



شناسایی شاخص‌های بهره‌وری بر اساس الگوی حکمروایی خوب شهری باتکنیک دلفی (مطالعه موردی: شهرداری‌های استان لرستان)

فرزانه تیموری-دانشجوی دکتری گروه مدیریت آموزشی، واحد خرم آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، خرم آباد، ایران
امین رحیمی کیا-استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد خرم آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، خرم آباد، ایران (نویسنده مسئول)

aminrahimikia@iaui.ir

موسی خادمی - استادیار گروه مدیریت استراتژیک، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

دریافت: ۱۴۰۳/۷/۲۷ پذیرش: ۱۴۰۴/۳/۱۱ چاپ: ۱۴۰۴/۴/۲۶

چکیده

امروزه در اداره شهرها به کارگیری روشهای نوین مدیریتی و در راس آنها حکمروایی خوب می‌توان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. هدف از این پژوهش شناسایی شاخص‌های موثر در بهره‌وری شهرداریهای استان لرستان براساس شاخص‌های حکمروایی خوب می‌باشد. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی از نوع کیفی بر اساس روش تحلیلی و مطالعه‌های موردی است و شامل بررسی‌های کتابخانه‌ای می‌باشد. برای جمع‌آوری اطلاعات و داده‌های مورد نیاز از مقالات علمی و پژوهشی که در حوزه حکمروایی خوب و بهره‌وری نمایه شده و قابل دسترسی هستند، استفاده شده است. در این پژوهش از روش تحلیل مضمون و تکنیک دلفی استفاده شده است. از بین شاخص‌های مورد استفاده در سابقه پژوهش تعداد ۳۲۷ شاخص با ۷۴۶ بار تکرار استخراج گردید. سپس بعد کدگذاری شاخص‌ها و حذف کدهای ناقص و نامرتب تعداد ۱۶۳ کد گزینشی (شاخص) بدست آمد. بعد از آن اقدام به ایجاد تم‌ها شده و با توجه به بازبینی، تصفیه و شکل‌دهی مضمون‌های فرعی ۱۴ مضمون فرعی (مولفه) به دست آمد. پس از تعریف و بازبینی مکرر مضمون‌های اصلی تعداد ۵ مضمون اصلی به صورت نهایی ارائه گردید. در نهایت داده‌های کیفی از طریق مصاحبه نیمه‌ساختارمند توسط ۲۰ نفر از خبرگان دانشگاهی مورد بررسی دقیق قرار گرفت. نتیجه این بررسی منجر به کاهش کدهای گزینشی از ۱۶۳ به ۸۴ کد گردید و در مضمون‌های اصلی و فرعی تغییری ایجاد نگردید. نتایج بدست آمده بیانگر اینست که بهره‌وری براساس حکمروایی خوب مجموعه عوامل ساختار مدیریتی (کارایی و اثربخشی، بینش راهبردی، انعطاف‌پذیری و توسعه پایدار)، مشارکت (مشارکت و اجماع‌سازی)، حاکمیت قانون (حاکمیت قانون، کیفیت تنظیم‌کنندگی و ثبات سیاسی)، عدالت (عدالت، مهار فساد و شفافیت) و پاسخ‌گویی (پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری) را شامل می‌شود.

کلمات کلیدی: بهره‌وری، حکمروایی خوب، توسعه پایدار، لرستان

مقدمه و طرح موضوع

بهره‌وری یکی از مهم‌ترین مسائل از دیدگاه اقتصادی است زیرا بهره‌وری به دلیل سهم مهمی که در اقتصاد و بهبود استانداردهای زندگی دارد، نقش کلیدی در رشد اقتصادی کشورها ایفا می‌کند (دردیو و همکاران، ۲۰۱۴؛ کروپیوک و پری، ۲۰۱۹). در سطح یا سازمان، سطح بالای بهره‌وری، یکی از متغیرهای اساسی برای رشد سازمان است (اعتضادی و همکاران، ۱۴۰۰). در سالهای اخیر در ایران، به طور گسترده از رویکرد حکمرانی خوب به عنوان ضرورت توسعه مدیریت نام برده شده است، این در حالی است که به ظرفیت‌های موجود آن در قوانین و برنامه‌های توسعه توجه نشده است و اقدامات صورت پذیرفته در این خصوص، بیشتر در نفعی انفعالی انحصار مدیریت دولتی در اداره کشور و شهرها انجام پذیرفته است (زیاری و همکاران، ۱۳۹۱: ۷۰). این تلاش‌ها و اقدامات منجر به تبدیل این رویکرد به گفتمان رایج علمی و اجرایی حوزه مدیریت توسعه در ایران نشده است (کمان‌رودی کجوری و بیگدلی، ۱۳۹۲). توسعه هماهنگ میان سیستم‌های اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی، بخش مهمی از پایداری شهری است که به طور مستقیم بر کیفیت شهرنشینی تأثیر می‌گذارد. زیست پذیری شهری نیز یک عامل مهم برای توسعه پایدار شهرهای مدرن است (پان و همکاران، ۲۰۲۰: ۲). توسعه پایدار و توسعه پایدار شهری طی دهه‌های اخیر به تدریج به پارادایم نوین و مسلطی در ادبیات نظری و علمی رایج در باب توسعه و برنامه‌ریزی شهری تبدیل شده است (زیاری و همکاران، ۱۴۰۱: ۴۰). حکمروایی خوب شهری، حاکی از آن است که همه شهروندان، اعم از فقرا و گروه‌های به حاشیه رانده شده، این حق را دارند که به صورت مستقیم یا غیرمستقیم در تصمیم‌گیری‌هایی که زندگی و معیشت آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد، مشارکت داشته باشند (صفری و همکاران، ۱۴۰۳).

تا سال ۲۰۵۰ حدود ۷۵ درصد از جمعیت دنیا در شهرها زندگی خواهند کرد (برنامه اسکان بشر ملل متحد، ۲۰۱۳). این در حالی است که توسعه شهرنشینی با افزایش روزافزون تقاضاهای شهروندان همراه بوده و دولتها به تنهایی از عهده انجام این وظایف برنمی‌آیند (رفیعیان و حسینپور، ۱۳۹۰؛ رهنمایی و کشاورز، ۱۳۸۹). جامعه جهانی نیز به این نتیجه رسیده است که مشکل عمده مدیریت شهری، کمبود منابع مالی یا تکنولوژی مدرن و یا نیروی انسانی ماهر نیست، بلکه مشکل اصلی در شیوه اداره این عوامل است (آدینه‌وند و همکاران، ۱۳۹۲). در همین راستا، طرح بحث تمرکززدایی و واگذاری بخشی از اختیارات و وظایف دستگاههای دولتی به نهادهای محلی در راستای بهبود اداره امور شهروندان و برآورده ساختن نیازهای آنان صورت پذیرفته است (رهنمایی و کشاورز، ۱۳۸۹) که به تدریج در حال تبدیل شدن به الگوی غالب مدیریت و اداره امور شهرها است. همان چیزی که به نام حکمروایی خوب شهری شناخته می‌شود. حکمروایی خوب شهری فرایندی سیاسی است. این فرایند را مرکز اسکان بشر سازمان ملل به عنوان پاسخی کارآمد و مؤثر به مشکلات شهری تعریف کرده است که می‌تواند اثربخش‌ترین، کم هزینه‌ترین و پایدارترین شیوه اعمال مدیریت در نظام پیچیده و چند سطحی امروزه شهرها باشد (برکپور و اسدی، ۱۳۹۰). شهروندان در مدیریت شهر نه تنها شرکت‌کننده فردی نیستند، بلکه به صورت سازمان‌یافته نقش دارند (یانگ، ۲۰۲۱). آدینک (۲۰۱۹) خاطرنشان می‌کند، حکمروایی خوب شهری فرایندی است که بر اساس کنش متقابل میان «نهادهای رسمی اداره شهر»، «سازمانهای غیردولتی» و «تشکلهای جامعه مدنی» از سوی دیگر شکل می‌گیرد (آدینک، ۲۰۱۹).

امروزه شهرها به عنوان مصرف‌کننده و توزیع‌کننده اصلی کالاها و خدمات، کانون توجه بحث پایداری شده‌اند. بنابراین به منظور دستیابی به یک وضعیت پایدار واقعی در شهرها، تدوین سیاست‌هایی جهت حصول به شهرهای پایدار ضروری است.

به همین منظور مقوله‌ای مهم تحت عنوان توسعه شهری پایدار در طول دهه ۱۹۹۰ میلادی و تا به امروز مورد توجه قرار گرفته است. توسعه پایدار را فرآیندی تعریف کرده‌اند که طی آن نیازهای کنونی جامعه تأمین شود بدون اینکه توانایی نسل‌های آینده برای تأمین نیازهایشان تحت تأثیر قرار گرفته باشد. طبق تعریف توسعه پایدار دارای چهار بعد می‌باشد. ۱- توسعه زیست ۲- توسعه اقتصادی ۳- توسعه اجتماعی ۴- توسعه حقوقی (منجم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۶: ۲۸۶). از منظر سازمان همکاری و توسعه اقتصادی، حکمروایی خوب و مدیریت عمومی درست پیش شرط‌های اصلی برای رسیدن به توسعه پایدار هستند، مسئله‌ایی که مرکز تحقیق توسعه جهانی و مرکز اسکان سازمان ملل هم بر آن صحه گذاشته‌اند (اوانز، ۲۰۰۵).

اکنون این سؤال مطرح است که با توجه به دانش موجود، مؤلفه‌های بهره‌وری شهرداری‌های استان لرستان بر اساس شاخص‌های حکمروایی خوب از نظر نخبگان کدامند؟ با توجه به سوال فوق با بررسی سابقه پژوهش و شاخص‌ها و ابعاد بکار گرفته شده مطالعات گذشته، شاخص‌های بهره‌وری در دل شاخص‌های حکمروایی خوب، استخراج گردید. بعد از کدگذاری شاخص‌های مستخرج، شکل‌گیری مضامین صورت گرفته، و تم‌های فرعی و اصلی تعریف و نام‌گذاری شده است. هدف این پژوهش شناسایی مؤلفه‌ها و شاخص‌های مؤثر، چارچوب‌بندی مؤلفه‌ها و شاخص‌های مؤثر بر مدل بهره‌وری شهرداری‌های استان لرستان بر اساس شاخص‌های حکمروایی خوب با استفاده از روش تحلیل مضمون می‌باشد. به‌طور کلی هدف از انجام این پژوهش مطالعه انواع تئوری‌ها و الگوهای مرتبط با موضوع تحقیق به همراه مرور پیشینه و پس از آن تعیین ابعاد و مؤلفه‌های بهره‌وری شهرداری‌ها در دل مؤلفه‌ها و ابعاد حکمروایی خوب می‌باشد. که در نهایت منجر به بهبود کیفیت زندگی شهروندان و تأمین نیازمندی‌های آنان می‌گردد.

عابدی و همکاران (۱۳۹۰) معیارهای ارزیابی روایی و پایایی تحلیل مضمون توضیح داده شده و با ذکر مزایا و معایب این روش، پیشنهاداتی برای تحقیقات آتی، عرضه شده است. رحمانی (۱۳۹۷) به شناسایی شاخص‌های برای توسعه مدیریت شهری شهرداری تهران پرداخته و در مصاحبه ۶۲ مضمون شناسایی کرده و با کمک تحلیل عاملی تاییدی از میان آن‌ها در نهایت ۵۰ مضمون انتخاب نمود و شاخص‌ها را از میان آن‌ها استخراج کرده است. شریف‌زاده اقدم و همکاران (۱۳۹۷) با ارزیابی حکمروایی خوب در پایداری محله‌های شهری پیرانشهر به این نتیجه رسیدند که اعتقاد شهروندان بر تصمیم‌گیری‌ها مؤثر بوده و مدیریت شهری خواهان مشارکت‌شان در حکمروایی شهری است. ربانی و همکاران (۱۳۹۸) با تبیین مسائل حکمروایی شهری در سناریوهای آینده کلان‌شهر تهران به این نتیجه رسیدند که فقط در یک سناریو حکمروایی شهری تهران در وضعیت ایده‌ال قرار دارد، در همه سناریوهای باقی‌مانده مسائل حکمروایی تشدید خواهند شد. طالبی و همکاران (۱۳۹۹) با آسیب‌شناسی موانع تحقق حکمروایی خوب شهری در نیشابور به این نتیجه رسیدند که عوامل مؤثر بر عدم تحقق حکمروایی خوب شهری در نیشابور شامل ۸۷ مقوله اولیه، ۱۱ کد تفسیری و ۴ کد تبیینی است. صبوری و همکاران (۱۴۰۰) با شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های مدل مطلوب فرایند خط‌مشی‌گذاری در نظام آموزش و پرورش ایران به این نتیجه رسیدند که تحلیل داده‌ها به احصای ۶۲ مضمون پایه، ۱۳ مضمون سازمان‌دهنده و ۳ مضمون فراگیر و شکل‌گیری الگوی نظری انجامیده است. رشنوفر و یوسفوند (۱۴۰۰) با ارزیابی وضعیت شاخص‌های حکمروایی در شهر الشتر به این نتیجه رسیدند که وضعیت شاخص‌های حکمروایی از نگاه هر دو جامعه آماری (شهروندان و مدیران شهر) در وضعیت مطلوبی قرار ندارد. قاسمی و همکاران (۱۴۰۰) با تحلیل مضامین حکمرانی خوب شهری در برنامه‌های توسعه به ۲۴ مضمون پایه، ۱۲ مضمون سازمان‌دهنده و ۷ مضمون فراگیر (کارآمدی، تمرکززدایی، برابری، شفافیت، حفظ و تقویت میراث معنوی، مشارکت، امنیت و سلامت) دست یافتند.

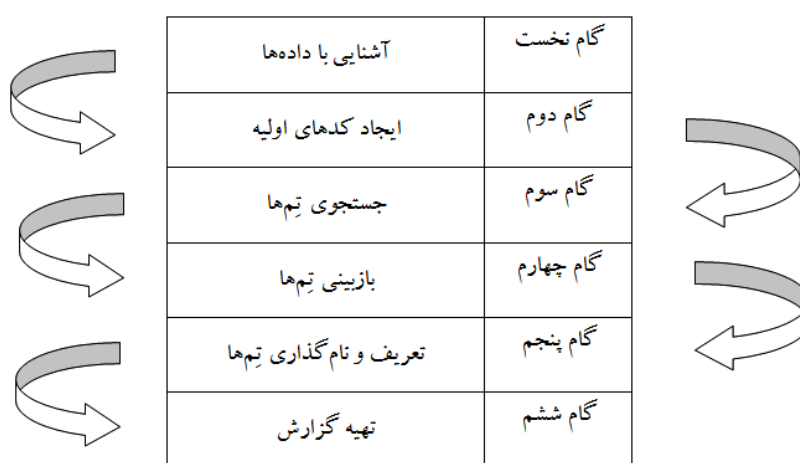
سمواتی و همکاران (۱۴۰۱) با تحلیل عملکرد مدیریت شهری همدان مبتنی بر شاخص‌های حکمروایی مطلوب شهری به این نتیجه رسیدند که سطح حکمروایی خوب شهری در همدان حدود ۴۶/۴٪ است و میانگین کل شاخص‌های حکمروایی خوب شهری با مقدار ۲/۳۲ کمتر از حد متوسط ۳ است. خاتم و همکاران (۱۴۰۲) با تحلیل شاخص‌های حکمروایی شهری در کلان‌شهر تهران به این نتیجه رسیدند که شاخص مسئولیت‌پذیری بیشترین میزان اثرگذاری را بر دیگر شاخص‌ها، و شاخص پاسخگویی بیشترین میزان اثرپذیری را از دیگر شاخص‌ها دارد. سهرابی و همکاران (۱۴۰۲) با طراحی مدل حکمرانی شهری (مورد مطالعه: شهرداری تهران) به این نتیجه رسیدند که ۹ عامل اثربخشی، اجرای قوانین، تصویب قوانین، توافق جمعی، شفافیت، عدالت، مسئولیت‌پذیری، مشارکت و پاسخگویی در مدل حکمرانی شهری ایفای نقش می‌کنند. صادق پور (۱۴۰۳) با بررسی سیاست‌گذاری حکمروایی مطلوب شهری در رشت به این نتیجه رسیدند که اداره شهر رشت به راهبردهایی مانند تمرکززدایی، بازسازی ساختارها و فرایندها، مشارکت ذینفعان و تفویض قدرت به مدیران با دانش و توانایی بالا بستگی دارد. در بین مطالعات داخلی و خارجی اکثراً با استفاده از روش تم به شناسایی مولفه‌ها و شاخص‌های مؤثر اقدام کرده‌اند. این مطالعات به بررسی شاخص‌های مولفه‌های مختلف بر اساس حکمروایی خوب پرداخته‌اند، اما هیچ‌کدام به بررسی و شناخت شاخص‌های مؤثر در بهره‌وری شهرداری‌ها بر اساس حکمروایی خوب نپرداخته‌اند. از آنجایی که تا کنون در زمینه طراحی مدل بهره‌وری براساس حکمروایی خوب هیچ گونه تحقیقی انجام نگرفته است لذا پژوهش در این زمینه ضروری است. همچنین با توجه به پایین بودن بهره‌وری شهرداری‌ها خصوصاً در سطح استان لرستان انجام این پژوهش گامی در جهت افزایش بهره‌وری شهرداری‌ها می‌باشد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع تحقیقات توصیفی است که بر اساس روش تحلیلی و مطالعه‌های موردی خواهد بود و شامل بررسی‌های کتابخانه‌ای می‌باشد. در بخش اول از روش تحلیل مضمون با رویکرد براون و کلارک استفاده شده است. در بخش بعدی از تکنیک دلفی استفاده شده است. به طور کلی روش‌های کیفی به‌طور گسترده‌ای در یادگیری و آموزش پژوهش و رویکرد علمی استفاده می‌شوند (دیوان و همکاران، ۲۰۱۷) در حالی که مفروضات معرفت‌شناسی و نظری می‌تواند برای برخی رشته‌ها ناآشنا باشد و گاهی اوقات مثلاً زمینه‌های علم و مهندسی را به چالش بکشد (رولند و میات، ۲۰۱۴). افراد بسیاری از جمله روزنتال (۲۰۱۶) ارزش این روشها را تمجید کرده‌اند. یکی از روش‌های کارآمد تحقیقات کیفی، تحلیل مضمون است که هم اکنون به عنوان روش تحلیل، تجلیل و تعریف چندان‌ی از آن نمی‌شود. چرا که این روش کمتر معرفی، ولی بیشتر استفاده شده است. این بدان معنی است که تحلیل مضمون ظاهراً روشی است که هر کسی به آسانی و بدون داشتن دانش یا مهارت خاص (که برای تحقیقات پیچیده تر و تحسین شده‌تر مانند نظریه داده‌بنیاد و تحلیل گفتمان لازم است) از آن استفاده می‌کند (براون و همکاران، ۲۰۲۱). این مقاله، چنین نگرشی را به نقد کشیده و نشان می‌دهد که تحلیل مضمون می‌تواند تحلیل‌های معقولی کند و به سؤالات خاص تحقیق به خوبی پاسخ دهد. تحلیل مضمون^۱ (TA) یک روش برای تحلیل داده‌های کیفی و یکی از خوشه روش‌هایی است که بر شناسایی الگوی معنایی در یک مجموعه داده تمرکز دارد. این تحلیل، فرایند شناسایی الگوها یا مضمون‌ها در بطن داده‌های کیفی است. تحلیل مضمون روشی برای شناسایی، تحلیل و گزارش الگوها و مضامین موجود در داده‌هاست که داده‌ها را به داده‌هایی غنی و تفصیلی تبدیل می‌کند (براون و کلارک، ۲۰۰۶). براون و کلارک (۲۰۰۶) تحلیل

^۱ Thematic analysis

مضمون را اولین روش کیفی می‌دانند که باید یاد گرفته شود. راههای مختلفی برای تحلیل مضمون وجود دارد (به عنوان مثال رویکردهای الحولجیلان، ۲۰۱۲؛ بویاتزیس، ۱۹۹۸ و جوادی و زاررعی، ۲۰۱۶) و این تنوع به این معنی است که در مورد ماهیت تحلیل مضمون نیز سردرگمی وجود دارد، از جمله اینکه چگونه از تحلیل کیفی متمایز می‌شود (ویسمرادی و همکاران، ۲۰۱۳). هدف تحلیل مضمون، شناسایی مضمون‌ها، یعنی الگوها در داده‌های مهم یا جالب توجه پژوهشگر است و از این مضمون‌ها برای پاسخ به سؤالات پژوهش استفاده می‌کنند یا اینکه مطالبی در مورد یک مسئله می‌گویند (مگوایر و دلاهان، ۲۰۱۷). این چیزی بسیار بیشتر از خلاصه کردن صرف اطلاعات است (کلارک و براون، ۲۰۱۳). شکل ۱ گام‌های روش تحلیل مضمون را نشان می‌دهد.



شکل شماره ۱ چاقوب شش مرحله‌ای براون و کلارک برای انجام تحلیل مضمون

روش دلفی^۲ یک روش یا تکنیک ارتباطی ساختمان است که در اصل به منظور پیش‌گویی سامانمند و تعاملی با تکیه بر هم‌اندیشی خبرگان ابداع شده و توسعه پیدا کرده است. این روش که در آینده پژوهی استفاده می‌شود عمدتاً اهدافی چون کشف ایده‌های نوآورانه و قابل اطمینان یا تهیه اطلاعاتی مناسب به منظور تصمیم‌گیری را دنبال می‌کند. روش دلفی فرایندی ساختار یافته برای جمع‌آوری و طبقه‌بندی دانش موجود در نزد گروهی از کارشناسان و خبرگان است که از طریق توزیع پرسشنامه‌ایی در بین این افراد و بازخورد کنترل شده پاسخ‌ها و نظرات دریافتی صورت می‌گیرد. تکنیک دلفی برای «شناسایی» و «غربال» مهمترین شاخص‌های تصمیم‌گیری قابل استفاده است. روش دلفی بر اساس رویکرد پژوهش جدلی یعنی: نظر یا تز (ایجاد عقیده یا نظر)، پادنظر یا آنتی‌تز (نظر و عقیده مخالف) و نهایتاً ساخت سنتز (توافق و اجماع جدید) شکل گرفته است که در پی فرایند ساخت نظریه تازه‌ای ایجاد می‌شود. به اعتقاد هلمر، دلفی ابزار ارتباطی سودمندی بین گروهی از خبرگان است که فرموله کردن آرای اعضاء گروه را آسان می‌کند (منگلی میدوک، ۱۴۰۱: ۹).

تکنیک دلفی یک رویکرد تحقیقی جهت به دست آوردن اجماع با استفاده از یک سری پرسشنامه‌ها و ارائه بازخورد به شرکت کنندگانی که در حوزه‌های کلیدی دارای تخصص هستند، تعریف می‌شود (حبیبی و همکاران، ۲۰۱۴). این روش با مشارکت افرادی انجام می‌شود که در موضوع پژوهش دارای دانش و تخصص باشند. این افراد به عنوان پانل دلفی شناخته

می‌شوند و انتخاب افراد واجد شرایط از مهمترین مراحل روش دلفی به حساب می‌آید، زیرا اعتبار نتایج به شایستگی این افراد بستگی دارد. در ادامه دوره‌های دلفی، داده‌های حاصله با استفاده از شاخص‌های توصیفی میانه، مد، میانگین و انحراف معیار، تحلیل شدند.

جامعه آماری پژوهش شامل ۲۰ نفر متخصص که از بین اعضای هیات علمی راهنمای پایان نامه و رساله، دارای مقاله و کتاب در زمینه حکمرانی خوب و بهره‌وری و مدیران ارشد یا میانی شهرداری‌ها دارای سابقه کار با مدرک دکتری و کارشناسی ارشد و صاحب‌نظر در زمینه بهره‌وری و حکمرانی خوب با روش نمونه‌گیری هدفمند و گلوله برفی برگزیده شده‌اند.

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش از بین تمامی ابعاد و شاخص‌هایی که در مطالعات مختلف مورد استفاده قرار گرفته، شاخص‌های بهره‌وری در دل شاخص‌های حکمروایی خوب و در راستای توسعه پایدار، استخراج گردید. تعداد کل شاخص‌های مورد اشاره ۳۴۹ شاخص است که ۷۷۱ بار به آنها اشاره شده است.

تحلیل مضمون و کدگذاری به روش براون و کلارک

در مرحله اول برای اینکه محقق با عمق و گستره محتوایی داده‌ها آشنا شود لازم است که خود را در آنها تا اندازه‌ای غوطه‌ور سازد. غوطه‌ور شدن در داده‌ها، معمولاً شامل بازخوانی مکرر داده‌ها و خواندن داده‌ها به صورت فعال (جستجوی معانی و الگوها) است.

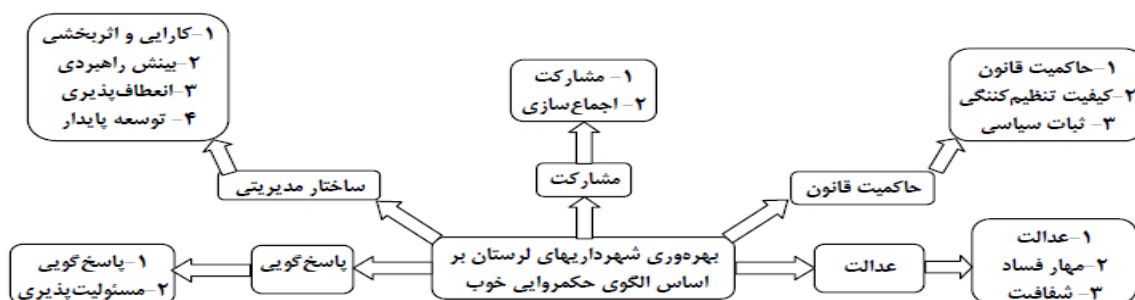
مرحله دوم شامل ایجاد کدهای اولیه است. کدها ویژگی داده‌ها را معرفی می‌نمایند که به نظر تحلیل‌گر جالب می‌رسد. داده‌های کدگذاری شده از واحدهای تحلیل (زمینه‌ها) متفاوت هستند. کدگذاری را می‌توان به صورت دستی یا از طریق برنامه‌های نرم افزاری انجام داد. در این پژوهش از روش کدگذاری دستی استفاده شد.

در مرحله سوم ۱۶۳ کد گزینشی (شاخص) توسط محقق و با کمک اساتید راهنما و مشاور به دست آمد. محققان کدهای ناقص یا نامرتب و همچنین کدهای تکراری را کنار گذاشته تا به این تعداد کد گزینشی دست یابند.

مرحله چهارم شامل دو مرحله بازبینی و تصفیه و شکل دهی به مضمون‌های فرعی است. مرحله اول شامل بازبینی در سطح خلاصه کدگذاری‌های انجام شده است. در مرحله دوم، اعتبار مضمون‌های فرعی با مجموعه داده‌ها در نظر گرفته می‌شود. در این مرحله، محقق به ۱۴ مضمون فرعی (مؤلفه) دست پیدا کرد.

مرحله پنجم محققان در نهایت پس از رفت و برگشت در میان مضمون‌های فرعی و اصلی به ۵ مضمون اصلی (بعد اصلی) دست یافتند، که در زمینه مورد نظر قابل تبیین می‌باشد.

مرحله ششم بعد از بازبینی و تصفیه و شکل دهی، ۱۴ مضمون فرعی بدست آمد که محققان با تعریف و بازبینی مجدد آنها به ۵ مضمون اصلی (بعد اصلی) دست یافتند. در نهایت مدل اولیه پیشنهادی در قالب ۵ بعد و ۱۴ مؤلفه ارائه گردید (شکل شماره ۳)



شکل شماره ۳ مدل اولیه بهره‌وری شهرداری‌های لرستان بر اساس الگوی حکمروایی خوب

غربالگری با تکنیک دلفی

بر اساس تحلیل کیفی درنهایت ۱۶۳ شاخص شناسایی شد. برای غربالگری و حصول اطمینان از اهمیت شاخص‌های شناسایی شده و انتخاب شاخص‌های نهایی از روش دلفی استفاده شده است. برای سنجش اهمیت شاخص‌ها از دیدگاه خبرگان استفاده شده است. دیدگاه خبرگان پیرامون اهمیت هر یک از شاخص‌ها با طیف ۹ درجه ای لیکرت گردآوری شده است. مدل بهره‌وری شهرداری‌های استان لرستان بر اساس حکمرانی خوب متشکل از ۵ بعد و ۲۱ مؤلفه و ۱۶۳ شاخص (مدل حاصل از تحلیل مضمون) مورد استفاده برای تکنیک دلفی قرار گرفته است. در مرحله بعد محقق پرسشنامه‌ای بر اساس این مدل جهت ارائه به اعضای پانل (خبرگان دلفی) تهیه و در اختیار آنان قرار داد. در دور اول تکنیک دلفی شاخص‌هایی که میانگین آنها از کمتر ۵ بود حذف شدند. در این دور تعداد مؤلفه‌ها از ۲۱ به ۱۴ مؤلفه و تعداد شاخص‌ها از ۱۶۳ به ۹۹ شاخص کاهش یافتند. یعنی تعداد ۷ مؤلفه و ۶۴ شاخص در این دور حذف گردید و در ابعاد پنج‌گانه تغییری حاصل نشد. سپس پرسشنامه‌ای بر مبنای اطلاعات جمع‌آوری پرسشنامه اول و تحلیل آن، تهیه و مجدداً در اختیار خبرگان قرار گرفت. این پرسشنامه شامل مؤلفه‌ها و شاخص‌هایی است که اکثریت اعضای پانل در دور اول با آن موافق بودند و نتایج سوال بازپاسخ پرسشنامه دور اول می‌باشد. در این پرسشنامه نظر اعضای پانل را در خصوص مؤلفه‌ها و زیرمؤلفه‌های دور اول گرفته شد. در دور دوم این پرسشنامه با ۵ بعد، ۱۴ مؤلفه و ۹۹ شاخص (طبق نتایج به‌دست آمده از دور اول) در اختیار خبرگان قرار گرفت. در این دور شاخص‌هایی که میانگین آنها از کمتر ۷ بود حذف شدند. طبق نتایج این دور تعداد مؤلفه‌ها و ابعاد بدون تغییر و تعداد شاخص‌ها از ۹۹ به ۸۴ شاخص کاهش یافتند. یعنی تعداد ۱۵ شاخص در این دور حذف گردید و در مؤلفه‌ها و تعداد بعدها تغییری حاصل نشد. یعنی تعداد ۱۵ شاخص حذف گردید و در تعداد مؤلفه‌ها و ابعاد تغییری به‌دست نیامد. در دور سوم آخرین پرسشنامه با معیارهای دور دوم برای همان تعداد ۲۰ نفر خبرگان تکرار شد که در آن هیچ داده تازه‌ای در ارتباط با موضوع بهره‌وری شهرداری‌ها بر اساس حکمرانی خوب، پدید نیامد و این خود به این معنی است که به اشباع نظری رسیده‌ایم. این نشانه‌ای برای پایان دورهای دلفی می‌باشد.

نتایج نهایی دور سوم تکنیک دلفی و نتایج تحلیل مضمون در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲ نتایج نهایی تحلیل مضمون و دور سوم تکنیک دلفی

مضمون اصلی	مضمون پایه	ردیف	کدهای استخراجی	تعداد پاسخ	درصد رتبه	رتبه	نمره	دامنه تغییرات	وضعیت
پاسخ گویی	پاسخ گویی	۱	پاسخگویی مقامات و دستگاهها	۲۰	۸/۸۵	۷/۷۲	۸	۰/۸۳۷	تایید
		۲	پاسخگویی	۲۰	۶/۹۱	۸/۲۴	۸	۰/۶۳۱	تایید
		۳	حق اظهارنظر و پاسخگویی	۲۰	۸/۹۲	۸/۳۵	۹	۱/۲۰	تایید
		۴	آزادی مطبوعات و رسانه ها و رشد افکار عمومی	۲۰	۷/۹۲	۸/۳۴	۹	۰/۹۸۳	تایید
		۵	نظام ارزیابی عملکرد	۲۰	۹۱/۸۴	۷/۶۴	۸	۰/۵۹۸	تایید
مسئولیت پذیری	مسئولیت پذیری	۶	احساس مسئولیت نسبت به تأمین خواسته‌ها و تمایلات افراد	۲۰	۱/۸۸	۷/۹۳	۸	۰/۹۲۹	تایید
		۷	پایبندی به ارزشهای سازمان	۲۰	۲/۹۰	۸/۱۲	۸	۰/۵۶۲	تایید
		۸	وجدان کاری	۲۰	۲/۹۵	۸/۵۷	۹	۰/۶۷۳	تایید
		۹	تعهد به آرمانهای سازمان	۲۰	۲/۹۰	۸/۱۲	۸	۰/۵۸۳	تایید
حاکمیت قانون	ثبات سیاسی و نبود خشونت	۱۰	فعال بودن احزاب و تشکل های سیاسی	۲۰	۶/۸۵	۷/۷	۸	۰/۷۶۱	تایید
		۱۱	برخورداري انسجام ملی	۲۰	۵/۸۶	۷/۷۸	۸	۰/۷۸۸	تایید
		۱۲	فرصت لازم برای نشان دادن توانایی‌ها	۲۰	۲/۸۷	۷/۸۵	۸	۰/۹۸۸	تایید
		۱۳	امکان اظهار نظر کارکنان در موضوعات مهم بدون نگرانی از مافوق	۲۰	۸۸/۰۲	۷/۹۴	۸	۱/۰۱۲	تایید
	کیفیت تنظیم کنندگی	۱۴	امنیت شغلی	۲۰	۴۰/۹۰	۸/۱۴	۸	۰/۷۱۸	تایید
		۱۵	انضباط گرایی	۲۰	۴/۸۶	۷/۷۸	۸	۰/۷۶۸	تایید
		۱۶	رعایت ضوابط و استانداردها بطور کامل	۲۰	۱/۸۷	۷/۸۴	۸	۰/۹۲۳	تایید
		۱۷	انجام صحیح کارها	۲۰	۸۷/۳۸	۷/۸۵	۸	۰/۹۳۴	تایید
	حاکمیت قانون	۱۸	شرح وظایف دقیق و روشن	۲۰	۲۴/۹۱	۸/۲۴	۹	۰/۷۶۸	تایید
		۱۹	اختیارات اداری در بین کارمندان	۲۰	۹۳/۳۰	۸/۳۶	۹	۰/۸۰۵	تایید
عدالت (ساختار حقوقی)	مهار فساد	۲۰	مشخص بودن و کارآمدی قوانین حقوقی	۲۰	۸/۹۷	۸/۸	۹	۰/۶۷۵	تایید
		۲۱	توانمندی در تدوین و اجرای سیاست‌ها و مقررات	۲۰	۶/۸۵	۷/۷	۸	۰/۹۲۴	تایید
		۲۲	تمرکز زدایی اداری و مالی	۲۰	۸/۸۸	۷/۹۹	۸	۰/۴۸۹	تایید
	شفافیت	۲۳	تدوین راهبردهای مبارزه با فساد	۲۰	۶/۸۵	۷/۷	۸	۰/۹۴۰	تایید
		۲۴	عدم استفاده از قدرت عمومی و دولتی برای تحقق منافع شخصی	۲۰	۹۲/۳۵	۸/۳۵	۹	۰/۸۰۱	تایید
		۲۵	شفافیت مالی و پولی	۲۰	۸۹/۷	۸/۰۷	۸	۰/۷۱۸	تایید
	عدالت و انصاف	۲۶	ثبت و نشر اطلاعات بطور کامل	۲۰	۷۹/۴	۷/۱۴	۷	۰/۶۳۸	تایید
		۲۷	عدم وجود رانت خواری	۲۰	۶/۸۵	۷/۷	۸	۰/۴۸۹	تایید
		۲۸	فضای رقابتی در کارهای	۲۰	۳/۸۸	۷/۹۵	۸	۰/۵۶۸	تایید
	عدالت و انصاف	۲۹	تلاش برای رفع موانع شفافیت	۲۰	۸/۹۲	۸/۳۵	۹	۰/۵۸۸	تایید
		۳۰	تاکید بر اطلاع رسانی صادقانه و نفی عوام فریبی	۲۰	۵/۹۰	۸/۱۴	۸	۰/۸۹۷	تایید
		۳۱	قابلیت دسترسی سهل و آسان اطلاعات برای تمام ذی‌نفعان	۲۰	۸/۹۲	۸/۳۵	۹	۰/۷۸۶	تایید
	عدالت و انصاف	۳۲	عدالت و انصاف و عدالت محوری	۲۰	۹۴	۸/۴۶	۹	۰/۷۶۹	تایید
		۳۳	برخورداري تمام افراد از فرصت‌های برابر	۲۰	۴/۹۴	۸/۵	۹	۰/۵۴۶	تایید
		۳۴	ارائه خدمات در یک چارچوب منطقی به همه ذی‌نفعان	۲۰	۴/۸۶	۷/۷۸	۸	۰/۵۶۸	تایید
		۳۵	توزیع عادلانه حقوق و مزایا در بین کارکنان	۲۰	۱/۸۵	۷/۶۶	۸	۰/۷۳۲	تایید



۳۶	وجود تناسب بین مزایای شغلی با عملکرد کارکنان	۲۰	۱/۸۵	۷/۶۶	۸	۰/۹۶۴	۳	تایید
۳۷	مشارکت در ایجاد رفاه جامعه	۲۰	۶/۸۵	۷/۷	۸	۰/۸۴۹	۲	تایید
۳۸	ساختار سازمانی شبکه ای مردم محور	۲۰	۷/۸۹	۸/۰۷	۸	۱/۱۱۲	۳	تایید
۳۹	وجود نهادهایی در راستای گسترش دموکراسی	۲۰	۱/۸۹	۸/۰۲	۸	۰/۶۷۷	۲	تایید
۴۰	مشارکت مردمی در اداره امور عمومی	۲۰	۵۰/۸۸	۷/۹۶	۸	۰/۹۹۶	۲	تایید
۴۱	زمینه گسترش دامنه فعالیت های بخش خصوصی	۲۰	۴/۹۰	۸/۱۴	۸	۰/۷۹۶	۳	تایید
۴۲	نظارت مردم بر فعالیت های سازمان	۲۰	۶/۸۷	۷/۸۸	۸	۰/۶۱۰	۲	تایید
۴۳	توسعه و ارایه خدمات عمومی	۲۰	۸/۸۸	۷/۹۹	۸	۰/۴۸۷	۱	تایید
۴۴	حاکمیت نظر نخبگان	۲۰	۶/۹۰	۸/۱۵	۸	۰/۶۵۹	۲	تایید
۴۵	وجود زمینه هدایت منافع و سلايق مختلف به سمت اجماعی گسترده	۲۰	۴/۹۳	۸/۴۱	۹	۰/۴۸۸	۱	تایید
۴۶	داشتن بهترین و بیشترین منفعت برای اجماع	۲۰	۹۳	۸/۳۷	۹	۰/۵۴۸	۲	تایید
۴۷	نفی تفکر خردگرایی	۲۰	۱/۹۱	۸/۲	۸	۰/۵۹۲	۲	تایید
۴۸	وجود زمینه تقویت روحیه همکاری	۲۰	۹۳	۸/۳۷	۹	۰/۷۴۲	۳	تایید
۴۹	وجود زمینه روحیه و حس کار گروهی	۲۰	۲/۸۹	۸/۰۳	۸	۰/۵۸۸	۲	تایید
۵۰	وجود زمینه تعاملات گسترده با تمام ادارات	۲۰	۱/۸۸	۷/۹۳	۸	۱/۱۰۹	۳	تایید
۵۱	وجود زمینه تعامل با بازیگران حاکمیتی	۲۰	۲۲/۹۰	۸/۱۴	۸	۰/۷۹۶	۲	تایید
۵۲	استقرار نظام پیشنهادها	۲۰	۹۵/۰۰	۸/۵۵	۹	۰/۹۷۴	۲	تایید
۵۳	استقبال از تغییر در نحوه انجام فعالیت ها	۲۰	۹۰/۶	۸/۱۴	۸	۰/۹۲۵	۲	تایید
۵۴	برخورداري کارکنان در انجام کار از اختیارات لازم	۲۰	۸/۸۴	۷/۶۳	۸	۰/۸۹۴	۲	تایید
۵۵	توجه به آینده گرایی	۲۰	۸/۸۹	۸/۰۸	۸	۰/۸۴۱	۳	تایید
۵۶	تاکید بر مدیریت های محلی	۲۰	۲/۹۱	۸/۲۱	۸	۱/۱۰۵	۳	تایید
۵۷	توانایی رقابت در محیط جهانی	۲۰	۷/۹۳	۴۲/۸	۹	۰/۵۹۶	۲	تایید
۵۸	حمایت از گروه های آسیب پذیر	۲۰	۶/۸۵	۷/۷	۸	۰/۶۲۷	۲	تایید
۵۹	اهتمام به شایستگی کارگزاران	۲۰	۲/۸۷	۷/۸۵	۸	۰/۴۸۲	۲	تایید
۶۰	عملگرایی	۲۰	۸۹/۴	۸/۰۵	۸	۰/۹۱۸	۳	تایید
۶۱	وجود فرهنگ سازمانی	۲۰	۹۰/۹۴	۸/۵۴	۹	۰/۸۷۱	۲	تایید
۶۲	پیدا کردن راه های خلاقانه و جدید برای بهبود کیفیت و عملکرد	۲۰	۲/۹۱	۸/۲۱	۸	۰/۵۴۹	۱	تایید
۶۳	بینش آینده نگری در کارکنان	۲۰	۶/۸۱	۷/۳۴	۷	۰/۶۸۱	۲	تایید
۶۴	حمایت سازمان از کارکنان	۲۰	۴/۸۵	۷/۶۹	۸	۰/۵۱۹	۱	تایید
۶۵	وجود فضای رقابتی بین کارکنان	۲۰	۲/۸۶	۷/۷۶	۸	۰/۶۲۹	۲	تایید
۶۶	توجه به برنامه محوری	۲۰	۶/۸۸	۷/۹۷	۸	۰/۶۲۹	۲	تایید
۶۷	برخورداري از الگوی روابط انسانی	۲۰	۸۴/۸۰	۷/۶۳	۸	۰/۷۹۹	۳	تایید
۶۸	شایسته سالاری	۲۰	۸۵/۱	۷/۶۸	۸	۰/۵۷۹	۲	تایید
۶۹	دگرگونی فرهنگی و فرهنگ سازمانی مترقی	۲۰	۹۴/۲۰	۸/۵	۹	۰/۹۵۶	۳	تایید
۷۰	متناسب سازی منابع انسانی موجود	۲۰	۴/۹۰	۸/۱۴	۸	۰/۹۷۸	۳	تایید
۷۱	وجود فرایندهای سازمانی الکترونیکی	۲۰	۳/۸۹	۸/۰۴	۸	۰/۸۸۹	۳	تایید
۷۲	هم راستا بودن اهداف فردی و سازمانی	۲۰	۹/۷۹	۷/۱۹	۷	۱/۱۳۴	۳	تایید
۷۳	انتخاب مدیران براساس صلاحیت و شایستگی	۲۰	۸۹/۸	۸/۰۸	۸	۱/۳۰۷	۳	تایید
۷۴	کارگیری سیستم مدیریت دانش بنحو مطلوب	۲۰	۸۴/۶	۷/۶۱	۸	۰/۸۶۹	۳	تایید
۷۵	اصلاح ساختار سازمانی و رفع بوروکراسی	۲۰	۸۷/۵	۷/۸۸	۸	۰/۷۰۹	۲	تایید

مشارکت (ساختار اجتماعی)

مشارکت

اجماع سازی

انعطاف پذیری

پیش راهبردی

ساختار مدیریتی

کارایی و اثربخشی

۷۶	تبیین استراتژی دقیق در عرصه های مختلف	۲۰	۸۹/۱	۸	۸/۰۱	۰/۸۲۹	۳	تایید
۷۷	استفاده پایدار از منابع طبیعی	۲۰	۸۴/۶	۸	۷/۶۱	۰/۶۶۷	۲	تایید
۷۸	رعایت کرامت انسانی	۲۰	۹۳/۸۷	۹	۸/۴۵	۰/۷۲۵	۲	تایید
۷۹	چشم انداز دراز مدت و وسیع	۲۰	۹۳/۰۰	۹	۸/۴۱	۰/۷۲۶	۲	تایید
۸۰	توجه به حفاظت از محیط زیست	۲۰	۸۶/۱	۸	۷/۷۵	۰/۹۳۵	۲	تایید
۸۱	دفع زیاله هم ساز با محیط زیست	۲۰	۸۷/۲۶	۸	۷/۸۵	۰/۶۸۹	۲	تایید
۸۲	توجه به فضای سبز	۲۰	۵۰/۹۵	۹	۸/۶	۰/۶۵۸	۲	تایید
۸۳	جلوگیری از آلودگی	۲۰	۸۷/۵	۸	۷/۸۸	۰/۷۰۹	۲	تایید
۸۴	جلوگیری از آلودگی آب	۲۰	۸/۸۹	۸	۸/۰۸	۰/۸۴۱	۳	تایید

در دور سوم هیچ سؤالی حذف نشد که این خود نشانه‌ای برای پایان دورهای دلفی است. یک رویکرد دیگر برای پایان دلفی این است که میانگین امتیازات سؤالات دو دور آخر باهم مقایسه شوند. در صورتیکه اختلاف بین دو مرحله از حد آستانه خیلی کم کوچکتر از ۲ باشد. در این صورت فرایند نظرسنجی متوقف می‌شود. علیرغم قطعی شدن پایان دورهای دلفی میانگین برای اطمینان بیشتر میانگین امتیازات سؤالات دو دور آخر نیز باهم مقایسه شدند. نتایج تمامی موارد بیانگر اختلاف کوچکتر از ۲ است بنابراین از این نظر هم می‌توان دورهای دلفی را به پایان برد. همچنین برای محاسبه هماهنگی دیدگاه کارشناسان از ضریب توافقی کندال نیز استفاده شده است. بر اساس نتایج ضریب توافق کندال ضریب کندال در دورهای اول تا سوم با ترتیب ۰/۶۱۱، ۰/۷۷۳ و ۰/۸۴۵ به دست آمد که بیانگر توافق ضعیف، متوسط و قوی می‌باشد. با توجه به ضریب قوی کندال در دور سوم می‌توان گفت وحدت نظر میان دیدگاه کارشناسان در حد خوبی است.

نتیجه گیری و پیشنهادات

حکمرانی خوب روایتی نو از مفاهیمی هم چون دموکراسی، حقوق بشر، پاسخگویی، مشارکت و حاکمیت قانون است و در عین حال چارچوبی به دست می‌دهد که همه این اهداف و ارزش‌ها در یکجا جمع می‌شوند و با ایجاد حداکثر همگرایی و همسویی، اهداف توسعه انسانی اعم از توسعه اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی با محوریت مردم دنبال می‌شود. حکمرانی خوب روایتگر توسعه انسان محور است (رزمی و همکاران، ۱۳۹۴). ضمن اینکه تمامی شاخص‌های حکمرانی خوب مهم و با اهمیت می‌باشند لیکن برای اجرای بهتر و اثر بخش‌تر حکمرانی خوب و همچنین برای رسید به کارایی بالاتر پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها می‌توانند تمرکز خود را بیشتر بر روی مهم‌ترین شاخص‌ها که در این مطالعه به آنها پرداخته شد معطوف دارند (ملکی و همکاران، ۱۳۹۷: ۱).

یافته‌های این پژوهش به منظور پاسخ به سوال پژوهش با کمک روش تحلیل مضمون، بیانگر اینست که ۸۲ مفهوم اولیه، ۱۴ مضمون پایه و ۵ مقوله اصلی در قالب خوشه‌های "پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری (پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری)"، "نظم و قانون (ثبات سیاسی و عدم خشونت، کیفیت تنظیم‌کنندگی و حاکمیت قانون)"، "ساختار حقوقی (مهار فساد، شفافیت و عدالت و انصاف)"، "ساختار اجتماعی (مشارکت و اجماع‌سازی)" و "ساختار مدیریتی (انعطاف‌پذیری، بینش راهبردی، کارایی و اثربخشی و سیاست‌گذاری)"، به عنوان شاخص‌های موثر بر بهره‌وری شهرداری‌های استان لرستان بر اساس حکمرانی خوب، شناسایی شدند.

شناسایی شاخص‌های مؤثر بر بهره‌وری شهرداری‌های استان لرستان بر اساس حکمرانی خوب، محیطی را فراهم می‌کند که در آن موانع اداری کاهش یافته و سیاست‌های شهرداری، دولت و جامعه از رفتارهای بهره‌وری حمایت می‌کند. برنامه‌های توسعه و بهره‌وری مورد تشویق قرار می‌گیرد. یافته‌های تحقیق حاضر مبین این واقعیت است که بهره‌وری شهرداری‌ها با مجموعه‌ای پیچیده از مؤلفه‌های مختلف روبرو بوده که شرایط خاص خود را ایجاد می‌نماید. به‌طوریکه هر یک از ابعاد این محیط به مؤلفه‌های درون سازمانی شهرداری‌ها و نظام وزرات کشور و همچنین مؤلفه‌های برون سازمانی و خرده نظام‌های جامعه تنیده شده است.

مقایسه نتایج پژوهش حاضر با دیگر پژوهش‌های مرتبط بدین شرح می‌باشد:

در خصوص شاخص پاسخگویی نتایج به‌دست آمده با نتایج کار ملکی و همکاران (۱۳۹۷)، ابراهیم زاده و همکاران (۱۳۹۲)، آرای و قاسمی (۱۳۹۶)، آرای و قاسمی (۱۳۹۹)، حسینی و همکاران (۱۳۹۹)، کاردار و صفایی (۱۴۰۲)، سهرابی و همکاران (۱۴۰۲)، زمانی و همکاران (۱۴۰۰)، جیمز گاستواسپت (۱۹۹۲)، شورای اروپا (۲۰۰۸)، برنامه توسعه سازمان ملل متحد (۲۰۰۵)، کری و کافمن (۲۰۰۷) و بانک جهانی (۲۰۰۹) هم‌خوانی دارد.

در خصوص شاخص مسئولیت‌پذیری نتایج به‌دست آمده با نتایج کار ملکی و همکاران (۱۳۹۷)، حسینی و همکاران (۱۳۹۹)، سهرابی و همکاران (۱۴۰۲)، شورای اروپا (۲۰۰۸)، برنامه توسعه سازمان ملل متحد (۲۰۰۵) و کری و کافمن (۲۰۰۷) هم‌خوانی دارد.

در خصوص شاخص ثبات سیاسی و عدم خشونت نتایج به‌دست آمده با نتایج کار برنامه توسعه سازمان ملل متحد (۲۰۰۵)، کری و کافمن (۲۰۰۷) و بانک جهانی (۲۰۰۹) هم‌خوانی دارد.

در خصوص شاخص کیفیت تنظیم‌کنندگی نتایج به‌دست آمده با نتایج کار زمانی و همکاران (۱۴۰۰)، کری و کافمن (۲۰۰۷) و بانک جهانی (۲۰۰۹) هم‌خوانی دارد.

در خصوص شاخص حاکمیت قانون نتایج به‌دست آمده با نتایج کار ملکی و همکاران (۱۳۹۷)، آرای و قاسمی (۱۳۹۹)، حسینی و همکاران (۱۳۹۹)، سهرابی و همکاران (۱۴۰۲)، زمانی و همکاران (۱۴۰۰)، کری و کافمن (۲۰۰۷) و بانک جهانی (۲۰۰۹) هم‌خوانی دارد.

در خصوص شاخص مهار فساد نتایج به‌دست آمده با نتایج کار زمانی و همکاران (۱۴۰۰) و بانک جهانی (۲۰۰۹) هم‌خوانی دارد.

در خصوص شاخص شفافیت نتایج به‌دست آمده با نتایج کار ملکی و همکاران (۱۳۹۷)، ابراهیم زاده و همکاران (۱۳۹۲)، آرای و قاسمی (۱۳۹۶)، حسینی و همکاران (۱۳۹۹)، سهرابی و همکاران (۱۴۰۲)، جیمز گاستواسپت (۱۹۹۲)، شورای اروپا (۲۰۰۸) و برنامه توسعه سازمان ملل متحد (۲۰۰۵) هم‌خوانی دارد.

در خصوص شاخص عدالت و انصاف نتایج به‌دست آمده با نتایج کار ملکی و همکاران (۱۳۹۷)، حسینی و همکاران (۱۳۹۹)، سهرابی و همکاران (۱۴۰۲) و برنامه توسعه سازمان ملل متحد (۲۰۰۵) هم‌خوانی دارد.

در خصوص شاخص مشارکت نتایج به‌دست آمده با نتایج کار آرای و قاسمی (۱۳۹۶)، سهرابی و همکاران (۱۴۰۲)، زندیه (۱۳۹۵)، جیمز گاستواسپت (۱۹۹۲) و برنامه توسعه سازمان ملل متحد (۲۰۰۵) هم‌خوانی دارد.

در خصوص شاخص اجماع سازی نتایج به دست آمده با نتایج کار ملکی و همکاران (۱۳۹۷)، حسینی و همکاران (۱۳۹۹)، سهرابی و همکاران (۱۴۰۲) و برنامه توسعه سازمان ملل متحد (۲۰۰۵) هم خوانی دارد. در خصوص شاخص کارایی و اثربخشی نتایج به دست آمده با نتایج کار ملکی و همکاران (۱۳۹۷)، ابراهیم زاده و همکاران (۱۳۹۲)، زندیه (۱۳۹۵)، حسینی و همکاران (۱۳۹۹)، سهرابی و همکاران (۱۴۰۲)، زمانی و همکاران (۱۴۰۰)، جیمز گاستواسپت (۱۹۹۲)، شورای اروپا (۲۰۰۸)، برنامه توسعه سازمان ملل متحد (۲۰۰۵)، کری و کافمن (۲۰۰۷) و بانک جهانی (۲۰۰۹) هم خوانی دارد.

در خصوص شاخص پاسخگویی نتایج به دست آمده با نتایج کار شورای اروپا هم خوانی دارد. تقریباً در تمامی موارد هم خوانی با کار دیگران از ویژگی شاخص های به دست آمده می باشد و فقط در مورد شاخص بینش راهبردی این سخن صدق نمی کند. هیچ کدام با آن اشاره ای نداشته اند. لذا نتایج تحقیق با نتایج پژوهش های قبلی هم خوانی ندارد. این مسئله بدلیل موضوع پژوهش (بهره وری) می باشد. پژوهش های قبلی هیچ کدام به صورت اختصاصی به این موضوع و ارتباط آن با حکمرانی خوب نپرداخته اند و پژوهش حاضر به صورت ویژه به این موضوع پرداخته و علت این عدم هم خوانی این موضوع می باشد.

پیشنهادهای

بر اساس نتایج و یافته های پژوهش پیشنهاد های اجرایی به شرح ذیل ارائه می گردد:

۱) برای تحقیقات آتی پیشنهاد می گردد برای افزایش قابلیت اتکا مدل، دامنه بیشتری از شهرداری های کشور نمونه گیری گردد. ۲) مقوله بهره وری شهرداری ها بر اساس حکمروایی خوب منطقه ای علاوه بر تعیین ابعاد و مؤلفه ها که نقطه آغاز پژوهش در این زمینه است، نیازمند تبیین روابط بینابینی و همچنین چارچوب سنجش مؤلفه هاست؛ هر یک از این موارد می تواند در قالب تحقیقات خاصی مورد پیگیری قرار گیرند.

۳) در راستای عمق بخشی به چارچوب بهره وری شهرداری ها بر اساس حکمروایی خوب منطقه ای (شامل ابعاد، مؤلفه ها و روابط کلان مرتبط) انجام پژوهش های دیگر با بهره گیری از روش های تکمیلی قابل پیشنهاد است.

۴) پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی، با استفاده از دستاوردهای این پژوهش، پایش سرزمینی برای جمع آوری داده های کامل تر مورد توجه قرار گیرد.

۵) طراحی شاخص های ویژه بهره وری در ایران با استفاده از نظرخواهی از ذی نفعان، نیز می تواند در پژوهش های آتی به شکل تخصصی مورد توجه قرار بگیرد.

در نهایت پیشنهاد می شود در برنامه ریزی کلان مدیریت شهری شاخص های ذیل مد نظر قرار گیرد:

- برنامه محوری، بهره گیری از نیروهای لایق و بکارگیری سیستم مدیریت دانش.

- استفاده بهینه از منابع موجود، ارائه خدمات عمومی و تعریف و اجرای استانداردها.

- رعایت اصول محیط زیست در دفع زباله های شهری.

- توجه به حفظ و گسترش فضای سبز شهری.

- اصلاح ساختار سازمانی و رفع بوروکراسی.

- متناسب سازی منابع انسانی.



- رعایت شایسته‌سالاری.
- استقبال از تغییر در نحوه انجام فعالیت ها .
- تقویت روحیه همکاری.
- مشارکت مردمی در اداره امور عمومی.
- برخورداری تمام افراد از فرصت‌های برابر.
- قابلیت دسترسی سهل و آسان اطلاعات برای تمام ذی‌نفعان.
- تدوین راهبردهای مبارزه با فساد.
- مشخص و کارآمد کردن قوانین حقوقی.
- انضباط گرایی.
- فعال بودن احزاب و تشکل های سیاسی.
- وجدان کاری.
- پاسخگویی مقامات و دستگاه‌ها.

تشکر و تقدیر

از تمامی اساتیدی که در پنل خبرگان شرکت کرده تشکر و قدردانی بعمل می‌آید. این مقاله مستخرج از رساله دکتری است. لذا از همکاری کلیه استادان گرامی با راهنمایی‌های مدیرانه در تدوین پژوهش صمیمانه تشکر و قدردانی می‌شود.

منابع

- آدینه‌وند، علی‌اصغر، حاجیزاده، مریم و قدمی، مصطفی، ۱۳۹۱، بررسی عملکرد شهرداری در چهارچوب حکمرانی خوب شهری نمونه مورد مطالعه: شهر بابلسر، مدیریت شهری، ۱(۲)، صص ۴۱-۶۴.
- اعتضادی، سهیلا، صفری، حسین، زندیه، مصطفی، جعفرنژاد، احمد و صادقی مقدم، محمد رضا. (۱۴۰۰). توسعه مدلی برای تحلیل جامع بهره‌وری در صنایع خدماتی با استفاده از رویکرد تئوری داده‌بنیاد چندگانه. پژوهش در مدیریت تولید و عملیات، ۱۲(۲۶)، ۴۰-۱۹.
- برک پور، ناصر و اسدی، ایرج، ۱۳۹۰، مدیریت و حکمروایی شهری، چاپ دوم، تهران، انتشارات دانشگاه هنر، ص ۱۰۲.
- خاتم، سعید، احمدی، سید عباس و خاتم، مهناز، ۱۴۰۲، بررسی و تحلیل شاخص‌های حکمروایی شهری در کلان‌شهر تهران با استفاده از روش دیمتل فازی، جغرافیا و برنامه ریزی محیطی، ۳(۳۴)، صص ۵۱-۶۴.
- ربانی، طاهّا، مشکینی، ابوالفضل، رکن الدین افتخاری، عبدالرضا و رفیعان، مجتبی، ۱۳۹۸، تبیین مسائل حکمروایی شهری در سناریوهای آینده کلان‌شهر تهران مبتنی بر رویکرد تبدیل سناریوهای کیفی به کمی. مجله شهر پایدار، ۲(۱)، صص ۶۲-۴۵.
- رحمانی، حامد، ۱۳۹۷، حکمرانی شهری: شناسایی شاخص‌های برای توسعه مدیریت شهری شهرداری تهران، مطالعات مدیریت شهری، ۱۰(۳۶)، صص ۱-۱۵.
- رزمی، محمدجواد، صدیقی، سمیه و رضاییان، سمانه. (۱۳۹۴). الزامات تحقق حکمرانی خوب برای دستیابی به توسعه انسانی. اقتصاد توسعه و برنامه‌ریزی، ۴(۲)، ۷۵-۵۱.
- رشنوفر، آیت و یوسفوند، جواد، ۱۴۰۰، ارزیابی وضعیت شاخص‌های حکمروایی در شهر الشتر از نگاه مدیران و شهروندان، جغرافیا و برنامه ریزی شهری چشم انداز زاگرس، ۱۳(۴۸)، صص ۵۱-۶۶.
- رفیعان، مجتبی و حسینپور، علی، ۱۳۹۰، حکمرانی خوب شهری از منظر نظریات شهرسازی، تهران: انتشارات طحان، ص ۱۵۰.
- رهنمایی، محمدتقی و کشاورز، مهناز، ۱۳۸۹، بررسی الگوی حکمروایی خوب و نقش دولت در مدیریت و اداره امور شهرها در ایران، دو فصلنامه جغرافیا و برنامه‌ریزی منطقه‌ای، ۱(۱)، صص ۲۳-۵۵.
- زیاری، کرامت الله؛ حسینی، علی؛ بهزادی راد، مسعود. (۱۴۰۱). تحلیل و شناسایی پیشران‌های کلیدی راهبرد توسعه شهر (CDS) در برنامه‌ریزی شهر: رویکرد آینده‌پژوهی به مقوله شهر، شهر پایدار، ۵(۳)، ۶۰-۳۹.
- زیاری، کرامت الله؛ نیک‌پی، وحید؛ حسینی، علی. (۱۳۹۲). سنجش میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمرانی خوب شهری. مسکن و محیط روستا، ۳۲(۱۴۱)، ۶۹-۸۶.
- سمواتی، سمیرا، حسینی نیا، غلامحسین و بحرینی، حسین، ۱۴۰۱، تحلیل عملکرد مدیریت شهری همدان مبتنی بر شاخص‌های حکمروایی مطلوب شهری با تأکید بر نظر شهروندان، مهندسی جغرافیایی سرزمین، ۶(۴)، صص ۸۰۱-۸۱۶.
- سهرابی، شهلا، پریزاد، میلاد و سلیمی، غلامرضا، ۱۴۰۲، طراحی مدل حکمرانی شهری (مورد مطالعه: شهرداری تهران)، مطالعات الگوی پیشرفت اسلامی ایرانی، ۱۱(۱)، صص ۱-۱۸.
- شریف زاده اقدم، ابراهیم، شیخی، عبدالله و اجزاء شکوهی. محمد، ۱۳۹۷، ارزیابی حکمروایی خوب در پایداری محله‌های شهری پیرانشهر، مجله شهر پایدار، ۱(۳)، صص ۱۲۸-۱۰۹.
- صادق پور، صادق، عزت پناه، بختیار و زالی، نادر، ۱۴۰۳، سیاستگذاری حکمروایی مطلوب شهری در کلانشهرها (مطالعه موردی: رشت). سیاست شهری و منطقه ای، ۲(۸)، صص ۵۹-۷۰.
- صبوری حامد، گیوریان حسن، حق شناس کاشانی فریده، ۱۴۰۰، شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های مدل مطلوب فرایند مشی گذاری در نظام آموزش و پرورش ایران، تعلیم و تربیت، ۳۷(۱)، صص ۷-۳۲.



- صفری، مهدی، علیزاده، کتایون و جعفری، حمید. (۱۴۰۳). تأثیر حکمروایی خوب شهری در ارتقاء خدمات آموزشی در مناطق حاشیه نشین نمونه موردی (شهرک شهید رجایی مشهد). علوم جغرافیایی، ۲۰(۴۶)، ۳۶-۵۳.
- طالبی، محمدعلی، رهنمایی، محمدتقی و قربانی نژاد، رباب، ۱۳۹۹، آسیب‌شناسی موانع تحقق حکمروایی خوب شهری در شهرهای میانی مطالعه موردی: شهر نیشابور. مجله شهر پایدار، ۳(۴)، صص ۴۳-۵۷.
- عابدی جعفری، حسن، تسلیمی، محمدسعید، فقیهی، ابوالحسن و شیخ‌زاده، محمد، ۱۳۹۰، تحلیل مضمون و شبکه مضامین: روشی ساده و کارآمد برای تبیین الگوهای موجود در داده‌های کیفی، اندیشه مدیریت راهبردی، ۵(۲)، صص ۱۹۸-۱۵۱.
- قاسمی، ابوالفضل، علویان، مرتضی، لطفی، صدیقه و رحمانی، مریم، ۱۴۰۰، تحلیل مضامین حکمرانی خوب شهری در برنامه‌های توسعه جمهوری اسلامی ایران، پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران، ۱۰(۳)، صص ۱۱۷-۱۴۱.
- کر، عبدالطیف، کردستانی، فرشته، حسینی خواه، علی و دلگشایی، یلدا، ۱۳۹۹، کاربرد تحلیل مضمون در شناسایی و تبیین ابعاد، مولفه‌ها و شاخصهای آموزش کارآفرینی، مجله سبک زندگی اسلامی با محوریت سلامت، ۴(۴)، صص ۲۳۴-۲۴۵.
- کمان‌رودی کجوری، موسی؛ بیگدلی، محمد. (۱۳۹۲). بررسی تطبیقی قوانین و برنامه‌های توسعه شهری با اصول حکمروایی خوب، مطالعات شهری، ۳(۱۱)، ۳۷-۴۸.
- ملکی، سعید، آروین، محمود و بذرافکن، شهرام. (۱۳۹۷). بررسی نقش الگوی حکمروایی خوب شهری در تحقق شهر تاب‌آور (مطالعه موردی: شهر اهواز، دانش شهرسازی، ۲(۴)، ۱۸-۱).
- منجم‌زاده، سیدامیرحسین، زیاری، کرامت‌الله و ماجدی، حمیدرضا، ۱۳۹۶، بررسی شاخص‌های زیست‌محیطی توسعه پایدار و سطح برخورداری آن در کلان‌شهرهای ایران، نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی، ۱۰(۱)، صص ۲۷۵-۲۹۸.
- منگلی، احمد، عفیفی، محمدابراهیم و خوشوری، علی. (۱۴۰۱). شناسایی پایداری زیست محیطی در نواحی شهری با استفاده از فن تصمیم‌گیری چند معیاره تخصیص خطی و تکنیک دلفی با تأکید بر ارزیابی حساسیت وقوع سیل (مطالعه موردی شهر بابک). علوم جغرافیایی (جغرافیای کاربردی)، ۱۸(۳۸)، ۳۶-۵۸.

References:

- Addink, Henk (2019) Good governance: Concept and context, Oxford, UK: Oxford University Press.
- Alholjailan, M.I. (2012). Thematic Analysis: A critical review of its process and evaluation. *West East Journal of Social Sciences*, 1(1), 39-47.
- Boyatzis, R. E. (1998), Transforming qualitative information: thematic analysis and code development. Sage.
- Braun, V., Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology Journal*, 3(2), 123-140.
- Braun, V., Clarke, V., & Terry, G. (2021). Thematic Analysis: A Practical Guide. SAGE Public. Ltd.
- Clarke, V. & Braun, V. (2013). Teaching thematic analysis: Overcoming challenges and developing strategies for effective learning. *The Psychologist*, 26(2), 120-123.
- Divan, A., Ludwig, L., Matthews, K., Motley, P. & Tomlienovic-Berube, A. (2017). A survey of research approaches utilised in The Scholarship of Learning and Teaching publications. *Teaching & Learning Inquiry*, [online] 5(2), 16-29.
- Durdyev, S., Ihtiyar, A., Ismail, S., Ahmad, F. S., & Bakar, N. A. (2014). Productivity and service quality: Factors affecting in service industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 109, 487- 491 .
- Evans, B., Marko, J., Sundback, S. & Theobald, K. (2005). Governing sustainable cities. Earthscan, London.
- Javadi, M. & Zarea, M. (2016). Understanding Thematic Analysis and its Pitfalls. *Journal of Client Care*, 1 (1), 33-39.
- Kropivek, J., & Peri. (2019). A comparative evaluation of operational efficiency of wood industry using data envelopment analysis and Malmquist productivity index: the cases of Slovenia and Croatia. *Drvena industrija: Znanstveni i strokovni časopis za pitanja drvene tehnologije*, 70(3), 287-298 .
- Maguire, M., Delahunt, B. (2017), Doing a Thematic Analysis: A Practical, Step-by-Step Guide for Learning and Teaching Scholars, *AISHE-J*, 8(3), 3351-3364.



- Pan, L., Yang, F., Lu, F., Qin, S., Yan, H., & Peng, R. (2020). Multi-Agent Simulation of Safe Livability and Sustainable Development in Cities. *Sustainability*, 12(5), 2070
- Rosenthal, M. (2016). Qualitative research methods: Why, when, and how to conduct interviews and focus groups in pharmacy research. *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, 8(4), 509-516.
- Rowland, S.L. & Myatt, P.M. (2014). Getting started in the scholarship of teaching and learning: a “how to” guide for science academics. *Biochemistry & Molecular Biology Education*, 42(1), 6-14.
- UN Habitat. (2013) State of the world's cities 2012/2013. Prosperity of cities, Routledge, New York.
- Vaismoradi, M., Turunen, H. & Bondas, T. (2013). Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study. *Nursing and Health Sciences*, 15(3), 398-405.
- Yang, H. (2021). Holistic Governance: An Explanatory Framework, In: *Urban Governance in Transition*, Springer Publications (pp. 57-95).