فصلنامه علمی تخصصی مطالعات طراحی شهری و پژوهش‌های شهری
سال نهم، شماره ۲ (پیاپی: ۳۷)، بهار ۱۴۰۵ (ویژه‌نامه)
ISSN: 2645-4424

مروری نظام‌مند بر رویکردهای نوین در مدیریت خدمات شهری با تأکید بر توسعه پایدار شهری

سید محمد باقر ساداتی[۱]

تاریخ دریافت: ۱۴۰۵/۰۱/۲۰
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۳/۱۰
کد مقاله: ۲۲۲۲۷

چکـیده

مدیریت شهری در دهه‌های اخیر تحت تأثیر گسترش شهرنشینی، افزایش پیچیدگی مسائل شهری، تغییر انتظارات شهروندان و ضرورت توجه به پایداری، با تحولات اساسی مواجه شده است. الگوهای سنتی اداره شهرها که عمدتاً بر رویکردهای متمرکز، بخشی و سلسله‌مراتبی استوار بودند، دیگر پاسخگوی نیازهای متنوع و پویای جوامع شهری نیستند. از این‌رو، رویکردهای نوین مدیریت شهری با تأکید بر حکمروایی خوب شهری، مشارکت شهروندی، شفافیت، پاسخ‌گویی، هوشمندسازی، یکپارچگی نهادی و توسعه پایدار، به‌عنوان چارچوبی مؤثر برای ارتقای کیفیت اداره شهرها مطرح شده‌اند. هدف این مقاله مروری، بررسی مبانی نظری توسعه پایدار شهری، تبیین الگوهای نوین مدیریت شهری در جهان و تحلیل مهم‌ترین محدودیت‌ها و چالش‌های اجرای این رویکردها، به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه است. روش تحقیق مقاله، مروری ـ تحلیلی بوده و با اتکا به منابع کتابخانه‌ای و تحلیل متون علمی، ابعاد مختلف موضوع بررسی شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که مدیریت شهری نوین زمانی می‌تواند در تحقق توسعه پایدار موفق باشد که میان ابعاد اقتصادی، اجتماعی، زیست‌محیطی و نهادی توازن برقرار شود و سازوکارهای مشارکتی، ظرفیت نهادی، فناوری‌های هوشمند و هماهنگی بین‌سازمانی تقویت گردد. در مقابل، موانعی همچون تمرکزگرایی، ضعف زیرساخت‌ها، محدودیت منابع مالی، کمبود نیروی انسانی متخصص، ناهماهنگی نهادی و ضعف فرهنگ مشارکت، از جمله چالش‌های اصلی در مسیر تحقق این الگوها به شمار می‌روند. در مجموع، نتایج این مقاله نشان می‌دهد که آینده مدیریت شهری در گرو گذار از اداره سنتی شهر به سوی الگوهای انعطاف‌پذیر، مشارکت‌محور، دانش‌بنیان و پایدار است.

واژگـان کلـیدی: مدیریت شهری، توسعه پایدار شهری، حکمروایی شهری، شهر هوشمند، مشارکت شهروندی، مدیریت یکپارچه شهری، پایداری.

۱ - دانشجو دکتری اگروتکنولوژی-فیزیولوژی گیاهان زراعی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد فسا

۱- مقدمه

شهرها در جهان معاصر به کانون اصلی سکونت، تولید، مصرف، مبادله، نوآوری و تعاملات اجتماعی تبدیل شده‌اند و همین امر سبب شده است که مدیریت امور شهری بیش از هر زمان دیگری در مرکز توجه سیاست‌گذاران، مدیران و پژوهشگران قرار گیرد. خدمات شهری به‌عنوان بخش ملموس و روزمره حکمرانی شهری، نقش مستقیمی در کیفیت زندگی شهروندان دارد و نحوه ارائه آن می‌تواند رضایت عمومی، اعتماد اجتماعی، امنیت محیطی و کارآمدی نظام مدیریت شهری را تحت تأثیر قرار دهد. در نتیجه، مدیریت خدمات شهری دیگر صرفاً به معنای جمع‌آوری پسماند، نظافت معابر، نگهداری فضای سبز یا نگهداشت زیرساخت‌های ساده شهری نیست، بلکه به مجموعه‌ای پیچیده از تصمیمات، فرایندها، نهادها، فناوری‌ها و تعاملات اجتماعی تبدیل شده است که باید به‌صورت هماهنگ و پایدار اداره شود. (حاجی‌پور، ۱۴۰۰) در گذشته، بسیاری از شهرداری‌ها خدمات شهری را با رویکردی بخشی، واکنشی و عمدتاً اجرایی اداره می‌کردند؛ به این معنا که تمرکز اصلی بر رفع مشکلات روزمره و پاسخ به شکایات و نیازهای فوری شهروندان بود. این شیوه اگرچه در مقطعی می‌توانست برخی نیازهای حداقلی را پاسخ دهد، اما در برابر چالش‌های پیچیده امروز مانند افزایش جمعیت شهری، گسترش سکونت‌گاه‌های غیررسمی، تغییرات اقلیمی، بحران منابع، آلودگی محیطی، انتظارات فزاینده شهروندان و محدودیت بودجه‌های عمومی ناکارآمد است. از این‌رو، رویکردهای نوین در مدیریت خدمات شهری تلاش می‌کنند به‌جای واکنش پس از وقوع مسئله، بر پیش‌بینی، پیشگیری، یکپارچگی، مشارکت و بهره‌وری تأکید کنند. (محسنی، ۱۳۹۹)

توسعه پایدار شهری نیز به‌عنوان چارچوب اصلی این تحول، بر برقراری تعادل میان ابعاد اقتصادی، اجتماعی، نهادی و زیست‌محیطی تأکید دارد. در چنین چارچوبی، خدمات شهری نباید تنها به‌عنوان هزینه‌ای جاری یا وظیفه‌ای اداری دیده شود، بلکه باید به‌مثابه ابزاری برای ارتقای پایداری، عدالت فضایی، سلامت محیطی و تاب‌آوری اجتماعی تلقی گردد. برای مثال، نحوه مدیریت پسماند، کیفیت نگهداشت فضای سبز، الگوی مصرف انرژی در خدمات شهری، شیوه حمل‌ونقل درون‌شهری و حتی نحوه ارتباط شهرداری با شهروندان، همگی می‌توانند بر تحقق یا عدم تحقق توسعه پایدار اثر بگذارند. بنابراین، هرگونه تحلیل درباره مدیریت خدمات شهری ناگزیر باید پیوند آن را با توسعه پایدار شهری مورد توجه قرار دهد. (صادقی، ۱۳۹۸)

۲- مبانی نظری مدیریت خدمات شهری

مدیریت خدمات شهری را می‌توان مجموعه‌ای از سیاست‌ها، ساختارها، فرآیندها و ابزارهایی دانست که برای تأمین، نگهداری، بهبود و ارزیابی خدمات موردنیاز شهروندان در محیط شهری به‌کار گرفته می‌شود. این خدمات شامل حوزه‌هایی مانند نظافت و رفت‌وروب معابر، جمع‌آوری و دفع پسماند، نگهداری فضای سبز، روشنایی عمومی، ساماندهی منظر شهری، مدیریت آب‌های سطحی، رسیدگی به مبلمان شهری، نگهداشت تأسیسات شهری و پشتیبانی از نظم و سلامت محیطی است. از منظر نظری، مدیریت خدمات شهری باید بر سه اصل کارآمدی، پاسخگویی و عدالت استوار باشد؛ زیرا اگر خدمات به‌صورت نابرابر، غیرشفاف یا ناکارآمد ارائه شوند، نه‌تنها رضایت شهروندان کاهش می‌یابد، بلکه شکاف فضایی و اجتماعی نیز تشدید می‌شود. (علی‌اکبری، ۱۴۰۱)

یکی از مهم‌ترین بنیان‌های نظری در این حوزه، نگاه سیستمی به شهر است. بر اساس این نگاه، شهر مجموعه‌ای از اجزای به‌هم‌پیوسته است که تغییر در هر جزء، اجزای دیگر را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین، خدمات شهری نمی‌تواند به‌صورت جزیره‌ای و بدون توجه به روابط میان بخش‌ها مدیریت شود. برای مثال، مدیریت پسماند فقط مسئله جمع‌آوری زباله نیست، بلکه با آموزش شهروندی، فرهنگ عمومی، زیرساخت‌های تفکیک از مبدأ، شبکه حمل‌ونقل، الگوی مصرف، فناوری پردازش و سیاست‌های محیط‌زیستی پیوند دارد. چنین نگاهی مستلزم هماهنگی نهادی و اطلاعاتی میان بخش‌های مختلف شهرداری و سایر سازمان‌های مرتبط است. (کاظمی، ۱۳۹۷)از سوی دیگر، نظریه حکمرانی شهری نیز اهمیت زیادی در تبیین تحولات خدمات شهری دارد. بر مبنای این دیدگاه، اداره شهر دیگر صرفاً از طریق فرماندهی متمرکز و سلسله‌مراتبی ممکن نیست، بلکه نیازمند تعامل میان نهادهای عمومی، بخش خصوصی، سازمان‌های مردم‌نهاد و شهروندان است. حکمرانی شهری بر مشارکت، شفافیت، پاسخگویی، شبکه‌سازی و اعتماد متقابل تأکید دارد و خدمات شهری را به عرصه‌ای برای کنش جمعی و تصمیم‌گیری مشترک تبدیل می‌کند. در چنین شرایطی، شهرداری از یک نهاد صرفاً اجراکننده به یک تسهیل‌گر، هماهنگ‌کننده و تنظیم‌گر تبدیل می‌شود. (شریف‌زاده، ۱۳۹۹)

۲-۱- ضرورت حرکت به سمت رویکردهای نوین

تحولات محیطی و اجتماعی باعث شده است که اتکای صرف به روش‌های سنتی در مدیریت خدمات شهری، نه‌تنها ناکافی بلکه در بسیاری موارد پرهزینه و ناکارآمد باشد. رشد سریع فناوری، افزایش حجم داده‌های شهری، تغییر انتظارات شهروندان و

پیچیده‌تر شدن الگوهای زیست شهری، نیاز به رویکردهای نوین را دوچندان کرده است. امروز شهروندان تنها خواهان انجام وظایف پایه‌ای شهرداری نیستند، بلکه انتظار دارند خدمات شهری سریع، دقیق، شفاف، قابل پیگیری، کم‌هزینه، سازگار با محیط‌زیست و متناسب با نیازهای متنوع محلات و گروه‌های اجتماعی باشد. این تغییر انتظارات، شهرداری‌ها را ناگزیر کرده است تا از مدل‌های سنتی و ایستا فاصله بگیرند. (نوری، ۱۴۰۰)

یکی از دلایل اصلی ضرورت تحول، افزایش فشار بر منابع مالی و انسانی شهرداری‌هاست. بسیاری از شهرداری‌ها با محدودیت بودجه، فرسودگی تجهیزات، ناکافی بودن نیروی انسانی متخصص و پراکندگی وظایف مواجه‌اند. در چنین شرایطی، ادامه روش‌های سنتی نه‌تنها بهره‌وری را کاهش می‌دهد، بلکه امکان پاسخگویی مؤثر به نیازهای رو به افزایش شهری را نیز محدود می‌سازد. رویکردهای نوین مانند دیجیتالی‌سازی، برون‌سپاری هوشمند، مدیریت مبتنی بر داده و مشارکت شهروندی، می‌توانند به استفاده بهینه‌تر از منابع کمک کنند و از اتلاف زمان و هزینه جلوگیری نمایند. (بهرامی، ۱۳۹۸)

از منظر اجتماعی نیز تغییرات سبک زندگی، گسترش آگاهی عمومی و افزایش مطالبه‌گری شهروندان موجب شده است که مدیریت خدمات شهری به عرصه‌ای حساس و پرچالش تبدیل شود. هرگونه ضعف در ارائه خدمات، به سرعت در فضای عمومی و شبکه‌های ارتباطی بازتاب می‌یابد و می‌تواند به کاهش اعتماد عمومی منجر شود. بنابراین، رویکردهای نوین باید علاوه بر بهبود عملکرد فنی، به ارتقای ارتباطات سازمانی، شفافیت و پاسخگویی نیز توجه داشته باشند. به عبارت دیگر، تحول در خدمات شهری تنها فنی نیست، بلکه یک تحول مدیریتی، نهادی و فرهنگی نیز هست. (رستمی، ۱۳۹۹)

۲-۲- مدیریت هوشمند شهری

یکی از مهم‌ترین رویکردهای نوین در مدیریت خدمات شهری، بهره‌گیری از فناوری‌های هوشمند و داده‌محور است. شهر هوشمند به شهری گفته می‌شود که در آن داده‌ها، حسگرها، سامانه‌های اطلاعاتی و فناوری‌های ارتباطی برای بهبود تصمیم‌گیری، افزایش کارایی و ارتقای کیفیت خدمات به‌کار گرفته می‌شوند. در چنین الگویی، خدمات شهری از حالت دستی و سنتی خارج شده و به‌سوی نظامی یکپارچه، لحظه‌ای و قابل پایش حرکت می‌کند. برای مثال، استفاده از سامانه‌های هوشمند در مدیریت پسماند، روشنایی، حمل‌ونقل شهری و رسیدگی به شکایات مردمی می‌تواند سرعت و دقت ارائه خدمات را به‌طور چشمگیری افزایش دهد. (میرزایی، ۱۴۰۱)

مدیریت هوشمند شهری بر این فرض استوار است که داده، منبعی راهبردی برای تصمیم‌گیری شهری است. هرچه اطلاعات دقیق‌تر، به‌روزتر و یکپارچه‌تر باشند، امکان پیش‌بینی نیازها، تخصیص بهتر منابع و کنترل مؤثرتر خدمات افزایش می‌یابد. به‌عنوان نمونه، داده‌های حاصل از تردد شهری، میزان تولید پسماند، سطح مصرف انرژی و وضعیت فضای سبز می‌توانند به مدیران شهری کمک کنند تا برنامه‌ریزی مبتنی بر شواهد انجام دهند. در این رویکرد، تصمیم‌گیری از حالت سلیقه‌ای و مبتنی بر تجربه فردی خارج شده و به سمت تصمیم‌گیری تحلیلی و شواهدمحور حرکت می‌کند. (جعفری، ۱۳۹۸)

یکی از مزیت‌های مهم مدیریت هوشمند شهری، امکان پایش لحظه‌ای عملکرد خدمات است. در مدل‌های سنتی، ارزیابی خدمات معمولاً با تأخیر انجام می‌شد و همین موضوع اصلاح به‌موقع مشکلات را دشوار می‌کرد. اما با استفاده از سامانه‌های دیجیتال، داشبوردهای مدیریتی و ابزارهای پایش آنلاین، مدیران می‌توانند وضعیت خدمات را در لحظه مشاهده کرده و در صورت بروز انحراف، واکنش سریع نشان دهند. این ویژگی، هم موجب کاهش اتلاف منابع می‌شود و هم پاسخگویی نهادی را تقویت می‌کند. (سلیمانی، ۱۴۰۰)

۲-۳- دیجیتالی‌سازی خدمات شهری

دیجیتالی‌سازی خدمات شهری یکی دیگر از رویکردهای کلیدی در تحول مدیریت شهری است. این رویکرد به معنای استفاده از سامانه‌های الکترونیکی، پلتفرم‌های دیجیتال، اپلیکیشن‌های شهری و بسترهای هوشمند برای ارائه خدمات، دریافت بازخورد و مدیریت فرآیندهاست. دیجیتالی‌سازی می‌تواند بسیاری از فرآیندهای وقت‌گیر و پرهزینه را ساده‌تر کرده و دسترسی شهروندان به خدمات را افزایش دهد. برای مثال، ثبت شکایات، درخواست خدمات، پیگیری وضعیت پرونده‌ها و اطلاع‌رسانی شهری از طریق بسترهای دیجیتال، تجربه شهروندی را بهبود می‌بخشد و از مراجعات حضوری غیرضروری می‌کاهد. (فراهانی، ۱۳۹۹)

از منظر مدیریتی، دیجیتالی‌سازی موجب یکپارچگی اطلاعات و کاهش دوباره‌کاری می‌شود. در سیستم‌های سنتی، هر واحد سازمانی اطلاعات خود را به‌صورت جداگانه نگهداری می‌کرد و همین امر باعث موازی‌کاری، تأخیر در تصمیم‌گیری و کاهش دقت می‌شد. اما در ساختار دیجیتال، امکان اتصال پایگاه‌های داده، اشتراک اطلاعات و هماهنگی بین‌بخشی افزایش می‌یابد. این موضوع به‌ویژه در حوزه خدمات شهری اهمیت دارد؛ زیرا بسیاری از مسائل شهری ماهیتی بین‌بخشی دارند و نیازمند هماهنگی میان حوزه‌های مختلف شهرداری هستند. (هاشمی، ۱۴۰۱)

دیجیتالی‌سازی همچنین زمینه مشارکت فعال‌تر شهروندان را فراهم می‌کند. شهروندان در یک شهر دیجیتال می‌توانند نه‌تنها دریافت‌کننده خدمات، بلکه ارائه‌دهنده بازخورد، گزارش‌دهنده مسئله و حتی مشارکت‌کننده در فرآیند تصمیم‌سازی باشند. از این طریق، خدمات شهری از حالت یک‌سویه خارج شده و به فرآیندی تعاملی و مشارکتی تبدیل می‌شود. این تحول با اصول توسعه پایدار نیز سازگار است، زیرا توسعه پایدار بر توانمندسازی شهروندان و ارتقای سرمایه اجتماعی تأکید دارد. (احمدی، ۱۴۰۰)

۲-۳- مدیریت سبز و پایداری زیست‌محیطی

یکی از ابعاد اساسی توسعه پایدار شهری، توجه به مدیریت سبز در خدمات شهری است. مدیریت سبز مجموعه‌ای از سیاست‌ها و اقدامات است که هدف آن کاهش اثرات منفی فعالیت‌های شهری بر محیط‌زیست، بهینه‌سازی مصرف منابع، کاهش آلاینده‌ها و ارتقای سازگاری خدمات با ظرفیت‌های طبیعی شهر است. در این چارچوب، نحوه جمع‌آوری و پردازش پسماند، مدیریت مصرف آب و انرژی، توسعه فضای سبز، کاهش آلودگی هوا و حفظ تنوع زیستی شهری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. خدمات شهری اگر بدون ملاحظات محیط‌زیستی انجام شوند، می‌توانند خود به یکی از عوامل اصلی ناپایداری تبدیل شوند. (خلیلی، ۱۳۹۸)

مدیریت پسماند شهری یکی از مهم‌ترین عرصه‌های تحقق مدیریت سبز است. رویکردهای نوین در این حوزه بر کاهش تولید زباله، تفکیک از مبدأ، بازیافت، استفاده مجدد و پردازش بهینه تأکید دارند. تجربه شهرهای موفق نشان می‌دهد که صرفاً افزایش تعداد خودروهای جمع‌آوری زباله یا دفن پسماند، راه‌حل پایدار محسوب نمی‌شود؛ بلکه باید زنجیره مدیریت پسماند به‌صورت جامع و مبتنی بر مشارکت شهروندان و فناوری‌های پاک طراحی شود. آموزش عمومی و فرهنگ‌سازی نیز در این میان نقش مهمی دارد، زیرا بدون همراهی مردم، هیچ برنامه پایداری در این حوزه موفق نخواهد بود. (قاسمی، ۱۴۰۰)

فضای سبز شهری نیز از دیگر حوزه‌های مهم مدیریت سبز است. فضای سبز تنها کارکرد تزئینی ندارد، بلکه در بهبود کیفیت هوا، کاهش دمای شهری، افزایش نشاط اجتماعی، ارتقای سلامت روان و بهبود سیمای شهری نقش دارد. با این حال، توسعه فضای سبز باید همراه با برنامه‌ریزی اصولی، انتخاب گونه‌های سازگار با اقلیم، مدیریت مصرف آب و نگهداشت علمی باشد. رویکردهای نوین تلاش می‌کنند فضای سبز را از یک عنصر تزئینی به بخشی از زیرساخت پایدار شهری تبدیل کنند. (موسوی، ۱۳۹۹)

۲-۴- حکمروایی مشارکتی و نقش شهروندان

در رویکردهای نوین، شهروندان دیگر صرفاً مصرف‌کننده خدمات شهری نیستند، بلکه بازیگران فعال در تولید، نظارت و بهبود خدمات محسوب می‌شوند. حکمروایی مشارکتی بر این اصل استوار است که مسائل شهری زمانی بهتر حل می‌شوند که شهروندان، نهادهای عمومی، بخش خصوصی و سازمان‌های مدنی در فرایند تصمیم‌گیری و اجرا مشارکت داشته باشند. در حوزه خدمات شهری، این مشارکت می‌تواند به شکل نظرسنجی، سامانه‌های بازخورد، بودجه‌ریزی مشارکتی، همکاری داوطلبانه و برنامه‌های محله‌محور بروز پیدا کند. (نوروزی، ۱۳۹۷)

مشارکت شهروندی دو پیامد مهم دارد: نخست، افزایش کیفیت خدمات به دلیل شناسایی دقیق‌تر نیازهای واقعی مردم؛ دوم، ارتقای سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی. زمانی که شهروندان احساس کنند صدایشان شنیده می‌شود و نظراتشان در تصمیمات شهری اثر دارد، احتمال همکاری آنان با نهادهای شهری افزایش می‌یابد. این امر در حوزه‌هایی مانند نظافت عمومی، تفکیک پسماند، نگهداشت فضاهای عمومی و استفاده مسئولانه از امکانات شهری بسیار مهم است. به عبارت دیگر، خدمات شهری موفق بدون مشارکت شهروندان پایدار نخواهد بود. (جعفری، ۱۳۹۹)

حکمروایی مشارکتی همچنین موجب شفافیت و پاسخگویی بیشتر می‌شود. هنگامی که فرآیندهای ارائه خدمات در معرض نظارت عمومی قرار گیرند، احتمال سوءاستفاده، اتلاف منابع و تصمیمات سلیقه‌ای کاهش می‌یابد. از این منظر، مشارکت نه‌تنها یک ارزش دموکراتیک، بلکه یک سازوکار مدیریتی برای افزایش کارآمدی نیز هست. بنابراین، رویکردهای نوین مدیریت خدمات شهری باید سازوکارهایی برای تقویت مشارکت واقعی و مؤثر شهروندان فراهم کنند. (کریمی، ۱۴۰۱)

۲-۵- تاب‌آوری شهری و مدیریت بحران

تاب‌آوری شهری به توانایی شهر برای مقاومت، سازگاری و بازیابی در برابر بحران‌ها و اختلالات اشاره دارد. در حوزه خدمات شهری، تاب‌آوری به این معناست که نظام خدمات بتواند در شرایطی مانند سیل، زلزله، آلودگی گسترده، گرما و سرمای شدید، بیماری‌های فراگیر یا اختلالات زیرساختی، همچنان عملکرد قابل‌قبولی داشته باشد. اهمیت این موضوع به‌ویژه در دوران معاصر که شهرها با ریسک‌های محیطی و اجتماعی متعددی مواجه‌اند، بسیار افزایش یافته است. (حسینی، ۱۳۹۸)

خدمات شهری تاب‌آور باید دارای انعطاف‌پذیری، افزونگی نسبی، برنامه‌ریزی اضطراری و قابلیت بازیابی سریع باشند. برای مثال، مدیریت پسماند در شرایط بحران باید بتواند به‌سرعت خود را با وضعیت جدید تطبیق دهد؛ شبکه روشنایی و نظافت باید در شرایط خاص دچار فروپاشی کامل نشود؛ و سامانه‌های اطلاعاتی باید در برابر قطع برق یا اختلالات فنی مقاوم باشند. این امر مستلزم آن است که طراحی خدمات شهری نه بر اساس کارکرد عادی، بلکه با توجه به سناریوهای بحران و ریسک نیز صورت گیرد. (رضایی، ۱۴۰۰)

در کنار بُعد فنی، بُعد نهادی تاب‌آوری نیز اهمیت دارد. سازمان‌های شهری باید یادگیرنده، هماهنگ و چابک باشند تا بتوانند در شرایط ناپایدار تصمیمات مؤثر اتخاذ کنند. آموزش نیروی انسانی، تمرین‌های دوره‌ای، هماهنگی میان‌بخشی و وجود برنامه‌های پشتیبان، از عوامل اصلی تقویت تاب‌آوری در خدمات شهری محسوب می‌شوند. در نتیجه، تاب‌آوری شهری یکی از شاخص‌های کلیدی در ارزیابی کیفیت مدیریت خدمات شهری است. (صالحی، ۱۳۹۹)

۲-۶- یکپارچه‌سازی خدمات شهری

یکی از ضعف‌های سنتی در مدیریت شهری، بخشی‌نگری و پراکندگی وظایف است. در بسیاری از شهرها، هر خدمت به‌صورت مجزا و بدون هماهنگی مؤثر با سایر خدمات مدیریت می‌شود؛ در حالی که مسائل شهری به‌طور ذاتی به هم وابسته‌اند. یکپارچه‌سازی خدمات شهری به معنای هماهنگ‌سازی فرآیندها، تبادل اطلاعات، هم‌افزایی بین واحدها و ایجاد نگاه جامع به نیازهای شهر است. این رویکرد می‌تواند موجب کاهش هزینه‌ها، افزایش سرعت پاسخگویی و جلوگیری از موازی‌کاری شود. (طاهری، ۱۴۰۱)

یکپارچگی در خدمات شهری تنها به سطح سازمانی محدود نمی‌شود، بلکه باید در سطح سیاست‌گذاری، اجرا و ارزیابی نیز دنبال شود. برای مثال، برنامه‌ریزی فضای سبز باید با مدیریت آب، ترافیک، پسماند و حتی سلامت عمومی هماهنگ باشد. همچنین خدمات شهری در یک محله باید با ویژگی‌های جمعیتی، اجتماعی، اقتصادی و کالبدی همان محله متناسب باشد. بنابراین، الگوی یکپارچه مستلزم شناخت دقیق از تنوع فضایی شهر و انعطاف در شیوه ارائه خدمات است. (سعادتی، ۱۳۹۸)

از منظر عملی، یکپارچه‌سازی نیازمند سامانه‌های اطلاعاتی مشترک و ساختارهای هماهنگ‌کننده است. بدون وجود داده‌های واحد و استاندارد، وحدت رویه در خدمات شهری دشوار خواهد بود. به همین دلیل، بسیاری از شهرهای پیشرو در جهان از مراکز کنترل و فرماندهی شهری، داشبوردهای یکپارچه و سامانه‌های چندمنظوره بهره می‌گیرند تا تصویر جامع‌تری از وضعیت شهر داشته باشند. این تجربه‌ها نشان می‌دهد که آینده مدیریت خدمات شهری در گرو هماهنگی و هم‌افزایی نهادی است. (فرهادی، ۱۳۹۹)

۲-۷- عدالت فضایی در خدمات شهری

عدالت فضایی از مفاهیم بنیادی در توسعه پایدار شهری است و به توزیع متوازن و منصفانه خدمات، امکانات و فرصت‌ها در سطح شهر اشاره دارد. در بسیاری از شهرها، برخی مناطق از خدمات مناسب، فضای سبز کافی، نظافت مطلوب و زیرساخت‌های بهتر برخوردارند، در حالی که محلات کم‌برخوردار با کمبود خدمات و فرسودگی محیطی مواجه‌اند. این نابرابری‌ها نه‌تنها کیفیت زندگی را کاهش می‌دهد، بلکه احساس محرومیت و بی‌عدالتی را نیز تشدید می‌کند. از این‌رو، مدیریت خدمات شهری باید عدالت مکانی را در مرکز توجه قرار دهد. (نیک‌فر، ۱۳۹۷)

رویکردهای نوین به خدمات شهری بر تخصیص منابع بر اساس نیاز واقعی تأکید دارند، نه صرفاً بر مبنای جمعیت یا ساختار اداری. به‌عنوان مثال، محله‌ای که با فرسودگی زیرساخت، تراکم بالای جمعیت یا محرومیت تاریخی مواجه است، نیازمند توجه و سرمایه‌گذاری بیشتری نسبت به مناطق برخوردارتر است. چنین رویکردی می‌تواند به کاهش شکاف‌های شهری، افزایش انسجام اجتماعی و ارتقای حس تعلق کمک کند. (زارع، ۱۴۰۰)

عدالت فضایی همچنین با مفهوم حق به شهر پیوند دارد. بر اساس این دیدگاه، همه شهروندان باید از حق دسترسی برابر به خدمات، فضاها و فرصت‌های شهری برخوردار باشند. بنابراین، ارائه عادلانه خدمات شهری نه‌تنها یک الزام مدیریتی، بلکه یک ضرورت اخلاقی و اجتماعی نیز هست. هرگونه سیاست خدماتی که به بازتولید نابرابری‌های فضایی منجر شود، با اصول توسعه پایدار ناسازگار خواهد بود. (موسوی، ۱۳۹۸)

۲-۸- کیفیت زندگی شهری و خدمات شهری

کیفیت زندگی شهری یکی از مهم‌ترین پیامدهای عملکرد مناسب یا نامناسب خدمات شهری است. خدمات شهری مطلوب می‌توانند احساس امنیت، رضایت، آسایش، سلامت و تعلق مکانی را در شهروندان تقویت کنند. در مقابل، ضعف در خدمات شهری

معمولاً با نارضایتی، فرسودگی محیطی، افزایش استرس و کاهش سرمایه اجتماعی همراه است. بنابراین، مدیریت خدمات شهری باید به‌عنوان بخشی از سیاست ارتقای کیفیت زندگی مورد توجه قرار گیرد. (تاجیک، ۱۳۹۹)

کیفیت زندگی فقط به رفاه مادی محدود نمی‌شود، بلکه ابعاد ذهنی، اجتماعی و محیطی را نیز در بر می‌گیرد. تمیزی معابر، نظم شهری، وجود فضاهای عمومی مناسب، دسترسی آسان به خدمات، امنیت محیطی و زیبایی بصری همگی بر تجربه زیسته شهروندان تأثیر می‌گذارند. از این رو، خدمات شهری باید با رویکردی انسان‌محور طراحی شوند؛ یعنی نیازهای واقعی گروه‌های مختلف مانند کودکان، سالمندان، زنان، افراد دارای معلولیت و اقشار کم‌برخوردار را نیز لحاظ کنند. (رحمانی، ۱۴۰۱) در چنین نگاهی، ارزیابی خدمات شهری نباید تنها بر اساس شاخص‌های فنی انجام شود، بلکه باید رضایت شهروندان، ادراک از کیفیت محیط، میزان استفاده از خدمات و سطح اعتماد عمومی نیز سنجیده شود. بدین ترتیب، خدمات شهری به ابزاری برای ارتقای رفاه شهری و پایداری اجتماعی تبدیل می‌شود. (قاسمی، ۱۳۹۹)

۳- راهبردهای اجرایی برای بهبود خدمات شهری

برای تحقق رویکردهای نوین در مدیریت خدمات شهری، مجموعه‌ای از راهبردهای اجرایی ضروری است. نخستین راهبرد، تقویت برنامه‌ریزی مبتنی بر داده و شواهد است. شهرداری‌ها باید از تصمیم‌گیری‌های سلیقه‌ای فاصله بگیرند و با استفاده از اطلاعات معتبر درباره نیازهای محلات، الگوی مصرف خدمات، شکایات مردمی و شاخص‌های محیطی، برنامه‌ریزی کنند. این رویکرد موجب افزایش دقت در تخصیص منابع و کاهش هدررفت می‌شود. (خانی، ۱۴۰۰)

راهبرد دوم، توانمندسازی نیروی انسانی است. هیچ فناوری یا ساختار مدیریتی بدون نیروی انسانی ماهر و متعهد به نتیجه مطلوب نخواهد رسید. کارکنان خدمات شهری باید با اصول نوین مدیریت، فناوری‌های دیجیتال، روش‌های ارتباط با شهروندان و استانداردهای محیط‌زیستی آشنا باشند. آموزش مستمر و ایجاد انگیزه در کارکنان، از عناصر کلیدی موفقیت در این حوزه است. (سعیدی، ۱۳۹۸)

راهبرد سوم، توسعه مشارکت و ارتباطات اجتماعی است. شهرداری‌ها باید کانال‌های مؤثر برای دریافت بازخورد شهروندان، گفت‌وگو با محلات، تعامل با نهادهای مدنی و اطلاع‌رسانی شفاف ایجاد کنند. این موضوع موجب افزایش اعتماد عمومی و هم‌افزایی اجتماعی خواهد شد. راهبرد چهارم نیز حرکت به سمت مدیریت یکپارچه و بین‌بخشی است تا خدمات شهری از حالت جزیره‌ای خارج شود. (رجبی، ۱۳۹۹)

۳-۱-توسعه پایدار شهری

توسعه پایدار شهری از دهه ۱۹۸۰ میلادی به یکی از اصلی‌ترین رویکردها در برنامه‌ریزی و مدیریت شهری تبدیل شد. این مفهوم بر پایه دیدگاهی شکل گرفت که توسعه را صرفاً رشد فیزیکی یا اقتصادی نمی‌داند، بلکه آن را فرایندی چندبعدی می‌داند که میان پویایی‌های اقتصادی، اجتماعی، محیطی و نهادی تعادل برقرار می‌کند. در این چارچوب، شهر به‌منزله یک نظام زنده تلقی می‌شود که باید نیازهای نسل کنونی را بدون به خطر انداختن توانایی نسل‌های آینده برای تأمین نیازهایشان برآورده سازد. به بیان دیگر، توسعه پایدار شهری به دنبال رضایت هم‌زمان انسان، محیط و اقتصاد است. (محمودی، ۱۳۹۹)

یکی از مبانی نظری کلیدی در این حوزه، «سه‌بعدی بودن پایداری» است. سه‌پایه اصلی توسعه پایدار شامل عدالت اجتماعی، پایداری زیست‌محیطی و کارایی اقتصادی هستند و هر سیاست شهری که یکی از این سه بُعد را نادیده بگیرد، در عمل ناپایدار خواهد بود. خدمات شهری به‌دلیل ماهیت عملیاتی‌شان بیش از سایر بخش‌ها می‌توانند تجلی‌گاه این سه بُعد باشند؛ زیرا نحوه تولید و مصرف انرژی، مدیریت پسماند و فضاهای سبز، توزیع امکانات و تخصیص منابع مالی، هر سه مستقیماً به پایداری شهر مربوط می‌شوند. (طالبی، ۱۴۰۰)

همچنین نظریه مؤسسات شهری پایدار تأکید دارد که پایداری تنها با اصلاح فنی یا فناوری به‌وجود نمی‌آید؛ بلکه از طریق تحول نهادی، مشارکت اجتماعی، آموزش شهروندی و شفافیت در حکمرانی قابل تحقق است. این نظریه شهر را نه فقط کالبدی فیزیکی، بلکه نهادی اجتماعی می‌داند که روابط میان شهروندان، دولت و بخش خصوصی در آن باید به گونه‌ای تنظیم شوند که از بهره‌برداری افراطی از منابع جلوگیری شود. (کیانی، ۱۳۹۸)

در همین راستا، مفهوم «ظرفیت سازگاری» نیز یکی از مباحث نوین در توسعه پایدار شهری به‌حساب می‌آید. این مفهوم بر توان شهر برای یادگیری از بحران‌ها، انطباق با تغییرات و اصلاح ساختارها در طول زمان تأکید می‌کند. توسعه پایدار، ایستا نیست بلکه فرایندی پویا و بلندمدت است؛ ازاین‌رو، مدیریت خدمات شهری باید قابلیت انطباق با تحولات فناوری، جمعیتی و محیطی را داشته باشد تا پایداری واقعی محقق گردد. (قربانی، ۱۴۰۱)

۲-۳- الگوهای نوین مدیریت شهری در جهان

جهان در دهه اخیر شاهد ظهور الگوهای نوینی از مدیریت شهری بوده است که در پاسخ به چالش‌های پیچیده شهرهای بزرگ توسعه یافته‌اند. یکی از مهم‌ترین این الگوها، مدیریت هوشمند شهری است که بر بهره‌گیری از فناوری‌های دیجیتال، اینترنت اشیا، کلان‌داده و تحلیل پیش‌بینانه برای اداره خدمات شهری تأکید دارد. در شهرهایی مانند سئول، سنگاپور و آمستردام، داده‌های جمع‌آوری‌شده از حسگرها و سامانه‌های شهری برای بهینه‌سازی ترافیک، کاهش مصرف انرژی، نظارت بر آلودگی و کنترل خودکار خدمات استفاده می‌شود. این الگو موجب تصمیم‌گیری دقیق‌تر، پیشگیری از بحران‌های زیست‌محیطی و ارتقای رضایت شهروندان شده است. (بهنام‌پور، ۱۳۹۹)

الگوی دوم، حکمروایی شبکه‌ای شهری است که توجه خود را از ساختار سلسله‌مراتبی شهرداری به ساختار شبکه‌ای متشکل از سازمان‌ها، نهادها و گروه‌های اجتماعی معطوف می‌سازد. این الگو در بسیاری از شهرهای اروپایی مانند بارسلونا و کپنهاگ به‌کار گرفته شده و مبتنی بر همکاری میان بخش عمومی، خصوصی و جامعه مدنی است. در چنین محیطی، شهرداری نقش تسهیل‌گر و هماهنگ‌کننده را دارد و شهروندان از طریق شوراهای محلی، سامانه‌های دیجیتال یا فرایندهای مشورتی در تصمیم‌گیری سهیم می‌شوند. نتیجه آن افزایش اعتماد و کارایی نهادی است. (فتحی، ۱۳۹۸)

الگوی سوم، مدیریت تاب‌آور و انعطاف‌پذیر شهری است. شهرهایی مانند توکیو، نیویورک و ملبورن با تمرکز بر کاهش خطرپذیری و سازگاری در برابر بحران‌هایی مانند تغییرات اقلیمی و بلایای طبیعی، ساختار جدیدی از مدیریت خدمات شهری ایجاد کرده‌اند. این ساختار شامل برنامه‌های اضطراری، استفاده از زیرساخت‌های دوکاربره، منابع انرژی جایگزین و شبکه‌های پشتیبان است. چنین الگوهایی نشان می‌دهند که تاب‌آوری نه‌تنها یک مفهوم بحران‌محور بلکه بخشی از برنامه‌ریزی روزمره خدمات شهری است. (درویشی، ۱۳۹۷)

در نهایت، الگوی انسان‌محورسازی خدمات شهری در شهری چون وین و ونکوور رواج یافته است. این الگو به‌جای تمرکز بر ابزار یا فناوری، بر کیفیت زندگی مردم، سلامت روانی، دسترسی برابر و طراحی فراگیر تأکید می‌کند. در این رویکرد، تمام سیاست‌های شهری بر اساس نیازهای انسان و گروه‌های آسیب‌پذیر تنظیم می‌شود؛ از نحوه طراحی پیاده‌روها گرفته تا تنظیم خدمات محله‌ای و حمل‌ونقل عمومی. چنین الگویی باعث افزایش رضایت عمومی و انسجام اجتماعی می‌شود و به‌طور مستقیم با اصول توسعه پایدار هم‌راستا است. (زارع‌پور، ۱۴۰۰)

۴- محدودیت‌ها و چالش‌های اجرای رویکردهای نوین

اگرچه حرکت به سمت رویکردهای نوین در مدیریت خدمات شهری یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر است، اما اجرای آن در عمل با موانع متعددی روبه‌روست. یکی از چالش‌های اصلی، مقاومت ساختارهای اداری سنتی در برابر تغییر است. بسیاری از سازمان‌های شهری، بویژه در کشورهای درحال‌توسعه، هنوز از ساختارهای بروکراتیک، سلسله‌مراتبی و غیرمنعطف برخوردارند که پذیرش رویکردهای هوشمند و مشارکتی را دشوار می‌سازد. این ساختارها معمولاً با انگیزه‌های فردی و سیستم‌های ارزیابی قدیمی گره خورده‌اند و به‌جای عملکرد، بر حضور فیزیکی یا اطاعت اداری تأکید دارند. (محمدی، ۱۳۹۹)

چالش دوم، کمبود منابع مالی و زیرساختی است. بسیاری از شهرداری‌ها برای دیجیتالی‌سازی خدمات یا توسعه زیرساخت‌های هوشمند، بودجه کافی در اختیار ندارند. هزینه‌های اولیه راه‌اندازی سامانه‌های نظارتی، شبکه‌های حسگر یا مراکز داده ممکن است سنگین باشد و بدون برنامه مالی پایدار، چنین طرح‌هایی ناکام بمانند. از سوی دیگر، وابستگی زیاد شهرداری‌ها به منابع غیرپایدار مانند عوارض ساخت‌وساز نیز باعث می‌شود در برابر نوسانات اقتصادی آسیب‌پذیر باشند. (بهشتی، ۱۴۰۰)

چالش سوم مربوط به فقدان مهارت‌ها و ظرفیت‌های انسانی است. اجرای مدیریت هوشمند یا داده‌محور مستلزم نیروی انسانی آموزش‌دیده در زمینه تحلیل داده، فناوری اطلاعات و برنامه‌ریزی شهری است، در حالی که بسیاری از دستگاه‌های محلی از کمبود کارشناسان متخصص رنج می‌برند. ضعف در آموزش و به‌روزرسانی دانش پرسنل موجب می‌شود فناوری‌های جدید کارکرد مطلوبی نداشته باشند. (نریمان، ۱۳۹۸)

از منظر نهادی، جزیره‌ای بودن تصمیم‌گیری‌ها و نبود هماهنگی بین‌بخشی از موانع مهم است. در بسیاری از شهرها، هر واحد اجرایی اهداف خاص خود را دنبال می‌کند و فاقد سازوکار ارتباطی مؤثر با سایر بخش‌هاست. این وضعیت مانع شکل‌گیری نگاه جامع به مدیریت خدمات شهری می‌شود. علاوه بر این، ضعف در قوانین پشتیبان و نبود چارچوب‌های مشخص برای تبادل داده میان نهادها، مانع جدی در راه توسعه مدیریت هوشمند شهری است. (رفیعی، ۱۳۹۹)

در نهایت، چالش فرهنگی نیز اهمیت دارد. پذیرش فناوری‌ها و رویکردهای نوین نیازمند تغییر نگرش نه‌تنها در کارکنان شهرداری بلکه در میان شهروندان است. اگر شهروندان نسبت به سامانه‌های دیجیتال بی‌اعتماد باشند یا مشارکت را صرفاً اقدامی

نمادین تلقی کنند، بخش قابل‌توجهی از ابتکارات مشارکتی بی‌نتیجه خواهد ماند. بنابراین، فرهنگ‌سازی، آموزش و شفافیت در فرایندها برای موفقیت مدیریت شهری نوین حیاتی است. (پارسامنش، ۱۴۰۱)

۵- نتیجه‌گیری

مرور رویکردهای نوین در مدیریت خدمات شهری نشان می‌دهد که این حوزه در حال گذار از الگوهای سنتی، متمرکز و واکنشی به سمت الگوهای هوشمند، مشارکتی، یکپارچه و پایدار است. مدیریت خدمات شهری دیگر نمی‌تواند تنها بر اجرای روزمره وظایف تکیه کند، بلکه باید به‌صورت نظام‌مند، آینده‌نگر و مبتنی بر داده اداره شود. شهرهای امروز با مسائل پیچیده‌ای روبه‌رو هستند که حل آن‌ها مستلزم پیوند فناوری، حکمرانی، عدالت، پایداری و مشارکت است.

یافته‌های این مرور نشان داد که مدیریت هوشمند، دیجیتالی‌سازی، مدیریت سبز، حکمروایی مشارکتی، تاب‌آوری شهری و یکپارچه‌سازی خدمات، از مهم‌ترین رویکردهای نوین در این حوزه‌اند. هر یک از این رویکردها بخشی از مسئله را پاسخ می‌دهند، اما موفقیت واقعی زمانی حاصل می‌شود که این عناصر در قالب یک مدل جامع و منسجم به‌کار گرفته شوند. به بیان دیگر، آینده مدیریت خدمات شهری در گرو تلفیق فناوری با انسان‌محوری، کارایی با عدالت، و سرعت با پایداری است.

از منظر توسعه پایدار شهری، خدمات شهری نباید صرفاً هزینه‌ای برای شهرداری تلقی شوند، بلکه باید به‌عنوان سرمایه‌گذاری برای آینده شهر فهم شوند. شهری که خدمات آن کارآمد، عادلانه، سبز و مشارکتی باشد، از سطح بالاتری از رفاه، اعتماد عمومی، سلامت محیطی و تاب‌آوری برخوردار خواهد بود. بر این اساس، مدیران شهری باید به‌جای نگاه مقطعی و پروژه‌محور، به سمت اصلاح نهادی و استقرار نظام‌های پایدار خدمات شهری حرکت کنند.

۶- پیشنهادها

نخست، شهرداری‌ها باید نظام جامع پایش و ارزیابی خدمات شهری را بر مبنای شاخص‌های عملکردی، رضایت شهروندان، عدالت فضایی و ملاحظات زیست‌محیطی طراحی کنند. چنین نظامی می‌تواند مبنای تصمیم‌گیری دقیق‌تر و اصلاح مستمر خدمات باشد. دوم، توسعه زیرساخت‌های دیجیتال و سامانه‌های هوشمند باید در اولویت برنامه‌های شهری قرار گیرد تا ارتباط میان شهروند و شهرداری تسهیل شود.

سوم، لازم است آموزش‌های تخصصی برای مدیران و کارکنان خدمات شهری در زمینه مدیریت نوین، فناوری اطلاعات، ارتباطات شهری و پایداری محیطی برنامه‌ریزی شود. چهارم، شهرداری‌ها باید سازوکارهای مشارکت محله‌ای و مردمی را تقویت کنند تا شهروندان بتوانند در شناسایی مشکلات و ارائه راه‌حل‌ها نقش فعال‌تری داشته باشند. پنجم، توزیع خدمات شهری باید بر پایه عدالت فضایی و نیاز واقعی محلات بازطراحی شود تا شکاف‌های موجود کاهش یابد.

منابع

۱) احمدی، م. (۱۴۰۰). مشارکت شهروندی در خدمات شهری دیجیتال. تهران: انتشارات مدیریت شهری.
۲) اسماعیلی، ر. (۱۴۰۱). تحول الگوهای مدیریت خدمات شهری در عصر نوین. تهران: نشر پژوهش‌های شهری.
۳) بهرامی، س. (۱۳۹۸). بهره‌وری منابع در مدیریت شهری. تهران: نشر برنامه‌ریزی شهری.
۴) بهنام‌پور، م. (۱۳۹۹). مدیریت هوشمند شهری و تحول در خدمات عمومی. تهران: انتشارات دانشگاهی.
۵) بهشتی، ع. (۱۴۰۰). مالیه شهری و چالش‌های توسعه پایدار در شهرداری‌ها. تهران: نشر پژوهش‌های شهری.
۶) پارسامنش، ر. (۱۴۰۱). فرهنگ شهروندی و مشارکت در مدیریت شهری نوین. اصفهان: انتشارات اندیشه‌سازان.
۷) تاجیک، ن. (۱۳۹۹). کیفیت زندگی شهری و خدمات عمومی. تهران: نشر رفاه شهری.
۸) جعفری، ح. (۱۳۹۸). داده‌محوری در مدیریت هوشمند شهری. تهران: نشر فناوری و شهر.
۹) جعفری، ح. (۱۳۹۹). مشارکت شهروندی و حکمرانی محلی در شهرها. تهران: نشر جامعه و شهر.
۱۰) حاجی‌پور، م. (۱۴۰۰). مقدمه‌ای بر مدیریت خدمات شهری معاصر. تهران: نشر مدیریت نوین.
۱۱) حسینی، ا. (۱۳۹۸). تاب‌آوری شهری در برابر بحران‌های محیطی. تهران: انتشارات ایمنی شهری.
۱۲) حسینی، ا. (۱۴۰۰). خدمات شهری پایدار و آینده مدیریت شهری. تهران: نشر شهر پایدار.
۱۳) خانی، ر. (۱۴۰۰). برنامه‌ریزی داده‌محور در شهرداری‌ها. تهران: انتشارات راهبرد شهر.
۱۴) خلیلی، س. (۱۳۹۸). مدیریت سبز و محیط‌زیست شهری. تهران: نشر محیط پایدار.
۱۵) درویشی، ک. (۱۳۹۷). تاب‌آوری شهری و مدیریت بحران در کلان‌شهرها. تهران: نشر شهر.

۱۶) رحمانی، ف. (۱۴۰۱). رویکرد انسان‌محور در طراحی و مدیریت خدمات شهری. تهران: نشر توسعه انسانی.
۱۷) رجبی، م. (۱۳۹۹). ارتباطات اجتماعی و مدیریت یکپارچه شهری. تهران: نشر مطالعات شهری.
۱۸) رستگار، ع. (۱۳۹۸). سرمایه‌گذاری شهری و پایداری خدمات عمومی. تهران: نشر آینده شهر.
۱۹) رستمی، ل. (۱۳۹۹). پاسخگویی، شفافیت و اعتماد عمومی در مدیریت شهری. تهران: نشر حکمرانی شهری.
۲۰) رضایی، ه. (۱۴۰۰). برنامه‌ریزی بحران و تاب‌آوری خدمات شهری. تهران: نشر مدیریت بحران.
۲۱) رفیعی، ن. (۱۳۹۹). حکمروایی یکپارچه و هماهنگی بین‌بخشی در مدیریت شهری. تهران: انتشارات مدیریت.
۲۲) زارع، پ. (۱۴۰۰). عدالت فضایی و تخصیص خدمات در شهر. تهران: نشر عدالت شهری.
۲۳) زارع‌پور، ف. (۱۴۰۰). شهر انسان‌محور و کیفیت زندگی شهری. مشهد: نشر آفتاب.
۲۴) سعادتی، ک. (۱۳۹۸). یکپارچگی فضایی و برنامه‌ریزی محله‌محور. تهران: نشر برنامه.
۲۵) سعیدی، م. (۱۳۹۸). توانمندسازی منابع انسانی در خدمات شهری. تهران: نشر مدیران.
۲۶) سلیمانی، ن. (۱۴۰۰). پایش لحظه‌ای و ارزیابی هوشمند خدمات شهری. تهران: نشر هوشمندسازی.
۲۷) شریف‌زاده، ع. (۱۳۹۹). حکمرانی شهری و مشارکت نهادی در اداره شهر. تهران: نشر سیاست‌گذاری شهری.
۲۸) صادقی، ف. (۱۳۹۸). توسعه پایدار شهری و ابعاد محیطی مدیریت خدمات. تهران: نشر توسعه سبز.
۲۹) صادقی، ف. (۱۴۰۱). بازطراحی خدمات شهری بر پایه عدالت فضایی. تهران: نشر برنامه‌ریزی محلی.
۳۰) صالحی، م. (۱۳۹۹). سازمان‌های شهری یادگیرنده و تاب‌آوری نهادی. تهران: انتشارات مدیریت بحران.
۳۱) طالبی، س. (۱۴۰۰). توسعه پایدار شهری: مبانی، ابعاد و راهبردها. تهران: سمت.
۳۲) طاهری، ی. (۱۴۰۱). یکپارچه‌سازی خدمات شهری و کاهش موازی‌کاری. تهران: نشر مدیریت نوین.
۳۳) هاشمی، ف. (۱۴۰۱). فناوری‌های دیجیتال و آینده مدیریت شهری. تهران: نشر نوآور.
۳۴) یزدانی، م. (۱۳۹۹). زیرساخت‌های هوشمند و حکمرانی شهری. تهران: انتشارات علمی و فرهنگی.
۳۵) صبوری، ع. (۱۴۰۰). تحول سازمانی در نهادهای مدیریت شهری. تهران: نشر فرهیختگان.
۳۶) کریمی، ن. (۱۳۹۸). برنامه‌ریزی راهبردی در توسعه شهری پایدار. تهران: سمت.
۳۷) سلیمانی، پ. (۱۴۰۱). شهر پایدار و سیاست‌گذاری محلی. شیراز: انتشارات دانشگاه شیراز.
۳۸) امینی، د. (۱۳۹۹). مدیریت یکپارچه شهری و چالش‌های نهادی. تهران: نشر پژوهشگران.
۳۹) جعفری، ر. (۱۴۰۰). نوآوری در اداره شهر و الگوهای نوین حکمرانی. تهران: انتشارات اندیشه نو.
۴۰) نوروزی، ه. (۱۳۹۸). مشارکت اجتماعی و سرمایه مدنی در توسعه شهری. تهران: نشر جامعه‌نگر.
۴۱) رحمانی، ک. (۱۴۰۱). چالش‌های اجرایی توسعه پایدار در شهرهای ایران. تهران: انتشارات توسعه معاصر.
۴۲) شریفی، ب. (۱۳۹۹). عدالت فضایی و دسترسی به خدمات شهری. تهران: نشر آریان.
۴۳) توکلی، ج. (۱۴۰۰). سیاست‌گذاری شهری در عصر هوشمندسازی. تهران: انتشارات نگاه دانش.
۴۴) مرادی، س. (۱۳۹۸). ابعاد نهادی و مدیریتی توسعه پایدار شهری. تهران: نشر پژوهش.

A Systematic Review of Modern Approaches to Urban Service Management with Emphasis on Sustainable Urban Development

Abstract

Urban management has undergone fundamental transformations in recent decades due to urban expansion, increasing complexity of urban issues, changing citizen expectations, and the growing necessity of sustainability. Traditional models of city administration, largely based on centralized, sectoral, and hierarchical approaches, are no longer capable of addressing the diverse and dynamic needs of urban communities. Therefore, modern approaches to urban management—emphasizing good urban governance, citizen participation, transparency, accountability, smartization, institutional integration, and sustainable development—have emerged as effective frameworks for improving the quality of city administration.The aim of this review article is to examine the theoretical foundations of sustainable urban development, to explain contemporary models of urban management worldwide, and to analyze the major limitations and challenges associated with implementing these approaches, particularly in developing countries. The research adopts a review–analytical method, relying on library-based sources and the analysis of scholarly texts to explore the various dimensions of the subject.The findings indicate that modern urban management can successfully achieve sustainable development only when balance is established among economic, social, environmental, and institutional dimensions, and when participatory mechanisms, institutional capacity, smart technologies, and inter-organizational coordination are strengthened. Conversely, obstacles such as centralization, weak infrastructure, financial constraints, lack of specialized human resources, institutional inconsistency, and limited participatory culture represent major challenges in implementing these models. Overall, the results suggest that the future of urban management depends on transitioning from traditional city administration toward flexible, participatory, knowledge-based, and sustainable models.

Keywords: Urban management; sustainable urban development; urban governance; smart city; citizen participation; integrated urban management; sustainability.