

شهروندان (مطالعه موردی: شهر اردبیل)

هما واعظی^۱، عطا غفاری گیلانده^۲، * علیرضا محمدی^۳

۱- دانشجوی دکترای تخصصی جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

۲- * استاد گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

۳- استاد گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

ایمیل نویسنده مسئول: a_ghafarilandeh@uma.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۸/۱۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۸/۲۹

چکیده

مدیریت بحران اجتماع محور، فرآیندی است که در آن اجتماعات در معرض خطر برای شناسایی، تحلیل و ارزیابی خطر بحران به منظور کاهش آسیب پذیری‌ها و افزایش ظرفیت‌ها، به طور فعالانه‌ای شرکت می‌نمایند. در عرصه سیاست‌گذاری رویکرد نهادی، بر اصلاح و بهبود رویه‌ها و ترتیبات نهادی محلی تاکید می‌شود. رویکرد نهادی به عنوان رویکرد فرعی مدیریت بحران اجتماع-محور؛ از رویکردهای جدید در زمینه مدیریت بحران می‌باشد؛ بنابراین پژوهش حاضر با هدف تحلیلی بر رویکرد نهادی مدیریت بحران اجتماع محور در ارتباط با مشارکت شهروندان شهر اردبیل و با در نظر گرفتن ۶ معیار (حس تعلق مکانی، همیاری اجتماعی، اعتماد اجتماعی، انسجام اجتماعی، سیاست‌های تشویقی و فعالیت‌های آموزشی) و ۳۰ زیرمعیار تدوین شده است. پژوهش حاضر از نظر روش توصیفی-تحلیلی با هدف کاربردی و از نوع پیمایشی می‌باشد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای SPSS و Excel استفاده گردیده است. بر اساس نتایج حاصله از محاسبات آماری به عمل آمده متوسط میانگین کلی معیارهای مشارکت شهروندان در مدیریت بحران برابر ۲.۸۱ و پایین‌تر از حد متوسط ارزیابی شده است. در این میان کمترین میانگین مربوط به فعالیت‌های آموزشی (۲.۵۹) و بیشترین میانگین مربوط به انسجام اجتماعی (۳.۵۰) می‌باشد. براساس نتایج حاصل از تکنیک MABAC ناحیه یک از منطقه ۱ با مقدار Q، ۰.۵۴۶ رتبه اول و ناحیه سه از منطقه ۴ با مقدار Q، ۰.۴۳۲- در رتبه آخر از نظر میزان مشارکت شهروندان قرار دارد.

کلمات کلیدی

"رویکرد نهادی"، "مدیریت بحران اجتماع محور"، "مشارکت شهروندان"، "شهر اردبیل"، "روش MABAC"

مقدمه

درصد استراتژی‌های مدیریت بحران در مرحله اجرای آن-ها، شکست می‌خورند که دلیل شکست این استراتژی‌ها به عدم مشارکت و یا مشارکت ضعیف مردم مربوط می‌شود (Candido & Santos, ۲۰۱۵, ۵۲). یکی از نمودهای مشارکت مردمی در مدیریت بحران، در برنامه‌ریزی و پیشگیری از خطراتی که در آن مکان زندگی می‌کنند جلوه‌گر می‌شود؛ به طوری که امروزه در سراسر جهان گرایش روزافزونی به دخالت مردم در برنامه‌ریزی و مدیریت بلایا وجود دارد (Coleman, ۲۰۱۶, ۱۱۱). در حقیقت مشارکت مردم در مدیریت بحران، پایه‌های مشروعیت مدیریت بحران را قوای بیشتری می‌بخشد (Lerner, ۲۰۱۳). مدیریت بحران اجتماع محور، فرآیندی است که در آن اجتماعات در معرض خطر برای شناسایی، تحلیل و ارزیابی خطر بحران به منظور کاهش آسیب‌پذیری‌ها و افزایش ظرفیت‌ها، به طور فعالانه‌ای شرکت می‌نمایند. این بدان معناست که مردم در مرکز و قلب تصمیم‌سازی و اجرای فعالیت‌های مدیریت خطر بحران می‌باشند. در این فرآیند دولت ملی و محلی مشارکت کرده و حامی جریان می‌باشند (Aberquez, ۲۰۰۶, ۹). به منظور مدیریت بهینه بر مراحل مختلف سانحه، رویکردهای گوناگونی به کار گرفته

تعیین مکانیزم‌های آماده‌سازی محیطی و انسانی در برابر مخاطرات طبیعی از مهم‌ترین عوامل اولیه در اجرای مدیریت بحران می‌باشد (Hansoon, ۲۰۱۱). همواره اجتماعات محلی اولین کمک‌کنندگان به آسیب‌دیدگان بلافاصله پس از وقوع بحران بوده‌اند. بنابراین باید به توانمندسازی هرچه بیشتر آن‌ها مبادرت ورزید. مؤلفه‌های اجتماع محور در مدیریت بحران؛ امروزه جایگاه بسیار والایی را در زمینه مدیریت بحران به خود اختصاص داده است. چرا که در مواجهه با بلایای گوناگون و کاهش خسارات ناشی از آنها، گذر از پارادایم سنتی مدیریت بحران که در آن تمرکز بر رویکرد فیزیکی و کالبدی بوده، به رویکرد نوین مدیریت بحران اجتماع محور صورت گرفته است. در این رویکرد ابعاد اجتماعی مشارکت مردم در تصمیم‌سازی و پیاده‌سازی آنها از مهم‌ترین مراحل فرآیند مدیریت بحران است. بهره‌گیری از سرمایه‌های اجتماعی، ظرفیت‌سازی محلی و توانمندسازی اجتماع در چگونگی رویارویی با بلایای مختلف مؤلفه‌های اساسی این رویکرد است (مطهری و رفیعیان، ۱۳۹۵). بسیاری از صاحب‌نظران حوزه مدیریت بحران، تخمین زده‌اند که حدود ۵۰ تا ۹۰

سطح محله‌ای شکل می‌گیرد که از آن به مدیریت محله‌ای می‌توان نام برد. مدیریت محله‌ای ساختار نهادی متشکل از نهادهای رسمی و غیر رسمی و نمایندگان منتخب اجتماع محلی در سطح محله است که با هدف اداره، هدایت، کنترل، نظارت و ارزیابی توسعه شکل می‌گیرد (پورعاشور، ۱۳۹۰: ۱۴). محققان در بررسی عوامل مشارکت در توسعه، بر فرایندهای اجتماعی-اقتصادی کلان، ساختارهای دیوان‌سالارانه و نهادین، گسترش نهادها و وسایل ارتباط جمعی، ساخت قدرت حاکم، پویایی گروهی و سواد و منزلت اجتماعی تاکید داشته‌اند. بر این اساس؛ طبق نظر دورکیم همبستگی و انسجام اجتماعی زمینه مشارکت افراد در یک جامعه را فراهم می‌کند (توسلی، ۱۳۸۲: ۸۴). برای تحقق مشارکت هم باید اراده سیاسی دولت، اسناد قانونی و نهادهای اجتماعی متناسب وجود داشته باشند و هم باید مشارکت‌کنندگان شرایط لازم را داشته باشند. وجود فلسفه اجتماعی و سیاسی مؤثر، اراده سیاسی لازم، وجود قوانین و نهادهای مناسب، برخورداری از تحصیلات و اطلاعات مناسب، داشتن وقت کافی، دوری از انزوا و کناره‌گیری، عدم تردید در مورد مؤثر بودن فرایند مشارکت، نظام اجتماعی که ظرفیت پذیرش مشارکت را داشته باشد، شرایط ذهنی و مالی مناسب برای مشارکت، وجود جو بردباری و تساهل، توسعه فرهنگی و پذیرش کثرت‌گرایی از زمینه‌های اصلی مؤثر در تحقق و بسط مشارکت اجتماعی هستند (موسوی و همکاران، ۱۳۹۷). ساموئل موشی بر اساس تجربه تانزانیا در نهادی کردن مشارکت معتقد است برای بسط و گسترش مشارکت در آغاز ضرورت دارد روحیه دموکراسی نهادی شود. به نظر او پیش‌شرط‌های نهادی شدن مشارکت عبارتند از: الف) ایدئولوژی مشارکتی (بعد هنجاری)؛ ب) نهادهای مشارکتی (بعد سازمانی)؛ ج) اطلاعات کافی و مناسب؛ د) منافع فنی و مادی مناسب، به نظر وی اینها لوازم نهادی شدن مشارکت هستند که باید در اختیار توده مردم و رهبران جامعه باشند (Mushi, ۲۰۰۱). برای توجیه فرایند مشارکت‌پذیری در جامعه باید موارد ذیل ایجاد شوند:

- مشارکت نیازمند به شرایط مساعد همچون آگاهی و معلومات در جامعه مشارکت‌جو است؛
- مشارکت نیازمند به جو اعتماد بین مدیران و مشارکت‌جویان است؛
- مشارکت نیازمند به وجود حس مسئولیت‌پذیری و تعهد در مشارکت‌جویان است؛
- مشارکت نیازمند وجود محرک‌ها و انگیزه‌های مادی و غیرمادی در مشارکت‌جویان است؛

می‌شوند. رویکردی که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است؛ رویکرد توسعه‌ای یا جامعه‌محور است. در این رویکرد سعی بر آن است به واسطه ظرفیت‌سازی و توانمند نمودن آحاد جامعه، قابلیت‌سازی جامعه با پیامدهای زیانبار مخاطرات را افزایش داده و با جلب مشارکت در انجام اقداماتی که منجر به کاهش خطر می‌شوند، توان جامعه را برای پیشگیری، مقابله و مواجهه با سانحه و در نهایت بازگشت به وضع اولیه افزایش داد (March, ۲۰۰۱). در قالب این رویکرد، دو رویکرد فرعی مکتب ساختاری و مکتب نهادی در این راستا تبیین شده است. مکتب ساختاری به معیارهای اجتماعی-اقتصادی تاکید دارد و مکتب نهادی بر اساس مفهوم تاب‌آوری شکل گرفته است (نوجوان و همکاران، ۱۳۹۵) تاب‌آوری بر ظرفیت‌های نهادی، رفتار، فرهنگ و مشارکت‌های سیاسی نهادها و نیز مردم در مدیریت بحران تاکید دارد (Peng et al, ۲۰۱۷: ۸۷). رویکرد تاب‌آوری به عنوان دیدگاهی برای مدیریت مخاطرات طبیعی و افزایش تاب‌آوری شهری به تدریج در حال گسترش است. در واقع نهادها به عنوان رکن سوم توسعه پایدار، معمولاً دارای منابع و توانایی‌هایی هستند که تعامل بین افراد، شرکت‌ها و دیگر موجودیت‌های جامعه را ساختاریندی می‌کنند (حشمتی جدید و همکاران، ۱۳۹۹). نهادها سامانه‌ای از هنجارها هستند که روابط افراد با یکدیگر را قانون‌مند و منظم می‌کنند و همچنین تعریف می‌کنند که روابط افراد چگونه باید باشد (محمدیان و شهسواری، ۱۳۹۷: ۲۲۱). نهادگرایی نو در سال‌های اخیر به عنوان موفق‌ترین نظریه در راستای توسعه محلی و منطقه‌ای مطرح می‌باشد و در طول دو دهه اخیر چندین حوزه در علوم اجتماعی، رواج دوباره تفکرها و ایده‌هایی را تجربه کرده‌اند که نهادها را در کانون توجه اندیشه و عمل خود قرار داده‌اند. نهادگرایی خود ایده‌ای قدیمی است که پارادایمی شدن آن حداقل به اوایل قرن بیستم برمی‌گردد و در چهارچوب رویکرد پایین به بالا عمل می‌کند (Teitz, ۲۰۰۷, ۲۶). در حقیقت شکست رویکردهای بالا به پایین باعث شد که رشته‌ای از مباحث اجتماعی و فرهنگی همچون اعتماد، ارزش‌ها و هنجارها، سرمایه اجتماعی و ظرفیتهای انسانی در عرصه برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، محلی و منطقه‌ای مورد توجه قرار گیرند (Hudson, ۲۰۰۴). در عرصه سیاست‌گذاری رویکرد نهادی، بر اصلاح و بهبود رویه‌ها و ترتیبات نهادی محلی تاکید می‌شود. در این عرصه تاکید اصلی فقط بر بسیج و به تحرک واداشتن نهادهای سیاسی دولتی در سطح محلی نیست، بلکه بر نقش عوامل و نهادهای غیردولتی نیز تاکید می‌شود (Amin, ۱۹۹۸). در حقیقت ساختار نهادی در

شود. مبنای انتخاب معیارها بر اساس مطالعات کتابخانه-ای و اسنادی می‌باشد که شامل ۶ معیار (حس تعلق مکانی، همیاری اجتماعی، اعتماد اجتماعی، انسجام اجتماعی، سیاست‌های تشویقی و فعالیت‌های آموزشی) و ۳۰ زیر معیار می‌باشد (جدول ۱). جامعه آماری این پژوهش شهروندان نواحی مناطق پنج‌گانه شهر اردبیل می‌باشد و از ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری آمار و اطلاعات استفاده شده است. روایی محتوای سوال‌های پرسشنامه توسط اساتید و کارشناسان امر مورد تأیید قرار گرفته و پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰.۸۱۸ به دست آمده است. برای به دست آوردن حجم نمونه آماری از فرمول کوکران استفاده شد که با درصد خطای ۰.۰۵ و ضریب اطمینان ۹۵ درصد، ۳۸۴ نفر برآورد گردید. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای با انتساب متناسب با تعداد جمعیت هر ناحیه می‌باشد. در انتخاب نمونه‌ها بیشتر سعی شد تا به سرپرستان خانوار مراجعه گردد. پس از تکمیل پرسشنامه‌ها، ابتدا میانگین هر یک از شاخص‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS محاسبه گردیده و در ادامه پس از وزن‌دهی به شاخص‌های مورد مطالعه با بهره‌گیری از روش آنتروپی شانون، نواحی هدف در محیط Excel با استفاده از روش MABAC رتبه‌بندی شدند.

- مشارکت نیازمند ایجاد حس شکیبایی و صبر در بین مشارکت‌جویان است (رجبی، ۱۳۹۰: ۱۱۲).
 - بنابر آنچه بیان شد می‌توان دریافت؛ رویکرد نهادی به عنوان رویکرد فرعی مدیریت بحران اجتماع‌محور؛ رویکردی جدید در زمینه مدیریت بحران می‌باشد؛ بنابراین هدف اصلی این پژوهش تحلیلی بر رویکرد نهادی مدیریت بحران اجتماع‌محور در ارتباط با مشارکت شهروندان شهر اردبیل می‌باشد. در این راستا پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به سوالات زیر می‌باشد:
 - مولفه‌های نظری و کاربردی رویکرد نهادی در مدیریت بحران اجتماع‌محور کدامند؟
 - میزان مشارکت شهروندان در مدیریت بحران در نواحی مختلف شهر اردبیل به چه میزان می‌باشد؟ روش انجام تحقیق
 - پژوهش حاضر از نوع توصیفی تحلیلی با هدف کاربردی می‌باشد. در طی مطالعه ادبیات نظری مشخص شد که اساساً تحقق مشارکت مردم در امور شهری که مدیریت بحران نیز بخشی از آن محسوب می‌شود؛ مستلزم فراهم آمدن زمینه‌ها و بسترهای لازم در سطح جامعه می‌باشد. لذا به دلیل گستردگی ابعاد موضوع سعی شد تا معیارهایی برای بررسی این موضوع در محدوده مورد مطالعه ارائه
- جدول ۱. معیارها و زیرمعیارهای پژوهش

معیارها	زیرمعیارها
حس تعلق مکانی	میزان رضایت از محله، میزان مسئولیت‌پذیری در امور مربوط به محله، علاقه‌مندی به دخالت در حل مسائل و مشکلات محله، نگرش به شهر به مانند خانه خود
همیاری اجتماعی	اعتقاد و تمایل به امور مشارکتی و کار گروهی، تمایل به مشارکت مالی با نهادهای محلی، تمایل به شرکت در برنامه‌های اجتماعات محلی، تمایل به شرکت در تصمیم‌گیری‌های مربوط به محله، تمایل به مشارکت مالی در ساخت تاسیسات و تجهیزات محله (مسجد، درمانگاه و ...)
اعتماد اجتماعی	اعتماد به اقدامات مسئولین شهری در زمینه مدیریت بحران، انتقاد از عملکرد مسئولین، امکانات و خدمات امدادی، تمایل به اطلاع‌رسانی مسائل و مشکلات شهر به مسئولین مربوطه، پیگیری اخبار شهر از طریق رسانه‌ها، میزان شناخت و اعتماد به همسایگان، میزان مسئولیت‌پذیری مسئولین در حل مشکلات شهری
انسجام اجتماعی	میزان صمیمیت و صداقت هم‌محلی‌ها با یکدیگر، تمایل به برقراری ارتباط با همسایگان و هم‌محلی‌ها، تمایل افراد محله به حل مشکلات یکدیگر، میزان تعامل و مشورت میان ساکنان محله جهت انجام امور مربوط به محله
سیاست‌های تشویقی	میزان فعالیت حوزه مدیریت بحران در افزایش انگیزه مشارکت مردمی در محله، بهره‌گیری از مشارکت مردم در طرح‌های مقابله با بلایا در محله، میزان فعالیت و عملکرد شورای شهر در زمینه مدیریت بحران (پیشگیری، آمادگی و مقابله با بحرانهای مختلف)، میزان تشویق نهادها برای جلب مشارکتهای اجتماعی در امور پیشگیری و کنترل بلایا در محله، میزان تشویق نهادها برای جلب مشارکت اقتصادی در امور پیشگیری و کنترل بلایا در محله
فعالیت‌های آموزشی	میزان فعالیت‌های آموزشی در رابطه با مدیریت بحران، کنترل و پیشگیری از بلایا (این آموزش‌ها شامل کلیپ‌های آموزشی، انواع بروشور، برنامه‌های تلویزیونی در حوزه مدیریت بحران هستند)، کیفیت آموزش‌های مدیریت بحران، میزان انطباق آموزش‌های ارائه شده توسط نهادهای مدیریت بحران (از طریق رسانه‌ها، بروشورها و یا کلاس‌های آموزشی) با سطح انتظارات شهروندان، میزان تمایل به شرکت در مانورها و تمرینات مربوط به واکنش مناسب در برابر بحران‌ها، میزان آمادگی در بکارگیری اصول و قواعد آموخته شده در هنگام وقوع بحران، اطلاع‌رسانی نهادهای مدیریت بحران در ارتباط با برگزاری دوره‌های آموزشی و امدادی

منبع: پیران و همکاران، ۱۳۹۵؛ عموزاد خلیلی و همکاران، ۱۳۹۷؛ صالحی نودز و همکاران، ۱۴۰۰ و اضافات نگارندگان

مرحله سوم: تشکیل ماتریس تصمیم موزون؛ در این مرحله با استفاده از رابطه ۳ ماتریس وزن دار را تشکیل می‌دهیم.

$$V = \begin{bmatrix} v_{11} & v_{12} & \dots & v_{1n} \\ v_{21} & v_{22} & \dots & v_{2n} \\ \dots & \dots & \dots & \dots \\ v_{m1} & v_{m2} & \dots & v_{mn} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} w_1 \cdot (n_{11}+1) & w_2 \cdot (n_{12}+1) & \dots & w_n \cdot (n_{1n}+1) \\ w_1 \cdot (n_{21}+1) & w_2 \cdot (n_{22}+1) & \dots & w_n \cdot (n_{2n}+1) \\ \dots & \dots & \dots & \dots \\ w_1 \cdot (n_{m1}+1) & w_2 \cdot (n_{m2}+1) & \dots & w_n \cdot (n_{mn}+1) \end{bmatrix}$$

رابطه ۳:

مرحله چهارم: تعیین ماتریس محدوده تقریبی (G)؛ برای تعیین مرز هر معیار باید میانگین هندسی مقادیر هر معیار محاسبه شود که از طریق رابطه ۴ به دست می‌آید.

رابطه ۴:

$$g_j = \left(\prod_{i=1}^m v_{ij} \right)^{\frac{1}{m}}$$

مرحله پنجم: محاسبه فاصله گزینه‌ها تا مرز ناحیه

تخمین؛ در این مرحله از روش ماباک، با استفاده از رابطه ۵ فاصله گزینه‌ها تا مرز ناحیه تخمین محاسبه می‌شود.

$$Q = V - G = \begin{bmatrix} v_{11} & v_{12} & \dots & v_{1n} \\ v_{21} & v_{22} & \dots & v_{2n} \\ \dots & \dots & \dots & \dots \\ v_{m1} & v_{m2} & \dots & v_{mn} \end{bmatrix} - \begin{bmatrix} g_1 & g_2 & \dots & g_n \\ g_1 & g_2 & \dots & g_n \\ \dots & \dots & \dots & \dots \\ g_1 & g_2 & \dots & g_n \end{bmatrix}$$

رابطه ۵:

پس از مشخص شدن Q، با استفاده از حد بالای مساحت (G+) و حد پایین مساحت (G-) وضعیت هر گزینه مشخص می‌شود؛ بر این اساس گزینه Ai به اجتماع مجموعه یاد شده متعلق است. حد بالای مساحت (G+)، ناحیه‌ای است که گزینه ایدئال مثبت در آن قرار دارد و حد پایین مساحت (G-)، ناحیه‌ای است که گزینه ضد ایدئال در آن قرار دارد. میزان تعلق گزینه Ai به اجتماع بالا براساس رابطه ۶ به دست می‌آید. برای انتخاب گزینه Ai به مثابه بهترین فرم از مجموعه، لازم است حداکثر معیارهای ممکن به منطقه تقریبی فوقانی (G+) تعلق داشته باشد. مقدار بیشتر $q_{ij} \in G+$ نشان می‌دهد گزینه جایگزین به گزینه ایدئال نزدیک‌تر است؛ در حالی که مقدار کمتر $q_{ij} \in G-$ نشان می‌دهد گزینه به گزینه جایگزین ضدایدئال نزدیک‌تر است.

$$A_i \in \begin{cases} G^+ & \text{if } q_{ij} > 0 \\ G^- & \text{if } q_{ij} = 0 \\ G^- & \text{if } q_{ij} < 0 \end{cases}$$

رابطه ۶:

مرحله ششم: انتخاب گزینه بهینه؛ در این مرحله با استفاده از رابطه ۷ گزینه‌های پژوهش را رتبه‌بندی می‌کنیم.

رابطه ۷:

آنتروپی شانون

مفهوم آنتروپی برای اولین بار توسط کلود شانون در علوم ارتباطات و بعدها به طور گسترده‌ای در زمینه‌های مختلف تحقیقاتی مانند علوم اجتماعی، اقتصاد، فیزیک مورد استفاده قرار گرفت. شانون معتقد بود آنتروپی در نظریه اطلاعات معیاری است برای میزان عدم اطمینان بیان شده توسط یک توزیع احتمال گسسته که این عدم اطمینان به صورت یک تابع نشان داده می‌شود (Maghsoodi et al, ۲۰۱۸: ۱۸).

روش MABAC

روش ماباک از جدیدترین تکنیک‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره است که جهت رتبه‌بندی گزینه‌ها در مدل‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره استفاده می‌شود. این روش اولین بار توسط دراگان پاموکار^۱ و گوران سیروویچ^۲ در سال ۲۰۱۵ میلادی مطرح و ارائه شده است. این روش، برای ارزیابی ارزش هر دو معیار کمینه و بیشینه به کار می‌رود و تاثیر معیارهای کمینه و بیشینه روی ارزیابی نتایج، به صورت جداگانه در نظر گرفته می‌شود. برای پیاده‌سازی روش ماباک، ضرورت دارد مراحل مختلف به انجام برسد. مرحله اول: تشکیل ماتریس تصمیم؛ تشکیل ماتریس داده‌ها براساس m گزینه و n شاخص تعیین می‌گردد. تشکیل ماتریس داده‌ها به ابعاد $m \times n$ ، به صورتیکه m تعداد سطرهای ماتریس نشان‌دهنده نواحی مناطق شهر اردبیل و n ستون‌های آن که شش معیار در نظر گرفته شده برای تحقیق می‌باشد.

رابطه ۱:

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

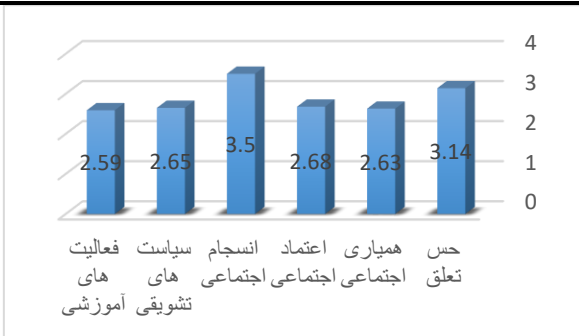
مرحله دوم:

نرمال‌سازی عناصر ماتریس؛ در این مرحله با توجه به داده‌های ماتریس تصمیم‌گیری، نرمال‌سازی آنها محاسبه می‌شود. عناصر ماتریس نرمال (N) با استفاده از رابطه ۲ مشخص می‌شوند:

رابطه ۲:

$$n_{ij} = \frac{x_{ij} - x_i^-}{x_i^+ - x_i^-}$$

$$S_i = \sum_{j=1}^n q_{ij}, \quad j = 1, 2, \dots, n, \quad i = 1, 2, \dots, m$$



شکل ۲: میانگین معیارهای مشارکت شهروندان در مدیریت بحران شهر اردبیل

اولویت بندی نواحی مناطق ۵ گانه شهر اردبیل بر اساس میزان مشارکت شهروندان در مدیریت بحران با استفاده از روش MABAC

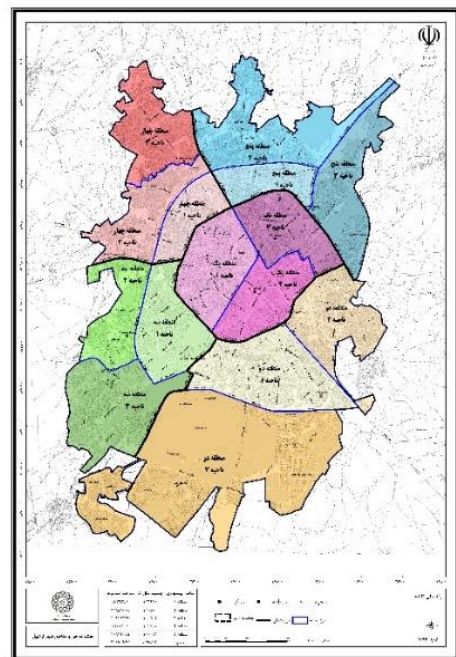
با استفاده از مدل های تصمیم گیری چندمعیاره می توان به مقایسه تطبیقی گزینه های موجود پرداخته و به وضعیت مطلوب و نامطلوب گزینه های موجود پی برد. در این راستا در پژوهش حاضر سعی شده است با بهره گیری از روش MABAC به اولویت بندی نواحی مناطق ۵ گانه شهر اردبیل از نظر میزان مشارکت شهروندان در مدیریت بحران پرداخته شود. بدین منظور ابتدا پاسخ شهروندان گردآوری شده و میانگین پاسخ ها در نرم افزار Excel به عنوان ماتریس اولیه وارد گردید و پس از طی مراحل محاسباتی روش MABAC، خروجی نهایی به دست آمده از این تکنیک در جدول ۲ ارائه گردید. نتایج نشان می دهد ناحیه یک از منطقه ۱ با مقدار $Q = 0.546$ ، رتبه اول، ناحیه یک از منطقه ۳ با مقدار $Q = 0.351$ رتبه دوم، ناحیه دو از منطقه ۱ با مقدار $Q = 0.315$ رتبه سوم را به خود اختصاص داده است. همچنین ناحیه سه از منطقه ۴ با مقدار $Q = 0.432$ در رتبه آخر قرار دارد.

جدول ۲: رتبه بندی نواحی مناطق شهر اردبیل از نظر شاخص های پژوهش با استفاده از تکنیک MABAC

منطقه	رتبه	مقدار Q	نواحی
منطقه یک	۱	۰.۵۴۶	ناحیه ۱
	۳	۰.۳۱۵	ناحیه ۲
	۶	۰.۱۴۲	ناحیه ۳
منطقه دو	۵	۰.۲۹۷	ناحیه ۱
	۷	۰.۰۹۳	ناحیه ۲
	۱۰	-۰.۰۹۱	ناحیه ۳
منطقه سه	۲	۰.۳۵۱	ناحیه ۱

محدوده مورد مطالعه

محدوده مورد مطالعه این تحقیق شهر اردبیل می باشد که به عنوان مرکز اداری-سیاسی استان اردبیل ایفای نقش می کند. براساس آخرین آمارگیری رسمی کشور در سال ۱۳۹۵ جمعیت شهر اردبیل ۵۲۵۷۰۲ نفر (۱۳۹۵). شهر اردبیل دارای پنج منطقه شهری می باشد که هر منطقه به سه ناحیه تقسیم می گردد. شکل ۱ موقعیت مناطق و نواحی شهر اردبیل را نشان می دهد.



شکل ۱: نواحی و مناطق شهر اردبیل

نتایج

در این پژوهش ابتدا به منظور ارزیابی میزان مشارکت شهروندان شهر اردبیل در مدیریت بحران شهری از طیف لیکرت استفاده شده و رتبه های ۱ تا ۵ به پاسخ ها اختصاص داده شد، امتیاز ۱ نشان دهنده کمترین میزان مشارکت و امتیاز ۵ نشان دهنده بیشترین میزان می باشد. به این ترتیب عدد ۳ به عنوان میانه نظری پاسخ ها در نظر گرفته شده و میانگین به دست آمده از میزان مشارکت با عدد ۳ مقایسه شده است. بر اساس نتایج حاصله از محاسبات آماری به عمل آمده متوسط میانگین کل معیارهای مشارکت شهروندان برابر ۲.۸۱ و پایین تر از حد متوسط ارزیابی شده است. در این میان کمترین میانگین مربوط به فعالیت های آموزشی (۲.۵۹) و بیشترین میانگین مربوط به انسجام اجتماعی (۳.۵۰) می باشد.

ناحیه ۲	-۰.۰۵۳	۸	منطقه چهار
ناحیه ۳	-۰.۱۴۳	۱۱	
ناحیه ۱	-۰.۲۹۲	۱۳	
ناحیه ۲	-۰.۳۳۱	۱۴	منطقه پنج
ناحیه ۳	-۰.۴۳۲	۱۵	
ناحیه ۱	۰.۳۱۴	۴	
ناحیه ۲	-۰.۰۵۷	۹	منطقه پنج
ناحیه ۳	-۰.۱۶۰	۱۲	

متعدد؛ اما متأسفانه مسئولان شهری نتوانسته‌اند به کمبود اصلی سیستم مدیریت بحران شهری، یعنی ضعف و یا نبود مشارکت مردمی پی ببرند. ضعف مشارکت مردمی که به عنوان اصول مهم مدیریت پایدار می‌باشد، باعث شده که با وجود صرف هزینه‌های زیاد در سیستم مدیریت بحران شهر اردبیل، اما کماکان با بروز مخاطرات طبیعی، سیستم شهری دچار اختلال و سردرگمی گردد. با توجه به یافته‌های تحقیق و به منظور بهبود مشارکت شهروندان شهر اردبیل در امر مدیریت بحران شهری، در زمینه هر یک از معیارهای در نظر گرفته شده برای پژوهش حاضر به تفکیک پیشنهادات و راهکارهای زیر ارائه می‌شود: فعالیت‌های آموزشی: در زمینه بهبود کیفیت فعالیت‌های آموزشی در راستای مشارکت شهروندان در مدیریت بحران شهر اردبیل اجرایی کردن برنامه‌های آموزشی و همچنین توزیع ویژگی‌هایی مانند انگیزه، نگرانی از آینده، یاری‌گری و دانش و مهارت‌های مرتبط در مدارس، دانشگاهها و رسانه‌های تصویری، نوشتاری و شنوایی ضروری به نظر می‌رسد. گنجاندن دانش مخصوص به کاهش خطر بلایا در برنامه آموزشی مدارس علی‌الخصوص در مقاطع پیش دبستانی و ابتدایی به منظور نهادینه‌سازی فرهنگ آمادگی، انتشار دانش و آگاهی در زمینه مدیریت سوانح از طریق گنجاندن در کتب تحصیلی. انتقال پیام‌های آموزشی در سطح شهر از طریق نصب بیلبوردها، پلاکاردها، پوسترهای آموزشی و تابلوهای تبلیغاتی، توزیع کتابچه‌های راهنما در محله‌ها، برنامه‌ریزی جهت برگزاری کارگاه‌های با کیفیت آموزشی و رایگان جهت استفاده عموم مردم با محوریت‌های مختلف نظیر توجیه منفعت‌های گروهی و تشویق به مشارکت و همچنین آموزش‌های اجرایی در قبل، حین و پس از بحران.

- همیاری اجتماعی: با توجه به اینکه یکی از عوامل تاثیرگذار در مشارکت شهروندان رضایت‌مندی آنها از امکانات و خدمات شهری است، بنابراین مسئولین شهر باید به توزیع عادلانه خدمات شهری در سطح شهر، تامین رفاه عمومی و آسایش مردم و ایجاد فضای شهری ایمن و سالم پردازند تا زمینه مشارکت هر چه بیشتر شهروندان فراهم شود (بطوریکه بر اساس نتایج حاصل از پرسشنامه، نواحی و محلاتی که در آنها امکانات و خدمات شهری از مطلوبیت کمتری برخوردار هستند (مثلا نواحی منطقه چهار) میانگین معیارهای در نظر گرفته شده برای میزان مشارکت شهروندان در مدیریت بحران کمتر از نواحی دیگر می‌باشد). اجرایی کردن برنامه‌های آموزشی در زمینه مشارکت و چگونگی هم‌فکری و انجام کارهای جمعی از طریق متدهای آموزش رسمی و غیر رسمی در مدارس و رسانه‌ها

نتیجه‌گیری

مدیریت بحران اجتماع محور به عنوان روشی نوین در مدیریت بحران به منظور مشارکت تمام اقشار جامعه مطرح شده است و از رویکردهای مهم در زمینه مخاطرات می‌باشد و از آنجاییکه در برگزیده مولفه‌های اجتماع-محوری است، تاثیر بسزایی در کاهش آسیب‌پذیری و در نتیجه ارتقاء تاب‌آوری دارد. شواهد متعددی از کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه در خصوص لزوم مشارکت مردم در امر مدیریت خطرات و بلایا که به عنوان یکی از اجزاء توسعه پایدار مطرح است، وجود دارد. این تجربیات حاکی از آن‌اند که اقدامات دولتی و سازمانها به تنهایی کافی نبوده و در بسیاری از موارد با نادیده گرفتن نیازها و ارزش‌های محلی همراه‌اند. لذا اقدامات کاهش خطرات و بلایا زمانی حداکثر توانبخشی را دارا خواهد بود که با مشارکت مستقیم مردمی که در معرض مخاطرات هستند همراه باشد. رویکرد نهادی رویکردی جدید در مدیریت بحران اجتماع‌محور می‌باشد که تاکید آن بر افزایش مشارکت شهروندان در مراحل مختلف مدیریت بحران و در نتیجه افزایش تاب‌آوری می‌باشد. لذا پژوهش حاضر به ارزیابی میزان مشارکت شهروندان در نواحی مناطق ۵گانه شهر اردبیل در امر مدیریت بحران پرداخته است. با توجه به نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها ناحیه یک از منطقه ۱ بیشترین میزان مشارکت و ناحیه سه از منطقه ۴ کمترین میزان مشارکت را نشان می‌دهد. همچنین از آنجاییکه متوسط میانگین معیارهای پژوهش جهت سنجش میزان مشارکت شهروندان در مدیریت بحران پایین‌تر از حد متوسط ارزیابی شده است؛ می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که علی‌رغم پتانسیل بالای شهر اردبیل در زمینه بروز مخاطرات مختلف و با وجود تکرار بحرانهای

شهری با ایجاد جلسات در سطح محلات و ایجاد شورای محلی می‌توانند با اطلاع‌رسانی مسائل مربوط به شهر، برگزاری جلسات مداوم توسط مسئولین شهر در سطح محلات شهری برای بهره‌برداری از نظرات شهروندان، پیشنهادات و انتقادات آنها و همچنین راه‌اندازی شبکه اطلاعات و ارتباطات مدیریت بحران که پل ارتباطی میان مسئولین شهری و شهروندان باشد موجب افزایش اعتماد اجتماعی شده و در نتیجه تمایل بیشتر به امور مشارکتی در بین شهروندان را فراهم آورند.

- انسجام اجتماعی: تقویت همبستگی و انسجام اجتماعی در مردم از طریق برگزاری مراسم گروهی، حفظ شادابی و سرزندگی محله از طریق در نظر گرفتن برنامه‌هایی نظیر ورزش‌های همگانی و برگزاری برنامه‌هایی نظیر جشن‌های مذهبی و فرهنگی، حفظ هویت فرهنگی شهر و تشویق مردم برای حضور در اجتماع می‌تواند باعث افزایش انسجام اجتماعی در امر مدیریت بحران گردد.

- حس تعلق مکانی: امروزه در رشته‌های علوم انسانی، علوم اجتماعی و جغرافیا، میزان مشارکت و سرمایه‌های اجتماعی به عنوان یکی از پیامدهای حس تعلق مکانی مطرح شده است. در این راستا و با توجه به نتایج تحقیق حاضر میانگین شاخص‌های مربوط به معیار حس تعلق مکانی در نواحی که از شرایط محیطی و کیفیت کالبدی مطلوب‌تری برخوردار هستند (ناحیه یک از منطقه ۳، ناحیه دو از منطقه ۱، ناحیه یک از منطقه ۱) نسبت به مناطق دیگر بالاتر می‌باشد. بنابراین به نظر می‌رسد بهسازی کالبدی - حتی اگر ناچیز باشد- و باززنده‌سازی محل‌های اجتماع در نواحی شهری؛ می‌تواند میزان مشارکت شهروندان در مدیریت بحران شهر اردبیل را تسهیل کند.

و همچنین افزایش همیاری اجتماعی در بین مردم از طریق ایجاد گروه‌های سازمان‌یافته در قالب سازمان‌های غیردولتی، گروه‌های کوچک محلی، بسیج و سازمان‌های خیریه و بطور کلی ایجاد تشکلهای مردمی، شناسایی توانایی‌ها و سازمان‌دهی مناسب آنها از دیگر اقدامات ضروری در این زمینه می‌باشد.

- سیاست‌های تشویقی: توانایی جوامع در رویارویی با خطرات بستگی زیادی به سیاست مدیریت بحران دارند. بر اساس مطالعات میدانی و نتایج حاصل از پرسشنامه در شهر اردبیل به غیر از جمعیت هلال احمر به عنوان یک سازمان غیردولتی، سازمان مردم‌نهاد دیگری که به طور مستقیم با مدیریت بحران در ارتباط باشد فعالیتی ندارد. به عبارت دیگر سمن‌های فعال در اردبیل بیشتر با ماهیت خیریه‌ای و نیکوکاری، آسیب‌های اجتماعی، سلامت و مشاوره و مددکاری فعالیت می‌کنند که همه اینها تنها در مرحله پس از بحران و دوره بهبود و بازسازی می‌توانند کمک‌رسان باشند و هیچ جایگاهی در سیاست‌گذاری بحران ندارند. این در حالی است که مدیریت بحران محلی با رویکردی سیستماتیک با محوریت مشارکت مردم و با همکاری سایر نهادها، در یک روند اجتماعی، سیاسی و اقتصادی می‌تواند نقش خود را به خوبی ایفا نماید و زمینه - ای برای کم‌رنگ کردن مدیریت متمرکز و واگذاری امور به مردم و گامی نو در جهت اقدامات پیشگیری، آمادگی و مقابله با بحران‌ها در سطح نهادهای محلی خواهد بود.

- اعتماد اجتماعی: طبق نتایج به دست آمده از پرسشنامه و مشاهدات میدانی ضعف و یا عدم اطلاع‌رسانی مسائل شهری از طرف مسئولان یکی از موثرترین موانع مشارکت شهروندان در مدیریت بحران می‌باشد؛ بنابراین مسئولین

منابع

- پورعاشور، مهدی، (۱۳۹۰)، بررسی تاثیر نظام مدیریت محله‌ای در شهرداری منطقه ۷ تهران با مشارکت شهروندی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد واحد کرج.
- پیران، پرویز، رفیعیان، مجتبی، رضایی، میثم، دهقان، هما، (۱۳۹۵)، شناسایی عوامل مؤثر بر ایجاد نهادهای اجتماعی در مدیریت هر چه بهتر محلات؛ نمونه موردی: محلات واقع در شهر فردوسیه- شهرستان شهریار، پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، سال هفتم، شماره ۲۵، ۲۲-۱.
- توسلی، غلامعباس (۱۳۸۲)، مشارکت اجتماعی در شرایط آنومیک، تهران: دانشگاه تهران.
- حشمتی جدید، مهدی، سلیمانی مهرجانی، محمد، زنگانه، احمد، پریزادی، طاهر، ۱۳۹۹، تبیین نقش ظرفیت نهادی در ارتقاء تاب‌آوری شهری در بحران‌های زیست محیطی، مجله سیاست دفاعی، سال بیست و هشتم، شماره ۱۱۱، ۲۸-۱.
- رجیبی، آریتا (۱۳۹۰)، شیوه‌های مشارکت شهروندی در فرایندهای توسعه شهری، فصلنامه جغرافیایی آمایش محیط، شماره ۱۸، ۱۱۶-۱۰۱.
- صالحی نودز، اسما، یعقوبی، نورمحمد، کیخا، عالمه (۱۴۰۰)، ظرفیت‌سازی جوامع محلی در مدیریت بحران اجتماع محور: بررسی نقش عوامل فرهنگی، دوفصلنامه مدیریت بحران، دوره ۵۷ (۲۰).

- عموزاد خلیلی، سجاد، رشیدی، احمد، پیردشتی، حسین (۱۳۹۷)، بررسی نقش مشارکت مردمی در بهبود عملکرد مدیریت بحران فضای شهری و عوامل مؤثر بر آن از منظر نظریه مشارکت اجتماعی راجرز در شهر بهشهر، فصلنامه دانش پیشگیری و مدیریت بحران، دوره ۸ (۳).
- محمدیان، محمد، شهسواری، هادی، (۱۳۹۷)، بررسی فرهنگ سازمانی یک سازمان با رویکرد نهادی، پژوهشهای مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین(ع)، سال دهم، شماره ۴، ۲۳۲-۲۱۷.
- مطهری، زینب السادات، رفیعیان، مجتبی (۱۳۹۵)، تبیین مدلی به منظور ارتقاء مدیریت خطر بحران با رویکرد اجتماع محور، نمونه موردی یکی از اجتماعات محلی تهران، معماری و شهرسازی آرمان شهر، شماره ۱۷، ۴۰۱-۳۸۹.
- موسوی، سید رحیم، وحیدا فریدون، حقیقتیان، منصور (۱۳۹۷)، تحلیل عوامل مرتبط با توسعه مشارکتی از منظر ظرفیت های محلی توسعه در استان ایلام، فصلنامه توسعه اجتماعی (توسعه انسانی سابق) دوره ۱۲، شماره ۳.
- نوجوان، مهدی، صالحی، اسماعیل، امیدوار، بابک و شهرزاد فریادی (۱۳۹۵)، تحلیل رویکرد نظری مدیریت سوانح طبیعی در ایران با استفاده از مفهوم فراتحلیل، فصلنامه علوم و تکنولوژی محیط زیست، انتشار آنلاین از تاریخ ۲ آذر ۱۳۹۵.
- Aberquez, I., Murshed, Z. (۲۰۰۶). *Field Practitioners "Handbook*. Klong Luang, Pathumthani: Asian Disaster Preparedness Center (ADPC).
- Amin, A. (۱۹۹۸). An institutional perspective on regional economic development. Paper Presented at the Economic Geography Research Group Seminar of Institutions and Governance, Department of Geography UCL, London. pp. ۶-۱۸.
- Candido, J., Santos, P. (۲۰۱۵). Strategy Implementation: What Is the Failure rate? (the electronic version), Retrieved November ۲۰, ۲۰۱۵, from [http:// www. CASEE Discussion. Org./professionals of management. Faculdade de Econmia Universidade do Algarve, ۱۸/a.html](http://www.CASEE Discussion. Org./professionals of management. Faculdade de Econmia Universidade do Algarve, ۱۸/a.html).
- Coleman, j. (۲۰۱۶). Social capital in the creation of human capital, *American journal of sociology*, ۹, ۹۵-۱۲۰.
- Hansoon, K., Danielson, E. (۲۰۱۱). *Assessment of public Information Systems*, (lipis).
- Hudson, R. (۲۰۰۴). Addressing the regional problem: Changing perspectives in geography and on regions. Paper Presented to the Conference of Irish Geographers, ۷-۹ May, Maynooth. pp. ۴-۱۲.
- Lerner, D. (۲۰۱۳). *The passing of Traditional Society*, New York, The Free Press.
- Maghsoodi, A. Abouhamzeh, G. Khalilzadeh, M. Zavadskas, E. (۲۰۱۸). Ranking and selecting the best performance appraisal method using the Multimoor approach integrated Shannon's entropy. *Frontiers of Business Research in China*. Vol. ۱, p ۲-۲۱.
- March, G. (۲۰۰۱). Community: the concept of community in the risk and emergency management context, *Australian Journal of Emergency Management*, Vol ۱۶ (۱): ۵-۷.
- Mushi, Samuel S. (۲۰۰۱), *Development and democratisation in Tanzania: a study of rural grassroots politics*, Kampala, Uganda: Fountain Publishers.
- Peng, Ch., Yuan, M., Gu, Ch., Peng, Z., Ming, T., ۲۰۱۷. A review of the theory and practice of regional resilience, *Sustainable Cities and Society*, ۲۹, ۸۶-۹۶.
- Robins, L., *Perspectives on capacity building to guide policy and program development and delivery*, *Environmental Science & Policy*, ۱۱, ۶۸۷-۷۰۱.
- Teitz, M. (۲۰۰۷). *Planning and the new institutionalisms*. Elsevier: Amsterdam.

An analysis on the institutional approach of community based disaster management in relation to citizens' participation (case study: Ardabil city)

Homa Vaezi^۱, Ata Ghafari Gilandeh^{*۲}, Alireza Mohammadi^۳

^۱- PHD student of geography and urban planning, faculty of social sciences, university of mohaghegh ardabili, Ardabil, Iran

^{*۲}- Professor of geography and urban planning department, faculty of social sciences, University of Mohaghegh Ardabili, Ardabil, Iran

^۳- Professor of geography and urban planning department, faculty of social sciences, University of Mohaghegh Ardabili, Ardabil, Iran

*Email Address: a_ghafarigilandeh@uma.ac.ir

Abstract

Introduction

Local communities have always been the first to help the victims immediately after the disaster. Therefore, we should try to empower them as much as possible. Today community based components in disaster management occupies a very high position in the field of disaster management. Because in facing various disasters and reducing the damages caused by them, there has been a transition from the traditional paradigm of disaster management, where the focus was on the physical approach, to the new approach of community based disaster management. In this approach, the social dimensions of people's participation in decision-making and their implementation are among the most important stages of the disaster management process. Taking advantage of social resources, building local capacity and empowering the community to face various disasters are the basic components of this approach. In order to optimally manage the different stages of the disaster, various approaches are used. An approach that has been noticed in recent years is the developmental or community based approach. In this approach, an effort is made to increase the ability of the society to adapt to the harmful consequences of risks through capacity building and empowering the members of the society, and by involving participants into actions that lead to the reduction of the risk, and to empower the society to prevent and face with disasters and finally return to the original situation. In the form of this approach, two sub-approaches of the structural ideology and the institutional ideology have been explained in this direction. The structural ideology emphasizes on socio-economic criteria and the institutional ideology is based on the concept of resilience. In fact, the failure of top-down approaches caused a series of social and cultural topics such as trust, values and norms, social capital and human capacities to be taken into consideration in the field of urban, local and regional planning and management. In the field of institutional approach, the correction and improvement of local institutional procedures and arrangements is emphasized. In this field, the main emphasis is not only on activate government political institutions at the local level, but also on the role of agents and non-governmental institutions. According to what is said, it can be found that the Institutional approach as a sub-approach of community-oriented disaster management is one of the latest approaches in the field of disaster management which is oriented in disaster management in connection with the participation of the citizens of Ardabil city.

Methodology

The current research is descriptive and analytical with an applied purpose. During the study of the theoretical literature, it was found that basically the realization of people's participation in urban affairs, of which disaster management is also considered a part of; It requires providing the necessary grounds and platforms at the community level. Therefore, due to the wide range of the issues, it was tried to provide the criteria to investigate this issue within the scope of the study. The basis for choosing criteria is based on library and document studies, which include ۶ criteria of (sense of place, social cooperation, social trust, social cohesion, incentive policies and educational activities) and ۳۰ sub-criteria. The statistical population of this research is the districts of five regions of Ardabil city, and the questionnaires was used to collect statistics and information. The content validity of the questions of questionnaire was confirmed by professors and experts and the reliability of the questionnaire was obtained using Cronbach's alpha with the coefficient of ۰.۸۱۸. To obtain the statistical sample size, Cochran's formula was used, which was estimated to be ۳۸۴ people with an error percentage of ۰.۰۵ and a confidence factor of ۹۵%. Stratified random sampling method is proportional to attribution. In selecting the samples, we tried to refer mostly to the heads of the household. After indexing, first the average of each index was calculated using SPSS software, and then after weighting the studied indices using the Shannon entropy method, the target areas in the Excel software were ranked using the MABAC method.

conclusion

In this research, in order to evaluate the participation of citizens of Ardabil city in urban crisis management, the Likert scale was used and the answers were ranked ۱ to ۵. In this way ۱ refers to the lowest participation and ۵ is the highest amount. In this way, the number ۳ is considered as the theoretical median of the answers and the average obtained from the participation rate is compared with the number ۳. Based on the results of the statistical calculations, the average of the total citizen participation criteria is ۲,۸۱ and is lower than the average. Among these, the lowest average is related to educational activities (۲,۵۹) and the highest average is related to social cohesion (۳,۵۰). Therefore, it can be concluded that despite the high potential of Ardabil city in the field of various risks and despite the repetition of many disasters; unfortunately, the city officials have not been able to realize the main deficiency of the urban crisis management system that is the weakness or lack of public participation.

The weakness of people's participation, which is one of the important principles of sustainable management, has caused that despite spending a lot of money in the disaster management system of Ardabil city, the urban system is still disturbed and confused by the occurrence of natural hazards. In addition, in the present research attempts to prioritize the areas of the ۵ regions of Ardabil city in terms of the level of citizens' participation in disaster management by using the MABAC method. For this purpose, the citizens' responses were first collected and the average responses were entered in the Excel software as the primary matrix, and then the MABAC method was used to rank the areas. The results show that district ۱ of the region ۱ with a Q value of ۰,۵۴۶, is at the first rank, district ۱ of the region ۳, ranked second with a Q value of ۰,۳۵۱; district ۲ of the region ۱, ranked third with a value of ۰,۳۱۵. Also, district ۳ of region ۴ ranks last with a Q value of -۰,۴۳۲. In order to improve the participation of the citizens of Ardabil in urban disaster management, for each of the criteria considered for the current research the following suggestions and solutions were presented: implementing educational programs and also distributing features such as motivation, worrying about the future, helping and related knowledge and skills in schools, universities and visual, written and listening media seem necessary. Considering that one of the influential factors in citizens' participation is their satisfaction with city facilities and services, therefore, the city officials should distribute city services fairly at the city, ensure public welfare and comfort of the people, and create a safe and healthy urban space in order to Provide the basis for the participation of citizens as much as possible. By holding meetings at the neighborhood level and creating a local council, the city officials can take advantage of citizens' opinions, suggestions and criticisms, and by establishing a disaster management information and communication network which is a communication bridge between city officials and citizens, increase social trust and as a result, provide a greater desire for collaborative affairs among citizens. According to the results of the present research, the average indicators related to the sense of place in the areas that have better environmental conditions and physical quality (district ۱ of region ۳, district ۲ of region ۱, district ۱ of region ۱) compared to other districts is higher. Therefore, it seems that physical improvement - even if it is insignificant - and revitalization of community places in urban areas; It can facilitate the participation of citizens in the disaster management of Ardabil city.

Keywords

"institutional approach", "community based disaster management", "citizens' participation", "Ardabil city", "MABAC method"