



فصلنامه علمی پژوهش و برنامه‌ریزی شهری

سال ۱۱، شماره پیاپی ۴۰، بهار ۱۳۹۹

شاپا چاپی: ۵۲۲۹-۲۲۲۸ - شاپا الکترونیکی: ۳۸۴۵-۲۴۷۶

<http://jupm.miau.ac.ir>

مقاله پژوهشی

تحلیل عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر شاخص‌های حکمروایی خوب از منظر شهروندان (مورد مطالعه: شهر ساری)

کرامت‌اله زیاری: استاد گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران، تهران، ایران

هاجر یداله‌نیا: کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران، تهران، ایران

حسین یداله‌نیا: کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

پذیرش: ۱۳۹۷/۸/۲۰

صص ۱-۱۶

دریافت: ۱۳۹۷/۲/۱۰

چکیده

رویکرد حکمروایی منجر به نقش‌آفرینی فعال شهروندان در عرصه تصمیم‌گیری‌های شهری شده و این امکان را برای مدیران فراهم می‌کند تا با به‌کارگیری ظرفیت کنشگران، مشکلات را به‌صورت مناسب‌تر و بهینه‌تر شناخته و رفع کنند. در این پژوهش شهر ساری با توجه به افزایش جمعیت سالانه شهری و اهمیت این شهر به لحاظ سیاسی (مرکز استان)، عملکرد مدیریت شهر آن با توجه به نظرات شهروندان مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه آماری شهروندان شهر ساری بوده و حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۸۴ نفر برآورد شده است. برای تحلیل علاوه بر آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده گردید. به همین منظور در این پژوهش سعی شده شاخص‌هایی چون مشارکت، کارایی، شفافیت، عدالت محوری، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، قانون‌مندی و توافق جمعی مورد بررسی قرار گیرد. برای سنجش هر یک از متغیرها در پرسشنامه، از طیف لیکرت ۵ سطحی استفاده شد. نتایج به‌دست‌آمده نشان می‌دهد، میانگین کل شاخص‌های حکمروایی خوب از منظر شهروندان با مقدار ۱,۹۸ از ۳ در وضعیت نامطلوبی قرار دارد. با توجه به نتایج، در بین شاخص‌های بررسی‌شده شاخص کارایی و اثربخشی فعالیت مدیران و مسئولان شهری با میانگین ۲,۴۶ از ۳ بیشترین میزان در بین شاخص‌ها را داشته است ولی کمتر از میانگین استاندارد است که نشان‌دهنده مؤثر نبودن روش فعالیت مدیران در عرصه شهری است و شاخص مشارکت با مقدار ۱,۶۷ از ۳ کمترین مقدار را داشته است در نتیجه برای افزایش مشارکت شهروندان در امور مدیریتی لازم است که مسئولان شهری زمینه مشارکت شهروندان را فراهم کنند. نتایج عدم رضایت شهروندان را بیان می‌کند که در این رابطه مسئولان شهری باید با به‌کارگیری نظرات افراد در عرصه مدیریتی و سیاست‌گذاری‌ها، زمینه را برای افزایش رضایت از زندگی در شهر را فراهم نمایند.

واژگان کلیدی: عملکرد، مدیریت شهری، حکمروایی، شهروندان، ساری.

مقدمه:

بر اساس گزارش سازمان ملل، سال ۲۰۰۸ نقطه عطفی در تاریخ جهان است، زیرا بیش از نیمی از جمعیت جهان ساکن در شهرها بودند. زندگی همچنین پیش بینی می شود این رقم تا سال ۲۰۳۰ به حدود ۵ میلیارد نفر افزایش می یابد که حدود ۴ میلیارد آن متعلق به جمعیت کشورهای در حال توسعه است (Berkpour & Asadi, 2001: 7). رشد سریع و بی رویه جمعیت شهرنشین کار کردها و هویت شهری را تغییر داده است و مدیریت شهری را به یکی از پیچیده ترین و اصلی ترین عرصه های روابط بین مردم و حکومت تبدیل کرده است. یکی از مباحث بسیار مهم و در عین حال جدیدی از دهه ۱۹۸۰ به بعد در ادبیات توسعه مطرح شده، موضوع حکمروایی خوب است. رشد فراگیر همراه با چالش های جدی در زمینه اجتماعی-کالبدی، اقتصادی، فرهنگی و زیست محیطی سال هاست که اجماع فکری کارشناسان را برای حل مسائل زندگی شهرنشین و کارآمدی مدیریت شهری می طلبد. موضوع حکمرانی خوب در راستای دستیابی به توسعه انسانی پایدار زمانی تحقق می یابد که اهداف مردم سالاری، برابری در خدمات سانی و حفظ محیط زیست با شکل گیری مدیریت شهری یکپارچه دنبال شود. حکمرانی خوب همکاری و مشارکت بین سه رکن اصلی سازمان های دولتی، جامعه مدنی و سازمان های بخش خصوصی را شامل می شود (Ghanaie, 2012: 2 & Taghawai & Tajdar, 2009: 46). در میان رویکردهای گوناگون مطرح شده در عرصه مدیریت شهری، حکمروایی خوب شهری از مطرح ترین رویکردهاست. این رویکرد در زمان حاضر در مجامع بین المللی و محافل کارشناسی تنها راه خروج از بن بست و فقر و توسعه نیافتگی شهرها تلقی می شود و مدیریت شهری چاره ای جز اجرای آن ندارد (Movahed et al, 2014: 148). مهم ترین اهداف مورد نظر در این پژوهش شامل موارد زیر است: بررسی عملکرد مدیریت شهری در شهر ساری بر اساس رویکرد حکمروایی خوب، تعیین شاخص های مؤثر بر عملکرد مدیریت شهری در این شهر و طراحی راهبردهای بهینه مدیریت شهری در محدوده شهر مورد مطالعه. شهرها با مشکلات عدیده ای مواجه هستند که توان برقراری ارتباط با گروه های مردمی و متخصصان می تواند راهگشای بسیاری از مشکلات شهری بوده و افق های جدیدی در توسعه آتی شهر فراهم آورد. در حکمروایی خوب شهری ارتباط سه حوزه دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی حائز اهمیت است. از جمله تحولات در عرصه شهری، تغییر نگرش در زمینه اداره امور شهری است که رویکرد متمرکز و غیر مشارکتی به رویکرد متمرکز و مشارکتی گرایش یافته است. در رویکرد متمرکز سازمان ها و نهادهای دولتی به عنوان تصمیم گیر و سیاست گذار اصلی در تصمیم گیری تأثیرگذار هستند ولی در رویکرد مشارکتی این سازمان ها نقش تسهیل گری دارند و شهروندان در تصمیم گیری شهری دارای نقش آفرینی فعال هستند. امروزه مدیریت متمرکز و دستوری از بالا به پایین بدون توجه به توان بخش های خصوصی و جامعه مدنی قادر به حل مشکل شهری نیستند، بلکه نظام های برنامه ریزی شهری با رویکرد مشارکتی به عنوان یکی از اصیل ترین و مقبول ترین رویکردها در جهت نیل به اهداف برنامه ریزی از جمله پایداری پذیرفته شده است. به عبارتی اگر حکمروایی شهری، حکومت شهری و جامعه مدنی را در برگیرد می تواند باعث تقویت عرصه عمومی شود. افزایش مشکلات در عرصه مدیریت شهری این نکات را تقویت می کند که توجه واقعی به کنشگران در عرصه تصمیم گیری ها به منظور شناخت و حل مؤثرتر مشکلات می تواند راهگشا باشد. در این فرآیند نیازها و نظرات شهروندان در سیاست ها و برنامه ریزی های شهری در نظر گرفته می شود. در واقع حکمروایی به عنوان رویکردی که در آن از توانایی همکاری همه ذی نفعان پشتیبانی و حمایت از مدیران سلسله مراتب در عرصه تصمیم گیری ها و شناخت مؤثرتر مسائل را فراهم می کند. می توان گفت با توجه به این که مدیریت خوب، سیاست خوب و موفق با تعاملات قوی در سطح شهری امکان پذیر است، به کارگیری رویکرد حکمروایی می تواند کمک حل مدیران برای رسیدن به مدیریت مطلوب باشد. با گسترش شهرنشین و افزایش مشکلات شهری و نیاز به ارائه راهکارها برای مدیریت شهری، توجه به حکمروایی و مشارکت مردم ضرورت می یابد. ضعف مدیریت شهری و نارضایتی شهروندان، ضرورت طراحی الگوی جدید مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمروایی شهری را مطرح می کند. استفاده از ظرفیت بومی شهرها در قالب نهادهای مدیریتی مختلف (بخش دولتی، بخش خصوصی و جامعه مدنی) حائز اهمیت است. در این پژوهش شاخص های حکمروایی خوب شهری همچون شفافیت، پاسخگویی، مشارکت طلبی، قانون مداری، کارآمدی و اجماع گرایی در مدیریت شهری، شهر ساری را مورد بررسی قرار گرفت. این پژوهش در راستای دستیابی به هدف پژوهش، سنجش شاخص های حکمروایی خوب شهری در شهر ساری مورد بررسی قرار گرفته است تا زمینه ای مناسبی را برای رفع مشکلات و موانع با توجه به شاخص ها فراهم آورد.

پیشینه و مبانی نظری تحقیق:

نگاهی به سیر تحول رویکرد اداره و مدیریت شهری نشان می دهد که دیگر نمی شود همچون گذشته بدون توجه به رویکرد مشارکتی و توجه به مقیاس های محلی به برنامه ریزی پرداخت (Tavaklinia & Shamspouya, 2017: 195). برای تجزیه تحلیل مدیریت شهری باید به شناخت وضعیت موجود پرداخت. از نظر هاروی یکی از معروف ترین کمک ها برای شناخت مدیریت شهری این است که تغییر در

عملکرد عرصه مدیریتی را توضیح دهد (Martu-Costa & Toma's, 2017: 2108). از دهه ۱۹۸۰ موضوع حکمروایی به موازات تأثیرات جهانی شدن در مسائل سیاسی مورد بررسی قرار گرفته است و در راستای به کارگیری آن تقسیم‌بندی مسئولیت‌ها در عرصه شهری شکل گرفته است (Uzun, 2007: 127). حکمروایی مشارکتی به یک ویژگی اصلی در مدیریت شهری تبدیل شده است که توسط دولت‌ها و سازمان‌های دولتی به الگویی برای مشارکت جامعه مدنی و مردمی تبدیل شده است (Lemanski, 2017: 15). حکمروایی خوب نقش مهمی را در شکل دادن فضایی مناسب برای مشارکت شهروندان ایفا می‌کند. ولی در سال‌های اخیر مشارکت در طرح‌های برنامه‌ریزی کم بوده است که نشان‌دهنده شکاف قابل توجه نظریه و عمل است. برنامه‌ریزی نامناسب مدیریتی و بی‌نظمی‌های عمومی ناشی از بوروکراسی و رویکرد برنامه‌ریزی از بالا به پایین است که به‌طور مشترک به سطح پایین مشارکت شهروندان منجر می‌شود (Swapan & Shahidul, 2016: 19). چالش‌های مربوط به رویکرد سنتی بخش‌های دولتی اثرات نامطلوبی بر مدیریت و حکمروایی شهری، توافقات سیاسی، پروسه‌های تصمیم‌گیری، ارائه خدمات در سطوح مختلف حکومتی و تخصیص منابع مالی برای توسعه شهری داشته است. برای حل این چالش‌ها رویکرد حکمروایی خوب شهری مورد توجه قرار می‌گیرد که در آن همه افراد جامعه تأثیرگذار خواهند بود (Rakodi, 2003: 523). حکمروایی شهری برخلاف مدیریت شهری، فرایندی مدیریتی است که به اتخاذ و حفظ زیربنای و خدمات شهری می‌پردازد. حکمروایی شهری فرایندی کاملاً سیاسی در نظر گرفته می‌شود بنابراین حکمروایی شهری را می‌توان فرایندی دانست که بر اساس کنش متقابل میان سازمان‌ها و نهادهای رسمی اداره شهر از یک طرف و سازمان‌های غیردولتی و تشکل‌های جامعه مدنی از طرف دیگر شکل می‌گیرد (Movahed et al, 2014: 152). در شبکه‌های حکمروایی از یک طرف اهداف سازمان‌های فردی و از طرف دیگر نفع جمعی در نظر گرفته می‌شود. که می‌تواند به‌عنوان دستیابی به اهداف مشترک، همکاری بین شبکه‌های حکومتی، منافع متقابل بیان می‌شود (Edelenbos & Meerkerk, 2017: 1). به عبارت دیگر، حکمروایی به کنش، روش یا سیستمی از اداره کردن برمی‌گردد که در آن مرز بین سازمان‌ها و بخش‌های عمومی و خصوصی قابل نفوذ باشد (Rezaei & Moazen, 2017: 125). اهداف حکمروایی شهری توسعه شهری است به گونه‌ای که در جامعه، زمینه و محیط مناسبی برای زندگی راحت و کارآمد شهروندان، به تناسب ویژگی اجتماعی و اقتصادی آنان فراهم شود. می‌توان اهداف زیر را برای حکمرانی شهری بیان نمود (Hekmatnia et al, 2017: 146):

- باز ساخت جامعه مدنی برای تقویت و اعتبار بیشتر سازمان‌ها، نهادها و جوامع محلی؛
- کاهش فقر و جدایی‌گزینی‌های اجتماعی، حقوقی و فرهنگی در شهرها؛
- افزایش مشارکت و مداخله افراد و صاحبان منافع در فرایند سیاسی درون شهرها.

در ایران نیز با تأثیرپذیری از جریان‌های جهانی طی دهه اخیر و در اصلاح نظام مدیریت شهری موضوع حکمروایی خوب شهری مطرح شده، همچنین در مراکز علمی و اجرایی مورد توجه قرار گرفته و مطالعات و پژوهش‌های متعددی نیز در این خصوص صورت گرفته است که بر چگونگی دست یافتن بر مدیریتی کارا و بهینه با توسعه مردم‌سالار و عادلانه تأکید دارد (Taghawai & Hosseini, 2016: 44). مدیریت شهری در ایران به دلایلی چون تمرکزگرایی، برون‌زا بودن برنامه‌ها و طرح‌های شهری، اقتصاد رانتی و مبتنی بر نفت تحت تأثیر دولت بوده است و مدام از مدیریت سیستمی و یکپارچه فاصله گرفته و به مدیریت بخشی رو آورده، همچنین از روند شهرنشینی و مسائل برآمده از آن، عقب‌مانده و در دیدگاه‌ها و نگرش‌های از بالا به پایین گرفتار شده است (Hekmatnia et al, 2017: 608). از این رو در دهه‌های اخیر مدیریت شهری بر پایه مقیاس‌های خرد برای حل مشکلات شهری مطرح شده است که از طریق به کارگیری تکنیک‌های مشارکتی و ظرفیت‌سازی اجتماعی سعی در مدیریت شهری مطلوب و پایدار دارد (Sarafi et al, 2014: 120). چهار مسئله‌ای که بر رویکرد شهرهای مردمی و پایداری مؤثر است: توانمندسازی ظرفیت‌های شهری، گنجاندن نوآوری‌های اساسی در شهر، جامعه‌گرایی، جدیدترین شیوه حکومتی و تعامل شهری برای حل مشکلات شهری (Wilfram, 2017: 622). در خصوص مباحث مربوط به حکمروایی خوب شهری مطالعاتی انجام گرفته که در زیر به چند مورد اشاره می‌گردد: بوریس و همکاران (۲۰۰۷)، در پژوهش تلاش‌هایی برای ارتقا حکمروایی سالم شهری، به این نتیجه رسیدند که سلامت شهری به میزان قابل توجهی به نهادها و فرآیندهای مدیریتی بستگی دارد در نتیجه مشارکت شهروندان نقش مهمی را در شکل‌گیری و اجرای سیاست مطلوب در سطح ملی و جهانی بازی می‌کند (Burriss, 2007: 154). پورمحمدی و همکاران (۲۰۱۳)، در پژوهش «ارزیابی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان در فرایند مدیریت شهری (منطقه موردی: منطقه ۲ شهرداری تبریز)» به این نتیجه دست یافتند که عوامل متعددی بر مشارکت شهروندان در فرایند مدیریت شهری تأثیرگذارند. که بیشترین تأثیرگذاری مربوط به عوامل اجتماعی و اقتصادی است، و عوامل روحی-روانی، مدیریتی و فردی در رتبه‌های بعدی جای می‌گیرند. یداله‌نیا (۲۰۱۶)، در پایان‌نامه کارشناسی ارشد «تحلیل عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر رویکرد حکمروایی

خوب (نمونه: شهرهای بابل، بهشهر و رامسر) به این نتیجه رسیدند که سطح حکمروایی خوب در هر سه محدوده مورد مطالعه از میانگین پایین تر بوده و در بین شهرها، اندازه جمعیتی، رابطه مستقیمی با شاخص های حکمروایی خوب شهری نشان می دهد.

متغیر و شاخص های حکمروایی خوب شهری به تفصیل در زیر بیان شده است: **مشارکت شهروندان**: از نظر جامعه شناسی، مشارکت نوعی مشارکت چند سویه است. فرایندی که افراد جامعه به صورت آگاهانه و داوطلبانه در آن شرکت می کنند (Yaghfour et al, 2016: 414). منظور از مشارکت، قدرت تأثیرگذاران بر تصمیم گیری و سهم شدن شهروندان در قدرت است (Shamaie et al, 2012: 5).

کارایی و اثربخشی: فرآیندها و مؤسسات موجود با استفاده بهینه از منابع موجود برای تأمین نیازهای شهروندان، ارائه خدمات شهری و رضایت مردم نتایج را ارائه می دهند که پاسخگوی شهروندان باشد (Soleimani et al, 2015: 69; Tavakoli, H. Momeni, 2016: 4).

شفافیت: یکی از دلایل فساد سیاسی و نا به سامانی های اجتماعی عدم شفافیت اطلاعاتی و نبود اطلاعات صحیح است. بر طبق این شاخص امکان دسترسی آزاد به اطلاعات و سهولت توسط شهروندان فراهم باشد (Hajinejad et al, 2016: 68; Bordbar et al, 2015: 19).

عدالت محوری: عدالت به معنی بی طرفی در فرآیند تصمیم گیری و فراهم کردن فرصت های برابر برای عموم شهروندان است برای بهبود رفاهشان، که باعث می شود سرمایه اجتماعی بین زنان و مردان برابر تقسیم شود (Pourmohammadi et al, 2010: 44; Esmaeilzadeh & Hemmati, 2012: 109). منظور از عدالت عبارتند از حق دسترسی عامه مردم به خدمات اولیه، حضور مشاوران زن در نهادهای تصمیم گیری شهری، حمایت از نیازمندان و ایجاد محرک برای نهادهای غیررسمی (Eskandar sani et al, 2017: 161).

پاسخگویی: پاسخگویی یک امر حیاتی برای حکمروایی خوب است که همه نهادهای دولتی، بخش خصوصی و سازمان های جامعه مدنی باید نسبت به عموم مردم و نهادهای ذی نفع پاسخگو باشند (Sajjadi et al, 2017: 99). این شاخص بر حساب پس دادن مسئولان و تصمیم گیران در قبال شهروندان استوار است (Ya Peng Gharavi, 2012: 203). **مسئولیت پذیری**: مسئولیت پذیر نبودن منجر به بحران های شدید مدیریتی و بی ثباتی فزاینده و حکمرانی بد و فاسد خواهد شد (Mohammadi & Kamali Baghaghari, 2016: 158).

حکمروایی شایسته مستلزم آن است که نهادها و فرآیندهای تصمیم گیری به گونه ای عمل کنند که همه ذی نفعان را در یک چارچوب زمانی منطقی و معقول در برگیرند (Tavaklinia & Shamspouya, 2017: 203). **قانون مندی**: منظور از قانون مندی، وجود قوانین کارآمد، رعایت عادلانه چارچوب قانونی است (Tavaklenia et al, 2012: 143). پایبندی به قانون، مستلزم آگاهی شهروندان از قوانین و همچنین احترام مسئولان به قانون است (Soleimani et al, 2015: 64). **توافق جمعی**: منافع همه شهروندان باید به صورت مستقیم و غیرمستقیم توسط نهادهای قانون در نظر گرفته شود و همه گروه ها و شهروندان برای رسیدن به یک توافق گسترده و جمعی در نظر گرفته شوند (Adinehvand & Alian, 2016: 315).

مواد و روش تحقیق:

این تحقیق از نوع کاربردی است و روش تحقیق توصیفی-تحلیلی است. داده های این پژوهش با مطالعات کتابخانه ای (کتاب، مقاله و پایان نامه) و میدانی (پرسشنامه) جمع آوری شده است. جامعه آماری این پژوهش، شهروندان شهر ساری می باشند. بر مبنای آخرین سرشماری حجم جامعه آماری ۳۰۹۸۲۰ نفر، حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۸۴ نفر به دست آمده است. برای ترسیم نقشه محدوده مورد مطالعه از نرم افزار GIS استفاده شده است. اطلاعات به دست آمده با پرسشنامه بعد از جمع آوری با نرم افزار SPSS با استفاده از آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون T تک نمونه ای) تحلیل گردید تا اهداف مورد نظر این پژوهش محقق شود. برای سنجش هر یک از متغیرها در پرسشنامه، از طیف لیکرت ۵ سطحی (از خیلی کم=۱ تا خیلی زیاد=۵) استفاده شد.

شهرستان ساری با جمعیت ۵۰۴۲۹۸ نفر به لحاظ رتبه در مقام دوم جمعیت استان قرار دارد و این شهرستان از لحاظ تقسیمات سیاسی به عنوان مرکز استان مازندران شناخته می شود. جمعیت شهر ساری بر اساس آخرین دوره سرشماری ۳۰۹۸۲۰ نفر بوده است (Iran Census Center, 2016). نسبت جمعیت شهر ساری به جمعیت شهرستان ۶۱٫۴ درصد است که این وضعیت نشان از سطح نسبتاً بالای شهرنشینی در این شهرستان دارد. موقعیت محدوده شهر ساری در شکل شماره ۱ نشان داده شده است.

جدول ۲- میانگین شاخص های بررسی شده

شاخص ها	میانگین
مشارکت	۱,۶۷
کارایی و اثربخشی	۲,۴۶
شفافیت	۱,۹۶
عدالت محوری	۱,۷۳
پاسخگویی	۲,۰۴
مسئولیت پذیری	۱,۹۷
قانون مندی	۱,۹۳
توافق جمعی	۲,۱۱

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۶.

برای ارزیابی و سنجش شاخص های حکمروایی خوب شهری در شهر ساری، از آزمون *T-Test* استفاده شده است. هر چه قدر میانگین هر یک از شاخص ها از حد وسط که در طیف ۳ است، کمتر باشد، مؤید وضعیت بد شاخص های حکمروایی خوب شهری در شهر است. ولی هرچه میانگین شاخص ها بالاتر از حد وسط باشد، بیانگر وضعیت خوب شاخص های حکمروایی در شهر است. نتایج حاصل این شاخص ها به شرح زیر در جدول ها نمایش داده شده است.

مشارکت:

منظور از مشارکت سهیم شدن شهروندان در تصمیم گیری و قدرت و اهمیت مشارکت به دلیل اینکه یکی از اصول مهم در مدیریت شهروند محور است. خروجی نتایج جدول شماره ۳ نشان می دهد که شاخص مشارکت پذیری با میانگین ۱,۶۷ در وضعیت کاملاً نامطلوبی قرار دارد. به نحوی که در بین میانگین دیگر شاخص های حکمروایی شهر ساری از پایین ترین سطح برخوردار است. نسبت به میانگین استاندارد با ۰,۹۹ اطمینان آماری و سطح خطای کمتر از ۰,۰۱ اختلاف معنی داری مشاهده می شود. از جمله دلایل پایین بودن مشارکت می توان به فراهم نبودن زمینه مشارکت شهروندان و امکانات، عدم توجه به نقش نهادها و تشکل های مردمی و عدم گردهمایی مدیران و شهروندان اشاره کرد. در نظر نگرفتن نظرات شهروندان و شرکت ندادن آن ها برای حل مشکلات شهری عدم احساس مسئولیت شهروندان را در حل چالش های شهری در پی دارد. طبق نظر شهروندان مشارکت آن ها در مدیریت شهری به صورت منفعلانه، نمادین و بیشتر مربوط به انتخابات (انتخاب شورای شهر) یا در اجرای طرح ها است. نظرخواهی از شهروندان در بین گویه ها پایین ترین سطح قرار دارد که این فرآیند نظرخواهی بیشتر از طریق دیدارهای مردمی صورت گرفته و به دلیل عدم وجود سازوکار به منظور پیگیری نظرات از قابلیت اجرایی کارآمدی برخوردار نیست. بیشترین میانگین در بین گویه ها، همکاری مدیران با شهروندان است ولی بازهم در سطح مطلوبی قرار ندارد و طبق نتایج حاصل از پرسش نامه و اظهارات شهروندان در فرآیند تصمیم گیری و تهیه طرح ها و اجرا به نظرات شهروندان توجهی نمی شود.

جدول ۳- نتایج محاسبه آزمون T تک نمونه ای در شاخص مشارکت

متغیر	تعداد	درجه آزادی	میانگین استاندارد	میانگین واقعی	انحراف معیار	T تک نمونه ای	سطح معناداری	سطح خطا
همکاری با مدیران	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۹۳	۰,۸۰۲	-۱۵,۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۵
نظارت بر تصمیم مدیران	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۵۰	۰,۶۲۹	-۲۶,۷۶	۰,۰۰۰	۰,۰۵
مشارکت در امور شهری	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۷۸	۰,۹۴۳	-۱۴,۴۵	۰,۰۰۰	۰,۰۵
جلسات و گردهمایی با مدیران	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۷۱	۰,۹۶۲	-۱۵,۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۵
نظرخواهی از شهروندان	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۴۳	۰,۴۹۷	-۳۵,۵۰	۰,۰۰۰	۰,۰۵
مجموع گویه ها	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۶۷	۰,۵۳۴	-۲۷,۹۰	۰,۰۰۰	۰,۰۵

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۶.

شفافیت:

منظور از شفافیت فراهم بودن زمینه برای دسترسی شهروندان به امورات و تصمیمات در حوزه شهر است. که بر طبق نتایج به دست آمده در زمینه شفافیت مدیران شهر ساری جدول شماره ۴، عملکرد مدیران در وضعیت نامطلوبی قرار دارد. میانگین کل شاخص شفافیت ۱,۹۶ که نسبت به میانگین استاندارد با ۰,۹۹ اطمینان آماری فرضیه صفر تحقیق مبنی بر نبود اختلاف معنی دار بین میانگین

به دست آمده با میانگین استاندارد رد می‌گردد. از نظر شهروندان عدم شفافیت در عملکرد مدیران در امورات شهری، افزایش فساد در زمینه مختلف را به دنبال دارد و این مهم عدم اعتماد شهروندان به مسئولان شهری را در پی دارد. طبق نظرات شهروندان و نتیجه خروجی از آزمون، متغیر دسترسی به مناقصه‌ها و قراردادهای شهری در پایین‌ترین سطح قرار دارد که گویای عدم شفافیت مدیران است. در نهایت می‌توان گفت عدم حساب پس دهی مدیران به شهروندان بیگانگی و بی‌تفاوتی آن‌ها را در امور شهر و حل مسائل شهری به همراه دارد و به عبارتی شهروندان خودشان را تافته‌ای جدا بافته از مسائل شهری می‌دانند.

جدول ۴- نتایج محاسبه آزمون T تک نمونه‌ای در شاخص شفافیت

متغیر	تعداد	درجه آزادی	میانگین استاندارد	میانگین واقعی	انحراف معیار	T تک نمونه‌ای	سطح معناداری	سطح خطا
شفافیت در عمل	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۰۷	۰,۷۰۶	-۱۴,۷۶	۰,۰۰۰	۰,۰۵
دسترسی به مناقصه‌ها	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۵۰	۰,۶۲۹	-۲۶,۷۶	۰,۰۰۰	۰,۰۵
اطلاع‌رسانی برنامه‌ها	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۰۷	۰,۸۰۲	-۱۳,۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۵
گزارش عملکردها	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۲۸	۰,۷۹۹	-۱۰,۰۴	۰,۰۰۰	۰,۰۵
گزارش هزینه‌ها و درآمد	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۸۵	۰,۸۳۶	-۱۵,۳۴	۰,۰۰۰	۰,۰۵
مجموع گویه‌ها	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۹۶	۰,۴۵۶	-۲۵,۶۴	۰,۰۰۰	۰,۰۵

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶.

اجماع‌گرایی:

در نظر گرفتن منافع جمعی مدنظر قرار دارد و به ارتباط بخش‌های دولتی، خصوصی و مدنی با همدیگر توجه می‌شود. برحسب نتیجه خروجی از نظرات پرسش‌شوندگان جدول شماره ۵، هماهنگی شهرداری با نهادهای دولتی و مردمی در سطح نسبتاً نامطلوبی قرار دارد که نشانگر اختلاف نظر و عدم همکاری مدیران شهری را است. میانگین کل شاخص ۲,۱۱ که با ۰,۹۹ اطمینان آماری و سطح خطای ۰,۰۱ اختلاف معنی‌داری با میانگین استاندارد دارد و با سطح معنی‌داری ۰,۰۰۰، فرضیه صفر تحقیق رد می‌گردد. از جمله دلایل پایین بودن میانگین شاخص اجماع‌گرایی سیاست‌های چندگانه مدیران، ارجحیت منافع شخصی بر منافع عمومی، موازی کاری مسئولان شهری و دخالت دادن مسائل سیاسی در مسائل شهری را می‌توان نام برد. اگر اعتماد عمومی کاهش یابد و ارتباط دوسویه بین سازمان‌های دولتی و نهادهای مردمی برقرار نشود شاهد دوگانگی در عرصه تصمیم‌گیری‌ها خواهیم بود. فلذا انعطاف‌پذیری مدیریت و همکاری و هماهنگی با نهادهای مردمی با در نظر گرفتن نفع اکثریت جامعه می‌تواند نتایج مطلوبی را برای اداره شهر در پی داشته باشد.

جدول ۵- نتایج محاسبه آزمون T تک نمونه‌ای در شاخص اجماع‌گرایی

متغیر	تعداد	درجه آزادی	میانگین استاندارد	میانگین واقعی	انحراف معیار	T تک نمونه‌ای	سطح معناداری	سطح خطا
فعالیت‌های مشارکتی مدیران	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۰۷	۰,۸۸۷	-۱۱,۷۵	۰,۰۰۰	۰,۰۵
فعالیت گروهی با شهروندان	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۹۳	۰,۷۰۶	-۱۷,۰۲	۰,۰۰۰	۰,۰۵
هماهنگی مدیران	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۲۶	۰,۷۲۰	-۱۰,۰۱	۰,۰۰۰	۰,۰۵
حمایت از منافع اکثریت	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۰۷	۰,۸۰۲	-۱۳,۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۵
مجموع گویه‌ها	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۱۱	۰,۵۶۶	-۱۷,۶۸	۰,۰۰۰	۰,۰۵

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶.

کارایی و اثربخشی:

استفاده بهینه از منابع و امکانات برای تأمین نیازهای شهروندان را مدنظر قرار می‌دهد. نتایج به دست آمده از نظرات شهروندان جدول شماره ۶، بیان می‌کند که این شاخص در بین دیگر شاخص‌ها در عملکرد مدیریت شهر ساری در بالاترین سطح قرار گرفته که با این وجود میانگین کل شاخص ۲,۴۶ به دست آمده که با اطمینان آماری ۰,۹۹ و سطح خطای ۰,۰۱ و با میانگین استاندارد اختلاف معنی‌داری و در وضعیت نسبتاً نامطلوبی قرار گرفته است. علل پایین بودن این شاخص طبق نظر شهروندان عملکرد ضعیف مدیران شهری در بهره‌گیری از امکانات برای رفع نیاز شهروندان است. تمرکززدایی مدیریت، انطباق کارآمدتری میان منابع و نیازها را ممکن می‌سازد برخلاف گذشته که برای رفع مشکلات شهرها اقتدار بیشتر مدیران شهری را لازم می‌دانستند.

جدول ۶- نتایج محاسبه آزمون T تک نمونه‌ای در شاخص کارایی و اثربخشی

متغیر	تعداد	درجه آزادی	میانگین استاندارد	میانگین واقعی	انحراف معیار	T تک نمونه‌ای	سطح معناداری	سطح خطا
مستمر بودن فعالیت	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۲۲	۰,۶۷۹	-۱۲,۸۴	۰,۰۰۰	۰,۰۵
به روز بودن روش‌ها	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۲۱	۰,۶۷۶	-۱۳,۰۳	۰,۰۰۰	۰,۰۵
اقدامات بهبوددهنده	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۷۱	۰,۷۰۲	-۴,۵۶	۰,۰۰۰	۰,۰۵
روند فعلی	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۷۳	۰,۱۰	-۲,۹۱	۰,۰۰۰	۰,۰۵
مجموع گویه‌ها	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۴۶	۰,۶۵۱	-۹,۱۹	۰,۰۰۰	۰,۰۵

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶.

عدالت و برابری: منظور از عدالت، ایجاد فرصت‌های برابر برای همه شهروندان برای رسیدن به وضعیت رفاهی مناسب و تلاش برای تخصیص عادلانه منابع و امکانات خدماتی است. نتایج به دست آمده برای این شاخص (جدول شماره ۷) با میانگین ۱,۷۳، با ۰,۹۹ اطمینان آماری و سطح خطای کمتر از ۰,۰۱ اختلاف معنی‌داری با میانگین استاندارد داشته و در وضعیت نامطلوب قرار دارد. از جمله دلایل پایین بودن میانگین این شاخص، تأثیرگذاری کسانی که دارای منابع و قدرت بیشتری هستند بر تصمیم‌های شهری و جهت‌گیری مسائل شهری بر طبق خواسته‌هایشان. همچنین از تأثیرگذاری گروه‌ها ذی‌نفوذ در مسائل شهری، گروه‌های ضعیف‌تر اجتماع و زنان فرصتی برای ارائه خواسته‌های خود ندارند. که طبق نتیجه به دست آمده گویه حضور زنان در پست مدیریتی کمترین میانگین را در بین گویه‌ها داراست.

جدول ۷- نتایج محاسبه آزمون T تک نمونه‌ای در شاخص عدالت و برابری

متغیر	تعداد	درجه آزادی	میانگین استاندارد	میانگین واقعی	انحراف معیار	T تک نمونه‌ای	سطح معناداری	سطح خطا
مقاومت در برابر پارتنری‌بازی	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۷۸	۰,۶۷۶	-۲۰,۱۵	۰,۰۰۰	۰,۰۵
فرصت‌های برابر	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۷۱	۰,۴۵۴	-۳۱,۸۲	۰,۰۰۰	۰,۰۵
توزیع عادلانه خدمات	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۸۶	۰,۸۳۶	-۱۵,۳۴	۰,۰۰۰	۰,۰۵
حضور زنان در پست مدیریتی	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۵۷	۰,۶۲۵	-۲۵,۶۵	۰,۰۰۰	۰,۰۵
مجموع گویه‌ها	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۷۳	۰,۴۸۸	-۲۹,۱۶	۰,۰۰۰	۰,۰۵

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶.

پاسخ‌گویی: این شاخص بر مسئول بودن و حساب پس دادن مدیران در مقابل شهروندان اشاره دارد. پاسخ‌گویی به شهروندان باعث ترغیب آن‌ها به حمایت برای بررسی و حل مشکلات و زمینه‌ساز مشارکت آن‌ها می‌شود. نتایج به دست آمده برای این شاخص جدول ۸ نشان می‌دهد که این شاخص با میانگین ۲,۰۴ با اطمینان آماری ۰,۹۹ و سطح خطای کمتر از ۰,۰۱ دارای اختلاف معنی‌دار با میانگین استاندارد، و سطح نامطلوب آن است. از دلایل پایین بودن عدم پاسخ‌گویی شهردار و شورای شهر برای رفع خواسته‌های شهروندان و عدم صداقت در برنامه‌ها می‌توان اشاره کرد. شاخص پاسخ‌گویی به عنوان نیرویی که به مدیران فشار می‌آورد تا در قبال عملکرد خود مسئول باشند و آن‌ها را به عملکرد مناسب در مدیریت ترغیب می‌کند. درک حکمروایی دموکراسی مبتنی بر پاسخ‌گویی مشکلات و خواسته‌های مردم است. پاسخ دادن به کنش‌گران اصلی یعنی مردم در جامعه یک تعامل سازنده و حیاتی را ایجاد می‌کند.

جدول ۸- نتایج محاسبه آزمون T تک نمونه‌ای در شاخص پاسخ‌گویی

متغیر	تعداد	درجه آزادی	میانگین استاندارد	میانگین واقعی	انحراف معیار	T تک نمونه‌ای	سطح معناداری	سطح خطا
پاسخ‌گویی شهرداری	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۲۸	۰,۹۶۲	-۸,۳۳	۰,۰۰۰	۰,۰۵
پاسخ‌قانع‌کننده	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۰۰	۱,۰۰۴	-۱۱,۱۸	۰,۰۰۰	۰,۰۵
عملکرد صادقانه	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۲۱	۰,۹۴۳	-۹,۳۵	۰,۰۰۰	۰,۰۵
پاسخ‌گویی شورای شهر	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۶۴	۰,۷۲۱	-۲۱,۱۴	۰,۰۰۰	۰,۰۵
مجموع گویه‌ها	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۰۴	۰,۷۴۶	-۱۴,۵۱	۰,۰۰۰	۰,۰۵

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶.

مسئولیت پذیری:

اشاره به این دارد که مدیران شهری در قبال وظایف محول شده نسبت به شهروندان احساس مسئولیت کنند. در نتیجه به دست آمده از شاخص مسئولیت پذیری بیانگر سطح نامطلوب آن در مدیریت شهری است. با توجه به نتایج جدول شماره ۹ میانگین کل شاخص ۱,۹۷ که نسبت به میانگین استاندارد با اطمینان ۰,۹۹ و سطح خطا کمتر از ۰,۰۱ می توان فرضیه صفر تحقیق را رد کرده و فرضیه مقابل مبنی بر وجود اختلاف معنی دار بین میانگین به دست آمده با میانگین استاندارد را مورد پذیرش قرار داد. از دلایل پایین بودن کیفیت این شاخص می توان به گزارش ندادن به شهروندان از عملکرد خود، جبران نکردن و اعتراف نکردن اشتباهات خود و رها کردن بعضی از طرح ها و پیگیری نبودن برای اتمام آن ها اشاره کرد.

جدول ۹- نتایج محاسبه آزمون T تک نمونه ای در شاخص مسئولیت پذیری

متغیر	تعداد	درجه آزادی	میانگین استاندارد	میانگین واقعی	انحراف معیار	T تک نمونه ای	سطح معناداری	سطح خطا
ارتباط مردم با نهاد فرادست	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۷۱	۰,۷۰۳	-۲۰,۵۴	۰,۰۰۰	۰,۰۵
احساس مسئولیت	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۲۱	۰,۸۶۴	-۱۰,۲۱	۰,۰۰۰	۰,۰۵
اعتراف به اشتباهات	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۴۲	۰,۴۹۶	-۳۵,۵۰	۰,۰۰۰	۰,۰۵
پیگیری در اجرای طرح	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۵۰	۰,۹۰۹	-۶,۱۷	۰,۰۰۰	۰,۰۵
مجموع گویه ها	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۹۷	۰,۵۶۰	-۲۰,۷۶	۰,۰۰۰	۰,۰۵

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۶.

قانون مداری:

منظور از آن رعایت چارچوب قانونی در تصمیم گیری هاست. با توجه به نتایج پرسش نامه ها جدول شماره ۱۰ میانگین به دست آمده ۱,۹۳ که در سطح نامطلوبی قرار دارد. میانگین این شاخص با اطمینان آماری ۰,۹۹ و سطح خطا ۰,۰۱ اختلاف معنی داری با میانگین استاندارد دارد. این شاخص بیانگر وضعیت نامطلوب عملکرد مدیران در چارچوب قانون بوده که نشان دهنده عدم رضایت کافی مردم نسبت به این شاخص است. از دلایل وضعیت نامطلوب این شاخص می توان به تأثیرپذیری مدیران از گروه های بانفوذ، عدم توجه به حقوق مردم و منافع جمعی و عدم مخالفت با موارد خلاف قانون اشاره نمود.

جدول ۱۰- نتایج محاسبه آزمون T تک نمونه ای در شاخص قانون مداری

متغیر	تعداد	درجه آزادی	میانگین استاندارد	میانگین واقعی	انحراف معیار	T تک نمونه ای	سطح معناداری	سطح خطا
عمل عادلانه و بدون پارتی بازی	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۵۰	۰,۷۳۴	-۲۲,۹۱	۰,۰۰۰	۰,۰۵
پایبندی به حقوق مردم	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۰۰	۰,۷۵۸	-۱۴,۷۹	۰,۰۰۰	۰,۰۵
رفتار عادلانه و قانونمند	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۳۶	۱,۰۴۶	-۶,۸۹	۰,۰۰۰	۰,۰۵
مقاومت برابر عمل خلاف قانون	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۷۹	۰,۹۴۳	-۱۴,۴۵	۰,۰۰۰	۰,۰۵
پایبندی به قوانین و مقررات	۳۸۴	۳۸۳	۳	۲,۱۴	۰,۸۳۶	-۱۱,۵۰	۰,۰۰۰	۰,۰۵
مجموع گویه ها	۳۸۴	۳۸۳	۳	۱,۹۳	۰,۶۴۰	-۱۸,۲۸	۰,۰۰۰	۰,۰۵

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۶.

نتیجه گیری و ارائه پیشنهادها:

حکمرمایی به عنوان رویکردی که در آن همکاری بین گروه ها و جوامع برقرار شده و مدیریت شهری تعاملی و مشارکتی شکل می دهد که به افزایش کیفیت عملکرد مدیریت کمک می کند و همچنین با به کارگیری این رویکرد شاهد شکل گیری مدیریت شهروند محور خواهیم بود. اگر مدیران شهری از رویکرد متمرکز به رویکرد مشارکتی روی آورند می توانند موجبات افزایش عملکرد را فراهم کنند. حکمرمایی خوب شهری روابط بین شهروندان، مدیران شهری و حکومت تعدیل می کند و یک چشم انداز مشترک در نظر گرفته می شود تا راه برای پایداری حکومت شهری هموار گردد. هدف نهایی رویکرد حکمرمایی خوب، افزایش عملکرد مدیریت شهری در چارچوب مدیریت کارآمد است. یافته ها نشان می دهد که سطح حکمرمایی خوب در شهر ساری با توجه به میانگین کل (۱,۹۸) در وضعیت نامطلوبی قرار دارد. در بین شاخص های بررسی شده شاخص کارایی و اثربخشی فعالیت مدیران و مسئولان شهری با میانگین ۲,۴۶ از ۳ بیشترین میزان در بین شاخص ها را داشته است ولی کمتر از میانگین استاندارد است که نشان دهنده مؤثر نبودن روش فعالیت مدیران در عرصه شهری است و

شاخص مشارکت با مقدار ۱,۶۷ از ۳ کمترین مقدار را داشته است. شهر ساری در اجرای رویکرد حکمروایی خوب با مشکلاتی روبرو است: مدیریت متمرکز، فراهم نبودن زمینه لازم در اجرا و به کارگیری رویکرد حکمروایی، عدم اعتماد شهروندان در جهت مشارکت گیری از آن ها و در نهایت ناکارآمدی مدیریت شهری در به کارگیری شهروندان در عرصه امور شهری محسوس است. در نتیجه به منظور تقویت حکمروایی خوب، نیاز به تقویت هریک از شاخص ها الزام می یابد که در نهایت با تعامل سازنده بین مدیران و شهروندان زمینه برای افزایش عملکرد مدیریت شهری فراهم می گردد. نتایج به دست آمده نشان می دهد به دلیل عدم مشارکت پذیری مدیران شهری، فراهم نبودن زمینه مشارکت، عدم پاسخگویی مناسب مدیران شهری، مسئولیت پذیری ضعیف مدیران شهری و عدم شفافیت در تصمیمات و برنامه ریزی ها، موجب کاهش اعتماد شهروندان و در نهایت کاهش همکاری بین مدیران شهری و شهروندان شده است. در نهایت سطح نامطلوب عوامل مذکور موجبات ضعف در اثربخشی و کارایی عملکرد مدیریت شهری در شهرهای مورد مطالعه و سطح نامطلوب حکمروایی خوب شهری شده است. به همین منظور در جهت تقویت عملکرد مدیریت شهری، در برنامه ریزی ها و سیاست گذاری ها شهروندان به عنوان محور اصلی، توجه گردد. این پژوهش دریافت که شکل گیری رویکرد حکمروایی خوب شهری بدون توجه به نقش مؤثر شهروندان امکان پذیر نیست و توجه به این رویکرد زمینه ساز توسعه و حل مشکلات شهری و در نهایت افزایش عملکرد مدیریت شهری است. هرگونه تحول اساسی در شهر و کاهش مشکلات شهری منوط به اصلاحات اساسی در رویکرد و نظام های برنامه ریزی و مدیریت شهری است. مدیریت مطلوب شهری زمانی شکل می گیرد که از همه استعدادها و ظرفیت های موجود در عرصه شهری بهره گیری گردد. در زیر چند پیشنهاد ارائه شده است:

- فراهم ساختن زیرساخت ها برای مشارکت شهروندان در تصمیم گیری ها.
- شفافیت در امور با ایجاد امکان گردش آزاد اطلاعات و قابلیت دسترسی عموم شهروندان به آن.
- برگزاری جلسات و گردهمایی با همه اقشار مردم شهر چه در سطح محله و چه شهر.
- به کارگیری ابزارهای به روز و مدرن برای افزایش کارایی.
- توجه به تخصص گرایی برای اداره امور شهر.
- توجه به نقش زنان و جوانان در عرصه های تصمیم گیری و اجرا.

Reference:

1. Adinehvand, A, & Alian, M. (2016): "Good Urban Governance in Iran: Prioritizing Components and Tariffs", *Strategic Quarterly*, Volume 25, Number 81, 338-305.
2. Bordbar, Gh, Zarrabizadeh, Sh, Salehi, T (2015): "Presenting a God-Oriented Rule Model", *Islamic Management Journal*, Volume 23, Number 2.
3. Berkpour, N., Asadi, I (2011): "Management and Urban Governance", *Art University Press*, Number of Pages: 272.
4. Burris, S., Hancock, T., Lin, V. & Herzog, A. (2007): *Emerging Strategies for Healthy Urban Governance*, *Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine*, 84, 1, 154-163.
5. Edelenbos, J. & Meerkerk, I.V. (2017): *Finding common ground in urban governance networks: what are its facilitating factors?*, *Journal of Environmental Planning and Management*, 1-17.
6. Eskandar sani, E., Moladzad, M, Pourdadaash, A. (2017): "Evaluation of Citizens' Participation in Urban Management Based on the Model of Good Municipal Governance (Case Study: Aras Free Zone (Jolfa City))", *Regional Planning Journal*, Year 7, p. 168-159.
7. Esmaeilzadeh, H., : Hemmati, M. (2012): "Good Governance, the Solution to the Realization of a Good City", *Political-Economic*, No. 288.
8. Ghanaie, M; Musaikhani, M. (2013): "GIS, a Necessity for Good Urban Governance", *University of Tehran Urban Management Site*.
9. Hajinejad, A, Paydar, A., Arshad, H. (2016): "Analyzing the Status and Developing a Strategic Plan for Good Governance (Case Study: Zahedan City)", *Geography and Sustainable Development*, No. 42, pp. 82-63.
10. Hekmatnia, H: Maleki, M: Mousavi, M: Afshani, A. (2017): "Measuring the Achievement of Good Urban Governance in Iran (Case Study: Ilam)", *Human Geography Research*, Volume 49, No. 3, pp. 619-607.

11. Hekmatnia, H; Mousavi, M; Afshani, A; Maleki, M. (2017): "Investigation and Analysis of Good Urban Governance in Iran (Case Study: Ilam City)", *Journal of Geographical Space Preparation, University Scientific Journal Golestan, Seventh Year, No. 24.*
12. Hosseini, H. (2016): "Analysis of Good Urban Governance Indicators with Emphasis on Citizens and Managers' Views (Case Study: Torbat Heydariyeh)", *Journal of Urban Studies, No. 20.*
13. Iran Census Center (2016): "Population and Housing Census".
14. Lemanski, C. (2017): *Unequal citizenship in unequal cities: participatory urban governance in contemporary South Africa, IDPR, 39 (1).*
15. Marti'-Costa, M. & Toma's, M. (2017): *Urban governance in Spain: From democratic transition to austerity policies, Urban Studies 2017, 54(9), 2107-2122.*
16. Mohammadi, J; Kamali Baghaghari, I. (2016): "Analysis of Good Urban Governance Indicators in line with Urban Development Strategy (Case Study: Kerman Textured Area)", *Geography and Urban Planning, No. 21.*
17. Movahed, A; Kaman Rudi, M; Sasanpour, F; Ghasemi Kafroodi, S. (2014): "Investigation of Good Urban Governance in Urban Neighborhoods (Case Study: District 19 of Tehran Municipality)", *Journal of Planning Studies Urban, Second Year, No. 7, pp. 176-147.*
18. Pourmohammadi, M.R., Ghattani, A; Teymouri, R, Ahmadi, E; Safdari, A. (2013): "Evaluation and Ranking of Factors Influencing Citizens' Participation in Urban Management Process (Case Study: District 2 of Tabriz Municipality)", *Research Geography of Urban Planning, Volume One, Number One, p. 19-1.*
19. Pourmohammadi, M.R; Hosseinzadeh Delir, K; Piri, I. (2010): "Favorable Urban Governance on the Basis of Social Capital: Testing the Institutional-Spatial Communication Order and Non-Economic Functionality (Case Study: Tabriz City)", *Geographical Studies Dry Areas, First Year, Number One.*
20. Rakodi, C. (2003): *Politics and performance: the implications of emerging governance arrangements for urban management approaches and information systems, Habitat International 27,523-547.*
21. Rezaei, M.R; Moazen, S. (2017): "Evaluation of the Relationship of Neighborhood Management with Urban Governance in Tehran Metropolis (Case Study: Districts 1, 12 and 16 of Tehran City)", *Journal of Geography and Urban Planning, Volume 21, No. 60, 142-119.*
22. Sajjadi, Zh; Yarmaradi, K; Kanuni, R; Heidari, M. (2017): "The Role of Good Governance in Improving the Quality of Urban Environment from the Perspective of Residents (Case Study: Bagh Ferdows Neighborhood of One City of Tehran)" *Urban Ecology Research, Eighth Year, Number One, p. 108-95.*
23. Sarafi, M; Tavakkolinia, J., Mohammedian M; Jamei, H., Mosque, A. (2014): "New Thoughts in Urban Planning", *Publication: Tehran Ghadiani.*
24. Shahidul, M. & Swapan, H. (2016): *Participatory Urban Governance in Bangladesh: A Study of the Gap between Promise and Realities, Environment and Urbanization ASIA 7(2), 196-213.*
25. Shamaie, A., Adinehvand, A; Hajizadeh, M. (2012): "Evaluation of Municipalities Performance Based on Good Urban Governance (Case Study: Yasuj City)", *Journal of Urban Management Studies, Fourth Year, No. 11.*
26. Soleimani, A; Aftab, A; Sadegh Kar, Sh. (2015): "Analysis and Evaluation of the Realization of Good Urban Governance in Urmia", *Journal of Urban Management Studies, Seventh Year, No. 21.*
27. Taghawai, A.A., Tajdar, R. (2009): "An Introduction to Good Urban Governance in an Analytical Approach 1 M, *Journal of Urban Management, No. 23, pp. 58-45.*
28. Tavaklenia, J. Eskandarpur, M., Baghmadi, M. (2012): "An Introduction to Good Urban Governance: The Needs, Implications, and Challenges of Its Research in Iran", *New Research Quarterly In Human Geography, Fifth Year, Number One.*

29. Tavaklinia, J; Shamspouya, M.K. (2017): "Towards Local Community Governance - An Attempt to Introduce Key Issues and Areas (Case Study: Darakeh District)", *Environmental Statistics Quarterly*, No. 37, pp. 216-195.
30. Tavakoli, H. Momeni, M. (2016): "Investigating the Achievement of Good Urban Governance Indicators with Emphasis on Urban Quality of Life, (Case Study: 1, 7 and 22 Tehran)", *Journal of Urban Management Studies*, Eighth Year, No. 26 .
31. Uzun, C.N. (2007): *Globalization and urban governance in Istanbul*, ORIGINAL PAPER, ORIGINAL PAPER, 127-138.
32. Wolfram, M. (2017): *Grassroots niches in Urban contexts: exploring Governance In Novations for sustainable development in Seoul*, *Urban Transitions Conference, Shanghai, Procedia Engineering* 198. 622–641.
33. Ya Peng Gharavi, B. M. (2012): "A Look at the Concept of Urban Governance: Its Goals, Models and Indicators", *Political-Economic*, No. 289, pp. 205-198.
34. Yadollahnia, H. (2016): "Analysis of Urban Management Performance with Emphasis on Good Urban Governance Approach (Case Study: Babol, Behshahr and Ramsar Cities)", Supervisors: Dr Hassan Esmailzadeh and Dr Jamila Tavakkolinia, Thesis M.Sc., Faculty of Earth Sciences, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran.
35. Yaghfouri, H; Eskandari Sani, M: Arshad, H. (2016): "Analysis of the Position of Good Urban Governance, and its Strategic Planning (Case Study: Birjand City)", *Urban Planning Geography Research*, Volume 4, Number 3 , P. 429-411.



Islamic Azad University
Marvdash Branch



Research Paper

Urban Management Performance Analysis with Emphasis on Good Urban Governance Indicators from the Citizen's Perspective (Case Study: Sari City)

Keramatollah Zayyari¹: Professor of Faculty of Geography, University of Tehran, Tehran, Iran

Hajar Yadollahnia: MSc Student in Geography and Urban Planning, Faculty of Geography, University of Tehran, Iran

Hossein Yadollahnia: Master of Geography and Urban Planning, Faculty of Earth Sciences, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran

Received: 2018/4/22

PP: 13-16

Accepted: 2018/11/11

Abstract

City of Sari Due to the increasing annual urban population and the importance of this city politically (provincial capital), its management has been studied according to citizens' views. The statistical population of the city is Sari and the sample size is estimated to be 384 by Cochran formula. In addition to descriptive statistics (mean and standard deviation), a single-sample t-test was used. For this purpose, in this research, we have tried to examine the indicators such as participation, efficiency, transparency, centrality justice, accountability, accountability, legality and collective agreement. To measure each of the variables in the questionnaire, a 5-level Likert scale was used. The results show that the average total of good governance indicators from the perspective of citizens is 1.98 out of 3 in an unfavorable situation. According to the results, among the indexes, the index of effectiveness and effectiveness of urban managers and managers with an average of 2.46 out of 3 was the highest among the indicators, but below the standard average, which indicates that the method is not effective. The activities of managers in the urban area and the participation index with 1.67 of the 3 lowest values. Therefore, in order to increase citizens' participation in administrative affairs, urban authorities need to provide citizenship participation.

Keywords: Performance, Urban Management, Governance, Citizens, Sari.

Extended abstract

Introduction:

The rapid and unnecessary growth of the urban population has changed the functions and identity of the city, making urban management one of the most complex and central areas of relations between the people and the state. One of the most important, yet new, debates in the development literature since the 1980s is the subject of good governance. Comprehensive growth, coupled with serious challenges in the socio-physical, economic, cultural, and environmental contexts, has for years required experts' intellectual consensus to address urban life issues and the efficiency of urban management. The theme of good governance to achieve sustainable human development can only be

¹. Corresponding Author's, Email: zayyari@ut.ac.ir, Tel: +989121260602

achieved when the goals of democracy, equality in service and environmental protection are pursued through the formation of integrated urban management. Good governance involves cooperation and partnership between the three main pillars of government agencies, civil society and private sector organizations (Ghanaie & Musaikhani, 2012: 2; Taghawai & Tajdar, 2009: 46). Among the various approaches proposed in the field of urban management, good urban governance is one of the most discussed approaches. At the present time, this approach is the only way out of the impasse and poverty and underdevelopment of cities in international fora and expert circles, and urban management has no choice but to implement it (Movahed et al, 2014: 148).

Methodology:

This research is of a practical nature and can help municipality, city council and all governmental and non-governmental institutions improve urban management in the form of good urban governance. According to the research components in this research, the research method is descriptive-analytical. Data were collected by library studies and field. The statistical population of this research is the citizens of Sari city. Based on the latest census of the population of 309820, the sample size is 384 according to the Cochran formula. The collected data was analyzed by SPSS software using descriptive statistics (mean and standard deviation) and inferential statistics (T-test). The aim of this study was to find out the goals of this study.

Results:

Descriptive findings from 384 respondents to the questionnaire were 78.6% male and 21.4% female. In terms of educational level, the group is divided into the group with the highest percentage of respondents at the level of bachelor, with 28.6% and the lowest level of education in the guidance period. In terms of employment, 71.4% of the respondents were unemployed and 28.6% were employed. Based on theoretical foundations of the research, good urban governance indicators are referred to 8 indicators, participation, transparency, consensus, efficiency and effectiveness, justice and equity, accountability, accountability and law-governedness. As a result, in order to strengthen good governance, the need to strengthen each indicator is required, which ultimately provides a constructive interaction between managers and citizens in order to increase the performance of urban management. The results show that because of the lack of involvement of urban managers, the lack of provision of participation, the lack of proper responsiveness of urban managers, poor managerial responsibility and lack of transparency in decision making and planning, Citizens and, in the end, reduced cooperation between urban executives and citizens. The descriptive information collected includes age, sex, education, and type of employment. The average of the respondents indicates that the citizens are dissatisfied with the urban managers. In the meanwhile, the efficiency and effectiveness index of managers and municipal officials with an average of 2.46 out of 3 was the highest and the participation index of 1.67 out of 3 was the lowest. Findings show that good governance in Sari city is in poor condition with respect to average (1.98). Out of the studied indices, the efficiency and effectiveness index of managers and officials was 2.46 out of 3, but it was lower than the standard average, indicating that the method of activity of managers in urban area was not effective, and the participation index. It had the lowest value of 1.67 out of 3.

Conclusion:

The city of Sari faces some problems in implementing good governance: lack of centralized management to implement and enforce the governance approach, lack of citizens' trust in their participation, and ultimately inefficiency of urban management in employing citizens. It is a tangible city. Consequently, in order to strengthen good governance, the need to reinforce each of the indicators is needed, which ultimately provides a constructive interaction between managers and citizens to enhance urban management performance. The results show that due to lack of involvement of urban managers, lack of participation, lack of proper accountability of urban managers, poor accountability of urban managers and lack of transparency in decisions and planning, reduces citizens' trust. And ultimately, there has been a decline in cooperation between urban managers and citizens. Finally, the undesirable level of these factors has weakened the effectiveness and efficiency of urban management performance in the studied cities and the undesirable level of good urban governance. For this purpose, in order to strengthen the performance of urban management, in the planning and policy making of citizens as the main focus. This study found that it is not possible to form a good urban governance approach without considering the effective role of citizens, and this approach paves the way for developing and solving urban problems and ultimately enhancing the performance of urban management. Any major changes in the city and reduction of urban problems are subject to fundamental reforms in the approach and systems of urban planning and management.

