگ‌سازی منابع برای دست‌یابی به اهداف توسعه‌ی شهری. راکودی و شارما[1](۲۰۱۰) مدیریت شهری را مسئولیتی استراتژیک با عواقب عملیاتی می‌دانند؛ در واقع علاوه بر تلاش برای تأمین نیازمندی‌های روزانه برای فعالیت شهر و ساکنین آن، به دنبال توسعه‌ی شهری در تمام ابعاد و از این رو نیازمند تعامل مؤثر با حوزه‌های قدرت، سیاست، اجتماع و اقتصاد شهری است. از آن‌جا که عملیات شهری دربرگیرنده‌ی تعداد زیادی از عناصر مرتبط با یکدیگر در سطوح مختلف تصمیم‌گیری است، رویکرد سازمان‌های مدیریت شهریبرای ایجاد هماهنگی میان تلاش‌ها در سطوح مختلف، یک ضرورت انکارناپذیر است. مدیریت یکپارچه‌ی شهری، یکپارچه‌سازی سیاستی و حکومت شهری یکپارچه، گویای این است که سامـانه‌ی برنامه‌ریزی و مدیریت قادر نخواهـد بود تعدد و تکثری را که در ماهیـت پدیده‌هایی چون شهرها و مناطق شهری وجود دارد، بدون جامع‌نگری و یکپارچه‌سازی تصمیم‌ها و سیاست‌های عوامل مختلف، هدایت کند. چارچوب سازمانی مدیریت شهری باید به نحوی طراحی شود که تمام امور شهر، در هر دو زمینه‌یجغرافیایی و عمل‌کردی را تحت پوشش قرار دهد. در چنین شرایطی، هماهنگی‌ها و روابط بین‌سازمانی، از اهمیت و جای‌گاه ویژه‌ای برخوردار هستند؛ به گونه‌ای که تمام سازمان‌ها و ادارات مؤثر و مسئول امور شهر، باید در قالب یک سامانه‌ی هدف‌مند و هماهنگ عمل کرده و به ایفای مسئـولیت خود بپردازند. کارایی برنامه‌ها و سیاست‌های شهری، تا حد زیادی به کیفیت نهادهای مسئـول برنامه‌ریزی و پیاده‌سازی آن‌ها بستگی دارد. مؤلفه‌های ظرفیت نهادی شهر در یک کشور شامل هماهنگی افقی و عمودی بین سازمان مورد نظر، ترسیم مسئولیت‌ها و کارکرد سازمان، مهارت‌های فنی و ایجاد روابط عمومی سازمان‌ها برای انجام وظایفشان و تمرکززدایی از برنامه‌ریزی و اختیارات مدیریتی می‌شود. تغییرات در محیط

[1]Racodi & Sharma

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

زندگی شهری چنان شتابی یافته است که متخصصان و صاحب‌نظران را در حوزه‌های مختلف به بررسی و مطالعه‌ی مستمر، برای غلبه بر مسایل و مشکلات رویاروی شهرها به‌ویژه کلان‌شهرها وادار نموده است. مطالعات انجام‌شده حکایت از دغدغه‌ی جدی مدیران و مسئولین شهری برای برنامه‌ریزی پیش‌نگرانه به‌منظور مقابله‌ی خردمندانه با مسایل آتی شهرها و توسعه‌ی پایدار و توأم با رفاه عمومی دارد. به‌منظور تحقق اهداف فوق، در بسیاری از کشورها امور محلی و مدیریت یکپارچه‌ی شهری، به یک رده‌ی حکومتی ویژه و نسبتاً مستقل و واحد در کل نظام حکومتی واگذار گشته است. عبارت «مدیریت یکپارچه‌ی شهری» که گاه با مترادف‌های دیگری هم‌چون «مدیریت واحد شهری»، «مدیریت هماهنگ شهری» و «مدیریت جامع شهری» رایج است، همواره با سه مفهوم شهر، مدیریت شهری و توسعه‌ی پایدار، ملازم می‌باشد. بدین معنا که رویکرد خاصی به شهر و مدیریت شهری است که توسعه‌ی پایدار را ضروری می‌داند و پیرو آن به مسأله‌ی مدیریت یکپارچه‌ی شهری می‌پردازد. فقدان مدیریت واحد، باعث بروز مدیریت چندگانه‌ای شده که بعضاً روند اداره‌ی امور را بسیار سنگین و طاقت‌فرسا می‌کند و از سوی دیگر، ظهور و بروز برخی ناهماهنگی‌های مدیریتی نیز مزید بر علت شده تا امروزه مدیریت یکپارچه به عنوان اصلی ضروری و حایز اهمیت مورد توجه قرار گیرد.

نظریه‌ی‌مدیریت بحران شهری

مدیریت بحران از اصطلاحات حوزه‌ی مدیریت است که به مجموعه‌ای از فعالیت‌ها، چاره‌جویی‌ها و دستورالعمل‌هایی اطلاق می‌گردد که مدیریت یک سازمان، در چالش با بحران انجام می‌دهد و هدف آن کاهش روند، کنترل و رفع بحران است. به‌طور کلی مدیریت بحران به معنای سوق‌دادن هدف‌مند جریان پیشرفت امور، به روالی قابل کنترل و انتظار بازگشت امور در اسرع وقت، به شرایط قبل از بحران است. به‌اختصار، مدیریت بحران، کلیه‌ی اقدامات مربوط به پیش‌گیری و مدیریت ریسک، سازمان‌دهی و مدیریت منابع مورد نیاز در پاسخ به بحران می‌باشد. مدیریت بحران علمی کاربردی است که به وسیله‌ی مشاهده‌ی سیستماتیک بحران‌ها و تجزیه و تحلیل آن‌ها، در جست‌وجوی یافتن ابزاری است که به وسیله‌ی آن‌ها بتوان از بروز بحران‌ها، پیش‌گیری کرد یا در صورت بروز آن، در خصوص کاهش اثرات بحران، آمادگی لازم امدادرسانی سریع و بهبودی اوضاع، اقدام نمود(خسروی حاجیوند،۹۵؛۱۳۹۵). با نگاهی سیستمی به ترکیب یک شهر، مدیریت شهری و ارتباط آن با مدیریت بحران،می‌توان این‌گونه عنوان نمود که در بحث

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

مدیریت شهری، شهر مانند تمام سیستم‌ها مجموعه‌ای از اجزاست که با هم در حال تعامل هستند و اگر این اجزاء دچار مشکل شوند بر تعاملات اجزاء و تعاملات کل سیستم تأثیر می‌گذارند. تازه‌ترین رویکردها و نقش‌هایی که در نظریه‌ی مدیریت شهری به منظور کارآیی بهتر مدیران شهری در زمان بحران‌ها می‌توان مورد اشاره قرار گیرد، عبارتنداز نقش‌های مدیریتی زیر:

الف- نقش دریافت‌کننده‌ی اطلاعات: یعنی مدیران شهر از منابع و مراکز، سیستم‌های موجود اطلاعات مرتبط با بحران‌ها را جمع‌آوری کنند تا برای تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری آتی کارساز باشد.

ب- نقش پخش‌کننده‌ی اطلاعات و آگاه‌کننده: این بعد به نحوی اطلاع‌رسانی و آموزش شهروندان در خصوص بحران‌ها می‌باشد؛ یعنی آگاهی‌های لازم را در خصوص نحوه‌ی برخورد و چگونگی حرکت جمعیت در بحران‌ها به اطلاع شهروندان می‌رساند.

ج- نقش تشخیص بحران‌ها: به نحوی که در زمان بروز خطرات طبیعی، این خطرات مورد شناسایی قرار گرفته و راه‌های برون‌رفت از آن‌ها مورد بررسی قرار گیرند. در این زمینه لازم است مدیران شهری از طریق دریافت نیازها و انتظارات مردم و جامعه بتوانند در خصوص بحران‌های ایجادشده، تصمیمات اثربخش و کارآمدتری را در ارائه‌ی خدمات به آنان و فرهنگ‌سازی بگیرند.

د- نقش کارآفرین گروه‌های اثربخش مواجه با بحران و بلایا: بحث اصلی در این بخش عبارت است از تشکیل و سازمان‌دهی گروه‌های اثربخش مواجه با بحران‌ها و بلایا با ترکیبی از اعضای نظام مدیریت شهری و گروه‌ها و شهروندان متخصص در امور و عرصه‌های فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی(فرجیراد،۱۳۹۵؛۵۳).

در خصوص برنامه‌ریزی مدیریت بحران شهری می‌بایست یک مدیر بحران یا به عبارتی فرمانده‌ی پاسخ‌گو به یک سانحه، با علم به کلیه برنامه ها و تمهیدات و اقداماتی که قبل از بروز، برای شرایط اضطراری تدوین و پرداخته شده است،جامعه شهری را مورد تجزیه و تحلیل و کاربرد زود هنگام قرار دهد.اجرای مانور دراین بخش به مدیران بحران کمک زیادی می‌کند.با توجه به این‌که هرکدام از سوانح خصوصیات مربوط به خود را داشته و شدت آن‌ها به یک اندازه نیست،اجرای مانورهایی با مقیاس واقعی با دربرداشتن کلیه‌ی ابعاد یک سانحه، مدیران را برای یک برنامه‌ریزی مناسب و یافتن مشکلات و نقاط ضعف و قوت راهنمایی می‌کند و با توجه به برنامه‌ی همه‌جانبه‌ای که تدوین می‌شود، خدمات در پاسخ‌گویی به بهترین شکل ارائه می‌گردد. بررسی مواردی که در برنامه‌ریزی در مدیریت بحران شهری باید مورد توجه قرار بگیرد، به دو بخش

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

تقسیم می‌گردد: بخش اول:قبل از بروز بحران در جوامع شهری؛ بخش دوم: بعد از بروز بحران در جوامع شهری(جلالی،۱۳۹۵؛۳۰۵). اهداف کلی واحد مدیریت بحران و کاهش خطر بلایای طبیعی[1] عبارت است از: سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی،هدایت و پایش اقدامات لازم درجهت کاهش آسیب درفاز پیش‌گیری، آمادگی برای اقدامات لازم در مرحله‌ی پاسخ وبرگشت به شرایط عادی در مرحله‌ی بازتوانی،کارکردهای حوزه‌ی بهداشت عمومی در مدیریت و کاهش خطر بلایای طبیعی و انسان‌ساخت.(نامی و همکاران،۱۳۹۰:۱۳۲).

نظریه‌ی مدیریت بحران و مدیریت یکپارچه‌ی شهری

بحران شرایطی است که از مسایل و مشکلات ساختاری، مدیریت ناکارآمد و ناکامی در سازگاری با محیط ناشی می‌شود. در دنیای امروزی بحران بخش لاینفک و متعارف زندگی آدمی و مدیریت بحران لازمه‌ی آن است. لزوماً هر بحرانی تهدید نیست؛ بلکه می‌تواند فرصت نیز باشد و حتی گاهی باید به استقبال و بازتولید آن رفت. برنامه‌ریزی و مدیریت ناصحیح بحران، نه‌تنها به حل بحران نمی‌انجامد، بلکه مرتباً بر دامنه‌ی خسارات افزوده و بحران‌های دیگر را موجب می‌گردد. در واقع مدیریت بحران به معنای سوق‌دادن هدف‌مند جریان پیش‌رفت امور به روالی قابل کنترل و انتظار برگشتن به شرایط قبل از بحران است. بدیهی است که بدون استفاده از دانش علمیانسان‌های کارآمد و توانمندقادر به اداره‌ی مطلوب کلان‌شهرها نخواهیم بود. سیستم‌های مدیریتی امروزی به مدیرانی نیاز دارد که قدرت اداره‌ی سازمان‌های پیچیده و شرایط بی‌نظم و آشوب را داشته باشند؛ لذا باید با پرهیز از بخشی‌نگری و با بهره‌گیری از سیستم مدیریت یکپارچه‌ی شهری به جای تحلیل‌بردنتوان یکدیگر و هدررفت منابع و امکانات و هم‌کاستی، به سمت هم‌افزایی پیش رفت و این مهم در پرتو مدیریتی میسر خواهد بود که به ویژگی‌های سازگاری پویا، هم‌تکاملی، یادگیری مستمر و مدیریت دانش آراسته باشد. به‌طور کلی مدیریت شهری بر همه نهادهای موجود در شهر تأثیر مستقیم دارد و با یک مدیریت نامناسب و ناهماهنگ و ناکارآمد شهری نمی‌توان توقع اقتصادی پویا، اجتماعی خوب، آموزش و پرورشی عالی و... داشت؛ بلکه باید به مسایل شهری با دید سیستمی نگریست(زارعی،۱۳۹۲). برنامه‌ریزی مدیریت

[1]Natural Disasters

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

ناصحیح بحران، نه‌تنها به حل بحران منجر نمی‌شود، بلکه مرتباً بر دامنه‌ی خسارات افزوده و بحران‌های دیگر را موجب می‌گردد که بعضاً یا غیر قابل کنترل می‌باشند و یا به سختی می‌توان آنها را کنترل کرد. در واقع مدیریت بحران به معنای سوق‌دادن هدف‌مند جریان پیشرفت امور به روالی قابل کنترل و انتظار برگشتن امور در اسرع وقت به شرایط قبل از بحران است.در حقیقت اداره‌ی شهرها به‌ویژه کلان‌شهرها به عنوان سازمان‌های پیچیده که مسایل پیچیده و اهداف پیچیده هستند، به انسان‌های پیچیده نیاز دارند و این انسان‌های پیچیده نیز در سازمان‌های پیچیده رشد و پرورش می‌یابند. سیستم‌های اجتماعی که مرزهای خود را به روی تغییرات سریع و تحولات بزرگ باز می‌کنند، به خود فرصت می‌دهند که به بلوغ و پیچیدگی دست یابند؛ در حالی‌که سیستم‌های بسته و متصلب، هم‌چنان ساده باقی می‌مانند و در نتیجه، اعضای آن‌ها نیز فرصت یادگیری برای اداره‌ی سیستم‌های پیچیده به‌ویژه مدیریت کلان شهرها نخواهند داشت.

بحران‌ها بر اساس شدت و حدت بروز، تکرارپذیری، قابلیت پیش‌بینی و تداوم زمانی به انواع مختلف تقسیم می‌شوند. از نظر بروز می‌توان به بحران ناگهانی و بحران تدریجی اشاره کرد. بحران ناگهانی، بدون درنگ و ناگهانی رخ می‌دهد و اثرات آنی و غیر قابل پیش‌بینی را موجب می‌شود؛ ولی بحران تدریجی از یک ناحیه و سطح شروع می‌شود، سپس دامنه و عمق آن گسترش می‌یابد و آن‌گاه در یک نقطه‌ی خاص نمایان می‌گردد. رفتار سیستم‌های پیچیده تحت تأثیر ساختار شبکه‌ای آن‌ها، در قالب حلقه‌های تودرتو و به شکل چرخه‌ای و تعاملی ظاهر می‌شود. پویایی‌های یک سیستم پیچیده حاصل این حلقه‌های علّی هستند که به شکل حلقه‌های مثبت(تقویت‌کننده) و حلقه‌های منفی(تضعیف‌کننده) ظاهر می‌شوند. در این حلقه‌ها هر عنصر هم علت و هم معلول است. هرگاه تغییری در یکی از عناصر حلقه‌ها ایجاد شود آن تغییر از طریق روابط تودرتو و تعاملی به دیگر متغیرها سرایت کرده و در نتیجه کل سیستم را تحت تأثیر قرار می‌دهد (نصرتی،۱۳۹۴؛۱۰۶). اگر یک سیستم در دام حلقه‌های تقویت‌کننده بدون حضور حلقه‌های تضعیف‌کننده قرار گیرد، با خطر زوال و نیستی روبه‌رو می‌شود.حال اگر سیستم مدیریت شهری را با ویژگی‌هایی که برای سازمان‌های پیچیده‌ی امروزی برشمردیم، به‌عنوان یک سازمان پیچیده در نظر بگیریم، توفیق و تعالی آن را بایستی در نگاه سیستمی به کلان‌مدیریت شهری دانست؛ سیستمی که مدیران توان‌مند و شایسته‌ی آن با مجهزکردن خود به شایستگی‌های لازم برای اداره‌ی یک سازمان پیچیده و بهره‌گیری از کارکنان خالق، باهوش و توان‌مند، به‌عنوان ارزشمندترین منابع سازمان و استقرار مدیریت دانش در سازمان، از گرداب بخشی‌نگری رها خواهد شد. آثار منفی

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

بروز بحران در سازمان‌ها، زمانی حاد می‌شود که هیچ اقدامی قبل از بروز بحران صورت نگرفته باشد. مدیریت شهری می‌کوشد تا بحران‌ها کاهش یابد یا اصلاًبحرانی پیش نیاید. اگر مسایل کوچک و قابل حل در طی یک مدت نادیده گرفته شود، مسلماً به ایجاد توده‌ای از مشکلات و مسایل حاد منجر می‌شود که به سختی قابل حل می‌باشد. مدیریت شهری می‌تواند با بهره‌گیری از اطلاعات و دانش خود از شهر خود، مانع گسترده‌ترشدن بحران‌ها شود. حل بحران‌های محیطی نیاز به سرعت عمل بیش‌تری داشته، اما بحران‌های اجتماعی- اقتصادی به زحمت بیش‌تر و همکاری و هماهنگی بیش‌تر بین نهادهای موجود در شهرنیاز دارد. گاهی به دلیل هم‌پوشانی وظایف مدیریت شهری با وظایف سایر مدیریت‌های موجود در شهر، موجبات ایجاد بحران یا دامن‌زدن به گستره‌ی بحران فراهم می‌شود و لذا قبل از وقوع بحران یا حین و حتی بعد از بحران بایستی ارتباط مؤثر، مثبت و سازنده بین بخش‌های مختلف مدیریت شهری ایجاد شود. این مهم میسر نخواهد شد مگر از طریق مدیریت یکپارچه و هماهنگ شهری(محمدیان،۱۳۹۲:۲۹).

نظریه‌ی خدمات عمومی

خدمات عمومی یک اصطلاح معمول به معنی فراهم‌آوری برخی خدمات توسط دولت به شهروندان است. این خدمات ممکن است به شکل مستقیم توسط دولت به مردم ارائه یا با پشتیبانی دولت از بخش خصوصی به منظور ارائه‌ی خدمات به شهروندان انجام می‌گیرد. این خدمات که با توافق جمعی بیشینه‌ی یک ملت انجام می‌پذیرد، بیان‌گر آن است که برخی خدمات باید بدون درنظرگرفتن سطح درآمد شهروندان و به شکل همگانی در دسترس عموم قرار گیرد. آموزش، انرژی و حمل و نقل عمومی از جمله‌ی این خدمات است(بهرامی،۱۳۹۴). امروزه کیفیت خدمت از مهم‌ترین جنبه‌های مدیریتی سازمان‌های خدماتی است و مشتری‌محوری، استراتژی اول تمام سازمان‌های دنیا به شمار می‌رود.همان‌طور که گفته شد خدمات عمومی شامل کلیه‌ی خدمات شهری می‌باشد که مدیریت شهری در اختیار شهروندان قرار داده تا بتوانند از آن‌ها استفاده کنند.اما آن‌چه که در این میان اهمیت دارد توجه به کیفیت خدمات است که منظور از کیفیت خدمات مطلوب‌بودن سطح خدمات و رضایت شهروندان است که متولیان امر در مدیریت شهری باید بدان توجه ویژه‌ای داشته باشند. امروزه نقش و اهمیت خدمات شهرداری‌ها بر کسی پوشیده نیست؛ به‌طوری که بیش‌تر شهروندان در طول روز بارها به صورت مستقیم و غیر مستقیم با شهرداری‌ها در ارتباط هستند؛ لذا ضروریست که نهاد شهرداری به بالاترین کیفیت از لحاظ ارتباطات درون و

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

برون‌سازمانی دست یابد. در نظریه‌های جدید مدیریت، به بالاترین سازمان از نظر کیفیت، سازمان متعالی می‌گویند. یک سازمان زمانی متعالی است که تمام اعضا به ماهیت ذاتی و درونی روابط خود اهمیت دهند؛ بدین معنا که هر فردی برای کارآیی بیش‌تر از هیچ کوششی دریغ نکند. برخلاف یک رابطه‌ی متقابل خشک و رسمی که در آن طرفین به چگونگی تقسیم منافع علاقه-مندی نشان می‌دهند، اعضای یک سازمان متعالی و برتر بیش‌تر مایل هستند بدانند که چگونه هریک از آنان می‌توانند نفع بیش‌تری به سازمان ارائه دهند. افزون بر این، تمامی اعضای سازمان به این موضوع علاقه‌مندند که چگونه می‌توانند برای افراد خارج از سازمان نیز مثمر ثمر باشند؛ بنابراین شهرداری‌ها نیز باید به جای‌گاه متعالی خود برای خدمت‌رسانی بهتر به منظور رضایت-مندی هرچه بیش‌تر شهروندان دست یابد؛ چراکه رضایت شهروندان از عمل‌کرد شهرداری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه‌ی خدمات در سطح شهر می‌شود. شهرداری‌ها به عنوان مهم‌ترین نهاد مدیریت شهری، در ایران با چالش‌های فراوانی روبه‌روهستند که از جمله‌ی آن‌هامی‌توان به پراکندگی مسئولیت‌ها و نقش‌ها، عدم یکپارچگی، عدم هماهنگی بین بخشی و ضعیف‌بودن مشارکت مردمی در مدیریت شهری اشاره کرد. تأمین رفاه شهروندان و سایر خدمات مرتبط، از جمله حقوق اجتماعی شهروندان استکه در قرن ۲۰ مطرح شد و از این جهت است که شهرداری‌ها نیز به دنبال تأمین بهترین کیفیت در ارائه‌ی خدمات به شهروندان هستند(یونسی،۱۳۹۴:۱۷۲)

نظریه‌ی ارتباط مدیریت یکپارچه‌ی شهری و خدمات عمومی

یکی از اساسی‌ترین عناصر شهری جهت افزایش سطح رفاه اجتماعی مردم شهر، وجود خدمات شهری است. توزیع نامناسب خدمات باعث شکل‌گیری گروه‌های اجتماعی در شهرها شده و زمینه‌ساز نابرابری‌ها و بی‌عدالتی در شهرها گردیده، به‌طوری که امروزه فضاهای شهری به عرصه‌ی تضادهای اجتماعی بدل شده است. رقابت بر سر دست‌یابی به امکانات و منافع بیش‌تر، جدایی‌گزینی اقتصادی- اجتماعی را جای‌گزین جدایی‌گزینی‌های قومی و نژادی کرده است. پس از انقلاب صنعتی تحولات اجتماعی و اقتصادی به‌ویژه فن‌آوری‌ها، نظام سکونت‌گاه‌های انسانی(شهری، روستایی) را به شدت تحت تأثیر قرار داده است؛ به‌گونه‌ای که سهم جمعیت شهری نسبت به جمعیت روستایی فزونی گرفته و در فضای لجام‌گسیخته و بدون برنامه و تا اندازه‌ای نشأت‌گرفته از مهاجرت شدید و بی‌برنامه‌ی روستایی، این امر مدیریت شهری را نه‌تنها در

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

ارائه‌ی خدمات عمومی با مشکل روبه‌رو ساخته است، بلکه در عصر جهانی‌شدن، مدیریت کارآمد و اثربخش را به یک مدیریت منفعل و اقتضایی مبدل ساخته است. از آن‌جا که شهرداری‌ها، ارائه‌دهندگان اصلی خدمات و کالاها در سطح شهر می‌باشند(ملکی،۱۳۹۴)، دامنه‌ی آن به افراد خاص محدود نمی‌گردد، بلکه تمام حوزه‌ی عمل شهرداری در سطح شهر را شامل می‌شود. بدین لحاظ آن‌چه در شرح وظایف مدیریت شهری مربوط به بخش خدمات‌رسانی می‌باشد مورد ملاحظه قرار می‌گیرد که صورت کلی آن شامل آماده‌سازی زیرساخت‌های اساسی شهر، آماده‌سازی خدمات لازم برای رفاه زندگی شهروندان در شهر و مهیاساختن تسهیلات اجتماعی است. در این زمینه محققان حداقل دو هدف را برای ارائه‌ی خدمات شهری از جانب شهرداری‌ها عنوان می‌کنند:

تأمین بهداشت شهر

تأمین امکانات و تسهیلات اجتماعی، رفاهی و فرهنگی

این دو هدف را می‌توان در زیر عنوان هدفی کلان با عنوان تأمین نیازهای شهروندان و ایجاد یک شهر سالم گنجاند. بر اساس گزارش‌های مختلف، در حال حاضر بیش از نیمی از جمعیت جهان در محیط‌های شهری زندگی می‌کنند. از طرفی دیگر رشد سریع شهرهای بزرگ در کشورهای جهان سوم، توجه بسیاری از محققان را به نبودن تعادل‌ها و نابسامانی‌های ناشی از این رشد، به‌ویژه در زمینه‌ی مسایل مربوط به عدم تعادل عرضه و تقاضای سطح مسکونی و خدمات شهری که جزء مشهودترین مسایل شهری است، معطوف ساخته است (جعفری،۱۳۹۴:۱۴۱). به‌طور کلی،آن‌چه که در مدیریت بحران شهری باید بدان توجه داشت، ذکر این موضوع است که بی‌توجهی به ارائه‌ی خدمات در زمان بروز بحران می‌تواند به مسایل مختلفی مانند مرگ و میر، بیماری‌ها و.... منجر گردد که لازمه‌ی آن خدمت‌رسانی به‌موقع و عادلانه در سطح شهر بوده است که لزوم توجه به این امر را برجسته کرده است. با توجه به مبانی نظری و تجربی پژوهش ۶ فرضیه‌ی پژوهشی تدوین شدند که به شرح زیر می‌باشند:

به نظر می‌رسد مدیریت یکپارچه‌ی شهری بر آمادگی مدیریت بحران برای اقدام در شرایط بحرانی تأثیرگذار است.

به نظر می‌رسد مدیریت یکپارچه‌ی شهری بر سرعت ارائه‌ی خدمات به شهروندان در شرایط بحرانی تأثیرگذار است.

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

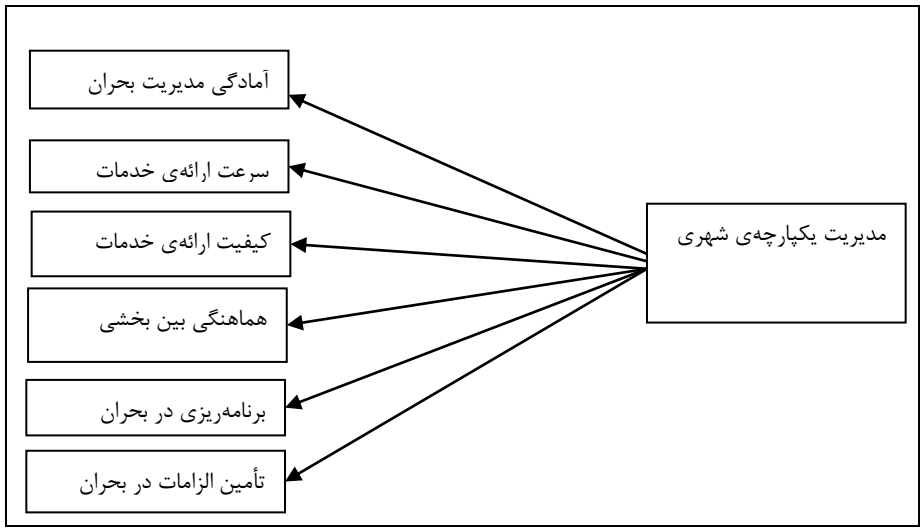
به نظر می‌رسد مدیریت یکپارچه‌ی شهری بر کیفیت ارائه‌ی خدمات به شهروندان در شرایط بحرانی تأثیرگذار است.

به نظر می‌رسد مدیریت یکپارچه‌ی شهری بر هماهنگی بین بخشی در شرایط بحرانی تأثیرگذار است.

به نظر می‌رسد مدیریت یکپارچه‌ی شهری بر برنامه‌ریزی مناسب در شرایط بحرانی تأثیرگذار است.

به نظر می‌رسد مدیریت یکپارچه‌ی شهری بر تأمین الزامات مورد نیاز در شرایط بحرانی تأثیرگذار است.

مدل مفهومی تحقیق با توجه به تئوری‌ها و فرضیات تحقیق به صورت زیر مطرح شده است:



شکل شماره‌ی یک-مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی است؛ چراکه در جست‌وجوی دست‌یابی به یک هدف عملی است و از نظر روش حل مسأله پژوهش و گردآوری داده‌ها توصیفی و پیمایشی می‌باشد. همان‌گونه که در بیان مسأله‌ی تحقیق عنوان شد،شهرداری و هلال احمر نقش مستقیمی در

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

مدیریت بحران و ارائه‌ی خدمات عمومی به شهروندان هستند. چون سازمان آتش‌نشانییکی از سازمان‌های تابعه‌ی شهرداری تهران محسوب می‌شود و سازمان مدیریت بحران کشور یک سازمان فرابخشی است که در ارائه‌ی خدمات عمومی نقش چندانی برعهده ندارد. بنابراین جامعه‌ی آماری در این پژوهش، مدیران ارگان‌های مرتبط با مدیریت شهری از جمله شهرداری و هلال احمر در شهر تهران می‌باشد که طی بررسی‌های به‌عمل‌آمده، ۲۲ مدیر از مناطق ۲۲ گانه‌ی تهران و ۲۸ مدیر،معاون و سرپرست اداره‌ی کل از هلال احمر به‌عنوان جامعه‌ی آماری انتخاب شدند. هم‌چنین با روش نمونه‌گیری هدف‌مند و سرشماری کل، تعداد ۵۰ نفر از جامعه‌ی آماری به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش از پرسش‌نامه به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز استفاده شده است.جهت تعیین روایی پرسش‌نامه از نظرات خبرگان و جهت تأیید پایایی از آلفای کرونباخ استفاده شد؛ بدین صورت کهپرسش‌نامه‌ی نهایی در اختیار تمامی ۲۵ نفر از اعضای نمونه‌ی آماری قرار گرفت که مقدار آلفای کرونباخ با ۰/۸۶ درصد برابر شد که پایایی پرسش‌نامه را نشان می‌دهد. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون تی مستقل و تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده نمودیم و نرم‌افزار مورد نظر spss بوده است.

یافته‌های پژوهش

در این بخش از مقالـه به بررسی شاخـص‌های آمـار توصیفی در پژوهش شامل میانگین، کم‌ترین مقدار، بیش‌ترین مقدار، انحراف معیار می‌پردازیم که نتایج در ادامه و در قالب جدول شماره۱ ارائه شده است. با توجه به این جدول می‌توان اذعان کرد که بیش‌ترین میانگین برای متغیرهای؛ کیفیت ارائه‌ی خدمات به شهروندان و تأمین الزامات مورد نیاز و هم‌چنین کم‌ترین میانگین برای متغیر آمادگی مدیریت بحران برای اقدام، سرعت ارائه‌ی خدمات به شهروندان، هماهنگی بین بخشی و برنامه‌ریزی مناسب می‌باشد. بیش‌ترین انحراف معیار نیز برای متغیرهای کیفیت ارائه‌ی خدمات به شهروندان و تأمین الزامات مورد نیاز بوده و کم‌ترین انحراف معیار برای دو متغیر؛ ارائه‌ی خدمات به شهروندان و تأمین الزامات مـورد نیاز می‌باشد و هم‌چنین کم‌ترین میانگین برای متغیرهای؛ آمادگی مدیریت بحران برای اقدام، سرعت ارائه‌ی خدمات به شهروندان، هماهنگی بین بخشی و برنامه‌ریزی مناسب بوده است.

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

جدول شماره‌ی ۱- یافته‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیر ها	تعداد	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
۱	آمادگی مدیریت بحران برای اقدام	۵۰	۱	۵	۳	۱.۴۱
۲	سرعت ارائه‌ی خدمات به شهروندان	۵۰	۱	۵	۳	۱.۴۱
۳	کیفیت ارائه‌ی خدمات به شهروندان	۵۰	۲	۵	۳.۵	۱.۵۳
۴	هماهنگی بین بخشی	۵۰	۱	۵	۳	۱.۴۱
۵	برنامه‌ریزی مناسب	۵۰	۱	۵	۳	۱.۴۱
۶	تأمین الزامات مورد نیاز	۵۰	۲	۵	۳.۵	۱.۵۳

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها پس از مشخص‌شدن این‌که باید از آزمون پارامتریک استفاده کنیم(پیش شرط‌های لازم برای استفاده از آزمون پارامتریک عبارتند از: الف.نرمال‌بودن توزیع متغیرهاست که از طریق قضیه‌ی حد مرکزی یا آزمون کلموگروف اسمیرنوف به‌دست می‌آید. ب. پیوسته‌بودن داده‌ها که از طریق شبه‌فاصله‌ای‌بودن مقیاس قابل ردیابی و تفسیر است و ج.اصل برابری واریانس‌ها). حال پس از مشخص‌شدن نوع فرضیه‌ها که از نوع رابطه‌ای می‌باشد و با توجه به این‌که تعداد متغیرهای موجود بیش از دوتا است، ابتدا نتایج نرمال‌بودن توزیع را به‌وسیله‌ی آزمون کلموگروف اسمیرنوف به‌دست آورده‌ایم که با توجه به خطای اندازه‌گیری بالاتر از ۰/۰۵، نرمال‌بودن توزیع حاصل می‌شود). با توجه به این‌که سطح معناداری بیش‌تر از ۰/۰۵ یعنی(۰/۲۰۰) می‌باشد، می‌توان بیان داشت که داده‌ها نرمال هستند.

جدول شماره۲- آزمون نرمال‌بودن داده‌ها

	Kolmogorov-Smirnov		
	Statistic	Df	.Sig
مشاهدات	۰/۴۵۳	۴۹	(*)۰/۲۰۰

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

در این‌جا به بررسی شش فرضیه‌ی تدوین‌شده در پژوهش پرداخته شده است که با استفاده از آزمون‌های تفاوت میانگین ها و رگرسیون چندگانه صورت گرفته است و این نتایج در جداول شماره ۴ و شماره ۵ قابل مشاهده است. با توجه به جدول شماره(۴) می‌توان بیان کرد که مقدار t به‌دست‌آمده، یعنی(۳,۶۳) برای آمادگی مدیریت بحران برای اقدام(۴,۳۸)، برای سرعت ارائه‌ی خدمات(۵,۷۸)، برای کیفیت ارائه‌ی خدمات(۶,۶۸)، برای هماهنگی بین بخشی(۸,۴)، برای برنامه‌ریزی مناسب(۷,۳۲) و تأمین الزامات مورد نیاز، از t جدول بحرانی که برابر است با ۱,۹۶ می‌باشد، بزرگ‌تر هستند و هم‌چنین سطوح معناداری کم‌تر از ۰/۰۵ است می‌توان با اطمینان در سطح۰,۹۵ عنوان کرد که کلیه‌ی فرضیات پژوهشی تأیید شدند.هم‌چنین با توجه به جدول شماره(۴) می‌توان گفت که با افزایش یک واحد از مدیریت یکپارچه‌ی شهری به میزان(۰,۴۶۶) آمادگی مدیریت بحران برای اقدام(۰,۳۶۸)، سرعت ارائه‌ی خدمات(۰,۴۳۷)، کیفیت ارائه‌ی خدمات(۰,۵۳۳)، هماهنگی بین بخشی (۰,۵۱۱)، برنامه‌ریزی مناسب در شرایط بحران (۰,۴۵۴) و تأمین الزامات مورد نیاز در شرایط بحران نیز افزایش پیدا خواهند کرد. هم‌چنین با توجه به نتایج رگرسیون می‌توان بیان کرد که هماهنگی بین بخشی با ضریب (۰,۵۳۳)، بیش‌ترین مقدار تأثیرپذیری را از مدیریت یکپارچه‌ی شهری و سرعت ارائه‌ی خدمات با ضریب (۰,۳۶۸)، کم‌ترین مقدار تأثیرپذیری را از مدیریت یکپارچه‌ی شهری دارد.

جدول شماره۳–نتایج آزمون آماری تفاوت میانگین ها

فرضیه	T	سطح معناداری	وضعیت فرضیه
اول	۳/۶۳	۰.۰۰۰	تائید
دوم	۴/۳۸	۰.۰۰۲	تائید
سوم	۵/۷۸	۰.۰۰۰	تائید
چهارم	۶/۶۸	۰.۰۰۰	تائید
پنجم	۸/۴۳	۰.۰۰۲	تائید
ششم	۷/۳۲	۰.۰۰۰	تائید

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

جدول شماره ۴-ضرایب رگرسیونی متغیرها

متغیرها	ضرایب استانداردنشده	ضرایب استانداردشده	sig
مقدار ثابت	۴۰.۱۴	.....	۰/۰۰۰
آمادگی مدیریت بحران برای اقدام	۰.۴۶۶	۰.۲۴۳	۰/۰۰۱
سرعت ارائه‌ی خدمات به شهروندان	۰.۳۶۸	۰.۱۸۹	۰/۰۰۲
کیفیت ارائه‌ی خدمات به شهروندان	۰.۴۳۷	۰.۲۶۶	۰/۰۰۰
هماهنگی بین بخشی	۰.۵۳۳	۰.۳۲۶	۰.۰۰۰
برنامه‌ریزی مناسب	۰.۵۱۱	۰.۲۵۶	۰/۰۰۲
تأمین الزامات مورد نیاز	۰.۲۶۳	۰.۴۵۴	۰.۰۰۰۰

با توجه به نتایج رگرسیونی ۶ فرضیه مورد بررسی معادله رگرسیونی زیر بدست آمده است:

۰/۰+۵۱۱/۴۵۴ +۵۳۳/ ۴۳۷/۰+۳۶۸/۰+۴۶۶/۰+ ۰/۰ +۴۰/۱۴= مدیریت یکپارچه‌ی شهری

بحث و نتیجه‌گیری

هدف این پژوهش نقش مدیریت یکپارچه‌ی شهری در بهبود مدیریت بحران و افزایش کیفیت خدمات عمومی به شهروندان در استان تهران بوده است. ۶ فرضیه‌ی پژوهشی تدوین شدند که به شرح زیر هریک را مورد بررسی و تبیین قرار خواهیم داد:

مدیریت یکپارچه‌ی شهری بر آمادگی مدیریت بحران برای اقدام در شرایط بحرانی تأثیرگذار است.با توجه به جداول شماره ۱(آزمون t) و شماره ۲(رگرسیون چندگانه) می‌توان عنوان کرد که فرضیه‌ی اول مورد تأیید واقع شده و با افزایش یک واحد مدیریت یکپارچه‌ی شهری به مقدار(۰.۴۶۶) آمادگی مدیریت بحران برای اقدام در شرایط بحران نیز افزایش خواهد یافت. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیقات اتحادنژاد و همکاران(۱۳۹۶) هم‌سو بوده و هم‌خوانی دارد.در تبیین نتیجه‌ی این فرضیه می‌توان بیان کرد که هدف اصلی مدیریت یکپارچه‌ی شهری،یک‌دست‌نمودن کلیه‌ی اقدامات و برنامه‌هایی است که در زمان بروز بحران باید نسبت به آن‌ها توجه شود.از این

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

رو مدیریت یکپارچه‌ی شهری با درنظرگرفتن برنامه‌های آموزشی و پیش‌گیرانه جهت کاهش خسارات در زمان بروز بحران، باعث افزایش آمادگی در برابر بحران‌ها شده که در نهایت کارایی مدیریت شهری را نیز ارتقا خواهد داد.بنابراین توجه به ابعاد مختلف آمادگی در برابر بحران‌ها باید در دستور کار مسئولین شهری قرار گیرد تا ضمن افزایش آمادگی در برابر بحران‌ها به کاهش خسارات نیز منجر گردد.

مدیریت یکپارچه‌ی شهری بر سرعت ارائه‌ی خدمات به شهروندان در شرایط بحرانی تأثیرگذار است.با توجه به جداول شماره۱(آزمون t) و شماره۲(رگرسیون چندگانه) می‌توان عنوان کرد که فرضیه‌ی دوم مورد تأیید واقع شده و با افزایشیک واحد مدیریت یکپارچه‌ی شهری به مقدار(۰.۳۶۸) سرعت ارائه‌ی خدمات به شهروندان در شرایط بحرانی نیز افزایش خواهد یافت.نتایج این فرضیه با نتایج تحقیقات حاج محمدی(۱۳۹۳) هم‌سو بوده و هم‌خوانی دارد.در تبیین نتیجه‌ی این فرضیه می‌توان بیان کرد که در زمان بروز بحران، دست‌یابی به خدمات شهری و امدادرسانی از مهم‌ترین عواملی است که می‌تواند منجر به کارایی مدیریت یکپارچه‌ی شهری شود؛ چراکه سرعت ارائه‌ی خدمات، باعث کاهش خسارات مالی و جانی شده که باعث خواهد شد تا مسئولین شهری نیز به نحو مطلوبی از عهده‌ی وظایف خود در برابر شهروندان برآیند.

مدیریت یکپارچه‌ی شهری بر کیفیت ارائه‌ی خدمات به شهروندان در شرایط بحرانی تأثیرگذار است.با توجه به جداول شماره۱(آزمون t) و شماره۲(رگرسیون چندگانه) می‌توان عنوان کرد که فرضیه‌ی سوم مورد تأیید واقع شده و با افزایش یک واحد مدیریت یکپارچه‌ی شهری به مقدار (۰.۴۳۷) کیفیت ارائه‌ی خدمات به شهروندان در شرایط بحرانی نیز افزایش خواهد یافت.نتایج این فرضیه با نتایج تحقیقات والریو و همکاران(۲۰۱۵) هم‌سو بوده و هم‌خوانی دارد.در تبیین نتیجه‌ی این فرضیه می‌توان بیان کرد که آن‌چه که در ارائه‌ی خدمات مورد نظر است، توجه به کیفیت خدمات ارائه‌شده به شهروندان است؛ چراکه عدم کیفیت و یا بدکارکردی خدمات، باعث خواهد شد تا بحران‌های ایجاد شده تأثیرات مخرب خود را هم‌چنان گذاشته و خدمات ارائه‌شده نیز تأثیر چندانی بر بهبود کیفیت زندگی شهروندان نخواهد داشت. بنابراین لازمه‌ی وجود یک مدیریت یکپارچه‌ی شهری توجه به کیفیت خدمات شهری است.

مدیریت یکپارچه‌ی شهری بر هماهنگی بین بخشی در شرایط بحرانی تأثیرگذار است.با توجه به جداول شماره۱(آزمون t) و شماره۲(رگرسیون چندگانه) می‌توان عنوان کرد که فرضیه‌ی چهارم مورد تأیید واقع شده و با افزایش یک واحد مدیریت یکپارچه‌ی شهری به مقدار (۰.۵۳۳)

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

هماهنگی بین بخشی در شرایط بحرانی نیز افزایش خواهد یافت.نتایج این فرضیه با نتایج تحقیقات اتحادنژاد و همکاران(۱۳۹۶) هم‌سو بوده و هم‌خوانی دارد.در تبیین نتیجه‌ی این فرضیه می‌توان بیان کرد که همان‌طور که از عنوان مدیریت یکپارچه‌ی شهری برمی‌آید، هدف ایجاد هماهنگی بین سازمان‌های مختلف در زمـان وقوع بحران است که باعث خواهد شد تا سازمان‌های مربوطه برنامه‌های تدوین‌شده و وظایف خود را در زمان و مکان مقرر و معین انجام داده و از اثرات منفی ناهماهنگی‌ها نیز جلوگیری به عمل آید.

مدیریت یکپارچه‌ی شهری بر برنامه‌ریزی مناسب در شرایط بحرانی تأثیرگذار است.با توجه به جداول شماره۱(آزمون t) و شماره۲(رگرسیون چندگانه) می‌توان عنوان کرد که فرضیه‌ی پنجم مورد تأیید واقع شده و با افزایش یک واحد مدیریت یکپارچه‌ی شهریبه مقدار (۰.۵۱۱) برنامه‌ریزی مناسب در شرایط بحرانی نیز افزایش خواهد یافت.نتایج این فرضیه با نتایج تحقیقات حاج محمدی(۱۳۹۳) هم‌سو بوده و هم‌خوانی دارد. در تبیین نتیجه‌ی این فرضیه می‌توان بیان کرد که هدف اصلی مدیریت یکپارچه‌ی شهری، تدوین برنامه‌های اجرایی و راهبردی لازم در زمان وقوع بحران است که این نوع مدیریـت‌ها باعث افزایش برنامه‌های گوناگون تدوین‌شده در سازمان‌های مختلف هستندو در نهایت باعث خواهند شد تا مسئولین نیز جهت اجرایی‌نمودن برنامه‌های خود موانع کم‌تری را پیش روی خود دیده و از آسیب‌های بی‌برنامگی در زمان وقوع بحران‌ها پیش‌گیری به عمل آید.

مدیریت یکپارچه‌ی شهری بر تأمین الزامات مورد نیاز در شرایط بحران تأثیرگذار است.با توجه به جداول شمـاره۱(آزمون t) و شماره۲ (رگرسیون چندگانه) می‌توان عنوان کرد که فرضیه‌ی ششم مورد تأیید واقع شده و با افزایش یک واحد مدیریت یکپارچه‌ی شهری به مقدار (۰.۵۴۵) تأمین الزامات مورد نیاز در شرایط بحرانی نیز افزایش خواهد یافت. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیقات بابایی و ابراهیمی(۱۳۹۵) هم‌سو بوده و هم‌خوانی دارد.در تبیین نتیجه‌ی این فرضیه می‌توان بیانکرد که یکی از سازوکارهای مدیریت یکپارچه‌ی شهری فراهم‌نمودن تجهیزات و الزامات مورد نیاز در زمان وقوع بحران است.این گونه مدیریت شهری به پیش‌بینی‌های لازم در خصوص الزامات مورد نیاز باعث خواهد شد تا در زمان وقوع بحران‌ها، الزامات در اختیار شهروندان و مسئولین قرار گرفته تا با بحران‌های به وقوع پیوسته مقابله‌ی مناسب‌تری داشته باشند.

پژوهش‌گر با توجه به نتایج تحلیل فرضیات، جهت کاربردی‌نمودن نتایج، پیشنهادهای زیر را ارائه کرده است:

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

پیشنهاد می‌شود که سازمان مدیریت بحران با سازمان شهرداری، برنامه‌های اجرایی و راهبردی مشترکی به تفکیک وظایف در خصوص مقابله با بحران‌ها داشته باشند.

پیشنهاد می‌شود که سازمان‌های مربوطه در خصوص مدیریت بحران از فن‌آوری‌های لازم در این خصوص بهره‌برداری کنند.

پیشنهاد می‌شود که سازمان مدیریت بحران جهت تدوین برنامه‌های مقابله با بحران را در قالب مدیریت یکپارچه‌ی بحران تنظیم کند.

پیشنهاد می‌شود که سازمان‌های مدیریت بحران و مدیریت شهری به وضعیت فعلی نحوه‌ی خدمات‌رسانی در شرایط عادی توجه نموده و سعی کنند با تدوین پیش‌بینی‌های لازم در زمان وقوع بحران، سرعت و کیفیت خدمت‌رسانی را افزایش دهند.

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

منابع و ماخذ

۱-اتحاد نژاد، شاپور، غلامی عبدالخالق(۱۳۹۵)، توانمند سازی منابع انسانی در سازمان‌های پیچیده امروزی، **ششمین همایش پژوهش های نوین**، صص ۱۳۴-۱۱۹.

۲-اعتباریان، اکبر(۱۳۹۳)، خوشه بندی سبک زندگی مبتنی بر مصرف رسانه ای(مورد مطالعه: کلان شهر اصفهان)، **فصلنامه جامعه پژوهی فرهنگی** سال پنجم پاییز ۱۳۹۳ شماره ۳ (پیاپی ۱۳)، صص ۱۶۳-۱۴۱.

۳-اعرابی، سید محمد، فیاضی مرجان(۱۳۹۳)، **الگوی هماهنگی استراتژی منابع انسانی با عناصر سازمان و تأثیر آن بر بهبود عملکرد، مطالعات مدیریت انتظامی** » تابستان ۱۳۹۳، سال نهم - شماره ۲، صص ۲۸۶-۲۶۲.

۴-الوانی، سید مهدی، ریاحی بهروز(۱۳۸۲)، **نظریه نوین مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی ایران**، مجله تحول اداری، پاییز و زمستان ۱۳۸۲ - شماره ۴۱ و ۴۲ ، صص ۸۴-۴۱.نوین در علوم و فناوری، صص ۱۳۱-۱۲۰.

۵-بابایی، مهناز، ابراهیمی سعید(۱۳۹۵)، مطالعه و بررسی مؤلفه‌های مدیریت یکپارچه در شهر اصفهان، **فصلنامه اقتصاد شهری** سال اول شماره اول بهار ۱۳۹۵، صص۵۴-۳۵.

۶-بهرامی،احمد (۱۳۹۴) «بررسی امکان‌سنجی مدیریت یکپارچه‌ی شهری نمونه‌ی موردی: شهر تهران»، **دومین کنگره‌ی بین‌المللی زمین، فضا و انرژی‌های پاک بامحوریت مدیریت منابع طبیعی، کشاورزی و توسعه‌ی پایدار**، تهران: شرکت کیان طرح دانش، صص۷۵-۶۳.

۷-جعفری،صادق (۱۳۹۴)، **مدیریت یکپارچه‌ی شهری و شهرسبز پایدار**،فصل‌نامه‌ی پژوهش‌های علوم جغرافیایی، معماری و شهرسازی دوره سوم شماره یک، صص۲۸-۱۳.

۸-جلالی،محمد (۱۳۹۵)، مدیریت یکپارچه‌ی فضای سبز شهری بارعایت سرانه‌ی استاندارد نمونه‌ی موردی: شهرساری، **کنفرانس بین‌المللی عمران، معماری وشهرسازی ایران معاصر**، تهران: دانشگاه شهید بهشتی، صص۳۲۱-۲۹۸.

۹-حاج محمدی، علیرضا(۱۳۹۳)، الگوی مدیریت شهری یکپارچه در مدیریت بحران»، دومین کنفرانس ملی مدیریت بحران وHSEدر شریان‌های حیاتی، **فصلنامه صنایع و مدیریت شهری**، تهران: دبیرخانه‌ی دایمی کنفرانس ملی مدیریت بحران، صص۲۱۴-۱۹۷.

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

۱۰-حسینی،علی (۱۳۸۸)، بررسی نقش و جایگاه شورای اسلامی شهر در تحقق مدیریت یکپارچه‌ی شهری (ازدیدگاه قوانین موجود)، اولین کنفرانس بین‌المللی و هشتمین کنفرانس ملی برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مشهد: شورای اسلامی شهر مشهد- دانشگاه فردوسی مشهد- شهرداری و مرکز پژوهش‌های شورای اسلامی شهر مشهد، صص۱۲۱-۱۱۰.

۱۱-خسروی،علی (۱۳۹۵)، بررسی موانع مدیریت یکپارچه‌ی شهری درایران (موردپژوهی: کلان‌شهرشیراز)، **فصل‌نامه‌ی پژوهش‌های علوم جغرافیایی، معماری وشهرسازی**، دوره ششم شماره یک، صص۱۲۳-۱۰۸.

۱۲-خسروی حاجیوند، ایرج (۱۳۹۵)، بررسی مولفه‌های تاب آوری شهری با تاکید بر سوانح طبیعی (زلزله)(نمونه موردی منطقه ۱۶ تهران)، **فصلنامه مطالعات مدیریت شهری** زمستان ۱۳۹۵ - شماره ۳۲، صص۱۰۰-۸۷.

۱۳-رهنما، هوشنگ(۱۳۸۲)،عصر گفت و گوی جهانی، **فصلنامه اخبار ادیان** اسفند ۱۳۸۲ شماره ۶، صص۵۹-۵۶.

۱۴-زارعی،علی (۱۳۹۴)، بررسی تأثیر استقرار مدیریت یکپارچه‌ی شهری بر حمل و نقل پایدار شهری در کلان شهر تبریز، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و علوم انسانی، استانبول- کشور ترکیه: مؤسسه‌ی مدیران ایده‌پرداز پایتخت ویرا، صص۱۲۱-۱۱۰.

۱۵-عزیزی، محمدمهدی، ابویی اردکان، محمد، نوری، نسرین(۱۳۹۰)، نقش قوانین و مقررات در تحقق مدیریت یکپارچه در مجموعه شهری تهران، **فصلنامه معماری و شهرسازی آرمان شهر**: بهار و تابستان ۱۳۹۰، دوره ۴، شماره ۶ ،صص ۱۲۸-۱۱۷.

۱۶-فرجی راد، علی (۱۳۹۵)، مدیریت یکپارچه‌ی شهری، ضرورتی جهت دست‌یابی به توسعه‌ی گردش‌گری (نمونه‌ی موردی: شهر زاهدان)، **فصل‌نامه‌ی پژوهش‌های علوم جغرافیایی**، معماری و شهرسازی دوره دوم شماره یازدهم، صص۶۵-۵۱.

۱۷-محمدیان،لیلا (۱۳۹۲)، بررسی ضرورت و نقش مدیریت یکپارچه‌ی شهری ونقش آن در توسعه‌ی پایدار شهری، **چهارمین کنگره‌ی بین‌المللی عمران، معماری و توسعه‌ی شهری**، تهران: دبیرخانه‌ی دایمی کنفرانس، دانشگاه شهید بهشتی،صص۱۶۷-۱۵۹.

۱۸-ملکی،محمد (۱۳۹۴). مدیریت یکپارچه شهری: از تعامل مفهومی واژگان تا راهبردها و چالش‌ها، **نخستین اجلاس جهانی شوراها و شهرداران ۲۰۱۶، تهران**، موسسه نمودارتوسعه داتیس، صص۲۳۱-۲۱۹.

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]

۱۹-نامی، محمد حسن(۱۳۹۰)، فضا، بُعد چهارم قدرت، **فصلنامه علمی-پژوهشی اطلاعات جغرافیایی**، دوره بیستم، شماره هشتاد، صص ۳۳-۲۹.

۲۰-نصرتی،ابراهیم (۱۳۹۴)، نقش برنامه‌ریزی شهری در مدیریت یکپارچه‌ی مبلمان شهری (نمونه‌ی موردی: شهرتنکابن)، **چهارمین کنگره‌ی بین‌المللی عمران، معماری و توسعه‌ی شهری**، تهران، دبیرخانه‌ی دایمی کنفرانس، دانشگاه شهید بهشتی، صص۱۱۱-۹۷.

۲۱-یونسی،مهدی (۱۳۹۴)، نقش و جایگاه مدیریت یکپارچه‌ی شهری در ساختار کالبدی شهر، **سومین کنفرانس بناهای بلند، تهران**: وزارت راه و شهرسازی،صص۲۹-۱۷.

22-Ammons, D. N. (2008) City Manager and City Administrator Role Similarities and Differences,'American Review of Public Administration", Vol.28, No. 1: 24-40.

23-Chakrabarty, B.K. (2001) 'Urban Management; Concepts, Principles, Techniques and Education ,'Cities Inquery, Vol. 18, No. 5: 331-345.

24-Cronbach, L. J., (1951), Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests', "Psychometrika Journal,Vol 16, No(3): 297-334.

25-Larsen, E. and Rainie, L. (2002). The rise of the e-citizen: How people use government agencies. sited at:Washington, DC7 Pew Internet and American Life Project. Available at: http://www.fcw.gov.

26-McGill, Ronald., (1998).Urban Management in Developing Countries', "Cities Inquery, Vol. 15, No. 6: 463-471.

27-McGill, Ronald., (2001). 'Urban Management Checklist', "Cities Inquery, Vol. 18, No. 5: 347-354.

28-Ortega- A. R. and MacGregot, F. I. (2011)Dusting-off the file: A review ofknowledge on urban ornithology in LatinAmerica, Landscape and UrbanPlanning Journal, 101(1), 1-10.

29-Shoai A, (2010). Building Vulnerability Assessment and Damage Scenarios in Celano (Italy) Using a Quick Survey Data-based Methodology, Soil Dynamics and Earthquake Engineering , 82: 175-119

30-Stren, R., (1993). 'Urban Management in Development Assistance', "Cities", Vol. 10, No 2.

31-Wong, Siu-Wai & Tang, Bo-Sin & Van Horen, Basil., (2006), 'Strategic Urban Management in China: ACase Study of Guangzhou Development District', "Habitat International", Vol. 30: 645-667.

32-Valeriu Ioan-Franc, Ana-Lucia Ristea, Constanţa Popescu., (2015). Integrated Urban Governance: A New Paradigm of Urban Economy, Procedia Economics and Finance 22: 699 – 705.

[Downloaded from scdsjournal.ir on 2026-11-16]