



تحلیل و رتبه‌بندی اهمیت وظایف شهرداری‌ها در ایران با استفاده از مدل تاپسیس

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۲/۲۷ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۳/۳۰

سعید ملکی

دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز: malekis@scu.ac.ir (مسئول مکاتبات)

سجاد منفرد

کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز: sajadmonfared@yahoo.com

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: شهرداری نهادی است در محدوده شهر که برای پاسخگویی به نیازهای گوناگون شهروندان تشکیل شده است. این سازمان بر طبق قانون وظایف متعدد و متنوعی را بر عهده دارد. هدف این تحقیق بررسی اهمیت و رتبه‌بندی وظایف شهرداری‌ها در ایران و همچنین الویت‌بندی آن‌ها بر اساس دیدگاه کارشناسان است.

روش پژوهش: تحقیق حاضر از نوع نظری - کاربردی و از لحاظ روش مطالعه، توصیفی - تحلیلی می‌باشد. در این تحقیق ابتدا با بررسی وظایف نهاد شهرداری در ایران و با توجه به نظرات کارشناسان، مؤلفه‌ها و معرفه‌های مناسب استخراج شده است. سپس چند کارشناس به این مؤلفه‌ها و معرفه‌ها امتیاز داده‌اند. در نهایت با استفاده از الگوی تاپسیس این مؤلفه‌ها و معرفه‌ها مورد ارزیابی قرار گرفته است.

یافته‌ها: تحلیل‌ها نشان می‌دهد که مؤلفه خدمات شهری بر سایر مؤلفه‌ها ارجحیت دارد. بعد از مؤلفه خدمات شهری، مؤلفه عمران شهری قرار دارد. مؤلفه‌های اجتماعی - فرهنگی و نظارت نیز در رتبه‌های بعدی قرار گرفته‌اند. این امر اهمیت مؤلفه‌های خدمات شهری و عمران شهری را نسبت به سایر مؤلفه‌ها نشان می‌دهد.

نتیجه‌گیری: با توجه به نظرات کارشناسان و خروجی مدل تاپسیس، در مجموع می‌توان گفت که با توجه به قوانین موجود در زمینه وظایف شهرداری‌ها و همچنین انتظارات شهروندان از این نهاد، باید عمده توان شهرداری‌ها بر حوزه های خدمات شهری و وظایف عمرانی و همچنین افزایش کیفیت خدمات دهی در این حوزه‌ها متمرکز گردد.

واژگان کلیدی: وظایف شهرداری، رتبه‌بندی، تاپسیس، ایران

مقدمه و بیان مسئله

رشد فزاینده ابعاد شهرنشینی و شکل‌گیری مقیاس‌های جدید از رشد شهری در طی چند دهه اخیر موجب شده است که شهر و شهرسازی معاصر با چالش‌های نوینی مواجه گردد به دلیل گستردگی ابعاد و تغییر در ماهیت مسائل شهری و پیچیدگی این مسائل، جامع‌نگری و توجه به ابعاد و جنبه‌های مختلف مسئله به منظور حل پایدار آنها را اجتناب‌ناپذیر ساخته است. در این میان توجه و تأکید برنامه‌ریزی و مدیریت شهرها، بیش از هر زمان دیگری به سطوح پایین‌تر و ابعاد ملموس زندگی شهری متوجه شده است (حاجی پور، ۱۳۸۵:۳۸).

با ظهور مدیریت جدید عمومی، بخش عمومی با تقاضای روبه‌رشد برای نشان دادن کارایی و مقرون به صرفه بودن و در نتیجه علاقه به افزایش کیفیت عملکرد عمومی مواجه است (Boyne & Chen, 2006; Osborne & Gaebler, 1992).

بهبود کیفیت خدمات عمومی، نیازمند برنامه‌ریزی و نظارت مستمر است (Mzini, 2011, 2). در نتیجه شناخت فرایند ارزیابی به عنوان ابزار مدیریتی در دست مدیران توسعه‌ای فرصت را فراهم می‌آورد که تصمیمات سنجیده و منطقی اتخاذ نمایند (ساسان پور، ۱۳۸۸:۲۱۴). کارآمدی سازمان‌های عمومی ارائه دهنده خدمات در سطح محلی مانند شهرداری‌ها، نقش مهمی در ایجاد ظرفیت‌های توسعه در هر جامعه دارد. اما داوری صحیح در مورد این توان زمانی میسر است که عملکرد آنها با استفاده از روش‌های دقیق مورد سنجش قرار گیرد. «سنجش عملکرد» یکی از ابزارهایی است که میزان توفیق یا شکست یک سازمان را نشان می‌دهد (ایمانی جاجرمی و فیروز آبادی، ۱۳۸۶:۹۲).

تحقیق حاضر سعی بر آن دارد که وظایف گوناگونی را که بر طبق قانون بر عهده شهرداری گذاشته شده است، با توجه به دیدگاه کارشناسان از لحاظ درجه اهمیت، بررسی و رتبه‌بندی نماید در این راستا پس از بررسی اسنادی موضوع پژوهش، شاخص‌های تحقیق مشخص شده و با استفاده از نظرات کارشناسان و مدل‌های کمی وظایف و کارکردهای خدماتی شهرداری الویت بندی شده است.

اهداف تحقیق

شناسایی کارکردها و وظایف شهرداری‌ها در ایران

- بررسی میزان اهمیت وظایف شهرداری‌ها در ایران
- براساس نظر کارشناسان در حوزه‌ها مختلف
- رتبه‌بندی و اولویت‌بندی وظایف شهرداری‌ها بر اساس مدل TOPSIS

سؤالات تحقیق

- وظایف و کارکردهای نهاد شهرداری بر اساس عرف جاری و وظایف مندرج در قوانین شهری کدامند؟
- آیا وظایف جاری شهرداری‌ها دارای اهمیت یکسانی در حوزه‌های گوناگون می‌باشد؟
- رتبه‌بندی میزان اهمیت وظایف شهرداری بر اساس نظرات کارشناسان به چه صورت می‌باشد؟

مبانی نظری

گسترش شهرنشینی و به دنبال آن مشکلات خاص زندگی شهری بیش از پیش توجه به راهبردها و چاره‌های سودمند را برای بهینه‌سازی زندگی شهروندان ضروری ساخته است. در میان موضوعاتی همچون محیط زیست شهری، حمل و نقل شهری، ایمنی شهری و برنامه‌ریزی شهری، یکی از عوامل بسیار مهمی که تأثیر فزاینده و تعیین کننده‌ای بر عوامل سازنده شهری دارد، مدیریت شهری است که سایر اجزا و عناصر سیستم شهری به نحوی تحت تأثیر آن قرار می‌گیرند. در واقع اهمیت مدیریت شهری به اندازه‌ای است که پاسخ بسیاری از ناپایداری‌های شهری را در ارتقای کیفیت شیوه مدیریت شهری جستجو می‌کنند به طوری که بسیاری از کارشناسان و متخصصان و نیز مدیران شهری بر این باورند که راه پایداری شهری از تغییر رویکرد مدیریت شهری می‌گذرد (محمدی، ۱۳۸۷:۳۲).

بانک جهانی مدیریت شهری را به عنوان یک فعالیت شبه تجاری برای حکومت‌ها تعریف می‌کند. مدیریت شهری گاهی اوقات به عنوان یک ابزار برای پیاده سازی سیاست‌های شهری در نظر گرفته می‌شود، که به معنی علم اداره شهر می‌باشد (Momeni, 2011:66).

امروزه مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است شهرها مدیریت می‌شوند تا بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تأمین کنند مدیریت شهری دارای تشکیلات وسیعی است و نقش مهمی در موفقیت برنامه‌ها و طرح‌های توسعه شهری و همچنین رفاه عمومی، جمعیت، جریان عبور و مرور در شهر، رفاه عمومی، مسکن، کاربری زمین، تفریح، فرهنگ، اقتصاد، تأسیسات

است. شهرداری در عرف جهانی به عنوان مظهری از دولت محلی به شمار می‌آید، حجم و دامنه گسترده فعالیت‌های شهرداری‌ها و ناکارآمدی روش‌های سنتی و دستی پیشین، در پاسخ‌گویی به نیازهای متنوع و فراوان شهروندان که آشفتگی و مصرف نابهینه منابع گوناگون را نیز به همراه دارد، از دلایل عمده این نارضایتی‌ها محسوب می‌شوند (حاتمی نژاد و همکاران، ۱۳۸۶:۶۷). شهرداری به عنوان موتور رشد مطرح است، که تحت فشار زیادی برای پاسخ‌گویی به نیازهای رو به رشد و آرمان‌های مردم خود قرار دارد (Mzini, 2011:2).

شهرداری‌ها آب، سیستم فاضلاب، برق، خدمات بهداشتی، جاده‌ها، زهکشی و روشنایی خیابان و پارک‌ها و امکانات تفریحی را فراهم می‌کنند. این خدمات، دارای اثر مستقیم و فوری بر روی کیفیت زندگی مردم در آن جامعه می‌باشد (Ibid:4).

وظایف شهرداری در ایران

شهرداری‌ها از جمله مؤسسات عمومی غیردولتی- اند که وظایف بسیاری در اداره شهر بر عهده آنان گذاشته شده است. این وظایف در گستره‌های گوناگون اجتماعی، فرهنگی، عمرانی، شهرسازی و خدماتی است؛ به گونه‌ای که هر فرد شهروندی از آغاز تولد تا پایان زندگی نیازمند خدمات این نهاد غیردولتی است (بر-آبادی، ۱۳۸۴:۴۸).

در زمان حاضر وظایف شهرداری‌ها را به طور کلی می‌توان در سه حوزه دسته‌بندی کرد:

- ۱- وظایف سیاست‌گذاری، شامل:
 - تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری و هماهنگی امور شهری
 - حقوق و ضوابط شهری
 - نظارت و کنترل
- ۲- وظایف برنامه‌ریزی، شامل:
 - برنامه‌ریزی شهری
 - امور اقتصادی و مالی
- ۳- امور اجرایی، شامل:
 - عمران شهری
 - زیرساخت‌ها و تجهیزات شهری
 - خدمات شهری
 - خدمات فرهنگی و اجتماعی (برآبادی، ۱۳۸۴:۵۹).

تدوین و تنظیم وظایف شهرداری به فصل ششم قانون شهرداری مصوب ۱۱ تیر ماه ۱۳۳۴ بر می‌گردد، که به موجب مصوبات بعدی مواردی به آن الحاق یا از آن

زیربنایی و امثال آن‌ها را بر عهده دارد (تقوایی و صفر آبادی، ۱۳۹۰:۳۶).

ویلیامز مدیریت شهری را یک تئوری و چشم انداز نمی‌داند، بلکه آن را چارچوب و پایه و اساس مطالعات شهر می‌داند. او اضافه می‌کند که مدیریت شهری ارتباط قوی و تنگاتنگ با ماهیت شهر از یک طرف و ساختارهای اجتماعی و اقتصادی از طرف دیگر دارد. همچنین مدیریت شهری با سازمان‌های دولتی که در شهر خدمات ارائه می‌دهند و مردم شهر ارتباط تنگاتنگی دارد (McGill, 1998:464). روشن است که مشخصات و ساختار نهادهای قانونی اداره کننده شهر از کشوری به کشور دیگر تفاوت دارد و هر جامعه‌ای با توجه به ساختار اقتصادی، اجتماعی و سیاسی خود تعریف یا تلقی خاصی از مدیریت شهری دارد. مدیریت شهری به تمامی نهادها، سازمان‌ها و افرادی گفته می‌شود که به صورت رسمی یا غیررسمی در فرآیند مدیریت شهر اثرگذار هستند. پس مدیریت شهری فقط شهرداری و شورای شهر نمی‌باشد و هر عنصری که به شکلی در فرآیند مدیریتی شهر اثری دارد در این حیطه قرار دارد (لطفی و همکاران، ۱۳۸۸:۱۰۵).

شهرداری

شهرداری به عنوان مهم‌ترین عنصر مدیریت شهری، از جایگاه خاصی در نظام سازمان‌های اداری کشور برخوردار است. شهرداری به لحاظ حقوقی و اداری، جزو مؤسسه‌های عمومی محسوب می‌شود. با این مفهوم شهرداری یک نهاد عمومی اما غیردولتی است که اقتدار و رسمیت آن ناشی از رأی مردم یا نمایندگان مردم است و در قلمرو وظایف خود باید دارای استقلال عمل باشد (حاتمی نژاد و همکاران، ۱۳۸۶:۷۳). شهرداری سازمانی است حقوقی، محلی و مستقل که در محدوده شهر برای رفع نیازهای عمومی، رفاهی و خدماتی مردم شهر که جنبه محلی دارد تشکیل می‌گردد و منظور آن است که امور با مشارکت شهروندان حل و فصل شود. هدف اصلی شهرداری تأمین تسهیلات شهری و رفاهی مردم شهر است و همچنین به منظور وضع و اجرای قوانین شهری و تأمین نیازمندی‌های مشترک محلی فعالیت می‌کند (مسعودیفر، ۱۳۸۷:۴۷). یکی از پرکارترین سازمان‌های عمومی بویژه در شهرهای بزرگ شهرداری‌ها هستند، که بخش اعظمی از شهروندان بنا به دلایل گوناگونی در ارتباط با امور شهری خود به شهرداری‌ها مراجعه می‌- نمایند و البته گاهی این گذر با عدم رضایت همراه بوده

$$r_{ij} = \frac{r_{ij}}{\left(\sum_{i=1}^m r_{ij}^2 \right)^{\frac{1}{2}}}, \quad (j = 1, \dots, n)$$

۲- به دست آوردن ماتریس بی‌مقیاس موزون. ماتریس بی‌مقیاس شده موزن از حاصل ضرب، ماتریس بی-مقیاس سازی شده (N) در ماتریس قطری وزن‌ها (W) به دست می‌آید.

$$V = N \times W_{n \times n}$$

۳- تعیین راه‌حل ایده‌آل مثبت و راه‌حل ایده‌آل منفی بردار بهترین مقادیر هر شاخص ماتریس بردار بدترین مقادیر شاخص هر ماتریس

$$V_j^+ = V$$

$$V_j^- = V$$

۴- به دست آوردن میزان فاصله‌ای هر گزینه تا ایده‌آل مثبت و منفی

فاصله اقلیدسی هر گزینه تا ایده‌آل مثبت

$$d_i^+ = \sqrt{\sum_{j=1}^n (V_{ij} - V_j^+)^2}, i = 1, 2, \dots, m$$

فاصله اقلیدسی هر گزینه تا ایده‌آل منفی

$$d_i^- = \sqrt{\sum_{j=1}^n (V_{ij} - V_j^-)^2}, i = 1, 2, \dots, m$$

۵- تعیین نزدیکی نسبی (CL*) یک گزینه به راه‌حل ایده‌آل

$$CL_i^* = \frac{d_i^-}{d_i^- + d_i^+}$$

رتبه‌بندی گزینه‌ها: هر گزینه‌ای که CL_i^* آن بزرگتر باشد، بهتر و بالاترین رتبه را نسبت به سایر گزینه‌ها به خود اختصاص داده است (منفرد، ۱۳۹۱:۱۲۸).

یافته‌های تحقیق

مؤلفه‌ها و معرفه‌های استفاده شده در این تحقیق، وظایف گوناگونی است که شهرداری بر اساس قانون شهرداری‌ها مؤظف به اجرای آنان است.

حذف شده است. بنابراین عمده وظایف شهرداری بر اساس قانونی تعیین شده است که ۵۰ سال پیش به تصویب رسیده است. در طول این مدت بسیاری از وظایف به سازمان‌ها، دواير دولتی و یا بخش خصوصی واگذار شده است. در تقسیم بندی انجام شده شهرداری دارای ۵۳ وظیفه بوده که اکنون کمتر از ۴۰٪ این وظایف توسط خود شهرداری انجام می‌پذیرد (رضویان، ۱۳۸۱: ۱۲۵-۱۲۴).

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نوع نظری- کاربردی و از لحاظ روش مطالعه، توصیفی- تحلیلی می‌باشد. شیوه جمع آوری اطلاعات پیمایشی- کتابخانه‌ای می‌باشد. در این تحقیق ابتدا با بررسی وظایف نهاد شهرداری در ایران و با توجه به نظرات کارشناسان، مؤلفه‌ها و معرفه‌های مناسب استخراج شده است. در ادامه از پنج کارشناس خبره در این زمینه درخواست شده که به این معرفه و مؤلفه‌ها با توجه به طیف هفت تایی (امتیاز ۱ به عنوان کم اهمیت‌ترین و از امتیاز ۷ به عنوان با اهمیت‌ترین) امتیاز داده شود. در نهایت با استفاده از الگوی TOPSIS مؤلفه‌ها و معرفه‌ها مورد ارزیابی قرار گرفته شده‌اند. پنج کارشناسی که در زمینه مدیریت شهری دارای تخصص می‌باشند و به مؤلفه‌ها و معرفه‌های تحقیق نمره دادند.

روش تاپسیس

TOPSIS یکی از روش‌های تصمیم‌گیری چند معیاره (MADM) است که m گزینه^۱ را با توجه به n معیار^۲ رتبه‌بندی می‌کند. اساس این روش انتخاب گزینه‌ای است که کمترین فاصله را از جواب ایده‌آل مثبت^۳ و بیشترین فاصله را از جواب ایده‌آل منفی^۴ دارد (نوری و بختیاری، ۱۳۸۸: ۸۲).

در این روش M گزینه به وسیله N شاخص بررسی می‌شود. به طور کلی این تکنیک بر این مفهوم بنا شده است که گزینه انتخابی باید کمترین فاصله را با ایده‌آل مثبت (A+) و بیشترین فاصله را ایده‌آل منفی (A-) داشته باشد. حل مسئله با این روش، مستلزم گام‌های زیر می‌باشد.

۱- کمی کردن و بی‌مقیاس سازی ماتریس مورد نظر با کمک نرم اقلیدسی. ماتریس به دست آمده ماتریس N نامیده می‌شود.

جدول (۱): مؤلفه‌ها و معرفه‌های مورد استفاده در تحقیق

ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میادین، نامگذاری معابر و نصب لوحه نام آنها، برنامه جمع‌آوری و دفع آبهای سطحی، برنامه‌های توسعه شهری، ایجاد تاسیسات و تسهیلات عمومی شهری، پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی، زیبا سازی و بهبود محیط کالبدی شهر	عمران شهری
کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله، تنظیف معابر و ...، احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها، ایجاد و توسعه مبلمان شهری، اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی، تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه، روشنایی و امنیت معابر در شب، توسعه بهداشت در سطح شهر، احداث میادین میوه و تره بار	خدمات شهری
نظارت بر ساخت و سازها، جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم، جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آنها به خارج از شهر، جلوگیری از تكدی گری، صدور پروانه کسب برای اصناف، اخذ عوارض شهری	نظارت
تامین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت، تاسیس موسسات عمومی و فرهنگی، برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه، رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری، مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر، تکریم ارباب رجوع، انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه‌های شهرداری جهت اطلاع عموم	اجتماعی-فرهنگی

منابع: (برک پور و همکاران ۱۳۸۹: ۲۱۲)، (رفیع پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۷۱).

در مرحله بعدی ماتریس تصمیم تهیه می‌شود. در واقع ماتریس تصمیم پارامتری است و لازم است کمی شود. به این منظور تصمیم‌گیرنده برای هر شاخص وزنی را معین می‌کند. مجموعه وزن‌ها در ماتریس نرمالایزه شده ضرب می‌شود. در مرحله بعدی ماتریس بی‌مقیاس شده موزن را به دست می‌آوریم و در W که ماتریس قطری داده‌ها می‌باشد ضرب می‌کنیم. در این رابطه V ماتریس بی‌مقیاس شده موزن می‌باشد و W یک ماتریس قطری از وزن‌های به دست آمده از مؤلفه‌ها. با توجه به اینکه ماتریس $W_{n \times n}$ قابل ضرب در ماتریس تصمیم نرمالایزه شده $(n \times n)$ نیست، قبل از ضرب باید ماتریس وزن را به یک ماتریس قطری $W_{n \times n}$ تبدیل نمود. (جدول شماره ۴)

در ابتدای کار مؤلفه‌های اصلی تحقیق شامل عمران شهری، خدمات شهری، نظارت و اجتماعی - فرهنگی مورد بررسی قرار گرفته‌اند. همانطوری که در جدول زیر قابل مشاهده می‌باشد، پنج کارشناس خبره به مؤلفه‌های اصلی تحقیق با توجه به طیف هفت‌تایی (امتیاز ۱ به عنوان کم‌اهمیت‌ترین و امتیاز ۷ به عنوان با اهمیت‌ترین) امتیاز داده‌اند. (جدول شماره ۲)

در مرحله بعد ماتریس امتیاز داده شده، با توجه به فرمول زیر بی‌مقیاس می‌شود. هدف از این کار نرمالایزه کردن امتیازات وارد شده توسط کارشناسان می‌باشد. (جدول شماره ۳)

$$r_{ij} = \frac{r_{ij}}{\left(\sum_{i=1}^m r_{ij}^2 \right)^{\frac{1}{2}}}, \quad (j = 1, \dots, n)$$

جدول (۲): امتیاز مؤلفه‌های مورد استفاده در تحقیق

مؤلفه‌های رضایتمندی	کارشناس ۱	کارشناس ۲	کارشناس ۳	کارشناس ۴	کارشناس ۵
عمران شهری	۶	۷	۷	۷	۷
خدمات شهری	۷	۷	۷	۷	۷
نظارت	۷	۷	۶	۶	۶
اجتماعی - فرهنگی	۷	۷	۶	۷	۷

منبع: مطالعات تحقیق

جدول (۳): ماتریس بی‌مقیاس شده مؤلفه‌های تحقیق

مؤلفه‌های رضایتمندی	کارشناس ۱	کارشناس ۲	کارشناس ۳	کارشناس ۴	کارشناس ۵
عمران شهری	۰,۲۲۲۲۲	۰,۲۵	۰,۲۶۹۲۳	۰,۲۵۹۲۶	۰,۲۵۹۲۶
خدمات شهری	۰,۲۵۹۲۶	۰,۲۵	۰,۲۶۹۲۳	۰,۲۵۹۲۶	۰,۲۵۹۲۶
نظارت	۰,۲۵۹۲۶	۰,۲۵	۰,۲۳۰۷۷	۰,۲۲۲۲۲	۰,۲۲۲۲۲
اجتماعی - فرهنگی	۰,۲۵۹۲۶	۰,۲۵	۰,۲۳۰۷۷	۰,۲۵۹۲۶	۰,۲۵۹۲۶

منبع: مطالعات تحقیق

جدول (۴): ماتریس وزن های به دست آمده

وزن های به دست آمده	عمران شهری	خدمات شهری	نظارت	اجتماعی - فرهنگی
۰,۲۱۹	۰,۲۱۹	۰,۰۵۲	۰,۲۸۷	۰,۲۱۹

منبع: مطالعات تحقیق

جدول (۵): ماتریس بی مقیاس شده موزون

مؤلفه های رضایتمندی	کارشناس ۱	کارشناس ۲	کارشناس ۳	کارشناس ۴	کارشناس ۵
عمران شهری	۰,۰۹۷۵۶	۰,۰۲۶۴۴	۰,۱۵۴۱۹	۰,۱۱۳۸۳	۰,۱۱۳۸۳
خدمات شهری	۰,۱۱۳۸۳	۰,۰۲۶۴۴	۰,۱۵۴۱۹	۰,۱۱۳۸۳	۰,۱۱۳۸۳
نظارت	۰,۱۱۳۸۳	۰,۰۲۶۴۴	۰,۱۳۲۱۶	۰,۰۹۷۵۷	۰,۰۹۷۵۷
اجتماعی - فرهنگی	۰,۱۱۳۸۳	۰,۰۲۶۴۴	۰,۱۳۲۱۶	۰,۱۱۳۸۳	۰,۱۱۳۸۳

منبع: مطالعات تحقیق

جدول (۶): میزان فاصله ای هر گزینه تا ایده آل مثبت و منفی

مؤلفه های رضایتمندی	d+	d-
عمران شهری	۰/۰۰۰۲۶	۰/۰۰۱۰۱
خدمات شهری	۰	۰/۰۰۱۲۸
نظارت	۰/۰۰۱۰۱	۰/۰۰۱۲۸
اجتماعی - فرهنگی	۰/۰۰۰۴۹	۰/۰۰۰۷۹

منبع: مطالعات تحقیق

ماتریس بی مقیاس شده موزون را که حاصل ضرب وزن های قطری می باشد را در جدول ۵ مشاهده می کنید. (جدول شماره ۷) رتبه را نسبت به سایر گزینه ها به خود اختصاص خواهد داد. در مرحله بعد میزان فاصله ای هر گزینه تا ایده آل مثبت و منفی را با توجه به فرمول زیر به دست می آوریم. (جدول شماره ۶)

$$CL_i^* = \frac{d_i^-}{d_i^- + d_i^+}$$

در مرحله بعدی برای معرفه های تحقیق نیز این عملیات صورت گرفته است و در نهایت بین معرفه های تحقیق نیز وزن بندی نهایی صورت می گیرد. (جدول شماره ۸)

$$d_i^+ = \sqrt{\sum_{j=1}^n (V_{ij} - V_j^+)^2}, i = 1, 2, \dots, m$$

$$d_i^- = \sqrt{\sum_{j=1}^n (V_{ij} - V_j^-)^2}, i = 1, 2, \dots, m$$

در ادمه تعیین نزدیکی نسبی (CL^*) یک گزینه به راه حل ایده آل را با توجه به فرمول زیر حساب می کنیم و هر گزینه ای که CL^* آن بزرگتر باشد، بهتر و بالاترین

جدول (۷): ماتریس نهایی ایده آل مثبت مؤلفه های تحقیق

رتبه بندی	مؤلفه های رضایتمندی	وزن نهایی مؤلفه ها با استفاده از الگوی TOPSIS
۱	خدمات شهری	۱
۲	عمران شهری	۰/۷۹۳
۳	اجتماعی - فرهنگی	۰/۶۲۰
۴	نظارت	۰/۲۰۶

منبع: مطالعات تحقیق

جدول (۸): میزان اهمیت معرفه‌های تحقیق از دیدگاه کارشناسان

معرفه‌های تحقیق	کارشناسان				
	۱	۲	۳	۴	۵
ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میداين	۶	۷	۶	۵	۶
نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها	۶	۵	۵	۷	۷
برنامه جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی	۶	۷	۵	۶	۶
برنامه‌های توسعه شهری	۵	۷	۵	۷	۷
ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری	۷	۶	۵	۷	۷
پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث ..	۶	۶	۶	۶	۶
زیبا سازی و بهبود محیط کالبدی شهر	۷	۶	۷	۷	۷
کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله، تنظیف	۷	۶	۷	۷	۷
احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها	۶	۶	۷	۷	۷
ایجاد و توسعه میلمان شهری	۶	۵	۶	۶	۶
اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی	۶	۶	۶	۷	۷
تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه	۶	۷	۶	۵	۶
روشنایی و امنیت معابر در شب	۶	۵	۵	۷	۷
توسعه بهداشت در سطح شهر	۷	۶	۶	۶	۶
احداث میداين میوه و تره بار	۵	۶	۶	۶	۶
نظارت بر ساخت و سازها	۶	۷	۷	۷	۷
جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم	۷	۵	۶	۶	۶
جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آن‌ها به خارج از شهر	۶	۶	۶	۷	۷
جلوگیری از تکدی‌گری	۷	۶	۶	۶	۶
صدور پروانه کسب برای اصناف	۵	۶	۷	۷	۶
اخذ عوارض شهری	۶	۷	۷	۶	۷
تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت	۶	۶	۶	۷	۶
تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی	۵	۶	۶	۷	۶
برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه	۵	۶	۶	۶	۶
رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری	۶	۷	۶	۷	۷
مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر	۶	۷	۷	۷	۷
تکریم ارباب رجوع	۷	۷	۶	۷	۷
انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه‌های شهرداری جهت اطلاع عموم	۶	۷	۷	۷	۷

عمران
شهری

خدمات
شهری

نظارت

اجتماعی-
فرهنگی

جدول (۹): ماتریس بی‌مقیاس شده معرفه‌های تحقیق

معرفه‌های تحقیق	کارشناس ۱	کارشناس ۲	کارشناس ۳	کارشناس ۴	کارشناس ۵
ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میداين	۰,۰۳۵۲۹۴۱۸	۰,۰۴۰۲۲۹۸۸۵	۰,۰۳۵۰۸۷۷۱	۰,۰۲۷۳۲۲۴۰۴	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸
نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها	۰,۰۳۵۲۹۴۱۸	۰,۰۲۸۷۳۵۶۳	۰,۰۲۹۲۳۹۷۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶
برنامه جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی	۰,۰۳۵۲۹۴۱۱	۰,۰۴۰۲۲۹۸۸۵	۰,۰۲۹۲۳۹۷۶	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸
برنامه‌های توسعه شهری	۰,۰۲۹۴۱۱۷۶	۰,۰۴۰۲۲۹۸۸۵	۰,۰۲۹۲۳۹۷۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶
ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری	۰,۰۴۱۱۷۶۴۷۱	۰,۰۳۴۴۸۲۷۵	۰,۰۲۹۲۳۹۷۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶
پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی	۰,۰۳۵۲۹۴۱۱	۰,۰۳۴۴۸۲۷۵	۰,۰۳۵۰۸۷۷۱	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸
زیبا سازی و بهبود محیط کالبدی شهر	۰,۰۴۱۱۷۶۴۷۱	۰,۰۳۴۴۸۲۷۵	۰,۰۴۰۹۳۵۶۷	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶
کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله، تنظیف معابر و ...	۰,۰۴۱۱۷۶۴۷۱	۰,۰۳۴۴۸۲۷۵	۰,۰۴۰۹۳۵۶۷	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶
احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها	۰,۰۳۵۲۹۴۱۱	۰,۰۳۴۴۸۲۷۵	۰,۰۴۰۹۳۵۶۷	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶
ایجاد و توسعه میلمان شهری	۰,۰۳۵۲۹۴۱۱	۰,۰۲۸۷۳۵۶۳	۰,۰۳۵۰۸۷۷۱۹	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸
اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی	۰,۰۳۵۲۹۴۱۱	۰,۰۳۴۴۸۲۷۵	۰,۰۳۵۰۸۷۷۱۹	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶
تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه	۰,۰۳۵۲۹۴۱۱	۰,۰۴۰۲۲۹۸۸۵	۰,۰۳۵۰۸۷۷۱۹	۰,۰۲۷۳۲۲۴۰۴	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸
روشنایی و امنیت معابر در شب	۰,۰۳۵۲۹۴۱۱	۰,۰۲۸۷۳۵۶۳	۰,۰۲۹۲۳۹۷۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶
توسعه بهداشت در سطح شهر	۰,۰۴۱۱۷۶۴۷۱	۰,۰۳۴۴۸۲۷۵	۰,۰۳۵۰۸۷۷۱۹	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸
احداث میداين میوه و تره بار	۰,۰۲۹۴۱۱۷۶۵	۰,۰۳۴۴۸۲۷۵	۰,۰۳۵۰۸۷۷۱۹	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸
نظارت بر ساخت و سازها	۰,۰۳۵۲۹۴۱۱	۰,۰۴۰۲۲۹۸۸۵	۰,۰۴۰۹۳۵۶۷	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶
جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم	۰,۰۴۱۱۷۶۴۷۱	۰,۰۲۸۷۳۵۶۳	۰,۰۳۵۰۸۷۷۱۹	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸
جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آن‌ها به خارج از شهر	۰,۰۳۵۲۹۴۱۱	۰,۰۳۴۴۸۲۷۵	۰,۰۳۵۰۸۷۷۱۹	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶
جلوگیری از تکدی‌گری	۰,۰۴۱۱۷۶۴۷۱	۰,۰۳۴۴۸۲۷۵	۰,۰۳۵۰۸۷۷۱۹	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸
صدور پروانه کسب برای اصناف	۰,۰۲۹۴۱۱۷۶۵	۰,۰۳۴۴۸۲۷۵	۰,۰۴۰۹۳۵۶۷	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸
اخذ عوارض شهری	۰,۰۳۵۲۹۴۱۱	۰,۰۴۰۲۲۹۸۸۵	۰,۰۴۰۹۳۵۶۷	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶
تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت	۰,۰۳۵۲۹۴۱۱	۰,۰۳۴۴۸۲۷۵	۰,۰۳۵۰۸۷۷۱۹	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸
تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی	۰,۰۲۹۴۱۱۷۶۵	۰,۰۳۴۴۸۲۷۵	۰,۰۳۵۰۸۷۷۱۹	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸
برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه	۰,۰۲۹۴۱۱۷۶۵	۰,۰۳۴۴۸۲۷۵	۰,۰۳۵۰۸۷۷۱۹	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸	۰,۰۳۲۷۸۶۸۸
رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری	۰,۰۳۵۲۹۴۱۱	۰,۰۴۰۲۲۹۸۸۵	۰,۰۳۵۰۸۷۷۱۹	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶
مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر	۰,۰۳۵۲۹۴۱۱	۰,۰۴۰۲۲۹۸۸۵	۰,۰۴۰۹۳۵۶۷	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶
تکریم ارباب رجوع	۰,۰۴۱۱۷۶۴۷۱	۰,۰۴۰۲۲۹۸۸۵	۰,۰۳۵۰۸۷۷۱۹	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶
انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه‌های شهرداری جهت اطلاع عموم	۰,۰۳۵۲۹۴۱۱	۰,۰۴۰۲۲۹۸۸۵	۰,۰۴۰۹۳۵۶۷	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶	۰,۰۳۸۲۵۱۳۶۶

منبع: مطالعات تحقیق

جدول (۱۰): ماتریس بی‌مقیاس شده موزون معرفه‌های تحقیق

معرفه‌های تحقیق	کارشناس ۱	کارشناس ۲	کارشناس ۳	کارشناس ۴	کارشناس ۵	
عمران شهری	ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میادین	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۵۴۷۴۶	۰,۱۸۵۶۹۵
	نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۵۴۷۴۶	۰,۱۵۴۷۴۶	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵
	برنامه جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۱۵۴۷۴۶	۰,۱۵۴۷۴۶	۰,۱۸۵۶۹۵
	برنامه‌های توسعه شهری	۰,۱۵۴۷۴۶	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۱۵۴۷۴۶	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵
	ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۵۴۷۴۶	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵
	پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵
	زیبا سازی و بهبود محیط کالبدی شهر	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵
خدمات شهری	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله، تنظیف معابر و ...	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵
	احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵
	ایجاد و توسعه میلمان شهری	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۵۴۷۴۶	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵
	اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵
	تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۵۴۷۴۶	۰,۱۸۵۶۹۵
	روشنایی و امنیت معابر در شب	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۵۴۷۴۶	۰,۱۵۴۷۴۶	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵
	توسعه بهداشت در سطح شهر	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵
	احداث میادین میوه و تره بار	۰,۱۵۴۷۴۶	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵
	نظارت بر ساخت و سازها	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵
	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۱۵۴۷۴۶	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵
نظارت	جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آن‌ها به خارج از شهر	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۱۸۵۶۹۵
	جلوگیری از تکدی‌گری	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵
	صدور پروانه کسب برای اصناف	۰,۱۵۴۷۴۶	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۱۸۵۶۹۵
	اخذ عوارض شهری	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵
اجتماعی - فرهنگی	تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۱۸۵۶۹۵
	تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی	۰,۱۵۴۷۴۶	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۱۸۵۶۹۵
	برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه	۰,۱۵۴۷۴۶	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۱۸۵۶۹۵
	رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵
	مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵
	تکریم ارباب رجوع	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵
	انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه‌های شهرداری جهت اطلاع عموم	۰,۱۸۵۶۹۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵	۰,۲۱۶۶۴۵

منبع: مطالعات تحقیق

جدول (۱۱): میزان فاصله هر گزینه تا ایده آل مثبت و منفی

d-	d+	معرفه‌های تحقیق	
۰/۰۰۰۳۱	۰/۰۰۰۲۴۹۱۳	ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میداين	
۰/۰۰۰۱۹	۰/۰۰۰۴۷۷۲۷	نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها	
۰/۰۰۰۲۹	۰/۰۰۰۳۱۴۵۴	برنامه جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی	
۰/۰۰۰۳۵	۰/۰۰۰۴۱۵۷۹	برنامه‌های توسعه شهری	
۰/۰۰۰۳۹	۰/۰۰۰۲۷۱۹۲	ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری	عمران
۰/۰۰۰۱۹	۰/۰۰۰۲۰۱۸۱	پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی	شهری
۰/۰۰۰۶۱	۰/۰۰۰۰۲۵۴	زیبا سازی و بهبود محیط کالبدی شهر	
۰/۰۰۰۶۱	۰/۰۰۰۰۲۵۴	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله، تنظیف معابر و ...	
۰/۰۰۰۴۷	۰/۰۰۰۱۰۱۱۲	احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها	
۰/۰۰۰۱۴	۰/۰۰۰۳۵۸۱۶	ایجاد و توسعه میلمان شهری	
۰/۰۰۰۰۳	۰/۰۰۰۱۵۶۰۷	اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی	
۰/۰۰۰۳۱	۰/۰۰۰۲۴۹۱۳	تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه	
۰/۰۰۰۱۹	۰/۰۰۰۴۷۷۲۷	روشنایی و امنیت معابر در شب	خدمات شهری
۰/۰۰۰۳۴	۰/۰۰۰۱۵۲۸۱	توسعه بهداشت در سطح شهر	
۰/۰۰۰۱۴	۰/۰۰۰۳۴۸۸۱	احداث میداين میوه و تره بار	
۰/۰۰۰۶۲	۰/۰۰۰۰۴۸۹	نظارت بر ساخت و سازها	
۰/۰۰۰۲۸	۰/۰۰۰۳۰۹۱۷	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم	
۰/۰۰۰۰۳	۰/۰۰۰۱۵۶۰۷	جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آن‌ها به خارج از شهر	
۰/۰۰۰۳۴	۰/۰۰۰۱۵۲۸۱	جلوگیری از تکدی‌گری	
۰/۰۰۰۰۴	۰/۰۰۰۲۶۰۷۲	صدور پروانه کسب برای اصناف	نظارت
۰/۰۰۰۵۲	۰/۰۰۰۰۸۲۱	اخذ عوارض شهری	
۰/۰۰۰۲۹	۰/۰۰۰۱۶۸۶۷	تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت	
۰/۰۰۰۲۴	۰/۰۰۰۳۱۵۶۷	تأسیس موسسات عمومی و فرهنگی	
۰/۰۰۰۱۴	۰/۰۰۰۳۴۸۸۱	برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه	
۰/۰۰۰۴۶	۰/۰۰۰۱۰۳۹۵	رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری	
۰/۰۰۰۶۲	۰/۰۰۰۰۴۸۹	مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر	اجتماعی - فرهنگی
۰/۰۰۰۰۶	۰/۰۰۰۰۵۴۹	تکریم ارباب رجوع	
۰/۰۰۰۶۲	۰/۰۰۰۰۴۸۹	انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه‌های شهرداری جهت اطلاع عموم	

منبع: مطالعات تحقیق

جدول (۱۲)، ماتریس نهایی ایده‌آل مثبت معرفه‌های تحقیق

رتبه نهایی	وزن معرفه‌ها با استفاده از الگوی TOPSIS	معرفه های تحقیق	مؤلفه‌ها
۱۲	۰/۵۵۶۳۴	ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میادین	عمران شهری
۱۸	۰/۲۸۹۱۸	نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها	
۱۴	۰/۴۸۰۲۲	برنامه جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی	
۱۶	۰/۴۵۹۶۲	برنامه‌های توسعه شهری	
۱۱	۰/۵۹۱۲۱	ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری	
۱۳	۰/۴۸۳۸۶	پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی	
۲	۰/۹۲۱۶۴	زیبا سازی و بهبود محیط کالبدی شهر	
۲	۰/۹۲۱۶۴	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله، نظیف معابر و احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها	
۵	۰/۸۲۱۷۲	ایجاد و توسعه مبلمان شهری	
۲۰	۰/۲۷۶۷۸	اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی	
۸	۰/۶۵۸۷۲	تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه	خدمات شهری
۱۲	۰/۵۵۶۳۴	روشنایی و امنیت معابر در شب	
۱۸	۰/۲۸۹۱۸	توسعه بهداشت در سطح شهر	
۷	۰/۶۸۷۴۹	احداث میادین میوه و تره بار	
۱۹	۰/۲۸۶۷۲	نظارت بر ساخت و سازها	
۱	۰/۹۲۷۰۲	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم	
۱۵	۰/۴۷۸۸۳	جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آن‌ها به خارج از شهر	
۸	۰/۶۵۸۷۲	جلوگیری از تکدی گری	
۷	۰/۶۸۷۴۹	صدور پروانه کسب برای اصناف	
۱۰	۰/۶۰۸۰۷	اخذ عوارض شهری	
۴	۰/۸۶۴۲۶	تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت	اجتماعی - فرهنگی
۹	۰/۶۳۱۱۶	تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی	
۱۷	۰/۴۳۱۵۵	برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه	
۱۹	۰/۲۸۶۷۲	رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری	
۶	۰/۸۱۴۸۸	مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر	
۱	۰/۹۲۷۰۲	تکریم ارباب رجوع	
۳	۰/۹۱۶۶۸	انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه‌های شهرداری جهت اطلاع عموم	

جدول (۱۳): وزن نهایی مؤلفه‌ها و معرفه‌های تحقیق با استفاده از الگوی TOPSIS

رتبه نهایی	وزن نهایی معرفه‌ها با استفاده از الگوی TOPSIS	معرفه های تحقیق	مؤلفه‌ها
۱۱	۰/۴۴۱۲۷	ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میداين	عمران شهری (۰/۷۹۳۱۶)
۲۰	۰/۲۲۹۳۶	نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها	
۱۴	۰/۳۸۰۸۹	برنامه جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی	
۱۵	۰/۳۶۴۵۵	برنامه‌های توسعه شهری	
۱۰	۰/۴۶۸۹۲	ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری	
۱۳	۰/۳۸۳۷۸	پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی	
۳	۰/۷۳۱۰۱	زیبا سازی و بهبود محیط کالبدی شهر	خدمات شهری (۱)
۱	۰/۹۲۱۶۴	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله، تنظیف معابر و احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها	
۲	۰/۸۲۱۷۲	ایجاد و توسعه مبلمان شهری	
۱۸	۰/۲۷۶۷۸	اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی	
۵	۰/۶۵۸۷۲	تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه	
۸	۰/۵۵۶۳۴	روشنایی و امنیت معابر در شب	
۱۶	۰/۲۸۹۱۸	توسعه بهداشت در سطح شهر	
۴	۰/۶۸۷۴۹	احداث میداين میوه و تره بار	
۱۷	۰/۲۸۶۷۲	نظارت بر ساخت و سازها	
۲۱	۰/۱۹۱۷۳	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم	
۲۷	۰/۰۹۹۰۳	جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آن‌ها به خارج از شهر	
۲۵	۰/۱۳۶۲۴	جلوگیری از تکدی‌گری	
۲۴	۰/۱۴۲۱۹	صدور پروانه کسب برای اصناف	
۲۶	۰/۱۲۵۷۶	اخذ عوارض شهری	
۲۲	۰/۱۷۸۷۵	تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت	
۱۲	۰/۳۹۱۶۲	تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی	اجتماعی-فرهنگی (۰/۱۶۲۰۴۷)
۱۹	۰/۲۶۷۷۷	برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه	
۲۳	۰/۱۷۷۷۹	رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری	
۹	۰/۵۰۵۶۱	مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر	
۶	۰/۵۷۵۱۹	تکریم ارباب رجوع	
۷	۰/۵۶۸۷۷	انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه‌های شهرداری جهت اطلاع عموم	

جدول (۱۳)، ماتریس حاصل ضرب وزن مؤلفه‌ها و معرفه‌های نهایی راه‌حل ایده‌آل مثبت شاخص‌های تحقیق می‌باشد. همان‌طوری که که در این جدول قابل مشاهده است. مؤلفه‌های تحقیق با توجه به شباهت به گزینه ایده آل دارای رتبه‌های متفاوتی می‌باشند. در ارزیابی‌ها، مؤلفه خدمات شهری با امتیاز ۱ بالاترین امتیاز را به خود اختصاص داده است. مؤلفه عمران شهری با امتیاز

۰/۷۹۳، در رتبه دوم قرار گرفته است. رتبه سوم به مؤلفه خدمات اجتماعی - فرهنگی اختصاص دارد که دارای امتیاز ۰/۶۲۰ می‌باشد. پایین‌ترین رتبه نیز مؤلفه نظارت است که امتیاز ۰/۲۰۶ را به دست آورده است. در بین معرفه‌های تحقیق نیز بالاترین رتبه به معرفه کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله، تنظیف معابر و ... اختصاص دارد که دارای امتیاز ۱ می‌

دارای امتیاز ۰/۱۷۷ می‌باشد. معرفه‌های جلوگیری از تکدی‌گری، جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آن‌ها به خارج از شهر و صدور پروانه کسب برای اصناف به ترتیب با امتیازهای ۰/۱۴۲، ۰/۱۳۶ و ۰/۱۲۵ در رتبه‌های بیست و چهارم تا بیست و ششم قرار دارند. این سه معرفه در زیر مجموعه مؤلفه نظارت جای می‌گیرند. رتبه آخر نیز به معرفه جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم اختصاص دارد که امتیاز ۰/۰۹۹ را کسب نموده است.

نتیجه‌گیری

یکی از پرکارترین سازمان‌های عمومی بویژه در شهرهای بزرگ شهرداری‌ها هستند، که بخش اعظمی از شهروندان بنا به دلایل گوناگونی در ارتباط با امور شهری خود به شهرداری‌ها مراجعه می‌نمایند.

در این پژوهش وظایف اصلی شهرداری که عبارتند از: عمران شهری، خدمات شهری، نظارت و اجتماعی - فرهنگی و همچنین زیر شاخص‌های هر یک از این حوزه‌ها، به منظور دستیابی به درجه اهمیت هر کدام از این شاخص‌ها و همچنین الویت بندی آنها مورد بررسی قرار گرفته‌اند. برای این هدف از مدل شباهت به گزینه ایده‌آل برای رتبه بندی شاخص‌ها استفاده شده است. تحلیل‌ها نشان می‌دهد که مؤلفه خدمات شهری بر سایر مؤلفه‌ها ارجحیت دارد. بعد از مؤلفه خدمات شهری، مؤلفه عمران شهری در رتبه بعدی قرار گرفته شده است. مؤلفه اجتماعی - فرهنگی و نظارت نیز در رتبه‌های بعدی قرار گرفته‌اند. این امر اهمیت مؤلفه خدمات شهری و عمران شهری را نسبت به سایر مؤلفه‌ها نشان می‌دهد. در بین معرفه‌های تحقیق نیز بالاترین رتبه به معرفه کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله، تنظیف معابر و ... اختصاص دارد. معرفه احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها رتبه دوم را به دست آورده است. این دو معرفه در زیرگروه مؤلفه خدمات شهری جای می‌گیرند. رتبه سوم به معرفه زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر مربوط می‌شود. معرفه‌های جلوگیری از تکدی‌گری، جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آن‌ها به خارج از شهر و صدور پروانه کسب برای اصناف به ترتیب در رتبه‌های بیست و چهارم تا بیست و ششم قرار دارند. این سه معرفه در زیر مجموعه مؤلفه نظارت جای می‌گیرند. رتبه آخر نیز به معرفه جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم اختصاص دارد. در مجموع می‌توان گفت با توجه به قوانین موجود در زمینه وظایف شهرداری‌ها و همچنین

باشد. معرفه احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها با امتیاز ۰/۸۲۱ رتبه دوم را به دست آورده است. این دو معرفه در زیرگروه مؤلفه خدمات شهری جای می‌گیرند. رتبه سوم به معرفه زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر مربوط می‌شود که دارای امتیاز ۰/۷۳۱ می‌باشد. معرفه توسعه بهداشت در سطح شهر با امتیاز ۰/۶۸۷ رتبه چهارم را کسب نموده است. رتبه پنجم به معرفه اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی اختصاص دارد که دارای امتیاز ۰/۶۵۸ می‌باشد. معرفه‌های مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر و انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه‌های شهرداری جهت اطلاع عموم با امتیاز ۰/۵۷۵ در رتبه ششم و معرفه تکریم ارباب رجوع با امتیاز ۰/۵۶۸ در رتبه هفتم جای می‌گیرند. این سه معرفه به مؤلفه اجتماعی - فرهنگی مربوط هستند. رتبه هشتم به معرفه تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه اختصاص پیدا می‌کند که دارای امتیاز ۰/۵۵۶ می‌باشد. معرفه رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری با امتیاز ۰/۵۰۵ رتبه نهم را کسب نموده است. رتبه بعدی به معرفه ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری با امتیاز ۰/۴۶۸ اختصاص دارد. معرفه ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میادین با امتیاز ۰/۴۴۱ رتبه یازدهم را دارد. رتبه‌های دوازدهم، سیزدهم و چهاردهم به ترتیب به معرفه‌های تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت، پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی و برنامه جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی با امتیازهای ۰/۳۹۱، ۰/۳۸۳ و ۰/۳۸۰ اختصاص پیدا می‌کند. معرفه برنامه‌های توسعه شهری با امتیاز ۰/۳۶۴ در رتبه پانزدهم قرار می‌گیرد. معرفه روشنایی و امنیت معابر در شب با امتیاز ۰/۲۸۹ در رتبه شانزدهم قرار دارد. رتبه هفدهم به معرفه احداث میادین میوه و تره بار با امتیاز ۰/۲۸۶ اختصاص پیدا می‌کند. معرفه ایجاد و توسعه مبلمان شهری با امتیاز ۰/۲۷۶ و معرفه تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی با امتیاز ۰/۲۶۷ در رتبه‌های هجدهم و نوزدهم قرار می‌گیرند. رتبه بیستم نیز به معرفه نام-گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها اختصاص دارد که دارای امتیاز ۰/۲۲۹ می‌باشد. رتبه بیست و یکم متعلق به معرفه نظارت بر ساخت و سازها می‌باشد که امتیاز ۰/۱۹۱ را به دست آورده است. معرفه اخذ عوارض شهری با امتیاز ۰/۱۷۸ رتبه بیست و دوم را کسب نموده است. رتبه بعدی به معرفه برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه اختصاص دارد که

مسعودیفر، یوسف (۱۳۸۷): مدیریت، ساماندهی و بهبود خدمات شهری (مدیریت مواد زاید جامد)، مجله علوم انسانی و اجتماعی دانشگاه تبریز، شماره ۲۵. منفرد، سجاد (۱۳۹۱): ارزیابی سطح رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری نمونه موردی: شهر ایلام، پایان نامه کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز.

نوری، ایرج، بختیاری، علی (۱۳۸۸): کاربرد QFD به منظور شناسایی مشخصه های اصلی طراحی وب سایت با استفاده از TOPSIS فازی، فصلنامه مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، سال چهارم، شماره ۹.

-Boyne, G. & Chen, A (2006): Performance targets and public service improvement, Journal of Public Administration Research and Theory, 17, 455-477.

-McGill, R (1998): Urban management in development countries, cities, vol15, No6.

-Momeni, mostafa, shamskooski, hanieh, javadian, marjan (2011): Application of neighborhoods council associatins in sustainable urban management based on citizen participation, procedia Engineering 21, 65-71.

-Mzini.Lb (2011): The relationship between accountability and customer satisfaction in Sedibeng District Municipality, South Africa, A Multinational Conference on Improving the Quality of Public Services, Moscow, Russia.

یادداشت ها

¹ Multiple Attribute Decision Making

² Alternative

³ Attribute

⁴ PIS (Positive Ideal Solution)

⁵ NIS (Negative Ideal Solution)

انتظارات شهروندان از این نهاد، باید عمده توان شهرداری ها بر حوزه های خدمات شهری و وظایف عمرانی و همچنین افزایش کیفیت خدمات دهی در این حوزه ها متمرکز گردد.

منابع و مآخذ

-ایمانی جاجرمی، حسین، فیروز آبادی، سعید احمد (۱۳۸۶): بررسی مدل های سنجش عملکرد مدیریت محلی: با تاکید بر سازمان های مدیریت شهری و روستایی در ایران، فصلنامه نامه علوم اجتماعی، شماره ۲۲.

برآبادی، محمود (۱۳۸۴): الفبای شهر، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور.

برک پور، ناصر، گوهری پور، حامد، کریمی، مهدی (۱۳۸۹): ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، دو فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵.

تقوایی، مسعود، صفراآبادی، اعظم (۱۳۹۰): نقش مدیریت شهری در دستیابی به توسعه پایدار گردشگری شهری مطالعه موردی شهر کرمانشاه، مجله مطالعات جغرافیایی مناطق خشک، سال اول، شماره چهارم.

حاجی پور، خلیل (۱۳۸۵): برنامه ریزی محله مبنا رهیافتی کارآمد در ایجاد مدیریت شهری پایدار، نشریه هنرهای زیبا، شماره ۲۶.

رضویان، محمد تقی (۱۳۸۱): مدیریت عمران شهری، انتشارات پیوند نو.

رفیع پور، سعید، داداش پور، هاشم، رحمانی، مریم، هادوی، فرامرز (۱۳۸۹): ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان، دو فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۶.

ساسان پور، فرزانه (۱۳۸۸): ارزیابی توان پایداری محیط شهری برای مدیریت خوب شهری، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، شماره ۱۳.

لطفی، حیدر، عدالتخواه، فرداد، میرزایی، مینو، وزیرپور، شببو (۱۳۸۸): مدیریت شهری و جایگاه آن در ارتقاء حقوق شهروندان، فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیای انسانی، سال دوم، شماره اول.

محمدی، کاوه (۱۳۸۷): مدیریت شهری یکپارچه و اهداف ایران ۱۴۰۰، ماهنامه شهرداریها، سال نهم، شماره ۹۲.