

ارزیابی حکمرانی خوب شهری برای شهرهای ایران مطالعه موردی: شهر اهواز

تاریخ دریافت مقاله: ۹۶/۰۷/۰۴ تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۶/۱۲/۲۱

حیدر کاظمی (دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، واحد ملایر، دانشگاه آزاد اسلامی، ملایر، ایران)
بیژن رحمانی* (دانشیار جغرافیای انسانی دانشگاه شهید بهشتی)

۱. چکیده

مدیریت شهرها از عوامل تعیین کننده در بهبود کیفیت محیط زیست برای شهروندان است و تا کنون روش‌های گوناگونی برای بهبود آن به کار گرفته شد. حکمرانی خوب یکی از روش‌های متأخر در مدیریت شهرهاست که بر اصولی مانند مشارکتی بودن، شفافیت، پاسخگویی، حاکمیت قانون، عدالت و مسئولیت‌پذیری تأکید دارد. استفاده از این اصول در مدیریت شهری می‌تواند نتایج مطلوبی برای سازمان‌ها و شهروندان در پی داشته باشد. شهرداری و شورای اسلامی شهر اهواز که از سازمان‌های مهم مدیریت شهری در اهواز هستند و روابط متقابل فراوانی با شهروندان دارند، می‌توانند از اصول حکمرانی خوب برای انجام فعالیت‌های خود، استفاده کنند. در این مقاله با تمرکز بر عملکرد این دو سازمان عمومی، از قضاوت شهروندان برای ارزیابی میزان انطباق آنها با اصول حکمرانی خوب استفاده می‌شود. قضاوت شهروندان از طریق پرسشنامه‌ای بسته گردآوری شدند. نتایج این بررسی میدانی نشان می‌دهد که میانگین حسابی قضاوت شهروندان درباره همخوانی عملکرد شهرداری اهواز با حکمرانی خوب ۱/۴۱ و شورای اسلامی شهر اهواز ۱/۲۲ است. در سطح شاخص‌ها نیز حاکمیت قانون در عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر با میانگین ۱/۶۶ بهترین وضعیت و مشارکت‌پذیری با میانگین ۰/۹۸، بدترین وضعیت را داشت. در تفکیک منطقه‌ای پاسخ دهندگان نیز اگر بپذیریم، منظور پاسخ دهندگان از شهرداری، مدیریت شهرداری در سطح منطقه مربوطه است، عملکرد مدیریت منطقه ۳ با میانگین ۱/۲۶ بیشترین و عملکرد مدیریت منطقه ۱ با میانگین ۰/۹۴، کمترین انطباق را با اصول حکمرانی خوب داشتند. از نظر درجه‌بندی سطح انطباق عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر اهواز با اصول حکمرانی خوب، وضعیت این دو سازمان (میانگین ۱/۳۱) در طیفی چهار مرتبه‌ای بین بد تا خوب، در سطح ضعیف، ارزیابی می‌شود.

واژه‌های کلیدی: حکمرانی خوب شهری، شورای اسلامی، شهرداری، اهواز

۲. مقدمه

شهرهای معاصر در قیاس با گذشته اهمیت بیشتری برای دولت‌ها یافته‌اند و برای حل مشکلات و کاهش موانع توسعه آنها تلاش‌های محلی، ملی و جهانی بسیاری در حال انجام است. اهمیت شهرها معاصر ناشی از اهمیت آنها در اقتصادهای ملی و جهانی و روند فزاینده و سریع شهرنشینی است. اکنون جهان در حال شهرنشینی است و بیشتر مشکلات جوامع انسانی نیز در شهرها تجربه می‌شوند. در این شرایط که شهرها هم اهمیت یافته‌اند و هم نیازمند توجه بیشتر از گذشته هستند، مدیریت شهرها نیز از حساسیت بالایی برای کمک به توسعه شهرها برخوردار شده است. نتایج مطالعات درباره نقش تعیین کننده و حیاتی مدیریت شهری در توسعه شهرها نیز پرده از اهمیت مدیریت شهری برداشته و راه را برای تکاپو و تلاش جهانی جهت شکل دادن به الگویی مناسب برای اداره شهرها هموار ساخت. الگویی که حل مشکلات کنونی شهرهای رو به جمعیت شدن و تسهیل زندگی با کیفیت در شهرها را تضمین کند. روند بهبود مدیریت شهرها در نیم قرن اخیر با تنوع بیشتری از رویکردهای مدیریتی همراه بوده که یکی از آنها به نام حکمرانی خوب بسیار مورد توجه است و در سطح جهانی و با سرعت در حال ترویج است. این رویکرد مدعی بهبود شرایط تصمیم‌گیری، سیاست‌گذاری و اجرا برای رویارویی با مشکلات شهری است. این رویکرد نخست در سطح مدیریت دولتی مطرح شد و به تدریج در سطح محلی (شهری و روستایی) نیز مورد استفاده قرار گرفت و نتایج قابل توجهی از آن بدست آمد. اکنون سازمان ملل و بانک جهانی و همینطور محققان و اندیشمندان دانشگاهی و دولت‌ها از طرفداران این رویکرد مدیریتی جدید هستند. در این رویکرد، علاوه بر دولت مردم نیز نقش مهمی در اداره شهرها می‌یابند و در کنار یکدیگر شهرها را اداره می‌کنند. مشارکت دولت و مردم در مدیریت از جهتی تأمین کننده نیازهای جدید شهرها برای شکوفایی اقتصادی و اجتماعی نیز هست. از این نظر در شهرها با سرعت بیشتری نیازهای جامعه تأمین می‌شود و کیفیت بالایی برای سکونت در شهرها فراهم می‌شود. با وجود تأثیرات خوب این رویکرد، به دلیل کاهش نقش دولت‌ها در این رویکرد، ترویج آن در همه کشورها و شهرها به آسانی صورت نمی‌گیرد. به گونه‌ای که در کشورهای نظیر ایران، این رویکرد بیش از دولت توسط محققان و اندیشمندان دانشگاهی ترویج می‌شود و بیشترین تلاش‌ها از طرف این جامعه غیر دولتی انجام می‌شود.

گرچه این رویکرد با این نام در قوانین مدیریت شهری کنونی ایران به کار گرفته نشده و اتکا به آن ریشه در قوانین ندارد ولی استفاده از آن در حال گسترش است و مدیریت شهرها با این الگو، بیگانه نیست. محدودیت قانونی نیز برای استفاده از آن وجود ندارد. شهر اهواز به عنوانی یکی از کلان شهرهای کشور که بیش از یک میلیون نفر جمعیت دارد، از جمله شهرهایی

است که به شدت نیازمند استفاده از رویکرد مدیریتی حکمرانی خوب شهری است و اکنون نشانه‌هایی از توجه به آن در عملکرد و گفته‌های مدیران شهری دیده می‌شود. با توجه به استقبال وسیع از این رویکرد، سنجش میزان پایبندی به اصول حکمرانی خوب شهری و استفاده از ارزش‌ها و اصول و روش‌های اجرایی برآمده از آنها می‌تواند به درک میزان عمیق بودن این آگاهی و اتکاء در مدیریت شهری کمک کند. در این مقاله از نظرات شهروندان ساکن اهواز درباره عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر اهواز به عنوان ابزاری برای سنجش میزان پایبندی این دو سازمان عمومی به اصول و ارزش‌های حکمرانی خوب شهری استفاده می‌شود. با توجه به مسئله تحقیق، سؤال اصلی این است که اصول و ارزش‌های حکمرانی خوب شهری در چه سطحی در مدیریت شهری اهواز مورد توجه هستند؟ برای پاسخ به این سؤال، مطالعات اولیه، این فرصت را پر رنگ کرد که ارزش‌ها و اصول حکمرانی خوب علاوه بر این که در سطح شایسته‌ای مورد توجه نیستند، به‌طور یکسانی نیز در مدیریت شهری اهواز به کار گرفته نمی‌شوند. این فرض مسیر تحقیق را مشخص کرد.

۳. چارچوب نظری تحقیق

مدیریت امور عمومی که شهرداری نیز به آن مبادرت می‌کند، موضوع بحث‌های دامنه‌داری در طول یک قرن اخیر بوده است. این مباحث برای بهبود عملکرد دولت‌ها و سازمان‌های نقش‌آفرین در امور عمومی جوامع مطرح شده‌اند و در هر دوره‌ای با مطرح شدن رویکرد یا تفکری مشخص، بخشی از مشکلات اداره امور عمومی بر طرف می‌شد. در یکی از آخرین حلقه‌های این تلاش، رویکردی با نام حکمروایی [حکمرانی خوب] خوب در مدیریت امور عمومی برجسته شد. ناکارآمدی الگوهای پیشین مدیریت شهری در پیشبرد اهداف توسعه، فشار و توصیه غیرمستقیم سازمان‌ها و نهادهای بین‌المللی، فشار شهروندان مبنی بر تقاضای ارتقای خدمات عمومی از مدیریت شهری، افزایش قدرت و تقاضای بخش خصوصی و بخش‌های غیر دولتی (جامعه مدنی) برای مشارکت در اداره امور شهرها، در ظهور این رویکرد جدید مؤثر بودند.

این الگوی مدیریتی بر شراکت و همکاری سه بخش دولتی، خصوصی و جامعه مدنی استوار است. حکمرانی خوب عمدتاً بر مسئله توزیع قدرت مدیریت بین کنشگران مهم در عرصه مدیریت عمومی شامل دولت، بخش خصوصی و جامعه مدنی تمرکز دارد. حکمرانی می‌تواند با کیفیات متنوعی انجام شود که یکی از آخرین آنها، حکمرانی خوب است. اغلب شکل مقابل حکمرانی خوب را حکمرانی حکومت‌گرا می‌خوانند که متکی بر اراده دولت به تنهایی است و

سابقه‌ای طولانی دارد. راکودی در تشریح موقعیت حکومت و حکمرانی خوب نسبت به یکدیگر و تفاوت آنها در مقیاس شهری، می‌نویسد "حکومت ساختار سازمان رسمی و جایگاه تصمیم‌گیری اقتدار مآبانه است که در برگیرنده شاخه‌های اجرایی و قانون‌گذاری کشور و نیز کسانی است که آن‌ها را کنترل می‌کنند. در مقابل، حکمروایی کنش، شیوه یا سیستم اداره است که در آن مرزهای بین سازمان‌ها و بخش‌های عمومی و خصوصی در هم می‌روند. جوهره حکمروایی وجود روابط متعامل بین و دورن حکومت و نیروهای غیر حکومتی است. حکمروایی تلویحاً به معنی اقدام مشترک با اهداف مشترک، چارچوب‌های ارزشی و قواعد مشترک، تعامل پیوسته و اراده عمومی برای دستیابی به منفعت جمعی است که از طریق انجام اقدامات انفرادی قابل حصول نیست. حکمروایی به روابط بین دولت و جامعه مدنی، حاکمان و حکومت شوندگان، حکومت مربوط است" (Rakodi, 2001, p. 524). تعریف شناخته شده‌تر از حکمرانی خوب، توسط بانک جهانی و چندین نهاد سازمان ملل متحد ارائه شد. تعریف این سازمانها بر رهبری تأکید دارد و بر این مبنا کشورهایی را دارای حکمرانی خوب می‌دانند که توسط رژیم‌هایی هدایت می‌شوند که رهبران آنها به حاکمیت قانون، پاسخگویی، شفافیت و حق بهره‌گیری از حقوق انسانی و مدنی توجه می‌کنند. در تعریفی دیگر، حکمرانی، بر تسهیم اقتدار مدیریت میان دولت و سازمان‌های غیر دولتی تمرکز دارد. به گونه‌ای که بازیگران دولتی و غیردولتی نه به‌طور جداگانه بلکه به‌طور ترکیبی و همکاری گونه به حل مشکلات اجتماعی می‌پردازند. این تفکر، حکمرانی را به عنوان شکلی از همکاری چند جانبه به جای تأکید صرف بر نهادهای دولتی می‌بیند. از آنجایی که حکمرانی فرایند تصمیم‌گیری و فرایند اجرای تصمیمات است، تحلیل حکمرانی روی بازیگران رسمی و غیررسمی در تصمیم‌گیری و اجرای تصمیمات و ساختارهای رسمی و غیررسمی، که برای دستیابی به هدفها و اجرای تصمیمات در یک مکان به وجود می‌آیند، متمرکز می‌شود (الوانی وعلیزاده ثانی، ۱۳۸۶، ص. ۴). "با وجود این هیچ توافق مستحکمی درباره یک تعریف واحد از آن و یا کیفیت سازمانی آن شکل نگرفته است. محققان و سازمان‌های مختلف گستره وسیعی از تعاریف را ارائه کرده‌اند. برخی از این تعاریف آن قدر وسیع هستند که تقریباً هر چیزی را تحت پوشش خود قرار می‌دهند" (Kaufmann & Kraay, 2008, p. 3). بر اساس تعاریف عام حکمرانی خوب و خصوصیات آن، حکمرانی خوب شهری نیز تعریف نسبتاً مشابهی دارد. برنامه اسکان بشر ملل متحد، حکمرانی شهری را مجموعه‌ای از روش‌های برنامه‌ریزی و مدیریت عمومی شهر از سوی افراد، نهادهای عمومی و نهادهای خصوصی و نیز فرایندی مستمر که از طریق آن، منافع متضاد یا متعارض با یکدیگر همراه شده و زمینه همکاری و کنش متقابل فراهم می‌آید، تعریف می‌کند. طبق این تعریف حکمرانی

شهری، هم نهادهای رسمی و هم اقدامات غیر رسمی و سرمایه اجتماعی شهروندان را در بر می‌گیرد (UN- HABITAT. 2002, p. 14). "در حکمروایی [حکمرانی خوب] خوب شهری همه ذی‌نفعان شامل حکومت، بخش خصوصی و جامعه مدنی، وسایلی را برای حل مشکلات شهری فراهم می‌کند. در این الگو مسئولیت اجرایی مستقیم مدیریت شهری کمتر شده و امکان بیشتری برای برنامه‌ریزی و کنترل از پایین به بالا توسط نهادهای خصوصی و مردمی فراهم می‌شود. به این ترتیب مدیریت شهری از بالا به پایین نیست و مشارکت شهروندان در اداره امور شهر جزء جدایی‌ناپذیر آن است (McCarney et al. 1995, p. 8). در حکمرانی خوب شهری نتیجه مشارکت همه ذی‌نفعان، رفع ناپایداری توسعه شهری، رفع ناپایداری‌ها از بدنه نهادهای مدیریتی، برنامه‌ریزی شهری، کارآمد سازی و مسئولیت پذیری بیشتر در اداره امور شهری و تفویض قدرت، وظایف و صلاحیت‌ها به حکومت‌ها و سایر ذی‌نفعان محلی خواهد بود (الله پور، ۱۳۸۶، ص. ۶۸).

آنچه حکمرانی خوب را از سنت‌های مدیریتی پیش از آن، متمایز می‌سازد اصول و ارزش‌هایی است که ترویج می‌کند. اصولی که مبنای تحول در حکمرانی و دستیابی به توسعه مطلوب می‌شود. این اصول با توجه به تعاریف و تعبیر مختلف از این رویکرد، دارای تنوع بالایی هستند ولی اشتراکات فراوانی با یکدیگر دارند. برخی از این اصول و ارزش‌ها در ادامه به اختصار، ذکر می‌شوند.

۱. کمیسیون اقتصادی و اجتماعی آسیا و اقیانوسیه: مشارکتی بودن، اجماع محوری، پاسخگویی، شفافیت، مسئولیت‌پذیری، کارایی و اثربخشی، جامعیت و عدم تبعیض میان شهروندان و حاکمیت قانون است (کمالی، ۱۳۸۸).
۲. برنامه توسعه ملل متحد: قانون‌مندی، مسئولیت و پاسخ‌گویی، شفافیت، مشارکت، اثر بخشی و کارایی، پذیرا بودن و پاسخگو بودن، جهت‌گیری توافقی، عدالت و بینش راهبردی (UNDP 2000).
۳. بانک جهانی (دانیل کافمن و همکاران) (۲۰۰۰): حق اظهار نظر و پاسخگویی، ثبات سیاسی، اثربخشی دولت، کیفیت قانون و مقررات، حاکمیت قانون، کنترل فساد (رکن الدین افتخاری و همکاران، ۱۳۹۱).
۴. مدیریت توسعه ماوراء بحار^۱ (۱۹۹۳): مشروعیت دولت، شایستگی دولت، پاسخگویی، احترام به حقوق بشر و رعایت قانون (ODA, 1993).

¹-ODA (Overseas Development Administration)

۵. **دنیش متا (۲۰۰۲):** پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، نوآوری در مدیریت، شراکت بخش‌های خصوصی و دولتی، تعامل شهروندان با حکومت محلی، مدیریت نامتمرکز، شبکه سازی، توسعه منابع انسانی (رکن الدین افتخاری و همکاران، ۱۳۹۱).
۶. **اتحادیه اروپا:** گشادگی و بی‌پردگی، مشارکت، پاسخگویی، کارایی و همبستگی که باید برای تمام سطوح حکومت از محلی تا جهانی تهیه شود (Evans et al. 2013, p. 12).
۷. **ریچارد استرن:** پاسخگویی یا حساب پس‌دهی، شفافیت، قانونمندی انتخاب عمومی رهبران سیاسی و سرانجام وجود ساختارهای نهادی و قانونی برای پشتیبانی و محافظت شهروندان در مقابل اقدامات استبدادی (کازمیان، ۱۳۸۳، ص. ۳۵).
۸. **بانک جهانی:** مدیریت بخش عمومی، پاسخگویی، چارچوب قانونی برای توسعه، شفافیت و اطلاعات (Abdellatif, 2003, p. 14-17).
- در میان اصول متعددی که توسط سازمان‌ها و محققان مختلف مطرح شدند، برخی دارای هم‌پوشانی با یکدیگر هستند.
- تحقیق درباره ابعاد مختلف ایده جدید حکمرانی خوب به طور کلی و حکمرانی خوب شهری در مقیاسی خاص‌تر، مورد علاقه محققان و مؤسسات دولتی فراوانی قرار گرفته است. با وجود این گرایش، تحقیق درباره حکمرانی خوب شهری سابقه طولانی ندارد. با توجه به نو بودن رویکرد حکمرانی خوب شهری، مطالعه درباره آن نیز تازه محسوب می‌شود. این مطالعات در سه گروه کلی قابل تقسیم هستند. یکی مطالعاتی که در سطح نظری به موضوع حکمرانی خوب می‌پردازند و هدف آنها توسعه نظری این مفهوم و اصول نظری آن است؛ دوم، مطالعاتی که به ارزیابی نحوه استفاده از این رویکرد در مدیریت شهری می‌پردازند. در ایران، بیشتر مطالعات در این گروه قرار می‌گیرند؛ و سوم مطالعاتی که در پی ارزیابی نقش استفاده از رویکرد حکمرانی خوب در حل یا کاهش اهمیت مشکلات و مسائل شهری هستند. این دسته از مطالعات، به نظریه‌پردازی درباره حکمرانی خوب (تحقیقات گروه نخست) کمک می‌کنند و در ترویج این رویکرد نقش مهمی دارند. در این چارچوب، این تحقیق در گروه دوم جای می‌گیرد و هدف آن ارزیابی نحوه استفاده از این رویکرد در مدیریت شهری است. بر این اساس تنها بر تحقیقات انجام شده در گروه دوم تمرکز می‌شود.
- در این گروه تمرکز مطالعات بر ارزیابی میزان تحقق اصول و ارزش‌های حکمرانی خوب شهری بر مدیریت امور عمومی است. برای انجام این ارزیابی‌ها روش‌های گوناگونی تجربه شده که برنامه توسعه سازمان ملل، آنها را از نظر روش‌شناسی به سه دسته کلی شامل رویکرد مبتنی بر نظر شهروندان، رویکرد مبتنی بر نظر نهادهای حکومتی و دولتی و رویکرد جامع،

تقسیم کرد. در مطالعات مبتنی بر نظرات شهروندان، اطلاعات مورد نیاز با استفاده از روش‌های مشارکتی، پیمایش‌ها و گروه‌های بحث یا کانونی، گردآوری می‌شوند. در مطالعات مبتنی بر نظرات حکمرانان نیز با استفاده از اطلاعاتی درباره حجم، کیفیت و کارایی در ارائه کالا و خدمات به شهروندان، ارزیابی انجام می‌شود. در این مطالعات اطلاعات کمی و رسمی مبنای ارزیابی انطباق مدیریت عمومی به حکمرانی خوب قرار می‌گیرند. در دسته سوم مطالعات ارزیابی، نظرات شهروندان و عملکرد حکمرانان به طور توأم مورد استفاده قرار می‌گیرند. در این رویکرد از نظرات شهروندان و گروه‌ها و اطلاعات رسمی و مکتوب و نظرات مدیران، کارکنان حکومت‌های محلی، شهروندان و نیز سازمان‌های دولتی و در صورت لزوم اتحادیه‌ها و سازمان‌های جامعه مدنی استفاده می‌شود (دربان آستانه و همکاران، ۱۳۸۹).

بررسی منابع فارسی درباره ارزیابی حکمرانی خوب شهری و حکمروایی [حکمرانی خوب] شهری نشان می‌دهد که تحقیقات معدودی انجام شد. یکی از نخستین تحقیقات با موضوع گذر از حکومت شهری به حاکمیت شهری در ایران، به ارزیابی استفاده از رویکرد حکمرانی خوب در مدیریت شهری ایران، پرداخته است. در این مطالعه دانشجویی، با این فرض که نظام تصمیم‌گیری و اداره امور شهری در شهرهای ایران تا کنون به شکل حکومت شهری بوده و هنوز با الگوی حکمرانی شهری انطباق ندارد، به بررسی وضعیت حکمروایی شهری در دو شهر اسلام‌شهر و همدان پرداخت. در این مطالعه از ده معیار استفاده شد و مشخص شد که مدیریت شهری در هر دو شهر در سطح پایینی از نظر کاربرد رویکرد حکمرانی خوب در مدیریت شهری قرار داشتند (برکپور، ۱۳۸۱). در مطالعه دیگری درباره جایگاه حکمرانی خوب در برنامه‌ریزی شهری به بررسی عملکرد برنامه‌ریزی شهرداری تهران در استفاده از اصول حکمرانی خوب برای اجرای بخشی از پروژه‌های قطار شهری پرداخته شد. در این تحقیق مشخص شد که اجرای طرح متروی تهران با عدم مشارکت مردم در این طرح، عدم وجود عدالت، نبود اصول شهروندی، نبود شفافیت در معرفی برنامه‌ها و هزینه‌های طرح قبل از اجرا، نبود چارچوب‌های عادلانه قانونی در طرح، فراگیر نبودن طرح و عدم پاسخگویی مسئولان به مردم مواجه بوده که نشان دهنده رعایت نشدن اصول حکمروایی [حکمرانی خوب] خوب توسط شهرداری است (اسماعیل زاده و صرافی، ۱۳۸۴). در مطالعه‌ای دیگر نیز با هدف بررسی وضعیت حکمرانی خوب در شهرداری مشهد، بر فرایند برنامه‌ریزی در آن شهرداری تمرکز شد. در این تحقیق اقدامات انجام شده در معاونت برنامه‌ریزی شهرداری با اصول حکمروایی خوب مقایسه شدند. نتیجه این بررسی نشان داد که ۳۹/۹ درصد اقدامات صورت گرفته با اصول حکمرانی خوب (شامل شفاف‌سازی،

پاسخگویی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، نتیجه‌گرایی و ظرفیت سازی) تطبیق داشته و فقط اصل ارتقاء ارزش‌ها در این اقدامات دیده نمی‌شود (حمزه‌ای و همکاران، ۱۳۹۰).

تحقیقات معدودی که در ایران برای ارزیابی وضعیت تحقق حکمرانی خوب شهری بر اساس عملکرد شهرداری و شهروندان انجام شدند، روش شناسی خاصی برای این نوع تحقیقات را شکل دادند. گرچه هر تحقیق بر اساس هدف و رویکرد محقق، خاص محسوب می‌شود ولی همگی در چارچوب اصول کلی حکمرانی خوب شهری که مورد اتفاق نظر اغلب مؤسسات بین‌المللی و محققان است، به ارزیابی پرداختند. یکی از مشترکات این تحقیقات، استفاده از اصول حکمرانی خوب شامل مشارکت پذیری، شفافیت، عدالت، حاکمیت قانون، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری است. این اصول عام‌ترین اصول حکمرانی خوب محسوب می‌شوند که در مقیاس شهری نیز قابل استفاده هستند. در قیاس با سایر تحقیقات، در این تحقیق، گویه‌هایی متناسب‌تر با آگاهی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای اسلامی و صلاحیت آنها برای اظهار نظر درباره عملکرد این دو سازمان عمومی برای پرسشگری به کار گرفته شد که تا حدودی متفاوت از سایر تحقیقات است. به این ترتیب که درباره آنچه شهروندان می‌توانستند بر اساس آگاهی یا تجربه خود، نظر دهند، از آنها پرسیده شد.

۴. روش شناسی

این تحقیق با استراتژی توصیفی انجام می‌شود. برای انجام این تحقیق از ابزار کیفی پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه برای دریافت نظرات شهروندان ساکن اهواز درباره متغیرهای متنوعی در رابطه با رفتار و عملکرد نیروهای شهرداری و اعضاء شورای اسلامی شهر اهواز، طراحی شد.

متغیرهای این تحقیق برگرفته از اصول و ارزش‌های حکمرانی خوب که دارای فراوانی بیش از یک در نظرات مختلف بودند، انتخاب شدند. این اصول عبارتند از: مشارکتی بودن، شفافیت، پاسخگویی، حاکمیت قانون، عدالت و مسئولیت‌پذیری. این اصول، مبنای طراحی پرسش‌هایی برای گردآوری نظرات جامعه نمونه قرار می‌گیرند. پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق، ۳۷ گویه داشت و قضاوت پاسخگویان درباره مدیریت شهری اهواز با پنج پاسخ بسته در طیف لیکرت شامل خیلی زیاد، زیاد، کم، خیلی کم و اصلاً دریافت شد. از نظر اعتبار و روایی پرسشنامه، ضریف آلفای کرونباخ برای پرسشنامه ۰/۹۴۶ است که نشانگر قابل اعتماد بودن آن است. این مقدار برای هر یک از اصول حکمرانی خوب در جدول ۱ درج می‌شود.

جدول ۱: میزان قابلیت اعتماد (پایایی) پرسشنامه بر اساس آلفای کرونباخ

مقدار آلفای کرونباخ	کل پرسشنامه	مشارکت پذیری	شفافیت	پاسخگویی	حاکمیت قانون	عدالت	مسئولیت پذیری
۰/۹۴۶	۰/۸۸۱	۰/۸۳۴	۰/۷۲۵	۰/۷۴۳	۰/۸۱۱	۰/۷۸۵	

پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق در یک جامعه نمونه محدود در سراسر شهر اهواز توزیع شد. برای تعیین حجم جامعه نمونه از رابطه ریاضیاتی کوکران برای جامعه محدود استفاده شد. این روش برای برآورد جامعه نمونه در بررسی‌هایی که حجم جامعه اصلی مشخص است (نظیر جمعیت شهر)، کاربرد دارد. بر اساس رابطه ریاضیاتی کوکران و داده‌های اولیه مرتبط با این تحقیق، حجم جامعه نمونه در این تحقیق برابر با ۳۸۴ نفر از شهروندان ساکن اهواز است. در این رابطه، مقدار N ، جمعیت شهر اهواز در سال ۱۳۹۰ است. مقدار p و q به دلیل نا مشخص بودن، همانند سایر تحقیقات، برابر $۰/۰۵$ ، d نیز برابر با $۰/۰۱$ یا $۰/۰۵$ در نظر گرفته شد. مقدار Z یا درصد خطای معیار ضریب اطمینان قابل قبول نیز با در نظر گرفتن سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر $۱/۹۶$ است.

رابطه ۱: رابطه کوکران برای تعیین حجم جامعه نمونه

$$n = \frac{z^2 pq / d^2}{1 + (1/N)(z^2 pq / d^2) - 1}$$

مأخذ: (حافظ نیا، ۱۳۸۹، ص. ۱۶۷)

اعضاء جامعه نمونه در این تحقیق به روش خوشه‌ای که در گروه روش‌های نمونه‌گیری تصادفی ساده جای دارد، انتخاب شدند. در این روش امکان انتخاب شدن برای همه اعضاء جامعه یکسان است. برای نمونه‌گیری خوشه‌ای، اعضاء جامعه نمونه در چند خوشه دسته‌بندی شدند و سپس با روش تصادفی ساده، انتخاب شدند. با توجه به تقسیم‌بندی فضایی شهر و تفکیک شهروندان برای مراجعه به شهرداری و دریافت خدمات از شهرداری و همچنین قلمرو عملیاتی شهرداری به تفکیک ۷ منطقه، روش نمونه‌گیری خوشه‌ای برای انتخاب اعضاء جامعه نمونه در این تحقیق بهترین نتیجه را خواهد داشت.

در این تحقیق هر یک از مناطق شهری که دارای مدیریت مستقل شهرداری و قلمرو خدماتی و عملیاتی مشخصی هستند، یک خوشه از جامعه آماری تحقیق محسوب می‌شود. حجم

جامعه نمونه این تحقیق در هر خوشه بر اساس نسبت جمعیت هر خوشه (منطقه شهری) به کل جامعه آماری (شهر اهواز) محاسبه شد جدول (۲).

جدول ۲: حجم جامعه اصلی و نمونه شهروندان به تفکیک خوشه‌ها (مناطق)^۱

خوشه	جمعیت منطقه (سال ۱۳۹۰)	جامعه نمونه شهروندان (سال ۱۳۹۴)
منطقه ۱	۱۰۸۴۱۸	۴۰
منطقه ۲	۹۷۴۵۸	۳۶
منطقه ۳	۱۷۷۳۹۶	۶۵
منطقه ۴	۱۹۹۳۵۲	۷۴
منطقه ۶	۱۷۳۳۹۰	۶۴
منطقه ۷	۱۵۰۸۵۶	۵۶
منطقه ۸	۱۳۳۱۱۲	۴۹
شهر اهواز	۱۰۳۹۹۸۲	۳۸۴

منبع: مرکز آمار ایران (۱۳۹۵) و محاسبات نگارندگان

پرسش‌نامه‌ها به طور حضوری به شهروندان ارائه و همزمان، پاسخ آنها دریافت شد. پس از تکمیل پرسشنامه‌ها، پاسخ‌ها استخراج و برای کمی سازی قضاوت‌ها، آماده شدند. در این بررسی، نظرات کیفی پاسخ دهندگان از طریق تعیین وزنی کمی برای هر یک از مرتبه‌های قضاوت، به مقادیر قابل محاسبه، تبدیل شدند. این وزن بیانگر اهمیت قضاوت درباره عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر است. در این ارزیابی وزن قضاوت‌های خیلی زیاد، زیاد، کم، خیلی کم و اصلاً به ترتیب ۴، ۳، ۲، ۱ و ۰- است.

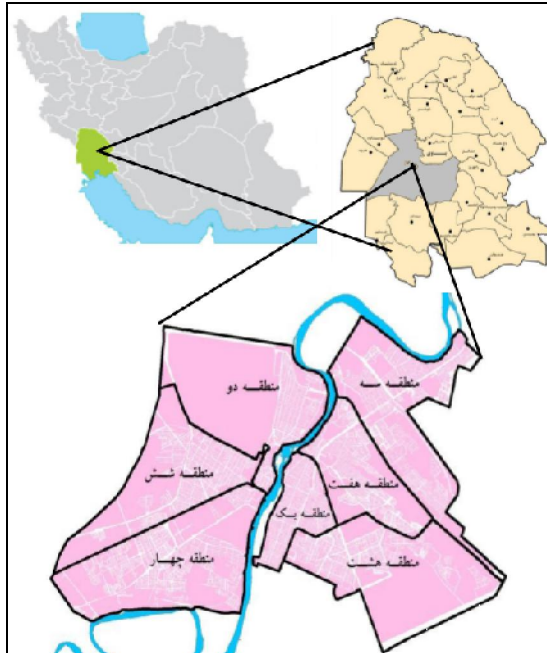
۴-۱-۱. خصوصیات شهر اهواز

محدوده انجام بررسی‌های این مقاله، شهر اهواز - مرکز استان خوزستان است که در سال ۱۳۹۰، ۱۰۳۹۹۸۲ نفر جمعیت داشت. شهر اهواز بر اساس تقسیمات اداری شهرداری دارای ۷ منطقه است (نقشه ۱). در هر یک از این مناطق یک مدیریت منطقه‌ای شهرداری به نیابت از

^۱ . منطقه ۵ شهر اهواز

در سال ۱۳۹۲ از این شهر جدا و به شهر کوت عبدالله تبدیل شد.

شهرداری اهواز، مسئولیت انجام برخی از وظایف شهرداری را بر عهده دارند. جمعیت این شهر در هر منطقه یکسان نیست و با توجه به جدول (۲) بیشترین تعداد جمعیت در منطقه ۴ و کمترین آنها در منطقه ۲ سکونت دارند. فعالیت‌های همه مدیریت‌های منطقه‌ای در شهر اهواز یکسان است. خصوصیات اقتصادی و اجتماعی شهروندان و کیفیت محیطی محلات شهر اهواز تفاوت‌های زیادی با یکدیگر دارند که می‌تواند در نگاه شهروندان به شهرداری و شورای اسلامی شهر و تفاوت در انتظارات آنها از این دو سازمان عمومی تأثیر گذار باشد. بخش عمده‌ای از جمعیت این شهر دارای خاستگاه روستایی هستند که حتی در محلات مرکزی شهر نیز فاقد شرایط اسکان و اقتصاد مناسب هستند. در مقابل کارکنان صنایع نفتی و فولاد و صاحبان مشاغل تجاری و خدماتی از وضعیت اقتصادی بهتری برخوردارند و در محلات دارای کیفیت و سطح برخورداری بالاتر، سکونت دارند. این خصوصیات متباین موجب نگرش‌های متفاوتی نسبت به سازمان‌های عمومی نظیر شهرداری و شورای اسلامی شهر شده است. گرچه نیروهای انسانی شهرداری نیز با وجود چارچوب قانونی یکسان، از تأثیرات اجتناب ناپذیر نگرش متفاوت به متقاضیان متفاوت خود، به دور نیستند. این خصوصیات موجب انتظار تفاوت در قضاوت شهروندان نسبت به برخی از عملکردهای شهرداری در سطح مدیریت‌های مناطق می‌شود.



نقشه ۱. موقعیت جغرافیایی شهر اهواز در استان خوزستان و کشور ایران

منبع نقشه‌ها: استان خوزستان (مرکز آمار ایران، ۱۳۸۵)، شهر اهواز (شهرداری اهواز، ۱۳۹۵)

۵. بحث و تجزیه و تحلیل اطلاعات

۵-۱-۱. خصوصیات پاسخ دهندگان

در این تحقیق افراد بالای ۲۵ سال سن مورد پرسش قرار گرفتند. علت تمرکز بر این گروه سنی، امکان مراجعه آنها به شهرداری و شورای اسلامی شهر یا آگاهی از تجربه سایر دوستان و آشنایان در رابطه با این دو سازمان بود. دو مشخصه اجتماعی دیگر در این پرسشگری، سطح تحصیلات و جنس افراد بود. در این تحقیق بر مردان و افراد دارای تحصیلات بالاتر از دیپلم تمرکز بیشتری شد و بیشتر جامعه هدف از این دو گروه انتخاب شدند. برخی از خصوصیات اصلی جامعه هدف برای تکمیل پرسشنامه در این تحقیق در جدول (۳) ذکر می‌شوند.

جدول ۳: اطلاعات توصیفی پاسخ دهندگان

دارای تحصیلات پایه (حداکثر دیپلم)	دارای تحصیلات عالی	مردان	زنان	درصد به کل
۳۳/۲	۶۶/۷	۶۱	۳۹	

منبع: نگارنده ۱۳۹۵

۵-۱-۲. فراوانی پاسخها

شهروندان در انتخاب پاسخ مناسب برای بیان قضاوت خود درباره عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر، متفاوت عمل کردند. با توجه به ارزش متفاوت هر یک از این پاسخهای بسته در ارزیابی نهایی عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر، فراوانی نسبی هر یک از پاسخها در جدول (۴) ارائه می‌شود.

جدول ۴: اطلاعات توصیفی پاسخهای پرسشنامه

خیلی زیاد	زیاد	کم	خیلی کم	اصلاً	
۷,۱۲	۱۱,۰۳	۲۱,۹۹	۲۶,۴۷	۳۳,۳۸	مشارکت پذیری
۴,۹۸	۱۳,۸۸	۲۹,۲۷	۲۸,۵۶	۲۳,۳۰	شفافیت
۶,۸۵	۱۵,۴۱	۳۲,۹۲	۲۶,۴۴	۱۸,۳۸	پاسخگویی
۹,۷۹	۱۷,۸۶	۲۸,۵۸	۲۸,۳۰	۱۵,۴۷	حاکمیت قانون
۱۴,۳۴	۱۸,۳۳	۲۴,۸۴	۲۱,۰۸	۲۱,۴۱	عدالت
۶,۶۶	۱۳,۶۸	۲۷,۱۰	۲۷,۱۶	۲۵,۴۰	مسئولیت پذیری

منبع: نگارنده ۱۳۹۵

۵-۱-۳. وضعیت قضاوت‌ها درباره عملکرد مدیریت شهری اهواز

برای نشان دادن نظرات شهروندان جامعه نمونه، آماره میانگین قادر به نمایندگی از پاسخ‌هاست. میانگین حسابی نظرات شهروندان درباره عملکرد شهرداری، شاخص مناسبی برای درک قضاوت کلی شهروندان جامعه نمونه است. آماره میانگین حسابی هر شاخص مقداری بین ۱- تا ۴ است. میانگین قضاوت‌های شهروندان درباره عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر اهواز بر اساس اصول یا شاخص‌های حکمرانی خوب شهری در جدول (۶) نشان داده می‌شوند.

جدول ۵: میانگین قضاوت‌های شهروندان درباره عملکرد مدیریت شهری اهواز

مسئولیت پذیری	عدالت	حاکمیت قانون	پاسخگویی	شفافیت	مشارکت پذیری	
۱/۲۴	۱/۶۲	۱/۶۶	۱/۴۹	۱/۲۳	۰/۹۸	میانگین قضاوت شهروندان
۱/۸	۱/۸	۱/۸	۱/۸	۱/۸	۱/۸	میانگین فرضی
- .۵۹	- .۲۰	- .۱۷	- .۳۳	- .۵۴	- .۸۱	تفاوت با میانگین فرضی (۱/۸)
۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	معنی‌داری تفاوت‌ها
- ۱۰/۱۶	- ۳/۹۶	- ۴/۱۴	- ۶/۵۷	- ۹/۷۵	- ۱۲/۴۲	مقدار T

منبع: نگارنده ۱۳۹۵

همچنان که داده‌های جدول (۶) نشان می‌دهند، میانگین قضاوت‌ها در شاخص‌ها، با یکدیگر متفاوتند و همگی کمتر از میانگین دو حد بالا (۴) و پائین (۱-) ارزش کمی پاسخ‌ها هستند. گرچه شاخص مشارکت‌پذیری شهرداری و شورای شهر، میانگین خیلی کمتری دارد و دو شاخص حاکمیت قانون و عدالت محوری، دارای میانگین بالاتری نسبت به بقیه شاخص‌ها هستند. تفاوت میان میانگین فرضی ۱/۸ و میانگین حاصل از قضاوت‌ها در هر یک از شاخص‌ها می‌تواند ناشی از تصادف باشد. برای آگاهی از معنی‌داری این تفاوت از آزمون تی در یک نمونه استفاده می‌شود.

در آزمون تی، آگاهی از مقدار میانگین جامعه اصلی (Test Value) الزامی است و در صورت مشخص نبودن، از یافته‌های تحقیقات گذشته یا مقداری فرضی که بین دو حد بالا و پائین دامنه تغییرات است، استفاده می‌شود. از آنجا که میزان میانگین جامعه اصلی در این تحقیق، نا مشخص است و تاکنونی تحقیق در این زمینه وجود نداشته، از نقطه وسط دو حد بالا و پائین قضاوت‌ها استفاده می‌شود که برابر با ۱/۸ است. بر این اساس میانگین قضاوت جامعه

نمونه در هر شاخص با این مقدار میانگین فرضی، مقایسه می‌شود. میزان اطمینان نیز در سطح ۹۵ درصد در نظر گرفته می‌شود. بر اساس داده‌های مندرج در جدول (۶) برای هر یک از شاخص‌های حکمرانی خوب، نتایج محاسبه آزمون تک نمونه‌ای تی در جدول (۷) درج شده‌اند. در تفسیر نتایج این آزمون، چنانچه میزان معنی داری تفاوت بین میانگین‌ها، کمتر از $0/05$ باشد، احتمال تصادفی بودن تفاوت‌ها خیلی کم تلقی می‌شود و بر عکس. بر اساس داده‌های جدول (۷) نمایه معنی داری تفاوت‌ها (P-Value) در همه شاخص‌ها، صفر است و به معنی احتمال پائین تصادفی بودن تفاوت میان میانگین قضاوت‌ها در جامعه نمونه و میانگین فرضی جامعه اصلی است. با توجه به داده‌های این تحقیق و آزمون تی، مشخص است که با احتمال اندک تصادفی بودن تفاوت‌های بین دو جامعه اصلی و نمونه، توجه یکسانی به شاخص‌های حکمرانی خوب در رفتار و عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر اهواز، دیده نمی‌شود. با این تحلیل، فرضیه تحقیق نیز که مبین تفاوت بین عملکرد مدیریت شهری اهواز در شاخص‌های مختلف حکمرانی خوب است، تأیید می‌شود.

۵-۱-۴. میانگین قضاوت‌ها درباره عملکرد مدیریت مناطق شهرداری اهواز

در شهر اهواز در هر منطقه یک مدیریت مستقل، مسئولیت ایفای نقش شهرداری اهواز را بر عهده دارد. آنها گرچه همگی از مقررات و ضوابط یکسانی تبعیت می‌کنند ولی در نحوه اجرای این مقررات و ضوابط، مستقل از یکدیگر هستند. از این رو به دلیل تأثیرات فردی کارکنان شهرداری در مناطق بر رفتار و عملکرد آنها، انتظار می‌رود که عملکرد یکسانی بین مناطق از نظر انطباق با خصوصیات حکمرانی خوب، نداشته باشند. یافته‌های پرسشنامه‌ای نیز نشان می‌دهد که شهروندان جامعه نمونه، قضاوت متفاوتی درباره عملکرد مدیریت شهرداری در مناطق شهر اهواز داشته‌اند. در جدول (۶) میانگین قضاوت پاسخ دهندگان درباره عملکرد شهرداری به تفکیک مناطق و شاخص‌های حکمرانی خوب درج می‌شود. در این جدول، میانگین کلی قضاوت‌ها در هر منطقه نیز ذکر می‌شود که امکان مقایسه وضعیت قضاوت شهروندان در مناطق مختلف را فراهم می‌کند. در این بررسی تنها، شهرداری مورد توجه بود و از شورای اسلامی شهر به دلیل نداشتن شعبات منطقه‌ای، صرف نظر شد.

جدول ۶: میانگین قضاوت شهروندان درباره عملکرد شهرداری به تفکیک مناطق

منطقه ۱	منطقه ۲	منطقه ۳	منطقه ۴	منطقه ۶	منطقه ۷	منطقه ۸	
۰,۰۱	۰,۵۶	۰,۸۸	۰,۷۸	۰,۸۰	۰,۷۸	۰,۵۴	مشارکت‌پذیری
۰,۷۷	۱,۲۵	۰,۹۸	۱,۰۷	۰,۹۶	۰,۸۲	۰,۸۹	شفافیت
۱,۰۷	۱,۳۵	۱,۳	۱,۳۸	۱,۳۷	۱,۴۱	۰,۹۵	پاسخگویی
۱,۴۶	۱,۴۷	۱,۶۳	۱,۳۵	۱,۳۷	۱,۵۶	۱,۵۳	حاکمیت قانون
۱,۴۸	۱,۵۰	۱,۷۳	۱,۳۷	۱,۴۸	۱,۳۸	۱,۰۶	عدالت
۰,۸۳	۱,۱۳	۱,۰۳	۰,۹۳	۰,۹۵	۰,۸۷	۰,۹۰	مسئولیت‌پذیری
۰,۹۴	۱,۲۱	۱,۲۶	۱,۱۵	۱,۱۶	۱,۱۴	۰,۹۸	میانگین
۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	شاخص معنی داری
- ۰/۷۵	- ۰/۵۲	- ۰/۱۴	- ۰/۵۹	- ۰/۶۲	- ۰/۵۹	- ۰/۸۲	تفاوت با میانگین فرضی (۱/۸)
- ۹/۵۸	- ۵/۷۱	- ۲/۶۶	- ۹/۰۲	- ۸/۰۹	- ۵/۶۸	- ۱۱/۵۶	مقدار T

منبع: نگارنده ۱۳۹۵

بر اساس یافته‌های پیمایش میدانی، میانگین حسابی قضاوت پاسخ دهندگان درباره عملکرد مدیریت شهرداری در منطقه ۳ (۱/۲۶) بیشتر از سایر مناطق و منطقه ۱ (۰/۹۴) کمتر از سایر مناطق است. این تفاوت زیاد بین دو منطقه نشانگر تأثیرگذاری شدید نیروی انسانی شهرداری در سطح مناطق در جلب نظر شهروندان است. در این بررسی نیز برای آگاهی از معنی داری تفاوت‌های بین میانگین شاخص‌ها در هر منطقه، از آزمون تی در جوامع تک نمونه‌ای استفاده می‌شود. در این آزمون، هر منطقه یک جامعه نمونه نسبت به جامعه اصلی شهر، در نظر گرفته می‌شود. همانند آزمون قبلی، در این آزمون نیز به دلیل نا مشخص بودن میانگین جامعه اصلی (Test Value)، از نقطه وسط دو حد بالا و پائین قضاوت‌ها استفاده می‌شود که برابر با ۱/۸ است. همچنین میزان اطمینان در سطح ۹۵ درصد در نظر گرفته می‌شود.

بر اساس جدول (۶) که نتایج پرسشگری و آزمون تی را در خود دارد، میزان شاخص معنی داری تفاوت میانگین حاصل از قضاوت‌های جامعه نمونه با میانگین فرضی جامعه اصلی، صفر است که کمتر از حد قابل قبول است. به این ترتیب کاهش شاخص معنی داری تفاوت‌ها موجب اطمینان از احتمال کمتر برای تصادفی بودن تفاوت‌ها می‌شود.

گرچه طبقه‌بندی مشخصی برای بیان کلی وضعیت قضاوت شهروندان درباره عملکرد سازمان‌های عمومی وجود ندارد ولی به طور قراردادی می‌توان از الگوی چهار سطحی شامل عملکرد بد، ضعیف، متوسط و خوب استفاده کرد. مبنای کمی این الگو بر اساس امتیازات تخصیص یافته به پاسخ‌های بسته در پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق است. به این ترتیب که امتیاز عملکرد بد (۰ - ۱-)، ضعیف (۱/۵۰ - ۰)، متوسط (۳ - ۱/۵۱) و خوب (۴ - ۳/۱) در نظر گرفته می‌شود. با استفاده از این درجه‌بندی کیفی قراردادی، میزان همخوانی عملکرد شهرداری (میانگین ۱/۴۱) و شورای اسلامی (میانگین ۱/۲۲) شهر اهواز با اصول حکمرانی خوب شهری، در درجه ضعیف قرار می‌گیرد. این سطح بندی برای پاسخ به سؤال اصلی مناسب است. به این ترتیب در پاسخ به سؤال تحقیق، نتایج نشان دادند که اصول و ارزشهای حکمرانی خوب شهری به طور کلی در سطح ضعیفی مورد توجه مدیریت شهری اهواز قرار گرفته‌اند و در میان این اصول نیز، حاکمیت قانون، بهترین وضعیت را دارد. میانگین توافق پاسخ‌دهندگان بر عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر اهواز برای این شاخص، ۱/۶۶ است که نسبت به حد بالا (۴) و پائین (۱-) قضاوت‌ها، در حد نزدیک به متوسط قرار دارد. این وضعیت به خوبی فرضیه تحقیق را نیز تأیید می‌کند. این فرضیه که بر اساس نتایج مطالعات قبلی درباره مدیریت شهرهای مختلف کشور، شکل گرفت در شهر اهواز نیز صادق است. به این ترتیب با توجه به میانگین قضاوت‌ها درباره عملکرد مدیریت شهری اهواز، ارزش‌ها و اصول حکمرانی خوب در سطح شایسته‌ای مورد توجه نیستند. این نتیجه مؤید بخش نخست فرضیه است. همچنین با توجه به تفاوت بین میانگین قضاوت‌ها در میان شاخص‌ها، این اصول و ارزش‌ها بطور یکسانی نیز در مدیریت شهری اهواز به کار گرفته نمی‌شوند که مؤید بخش دوم فرضیه این تحقیق است. به گونه‌ای که دامنه تغییرات میانگین شاخص‌ها، ۰/۶۵ است.

۶. نتیجه‌گیری

این تحقیق گرچه بر عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر اهواز تمرکز دارد ولی تنها بخشی از عملکرد آنها را که با اصول و ارزش‌های حکمرانی خوب، مربوط هستند، در کانون توجه خود داشت. به این ترتیب داده‌های آن بیانگر عملکرد کلی سازمان‌های مورد بررسی نیستند. طبیعی است که با استفاده از پرسشنامه‌ای محدود و اتکاء به نظرات شهروندان نمی‌توان عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر اهواز را سنجید. با وجود این، تحقیق توانست میزان انطباق رفتار شهرداری و شورای اسلامی شهر اهواز با اصول حکمرانی خوب را با استفاده از نظرات بخشی نمونه از شهروندان اهواز، بیان کند. در این تحقیق تلاش شد که پرسش‌هایی با بیشترین

ارتباط با شاخص‌های حکمرانی خوب شهری را مورد استفاده قرار گیرد و پاسخ دادن به آنها در توان و صلاحیت شهروندان جامعه نمونه باشد. به این ترتیب نمی‌توان محدودیت‌های ناشی از تعمیم نتایج پیمایش میدانی نظرات شهروندان را از نظر دور داشت. این تحقیق گرچه بر اساس روش تحقیق در علوم اجتماعی و پیمایش میدانی نظرات شهروندان، انجام شد ولی همچنان نمی‌تواند از اشکال، به دور باشد. قضاوت شهروندان درباره شهرداری همواره متأثر از تأثیر تصمیمات شهرداری بر منافع شخصی آنهاست که اگر نتوانند پذیرای مقررات باشند، حتی اگر آن تصمیمات کاملاً منطبق بر قانون باشند، تصمیم شهرداری را با اشتیاق نمی‌پذیرند. به این ترتیب قضاوت شهروندان درباره شهرداری همواره باید با احتیاط مورد استفاده قرار گیرد. رفتار نیروهای شهرداری نیز با توجه به نبود الزامات قانونی برای رعایت اصول حکمرانی خوب و آگاهی متفاوت آنها از این اصول و نتایج رعایت آنها، همواره مورد قبول شهرداری به عنوان شخصیتی حقوقی نیست و انطباق آنها با اصول حکمرانی خوب در سطح عالی نباید مورد انتظار باشد. با وجود این انجام این نوع ارزیابی‌ها می‌تواند موجب تحریک شهرداری و شورای اسلامی شهر و نیروهای شهرداری برای بهبود رفتار خود نسبت به مخاطبان می‌شود.

برای بهبود عملکرد شهرداری اهواز در راستای اصول و ارزش‌های حکمرانی خوب، باید مجموعه‌ای از اقدامات در حوزه‌های قانون گذاری، سیاست‌گذاری، نظارت و کنترل و اجرا، انجام شوند. با این هدف، مهمترین پیشنهادها برای بهبود وضعیت حکمرانی در شهرداری و شورای اسلامی شهر اهواز به شرح زیر هستند:

۱. اصلاح قوانین مدیریت شهری و گنجانیدن الزاماتی جدید برای هدایت شهرداری و شورای اسلامی شهر به گسترش استفاده از اصول حکمرانی خوب در فعالیتهای خود.
۲. ایجاد نظام تشویق و تنبیه در شهرداری اهواز در رابطه با استفاده از اصول حکمرانی خوب در رفتارهای کارکنان.
۳. توسعه مشارکت شهروندان در مدیریت و گذر از مرحله مردمسالاری مبتنی بر نمایندگی به مردمسالاری مبتنی بر مشارکت در مدیریت شهری اهواز.
۴. تقویت جامعه مدنی در اهواز برای حضور مؤثر در عرصه تصمیم‌گیری‌های شهرداری و شورای شهر و بازخواست از آنها در مواقع دور شدن از رفتارهای مبتنی بر اصول حکمرانی خوب شهری.
۵. استقرار نظام تصمیم‌گیری تکرگرا و مدنی از طریق تعیین سهم دولت، شهروندان و بخش خصوصی در نظام استفاده از منابع قدرت عمومی در مدیریت شهری اهواز.
۶. بهبود توانایی‌ها و تغییر نگرش و ذهنیت کارکنان شهرداری و اعضاء شورای شهر اهواز

برای حرکت به سمت استفاده بیشتر از اصول حکمرانی خوب شهری در عملکرد خود. علاوه بر اقدامات اجرایی برای بهبود وضعیت حکمرانی خوب در شهرداری و شورای اسلامی شهر، انجام مطالعاتی درباره سطح آگاهی کارکنان شهرداری از حکمرانی خوب شهری، عوامل کاهنده و برانگیزاننده برای ترغیب علاقه کارکنان شهرداری و شورای اسلامی شهر به استفاده از ارزش‌های حکمرانی خوب نیز ضروری است و می‌تواند به بهبود وضعیت حکمرانی خوب شهری در اهواز و سایر شهرهای کشور کمک کند.

منابع و مآخذ:

۱. اسماعیل زاده، حسن و مظفر صرافی. (۱۳۸۴). جایگاه حکمروایی خوب در برنامه‌ریزی شهری - نمونه مودی طرح متروی تهران. مدرس علوم انسانی. دوره ۱۰، شماره ۱، ۲۸-۱.
۲. الله پور، منیژه. (۱۳۸۶). حکمرانی شهری و مدیریت شهری در کشورهای در حال توسعه. جستارهای شهرسازی، شماره ۱۹-۲۰، ۷۲-۶۰.
۳. الوانی، سید مهدی و محسن علیزاده ثانی. (۱۳۸۶). تحلیلی بر کیفیت حکمرانی خوب در ایران. مطالعات مدیریت بهبود و تحول. دانشگاه علامه طباطبائی. شماره ۵۳، ۲۴-۱.
۴. برک پور، ناصر. (۱۳۸۱). گذر از حکومت شهری به حاکمیت شهری در ایران (رساله دکتری). دانشگاه تهران.
۵. حافظ نیا، محمد رضا. (۱۳۸۹). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. تهران. انتشارات سمت.
۶. حمزه‌ئی، مجید، محمد مهدی برادران و فاطمه‌هاتفی. (۱۳۹۰). حکمرانی خوب در شهرداری مشهد. پنجمین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری. مشهد.
۷. دربان آستانه، علیرضا. (۱۳۸۹). سنجش و تحلیل عوامل مؤثر بر حکمروایی روستایی در حکومت‌های محلی (مطالعه موردی: شهرستان قزوین) (رساله دکتری). دانشگاه تهران.
۸. رکن الدین افتخاری، عبدالرضا، جلال عظیمی آملی، مهدی پورطاهری و زهرا احمدی پور. (۱۳۹۱). ارائه الگوی مناسب حکمروایی خوب روستایی در ایران. ژئوپلیتیک. ش. ۲۶، ۲۸-۱.
۹. سجادزاده، ح.، یزدان پناه شاه آبادی، م.ر. ۱۳۹۴. ارتباط بین مفاهیم سرمایه اجتماعی و کیفیت ذهنی و عینی محیط شهری (نمونه موردی: محله پنبه ریس قزوین). فصلنامه آمایش محیط، دوره هشتم، شماره ۳۰: ۱۰۹-۸۷.
۱۰. شمس‌پویا، م.ک.، توکلی‌نیا، ج. ۱۳۹۴. تحلیل سرمایه اجتماعی با تأکید بر مشارکت شهروندی و پاسخ‌گویی مدیران شهری (مورد پژوهی: شهر اسلامشهر). فصلنامه آمایش محیط، دوره هشتم، شماره ۳۰: ۱۵۲-۱۳۷.
۱۱. شهرداری اهواز. (۱۳۹۵). چکیده مطالعات بازنگری و تدقیق مرز مناطق در کلانشهر اهواز. (منتشر نشده).
۱۲. کمالی، یحیی. (۱۳۸۸). حکمرانی خوب چیست؟ تدبیر. ش. ۲۰۶، ۲۸-۲۰.

۱۳. کیانی، ا، حیدری، ف. ۱۳۹۵. ارزیابی عوامل تأثیرگذار در روند فرسودگی بافت‌های قدیم شهری در راستای نوسازی و بهسازی (مطالعه موردی: شهر داراب). (فصلنامه آمایش محیط. شماره ۳۴: ۲۷-۴۴).

۱۴. مرکز آمار ایران، گزارش تفصیلی سرشماری عمومی نفوس و مسکن استان خوزستان، ۱۳۸۵.

15. Abdellatif, A.M.. (2003). May. Good governance and its relationship to democracy and economic development. Global Forum III on Fighting Corruption and Safeguarding Integrity, Seoul (Vol. 20).
16. Evans, B., Joas, M., Sundback, S. and Theobald, K., (2013). Governing sustainable cities. Taylor & Francis.
17. Kaufmann, D. , & Kraay, A. (2008). Governance indicators: Where are we, where should we be going?. The World Bank Research Observer, 23 (1), 1-30.
18. McCarney, P. , Halfani, M. and Rodríguez, A. (1995). Towards an Understanding of Governance, the emergency of an idea and its implications for urban research in developing countries. University of Toronto.
19. ODA (Overseas Development Administration). (1993). Good Governance, Technical Note , No. 10, (London: ODA).
20. Rakodi, C. (2001). Forget planning, put politics first? Priorities for urban management in developing countries. International Journal of Applied Earth Observation and Geoinformation, 3(3), 209-223.
21. UN- HABITAT. (2002). The Global Campaign on Urban Governance. Concept Paper. accessible at [http:// www.unhabitat.org/ governance](http://www.unhabitat.org/governance).
22. UNDP. (2000). what is good Governance. accessible at [http: /www.Papp.Undp.org.governance/about.Htm](http://www.Papp.Undp.org.governance/about.Htm).