

## سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با رویکرد حکمروایی خوب شهری (مطالعه موردی: شهر کیاسر)

تاریخ دریافت مقاله: ۹۵/۰۶/۱۶

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۵/۱۱/۲۷

کمیل عبدی\* (دکتری گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری و عضو باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان، ایران)  
مریم جعفری مهرآبادی (استادیار دانشگاه گیلان)  
مصطفی صفایی رینه (دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران)  
شمیلا الله یاری (کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه گیلان)

### چکیده

در جهان امروز با بهبود فن‌آوری و مهارت‌های ارتباطی، انتظارات شهروندان از مدیران شهری افزایش پیدا می‌کند. از این جهت است که شهرداری‌ها سعی می‌کنند تا انتظارات شهروندان را بشناسند و کیفیت فرآیند ارائه خدمات را بهبود بخشند و همچنین میزان رضایت آن‌ها را مورد سنجش قرار دهند. در پی چاره‌جویی برای حل مشکل شهروندان و بهبود مدیریت شهری رویکردهای مختلفی ارائه شده است که یکی از این رویکردها «حکمروایی خوب شهری» است. هدف پژوهش حاضر سنجش میزان رضایت شهروندان شهر کیاسر از عملکرد مدیران شهری و شهرداری می‌باشد. روش انجام پژوهش توصیفی-تحلیلی است و جزو تحقیقات کاربردی به شمار می‌رود. شاخص‌های سنجش حکمروایی خوب شهری از منابع اسنادی استخراج شده است. حجم نمونه با استفاده از روش پیش آزمون (Pre Test) به تعداد ۲۵۰ نمونه انتخاب شده است و نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده بوده است. نتایج حاصل از پژوهش نشان می‌دهد شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در شهر کیاسر در وضعیت متوسط قرار دارند و در بعد عدالت اجتماعی، شفافیت و پذیرا و پاسخ‌ده بودن به شهروندان وضعیت مناسب نیست. همچنین برای بررسی روابط بین ابعاد و حکمروایی خوب شهری از مدل‌سازی ساختاری و تحلیل مسیر استفاده شده است. نتایج حاکی از این است که در بین شاخص‌های استخراج‌شده شاخص پذیرا و پاسخ‌ده بودن با ضریب ۰,۹۱۷ بیشترین تأثیر و شاخص مشارکت با ضریب ۰,۷۴۳ کمترین تأثیر را در حکمروایی خوب شهری در شهر کیاسر دارد.

**واژه‌های کلیدی:** مدیریت شهری، حکمروایی خوب شهری، رضایت‌مندی، کیاسر

## مقدمه

افزایش سریع جمعیت، توأم با گسترش سریع شهرنشینی و شهری شدن، مشکلات فراوانی را در کشورهای مختلف پیش روی سیاست‌گذاران و مسئولین به خصوص مدیران شهری و دست‌اندرکاران بدنه سیستم شهری به جا گذاشته است. طبق گزارش سازمان ملل در سال ۲۰۰۷ برای اولین بار در تاریخ بیش از نیمی از جمعیت جهان یعنی حدود ۳/۵ میلیارد نفر در شهرها زندگی می‌کنند که این رخداد به ۶۵٪ درصد در سال ۲۰۳۰ و به حدود ۷۰٪ در سال ۲۰۵۰ خواهد رسید. این میزان برای کشورهای در حال توسعه به خصوص آسیا شتاب بیشتری را نشان می‌دهد به طوری که جمعیت شهری قاره آسیا از ۳۱٪ در سال ۱۹۵۰ به ۶۰٪ در سال ۲۰۰۹ رسیده است (علیزاده و دیگران، ۱۳۹۴: ۱۰۶). این روند در کشورهای در حال توسعه از جمله ایران همواره با مشکلات فراوانی روبرو بوده و پیامدهای منفی بسیاری داشته است. تهدید جدی کیفیت محیط‌زیست، افزایش فقر شهری و تشکیل مناطق حاشیه‌نشین، کمبود زیرساخت‌ها و خدمات شهری از قبیل تأمین آب و مسکن، نابرابری‌های اقتصادی و اجتماعی و مسائل متعدد دیگر در کشورهای در حال توسعه، به دلیل افزایش جمعیت در مناطق شهری به صورت حادثی‌تری بروز یافته است که خود چالش عمده‌ای برای مدیریت شهری محسوب می‌شود. نظام مدیریت سنتی در مناطق شهری توانایی حل مسائل و معضلات شهری و پاسخگویی به تحولات سریع شهرنشینی و نیازهای ساکنان شهرها را ندارد (موحد و دیگران، ۱۳۹۴: ۱۴۸). مدیریت شهری در آینده به طور اعم و در قرن بیست و یکم به طور اخص با چالش‌هایی مواجه خواهد بود؛ چالشی که خود برآمده از تغییر و تحولات فناورانه، جمعیتی، اقتصادی و سیاسی و بین‌المللی است. امروزه در دنیا پذیرفته شده است که توسعه پایدار شهرها در صورتی تحقق می‌یابد که اهداف مردم‌سالاری، برابری در خدمات‌رسانی و حفظ محیط‌زیست با شکل‌گیری مدیریت واحد شهری و با رعایت اصول علوم روز شهرسازی، حمل‌ونقل شهری و تقسیم عادلانه منابع و درآمد شهری توأمان دنبال شود (آدینه‌وند و دیگران، ۱۳۹۱: ۴۲). افزایش سریع جمعیت توأم با گسترش شهرنشینی و رشد و توسعه روز افزون شهرها به‌ویژه از دهه ۱۹۵۰ میلادی مشکلات فراوانی در کشورهای مختلف به‌ویژه کشورهای جهان سوم ایجاد کرده که این خود موجب گشته سیستم مدیریتی شهر با چالش‌ها و تنگناهایی مواجه گردد. در سیستم مدیریت شهری نوین برای رفع این مشکلات و چالش‌ها در زندگی شهری، الگوهای متعددی ارائه شده است. یکی از این الگوها که مدل غالب در مدیریت شهری محسوب می‌شود، الگوی حکمروایی شهری است (زیاری و دیگران، ۱۳۹۲: ۷۰). با مطرح‌شدن رویکرد «حکمروایی خوب شهری» در

مدیریت شهری طی دهه اخیر، اثرگذاری همه ارکان تأثیرگذار شهری بر مدیریت شهر، با تمام سازوکارهایی که به سوی تعالی شهر و شهروندان حرکت کنند، به طور جدی مورد تأکید قرار گرفته است. محوریت این رویکرد در مدیریت شهری بر مبنای توسعه‌ای مردم‌سالار و برابر خواهانه، برای تأثیرگذاری تمامی نیروهای ذینفع و ذی‌نفوذ در اداره امور شهرها و همچنین پاسخگویی به تمامی نیازهای این گروه است (آدینه‌وند و دیگران، ۱۳۹۱: ۴۲). توسعه پایدار شهری باید اصل راهنمای سیاست‌گذاری و حکمرانی شهری باشد. این به معنای جست‌وجوی سیاستی است که با موفقیت به رشد سریع اقتصادی دست یابد و به توزیع مجدد درآمدها بپردازد. به‌علاوه، مبارزه‌ای است برای کاهش نابرابری‌های اجتماعی و به منظور ترویج انسجام اجتماعی و سیاسی و نیز دستیابی به حفظ محیط‌زیست (هال و فایفر، ۱۳۹۴: ۲۱۸). حکمرانی شایسته به‌وسیله حکومت محلی به‌عنوان تلاش هماهنگ در نظر گرفته می‌شود و جامعه مدنی و بخش خصوصی، توسعه پایدار را به مثابه اهداف اصلی خود تلقی می‌کنند. این تلاش باید افراد، گروه‌ها، شرکت‌های منفرد و تعداد زیادی از نهادهای دولتی و محلی را در برگیرد (همان، ۲۱۸). بحث پیرامون حکمرانی خوب شهری طی چند دهه اخیر در جهان خصوصاً توسط برنامه توسعه سازمان ملل و همچنین توسط بانک جهانی مطرح شده است. در کشور ما مدت زیادی نیست که این موضوع وارد ادبیات مدیریتی شده است و بیشتر بررسی‌ها در زمینه ترجمه متون مختلف صورت گرفته است که به مبانی نظری حکمرانی خوب پرداخته شده است. هدف این مقاله سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با رویکرد حکمروایی خوب شهری است.

شهر کیاسر تنها نقطه شهری بخش چهاردانگه است که در فاصله ۷۱ کیلومتری جنوب شرقی مرکز استان مازندران یعنی شهر ساری قرار گرفته است. کیاسر در سال ۱۳۷۲ به شهر تبدیل شده است و به‌عنوان مرکز بخش به روستاهای اطراف به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم خدمات‌دهی می‌کند (مهندسین مشاور سامان اندیش شهر و روستا، ۱۳۹۴). در این مقاله سعی شده است، شاخصه‌های مهم حکمرانی خوب شهری را که حال جایگاه آن در توسعه و مدیریت شهری مورد تأیید همگان قرار گرفته است و اجرای بهتر و ارتقای آن باید وظیفه اصلی سال‌های آتی باشد را مورد مطالعه قرار دهد و با استفاده از معرفه سازی از مؤلفه‌های کلان حکمرانی خوب شهری، میزان رعایت اصول حکمرانی خوب شهری را در شهرداری کیاسر و میزان رضایتمندی شهروندان را از عملکرد شهرداری کیاسر، بررسی کنیم. با توجه به مطالعات انجام‌شده بر اساس رویکرد حکمرانی خوب شهری شش مؤلفه مشارکت<sup>۱</sup>

<sup>1</sup> Participation

اثربخشی و کارایی<sup>۱</sup>، مسئولیت و پاسخگویی<sup>۲</sup>، شفافیت<sup>۳</sup>، پذیرا و پاسخ‌ده بودن<sup>۴</sup> و عدالت<sup>۵</sup> مهم‌ترین شاخص‌های این مدیریت هستند که در این مقاله سعی شده است به طور اخص مورد مطالعه قرار گیرند؛ که تا چه حد این پارامترها در مدیریت شهری کیاسر رعایت و به کار گرفته می‌شوند. سؤالاتی که این پژوهش به دنبال پاسخگویی به آن بوده است عبارت است از:

۱- عملکرد شهرداری شهر کیاسر با توجه به شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در چه سطحی قرار دارد؟

۲- آیا بین شاخص‌های (مشارکت، اثربخشی و کارایی، مسئولیت و پاسخگویی، شفافیت، پذیرا و پاسخ‌ده بودن و عدالت) با حکمروایی خوب شهری در شهر کیاسر رابطه معناداری وجود دارد؟

۳- مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر کیاسر (با توجه به شاخص‌های حکمروایی خوب شهری) به ترتیب اولویت کدام است؟

در خصوص رضایت مشتریان و تکریم ارباب رجوع در ادارات و سازمان‌های دولتی و خصوصی، تحقیقات زیادی صورت پذیرفته اما به حوزه مدیریت شهری و شهرداری در چارچوب حکمروایی خوب شهری کمتر پرداخته شده است که به برخی از جدیدترین و کاربردی‌ترین آن‌ها در اینجا اشاره می‌شود:

رهنما و اسدی در سال ۱۳۹۳ در مقاله‌ای با عنوان «تعیین وضعیت شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در شهر مشهد» به این نتیجه رسیدند که از نظر شهروندان، شاخص مشارکت، بهترین وضعیت و شاخص عدالت، مسئولیت و پاسخگویی بدترین وضعیت را داشته‌اند. از دید کارشناسان نیز، شاخص‌های پاسخگویی، بهترین وضعیت و جهت‌گیری توافقی نامناسب‌ترین حالت را نشان می‌دهند. مقایسه میانگین شاخص‌ها در مناطق مورد مطالعه نیز حاکی از یکسان بودن میانگین شاخص‌هاست؛ به‌جز شاخص قانونمندی و بینش راهبردی که در آن‌ها تأثیر مناطق بیشتر است.

تقی زاده و دیگران در سال ۱۳۹۲ تحقیقی با عنوان «بررسی میزان تحقق‌پذیری حکمروایی خوب شهری در شهرهای کوچک (مطالعه موردی: شهر استهبان)» انجام دادند. در این تحقیق به بررسی میزان تحقق‌پذیری شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در شهر استهبان پرداخته شده است. نتایج تحقیق بیانگر آن است که: ۱- میزان تحقق‌پذیری

<sup>1</sup> Responsiveness

<sup>2</sup> Responsibility

<sup>3</sup> Transparency

<sup>4</sup> Accountability

<sup>5</sup> fairness

پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و شفافیت مدیران شهری به شهروندان در سطح پائینی قرار دارد، ۲- از نظر شهروندان، میزان کارایی و قانون مداری مدیران شهری در سطح بالا و قابل قبولی قرار دارد. همچنین آدینه‌وند در سال ۱۳۹۱ در پایان‌نامه خود با عنوان «ارزیابی عملکرد شهرداری‌های هشتگانه شهر اهواز در چهارچوب حکمرانی خوب شهری» به این موضوع پرداخته است. نتیجه این تحقیق نشان داده شهرداری‌های مناطق هشتگانه شهر اهواز دارای عملکرد مناسبی در چهارچوب حکمرانی خوب شهری نمی‌باشند. محقق به این نتیجه رسید که عدم درک مناسب از وضعیت شهر و همچنین برنامه‌ریزی نامناسب جهت بهبود آن از دلایل ضعف شهرداری‌های مناطق هشتگانه شهر اهواز است. یوساف و همکاران در سال ۲۰۱۶ در مقاله‌ای با عنوان «بررسی تأثیر حکمرانی خوب بر اعتماد شهروندان در پاکستان» با توزیع ۱۰۰۰ پرسشنامه در بین شهروندان که سن آن‌ها بالاتر از ۲۰ سال و حداقل تحصیلات آن‌ها بالاتر از دیپلم دبیرستان است به این نتیجه رسیده‌اند که ۵۳٫۳٪ پاسخگویان نتایج رابطه حکمرانی خوب و اعتماد شهروندان و تعدیل اثرات منفی اقدامات غیراخلاقی را تأیید کردند (Yousaf et al, 2016). آکگول در سال ۲۰۱۲ مقاله‌ای با عنوان «سنجش رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهرداری قرشهر)» انجام داد. هدف این مقاله اندازه‌گیری سطح رضایت شهروندان از شهرداری قرشهر می‌باشد. اندازه‌گیری و مقایسه سطح اهمیت عملکرد شهرداری با استفاده از روش سروکوال بوده است. با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل، سطح رضایت از خدمات شهرداری و در بعضی از موارد اهمیت عملکرد شهرداری با توجه به جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل و سطح درآمد برای افرادی که در مناطق مختلف زندگی می‌کردند متفاوت بوده است. در این مقاله تفاوت معناداری بین سن و عوامل خدمات وجود ندارد و نگرش عمومی نسبت به شهرداری منفی است. شهروندان اظهار داشتند که خدمات شهرداری انتظارات آن‌ها را برآورده نمی‌سازد (Akgul, 2012). استیوارت در سال ۲۰۰۶ در مقاله‌ای با عنوان «طراحی شاخص‌های حکمرانی خوب شهری: اهمیت مشارکت شهروندان و ارزیابی آن در ونکوور» بیان داشته است که کسانی که در حال توسعه شاخص‌های حاکمیت خوب شهری هستند حداقل با چهار چالش عمده: تعریف مفهوم، انتخاب معیار اندازه‌گیری، انتخاب و ارزیابی شاخص نمونه مواجه هستند که برای چالش‌های مطرح شده پیشنهاد‌های مرتبط با توسعه حکمروایی خوب شهری ارائه شده است (Stewart, 2006).

## شهرداری

شهرداری یکی از نهادهای جامعه‌ی مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزء و ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود. شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است، که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است نمایان می‌گردد. در واقع سازمان شهرداری به‌عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره‌ی امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه‌ی کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده‌ی شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه‌ی آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هرکدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۲). امروزه همه سازمان‌ها (نظیر شهرداری‌ها) دریافته‌اند که رضایت مشتری، ضامن بقای سازمان است. اهمیت و توجه به این امر تا بدان جاست که افزایش تعداد، جذب و حفظ مشتریان و دستیابی به سود بیشتر در ازای ارائه خدمات باکیفیت، از نگرانی‌های مستمر مؤسسات و شرکت‌های خدمات رسان می‌باشد. مؤلفه‌هایی از قبیل کیفیت انجام امور، نحوه رفتار و برخورد با ارباب‌رجوعان، هزینه‌های انجام خدمات، شفافیت و اطلاع‌رسانی مناسب، عواملی هستند که ضمن جلب رضایت مردم در ارتباط با دریافت خدمات از ارگان‌ها، موجبات افزایش اعتماد عمومی که بزرگ‌ترین سرمایه و تکیه‌گاه برای نظام اداری باشد را نیز فراهم می‌سازند (جعفر نژاد و دیگران، ۱۳۹۲: ۱۰۴). گور معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره‌مندی آن‌ها از ارائه خدمات از سوی شهرداری، قطع نظر از اینکه واقعی یا واهی باشد، باعث بروز نارضایتی و رضایتمندی می‌گردد. به نظر آدامز، شهروند آگاهانه یا ناخودآگاهانه بهره‌مندی‌های خود را با وظایف سازمان مقایسه می‌کنند، زمانی که برابری وجود دارد رضایتمندی ایجاد می‌گردد. بنابراین، علت رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در این نظریه مقایسه‌ای است که شهروندان میان وضعیت، امکانات و بهره‌مندی‌ها از شهرداری را با نیازهای زندگی روزمره امروزی می‌سنجد (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۴). متأسفانه در ایران تاکنون توجه چندانی به اهمیت سنجش رضایتمندی مردم از عملکرد سازمان‌ها و نهادهای عمومی نشده و مطالعات زیادی در این زمینه صورت نگرفته است. توماس میلر و میشل میلر، شش دلیل خوب را برای این کار ذکر کرده‌اند: ۱- شناسایی نیازهای جامعه (تخصیص منابع) ۲- برنامه‌ریزی بلند مدت ۳- برنامه‌ریزی کوتاه مدت ۴- ایجاد ارتباط با شهروندان ۵- ارزیابی خدمات ۶- تعیین سیاست‌های حمایتی. اگر حکومتی از گزارش‌های رضایت شهروندان برای یک یا تعدادی از دلایل و یا عللی به جز پیشنهادها

توماس میلر و میشل میلر استفاده کند و قادر باشد خدمات خود را بر پایه این گزارش‌ها انجام دهد، می‌توان گفت که آن حکومت به نتایج و خروجی‌های مورد نظر دست یافته است. اگر شش دلیل میلر به دو دسته تصمیم‌گیری‌های فوری و تصمیم‌گیری‌های برنامه‌ریزی شده تقسیم شوند، عواملی چون تقسیم منابع، ارتباط با شهروندان و ارزیابی خدمات، در زمره تصمیم‌گیری‌های فوری و سایر موارد، یعنی برنامه‌ریزی‌های بلندمدت و کوتاه مدت و تعیین سیاست‌های حمایتی، جزء تصمیم‌گیری‌های برنامه‌ریزی شده قرار می‌گیرد (ابراهیم زاده و کاظمی زاد، ۱۳۹۲: ۲). اگر سازمان شهرداری در ارائه خدمات عمومی عملکرد مناسبی نداشته باشد، ناهنجاری‌های مختلفی را در ابعاد گوناگون شهر سبب می‌گردد؛ بنابراین شناخت رضایتمندی شهروندان و آگاهی از خواسته‌ها و نیازهای عمومی آنان مانع بسیاری از سرمایه‌گذاری‌های بی‌نتیجه و جلوگیری از هدر رفت هزینه‌های الکی خواهد شد. از طرفی با شناخت میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری امکان جلب مشارکت بهتر و بیشتر آنان در امور مختلف توسعه شهری و امکان دستیابی به شهر سالم‌تر و مرفه‌تر برای شهروندان وجود دارد زیرا به یقین آگاهی و شناخت مدیران شهرداری از کیفیت خدمات عمومی شهری و میزان رضایت مردم از این خدمات از ضروریات برنامه‌های توسعه در هر جامعه می‌باشد (کریمیان بستانی و دیگران، ۱۳۹۲: ۱۱۸).

بنابراین شناسایی عوامل مؤثر در میزان رضایت و نارضایتی شهروندان از وضعیت خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری، می‌تواند در جهت تحلیل وضع موجود، تصمیمات آینده به منظور ارتقای سطح کیفی زندگی شهروندان و جلوگیری از هدر رفت هزینه‌ها مؤثر واقع گردد.

## رضایت شهروندان

مقوله رضایت از مباحث مدیریتی است و بیشتر مطالعات اولیه مربوط به آن براساس دیدگاه تک‌بعدی دنبال شده است، یعنی افراد با توجه به یک مجموعه آرزوها و نیازهایی که دارند، شرایط فعلی‌شان را ارزیابی می‌کنند (کریمیان بستانی و دیگران، ۱۳۹۲: ۱۲۰). رضایت از محیط زندگی به وسیله پرسش از پاسخگویان برای اندازه‌گیری خوب یا بد بودن محیطی که در آن زندگی می‌کنند، ارزیابی می‌شود (رفیعیان و خدائی، ۱۳۸۸: ۲۳۵). به عقیده کاتلر سطح رضایت تابعی است از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظارات فرد (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۰). دانشمندی که رضایت دموکراتیک شهروندان را بررسی و از نظام سیاسی آن‌ها پشتیبانی می‌کند بر اهمیت عوامل اقتصادی تأکید می‌کند (Ferland, 2015).

394). رضایت شهروندان یک رابطه قوی بین یک فرد و یک محل است که اغلب یک اثر اجتناب پذیر از اقامت طولانی مدت را توصیف می کند (Rutter, 2014: 11 & Zenker). اولین مدل نظری درباره رضایت از محل سکونت، توسط مارنا و راجرز<sup>۱</sup> (۱۹۷۵) بیان شده است. آن‌ها رضایت از محیط سکونت را منوط به درک و ارزیابی شخص از ویژگی‌های محیطی مانند: پاکیزگی، امنیت، محله و خصیصه‌های فردی نظیر جنسیت، سن، طبقه اجتماعی دانسته‌اند. یکی از جنبه‌های رضایت از محیط توجه به این نکته است که زندگی مردم در محیط‌های مختلف مسکونی، سطوح متفاوتی از رضایت را در بر می‌گیرد، به گونه‌ای که ساکنان محیط‌های مختلف با در نظر گرفتن نوع خانه‌ها و محله‌ای که در آن زندگی می‌کنند، احساس رضایت می‌نمایند (رفیعیان و خدائی، ۱۳۸۸: ۲۳۵). از نظر مازلو نیازهای گوناگون شهروندان در پنج رده زیر قرار دارند که عبارتند از: نیازهای فیزیکی، نیازهای ایمنی و امنیتی، نیازهای اجتماعی و وابستگی اجتماعی، نیاز به احترام اجتماعی و محترم بودن و بالاخره نیاز به کمال جویی و نشان دادن کمال توانایی انسان. نظریات مازلو هرچند تحول عمده‌ای در مبانی مدیریت، به خصوص مدیریت نیروی انسانی به وجود آورد ولی هنوز بسیار کلی می‌نمود و مطالعات بیشتری را طلب می‌کرد. دانشمندان پس از مازلو مانند فردریک هرزبرگ برخلاف وی شهروندان و رابطه‌ی آن‌ها با عملکرد سازمانی را مرکز مطالعات خود قرار دادند. مطالعات هرزبرگ در مورد شهروندان وی را به این نتیجه رساند که در میان عوامل مختلفی که رضایت یا عدم رضایت از عملکرد سازمانی را موجب می‌شوند عواملی وجود دارند که در ارتباط با احساس شهروندان نسبت به عملکرد سازمان باشد. این عوامل می‌تواند تأثیر مثبتی در رضایت شهروندان داشته باشد (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۳). بولتون درو (۱۹۹۱) استدلال می‌کند که کیفیت خدمات عامل موفقیت قطعی است که تداوم بلندمدت یک سازمان را تضمین می‌کند زیرا که کیفیت منجر به بالا رفتن سطح رضایت مشتری می‌شود و اثر مثبت بر وفاداری مشتری می‌گذارد (Chatzoglou, 2014: 350 et al).

برنامه‌ریزی برای غنی و فقیر برای برنامه‌ریزان به‌عنوان ایجاد جوامع یکپارچه که در آن هر دو گروه (غنی و فقیر) می‌توانند زندگی و کار کنند بسیار چالش‌برانگیز است (Cash, 2016: ۳۰۲). رابطه بین اعتماد اجتماعی و حکومت به یکی از نقاط کانونی جوامع دانشگاهی و سیاست‌گذاری تبدیل شده است. با این حال مطالعات تجربی در این رابطه اکثراً بر دموکراسی متمرکز شده است. از اواخر قرن نوزدهم و به ویژه پس از مطالعات سرمایه اجتماعی، رابطه بین اعتماد اجتماعی و حکومت مردمی توجه بسیار زیادی از هر دو جوامع دانشگاهی و

<sup>1</sup> Marans and Rodgers



سیاست‌گذاری خود جلب کرده است (Huhe, 2015: 351). در عملکرد سازمانی، عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرش‌های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان (شهرداری) می‌گردد. اگرچه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده‌ای را شامل می‌شوند، اما هدف نهایی همه‌ی این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایتمندی شهروندی است زمانی که عملکردهای شهرداری بتواند نیازهای شهروندان را برآورده سازند رضایتمندی شهروندان ایجاد می‌شود (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۳). مسکن به عنوان مهم‌ترین کاربری در سطح شهرها همواره به‌منظور ایجاد مکانی مناسب برای ارضای نیازهای روحی و جسمانی مورد توجه برنامه‌ریزان شهری و منطقه‌ای بوده است (آروین و پوراحمد، ۱۳۹۸: ۱).

### حکمروایی خوب شهری

حکمرانی فرایندی است که مشکلات و معضلات جامعه (جامعه شهری و شهر) با تلاش و تکاپوی جمعی و با اتکا به قدرت عمومی و به کارگیری آن حل می‌شود و سامان می‌یابد و هرگاه چنین مفهومی از حکمرانی بر کیفیت و نحوه انجام وظایف آن تأکید کند، مفهوم حکمرانی خوب مطرح می‌شود. این واژه شاید برای اولین بار در سال ۱۹۷۹ توسط ویلیام سون در ادبیات اقتصادی به کار گرفته شد و در سال ۱۹۸۰ به بعد کاربرد این واژه بیشتر گردید و هنگامی که بانک جهانی در سال ۱۹۸۹ گزارش سالانه خود را به حکمرانی خوب اختصاص داد، هیچ‌کس تصور نمی‌کرد که حکمرانی خوب جایگاه خود را بدین شکل در ادبیات توسعه گسترش دهد؛ که نتیجه آن تعریفی بود از کمیته اسکان سازمان ملل متحد. از نظر این کمیته: حکمرانی خوب شهری مجموعه‌ای از افراد، نهادها، بخش عمومی و خصوصی است که امور شهر را برنامه‌ریزی کرده و اداره می‌نماید (آدینه وند و دیگران، ۱۳۹۱: ۴۴). به گفته بارونس چاکر<sup>۱</sup> وزیر پیشین بریتانیا برای توسعه ماورای بحار در ۱۹۴۴، حکمروایی خوب «...در بسیاری از مردم سالاری‌های توسعه یافته به کار بسته شده و نتایج خوب نیز برای جهان در حال توسعه داشته است.» (رهنما و اسدی، ۱۳۹۳: ۱۴۶). مفاهیمی همانند حکومت خوب و شهر خوب از دیرباز مورد توجه فلاسفه نامداری چون افلاطون و ارسطو بوده است. «شهر و شهروندی حکومت خوب در آراء افلاطون دارای دو عنصر عقل و اراده است. دولت یا شهر در نظر افلاطون امری است طبیعی، یعنی داشتن یا نداشتن نظام سیاسی امری دلبخواهی نیست، بلکه زندگی بشر بدون آن ناممکن است. در نظر او علت تشکیل دولت و

<sup>1</sup> Baroness Chalker

شهر نیازهای طبیعی و کشتش تکوینی انسان است. همچنین دستیابی به حکومت خوب نیازمند استفاده از توان صاحبان عقل و خرد می‌باشد که می‌تواند جامعه را به سمت زندگی خوب رهبری کند.» (رهنما و اسدی، ۱۳۹۳: ۱۵۱). حکمرانی خوب شهری بر پایه اصل شهروندمداری بر این نکته تأکید می‌کند که هیچ زن، مرد یا کودکی نباید از دسترسی به الزامات زندگی شهری از جمله سرپناه مناسب، امنیت شغلی، آب سالم، بهداشت و بهره‌مندی از محیط‌زیست مناسب، آموزش، تغذیه و امنیت اجتماعی محروم گردد (نوبری و رحیمی، ۱۳۸۹: ۲۰). برنامه اسکان سازمان ملل، حکمرانی خوب شهری را بر پایه موضوعاتی همچون تمرکززدایی، مشارکت فعال جامعه مدنی، تفویض اختیارات به مقامات محلی و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین ارتباطی تعریف می‌کند (شاکری و فدایی، ۱۳۹۳: ۳). حکمرانی خوب یک پیش‌نیاز اساسی برای توسعه پایدار است (تقوایی و تاجدار، ۱۳۸۸: ۵۲). اصول حکمروایی خوب توسط بانک جهانی مشخص شده است که به دنبال رویکرد شهروند محور می‌باشد. در نظر بانک جهانی و صندوق بین‌المللی پول مشارکت به‌عنوان یکی از شاخص‌های مهم حکمروایی خوب است (Yousaf et al, 2016:1). اعتماد نتیجه‌ی یک حکمروایی خوب است. وقتی اصول حکمروایی خوب اعمال می‌شود و توسط دولت تجربه می‌شود، کیفیت خدمات برای عموم ارتقاء پیدا می‌کند و اطلاعات مناسب در مورد خدمات و غیره نیز داده می‌شود (Yousaf et al, 2016:3). حکمروایی‌ای را می‌توان خوب نامید که نه تنها بتواند تصمیم‌های خوب (عدالانه، منصفانه، شفاف و غیره) برای فرآیندهای ساخت شهر بگیرد بلکه باید به بهبود شاخص‌های پایداری شهر نیز منجر شود. علاوه بر این هر نوع ارزیابی به این خاطر دشوار است که حکمرانی یک فرآیند پویاست که به طور منظم شاهد ظهور بازیگران و سیاست‌های جدید است (de Oliveira et al, 2013: 141). محیط شهری پیچیده، پویا و متنوع، مستلزم ظرفیت بالای مدیریت است که حکمرانی خوب شهری قابلیت فراهم کردن آن را دارد (صفایی پور و دیگران، ۱۳۹۲: ۱۱۶). در حکمرانی شهری، شهرداران، نقش رئیس اصلی اجرای شهر را بر عهده دارند که قدرت آن‌ها متکی به آرای مستقیم یا غیرمستقیم مردم از طریق شوراهای شهر و انتخاب مردم است. مشارکت مردم در اداره، ساماندهی شهر و اقدام‌های اجرایی، اساس حاکمیت شایسته شهری به شمار می‌آید. همچنین مردم با انتخاب نمایندگان شوراهای شهری و محلی در حاکمیت شهری حضور غیرمستقیم می‌یابند و به این ترتیب حاکمیت شایسته شهری شکل می‌گیرد (نوبری و رحیمی، ۱۳۸۹: ۲۲). حکمرانی شایسته به وسیله حکومت محلی به عنوان تلاش هماهنگ در نظر گرفته می‌شود و جامعه مدنی و بخش خصوصی، توسعه پایدار را به مثابه اهداف اصلی خود تلقی می‌کنند. این تلاش

باید افراد، گروه‌ها، شرکت‌های منفرد و تعداد زیادی از نهادهای دولتی و محلی را در برگیرد (هال و فایفر، ۱۳۹۴: ۲۱۸). دولت براساس حکمروایی خوب می‌تواند موجب افزایش اعتماد عمومی شود و همچنین بهره‌وری اقتصادی را با اجرای برنامه‌های رفاه اجتماعی به وجود آورد (Yousaf et al, 2016:1). در پاسخ به ناکارآمدی رهیافت‌های سنتی برنامه‌ریزی شهری در رویارویی جدید، برنامه‌ریزی محیطی به جهت حفاظت از محیط و نگهداشت منابع طبیعی مورد نظر و تأکید بسیاری از صاحب‌نظران برنامه‌ریزی قرار گرفته است (محقق نسب و همکاران، ۱۳۹۸: ۴۴).

براساس مطالعاتی که در زمینه حکمرانی خوب شهری و مطابقت آن با شرایط شهرهای ایران صورت گرفته است. معیارهایی چون مشارکت شهروندان، اثربخشی و کارایی، پذیرا بودن و پاسخ‌ده بودن، مسئولیت و پاسخگویی، شفافیت، قانونمندی، جهت‌گیری توافقی، عدالت، بینش راهبردی و تمرکززدایی را نام برده‌اند که منظور از هر یک از معیارهای فوق به‌عنوان معیارهای حکمرانی خوب شهری در شهرهای ایران به شرح زیر معرفی می‌گردند:

**مشارکت شهروندان:** منظور از مشارکت، قدرت تأثیرگذاران بر تصمیم‌گیری‌ها و سهمین شدن شهروندان در قدرت است. **کارایی:** این معیار بر استفاده از منابع موجود برای تأمین نیازهای شهروندان، ارائه خدمات شهری و رضایت مردم استوار است. **پاسخ‌ده بودن:** مسئولان شهری باید خواسته‌های شهروندان را دریابند و بپذیرند و نسبت به آن واکنش مناسب را ارائه دهند. **مسئولیت و پاسخ‌گویی:** این معیار بر مسئول بودن و حساب پس دادن مسئولان و تصمیم‌گیران در قبال شهروندان استوار است. **شفافیت:** شفافیت، نقطه مقابل پنهان‌کاری در تصمیم‌گیری است. پنهان‌کاری، امکان بروز فساد را افزایش می‌دهد. **قانونمندی:** منظور مراعات چارچوب‌های قانونی در تصمیم‌گیری و دور بودن دست افراد غیرمسئول از تصمیم‌گیری‌ها است. **جهت‌گیری توافقی:** منظور از جهت‌گیری توافقی، تعدیل و ایجاد توافق میان منافع مختلف است. **عدالت:** منظور از عدالت، ایجاد فرصت‌های مناسب برای همه شهروندان در زمینه ارتقای وضعیت رفاهی است. **بینش راهبردی:** فرا رفتن از مسائل روزمره شهر و پرهیز از غرق شدن در آن‌ها مستلزم بینشی آینده‌نگر است. **تمرکززدایی:** این مفهوم بر واگذاری اختیار به سازمان‌ها و مراکز مختلف و صلاحیت نهادهای محلی بر انجام وظایف تأکید می‌کند. تمرکززدایی بر اصل تقویت مسئولیت به سطح پایین‌تر استوار است (آدینه‌وند و دیگران، ۱۳۹۱: ۴۷).

## روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر راهبرد، توصیفی-تحلیلی است. شیوه گردآوری داده‌ها مطالب اسنادی و پرسشنامه است. بدین معنی که با بررسی اسناد و مدارک و نوشته‌های صاحب نظران مختلف سعی شده است که مفهوم صحیح حکمرانی خوب شهری عرضه شود و میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در چارچوب حکمروایی خوب شهری مورد سنجش قرار گیرد. پس از مروری جامع بر ادبیات تحقیق، مهم‌ترین شاخص‌های حکمروایی خوب شهری بر اساس منابع مختلف مطالعه شده شناسایی گشت (جدول ۱)، سپس این عوامل وارد پرسشنامه تحقیق حاضر شده است. نوع پرسشنامه از نوع محقق ساخته و سئوالات نیز از نوع بسته بوده و از طیف لیکرت بوده است. روایی پرسشنامه توسط ده کارشناس مورد تأیید قرار گرفت و پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ برابر ۰٫۹۵۸، به دست آمد که نشان از پایایی بالای پرسشنامه دارد. جامعه آماری این پژوهش شهروندان شهر کیاسر واقع در شهرستان ساری می‌باشد که ۲۸۳۷ (بر اساس سالنامه آماری سال ۹۰) نفر بوده و از این بین تعداد ۲۵۰ نفر به عنوان نمونه احتمالی با روش تصادفی انتخاب شدند. برای نمونه‌گیری از روش پیش آزمون (Pre Test) استفاده شده است (مؤمنی و فعال قیومی، ۱۳۹۴: ۳۵).

$$n = \left( \frac{Z_{\alpha/2} \times \sigma}{\varepsilon} \right)^2$$

که در این رابطه:

$n$ : حجم نمونه

$Z_{\alpha/2}$ : مقدار متغیر نرمال واحد متناظر با سطح اطمینان ۹۰ درصد

$\sigma$ : انحراف معیار

$\varepsilon$ : مقدار اشتباه مجاز که در پژوهش حاضر ۹ درصد در نظر گرفته شده است.

محاسبات حجم نمونه برای تحقیق حاضر به صورت زیر می‌باشد.

$$n = \left( \frac{1.645 \times 0.11}{0.09} \right)^2 = 249.94$$

جهت تجزیه و تحلیل نهایی اطلاعات پرسشنامه از آزمون‌های one sample T test و تحلیل مدلسازی معادلات ساختاری (SEM) با نرم‌افزارهای SPSS و SPS استفاده شده است.

## جدول ۱- شاخص‌ها و زیر شاخص‌های حکمروایی خوب شهری

شاخص‌ها	منابع انتخاب شاخص‌ها	زیر شاخص‌ها
مشارکت	(Jonga,2012) (Mousanejad,2011) & Abniki (Tosics,2011) (Azouz,2015) (Nallathiga,2008)	۱. همکاری در اجرای طرح‌های شهرداری ۲. حاضر به همکاری در زمینه کمک مالی به شهرداری ۳. حاضر به همکاری در زمینه صرف وقت و زمان برای شهرداری ۴. مشارکت در پاک نگه‌داشتن فضای سبز شهری ۵. آگاهی از روند طرح‌ها تصمیمات در شهرداری ۶. دخالت مردم در قالب تشکلهای غیردولتی در برنامه‌ریزی و اجرای طرح ۷. وجود زیرساخت‌ها و ساز و کارهای لازم برای مداخله شهروندان ۸. تمایل به همکاری با شهرداری در صورت فراهم بودن شرایط
اثر بخشی و کارایی	(Jonga,2012) (Mousanejad,2011 & Abniki) (Azouz,2015) (Nallathiga,2008) (Mapira,2011)	۱. رضایت از ارائه خدمات توسط شهرداری ۲. رضایت از عملکرد متولیان شهرداری ۳. حفاظت از محیط‌زیست و استفاده پایدار از منابع ۴. موفق بودن شهرداری در پروژه‌های عمرانی ۵. میزان رضایت از احداث پارک، فضای سبز و زیبایی شهر ۶. رضایت از حمل و نقل، شبکه معابر و کاهش ترافیک ۷. دریافت به اندازه عوارض و مصرف بهینه آن در شهر ۸. موفق بودن شهرداری در امر دفع زباله و نظافت شهر
مسئولیت و پاسخگویی	(Jonga,2012) (Mousanejad,2011) & Abniki (Tosics,2011) (Azouz,2015)	۱. رضایت از برخورد مسئولین ۲. رسیدن به نتیجه مطلوب در مراجعه به شهرداری

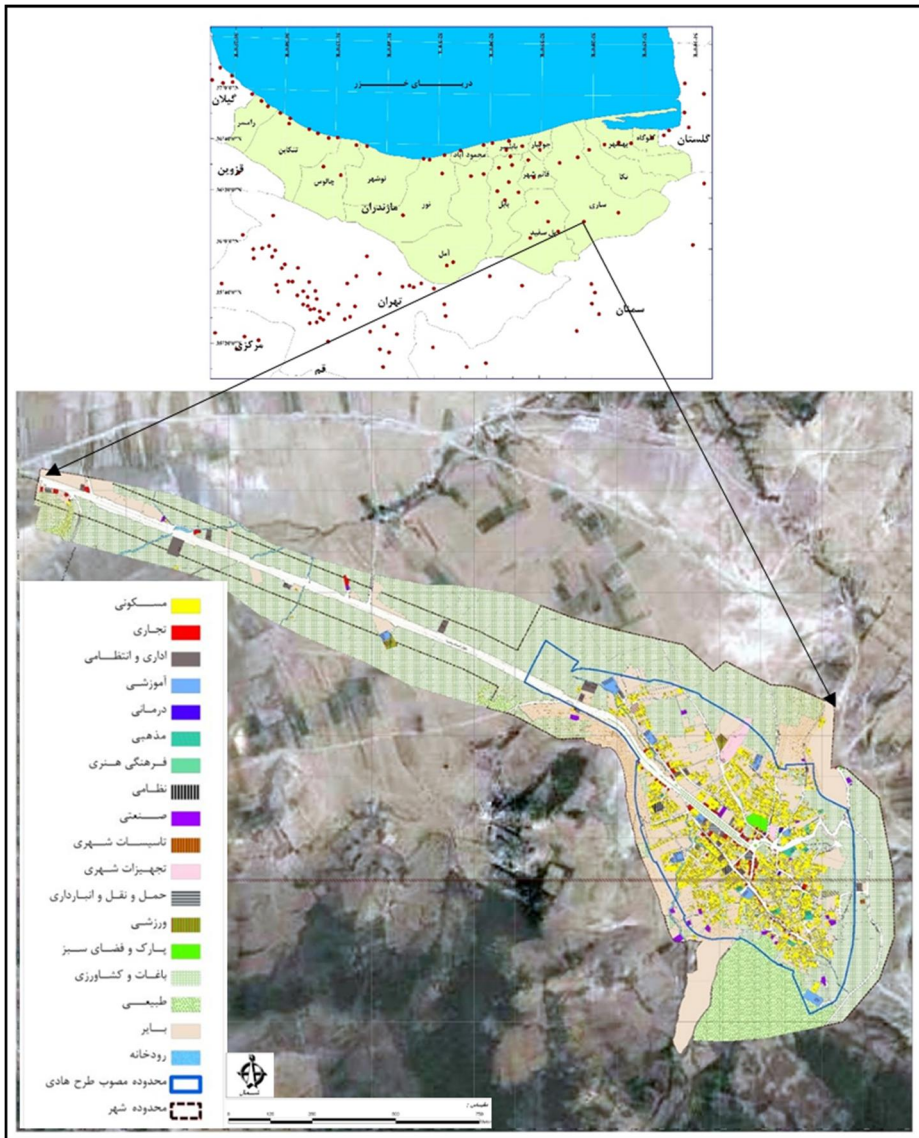
<p>۳. رسیدگی به پیشنهادهای و شکایات شهروندان</p> <p>۴. جلسات پرسش و پاسخ با مردم</p> <p>۵. عملکرد شورای شهر در رفع مشکلات</p> <p>۶. اعتماد به فعالیت‌های مدیران شهری</p> <p>۷. راحتی ارتباط با مدیران شهری و در دسترس بودن آن‌ها</p>	(Nallathiga,2008)	
<p>۱. وضوح رویه‌ها، مسئولیت‌ها و قراردادهای شهرداری</p> <p>۲. اطلاع‌رسانی جزئیات و هزینه‌های طرح‌ها به مردم</p> <p>۳. نظرخواهی از شهروندان در مورد طرح‌ها و برنامه‌ها</p>	(Jonga,2012) (Nallathiga,2008)	شفافیت
<p>۱. پذیرا بودن خواسته‌ها و نیازهای شهروندان توسط مسئولان شهری</p> <p>۲. متناسب بود پاسخ‌ها با نیازها و خواسته‌های شهروندان</p> <p>۳. پاسخگو بودن طرح‌های شهرداری براساس نیازهای شهروندان</p>	(Jonga,2012) (Nallathiga,2008) (Mapira,2011)	پذیرا و پاسخ‌ده بودن
<p>۱. رعایت عدالت در روند تهیه طرح‌ها</p> <p>۲. عدالت در توزیع خدمات در سطح شهر</p> <p>۳. عدالت در خرید و تملک املاک</p> <p>۴. توجه به نظر گروه‌های محروم</p>	(Tosics,2011) (Azouz,2015) (Nallathiga,2008)	عدالت

منبع: نگارندگان

### محدوده مطالعه

در این تحقیق شهر کیاسر به عنوان نمونه موردی انتخاب شده است. شهر کیاسر تنها نقطه شهری بخش چهاردانگه است که در فاصله ۷۱ کیلومتری جنوب شرقی مرکز استان مازندران یعنی شهر ساری قرار گرفته است. در جنوب یک دشت میانکوهی نسبتاً وسیع و در حوزه رودخانه تجن در دامنه کوه‌های جنگلی و مشرف بر دشت فوق از موقعیت جغرافیایی ویژه‌ای برخوردار است. این شهر با وسعت معادل ۶۶۴/۵ هکتار مرکز بخش چهاردانگه محسوب می‌شود. کیاسر در سال ۱۳۷۲ به شهر تبدیل شده است و به عنوان مرکز بخش به روستاهای اطراف به صورت مستقیم و غیرمستقیم خدمات‌دهی می‌کند. شهر کیاسر در ۳۶

درجه و ۱۴ دقیقه و ۱۶ ثانیه شمالی و ۵۳ درجه و ۳۲ دقیقه و ۱۶ ثانیه شرقی واقع شده است (مهندسین مشاور سامان اندیش شهر و روستا، ۱۳۹۴). در سال ۱۳۹۰، جمعیت فعال اقتصادی روستاهای حوزه نفوذ مستقیم شهر کیاسر حدود ۱۵۹۳ نفر بود که از این تعداد ۷۸۸ نفر شاغل و ۸۰۵ نفر بیکار بوده است به عبارت دیگر نرخ اشتغال ۴۹/۵ درصد و نرخ بیکاری ۵۰/۵ درصد بوده است. بالا بودن نرخ بیکاری موجب مهاجرت جوانان و به ویژه مردان می شود که نتیجه آن کاهش جمعیت روستاها است. در جدول شماره ۲ تحولات جمعیتی شهر کیاسر از سال ۱۳۴۵ تا ۱۳۹۰ آمده است. همان طور که از نرخ رشد جمعیت و روند تغییر جمعیت طبق شکل ۱ طی سال های ذکر شده مشخص است. این شهر تا سال ۱۳۶۵ دارای نرخ رشد مثبت است و بعد از سال ۶۵ شاهد کاهش نرخ رشد جمعیت هستیم و مهاجرت را می توان به عنوان یکی از عوامل اصلی کاهش جمعیت در این شهر به شمار آورد (مهندسین مشاور سامان اندیش شهر و روستا، ۱۳۹۴).



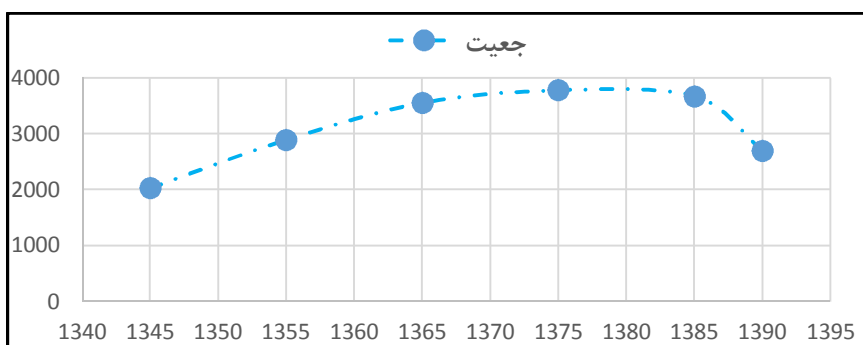
شکل ۱- موقعیت جغرافیایی محدوده مورد مطالعه منبع: نگارندگان



جدول ۲- تحولات جمعیت شهر کیاسر

سال	۱۳۴۵	۱۳۵۵	۱۳۶۵	۱۳۷۵	۱۳۸۵	۱۳۹۰
جمعیت	۲۰۲۷	۲۸۹۲	۳۵۵۶	۳۷۷۹	۳۶۷۲	۲۶۹۷
بعد خانوار	۴/۹۳	۴/۴۷	۵/۱۵	۵/۰۸	۴/۰۱	۳/۵۸
تغییرات جمعیت	۸۶۵	۶۶۴	۲۲۳	-۱۰۷	-۹۷۵	
نرخ رشد جمعیت	۳/۶۲	۲/۰۹	۰/۶۱	-۰/۲۹	-۵/۹۹	

(مهندسين مشاور سامان انديش شهر و روستا، ۱۳۹۴)



شکل ۲- جمعیت شهر کیاسر طی سال‌های ۱۳۴۵ تا ۱۳۹۰

(مهندسين مشاور سامان انديش شهر و روستا، ۱۳۹۴).

## تحليل یافته‌ها

### سنجش مطلوبیت ابعاد حکمروایی خوب شهری (آزمون میانگین)

با توجه به فرضیه‌های پژوهش در این بخش ابعاد حکمروایی خوب شهری مورد بررسی قرار می‌گیرند تا میزان مطلوبیت یا عدم مطلوبیت ابعاد مشخص شود. در اینجا سه حالت پیش می‌آید:

- هرگاه حد پایین و حد بالا مثبت باشند، در سطح اطمینان ۹۵٪ میانگین از مقدار مورد آزمون (عدد ۳) بزرگ‌تر است و به این معنی است که ابعاد یا شاخص‌های مورد نظر در زنجیره تأمین بشر دوستانه وضعیت مطلوبی دارد.

۲. هرگاه حد پایین و حد بالا منفی باشند، در سطح اطمینان ۹۵٪ میانگین از مقدار مورد آزمون (عدد ۳) کوچکتر است و به این معنی است که ابعاد یا شاخص‌های مورد نظر در زنجیره تأمین بشر دوستانه وضعیت مطلوبی ندارد.

۳. هرگاه حد پایین منفی و حد بالا مثبت باشد، در سطح اطمینان ۹۵٪ میانگین با مقدار مورد آزمون (عدد ۳) تفاوت معناداری ندارد و به این معنی است که ابعاد یا شاخص‌های مورد نظر در زنجیره تأمین بشر دوستانه وضعیت متوسطی دارند (مؤمنی و فعال قیومی، ۱۳۹۴: ۶۱).

در پایان، میانگین و نتیجه وضعیت آزمون آورده شده است. در واقع هرچه میانگین متغیرهای تحقیق از عدد ۳ بیشتر باشد نشان‌دهنده‌ی موافقت بیشتر افراد نمونه با سؤالات مربوط به آن متغیر و در نتیجه وضعیت بهتر آن متغیر است و برعکس هرچه میانگین متغیرهای تحقیق از عدد ۳ کمتر باشد نشان‌دهنده‌ی مخالفت بیشتر افراد نمونه با سؤالات مربوط به آن متغیر و در نتیجه وضعیت بدتر آن متغیر است که تفسیرهای صورت گرفته در این پژوهش بر این مبنا می‌باشد؛ که نتایج آن به شرح ذیل می‌باشد: در شهر کیاسر وضعیت شاخص «مسئولیت و پاسخگویی» با توجه به مثبت بودن حد بالا و پایین و بالاتر بودن میانگین آن از ۳ با احتمال ۹۵ درصد در وضعیت **مطلوب** قرار دارد و وضعیت شاخص‌های «اثربخشی و کارایی» و «عدالت» با توجه به نظر شهروندان **متوسط** ارزیابی شده است. همچنین شاخص‌های «مشارکت»، «شفافیت» و «پذیرا و پاسخ‌ده بودن» در وضعیت **نامطلوب** قرار دارد. در مجموع وضعیت کل ابعاد **متوسط** است. در جدول ۳ وضعیت هر یک از شاخص‌های حکمروایی خوب شهری آمده است.

جدول ۳ - آماره آزمون میانگین حکمروایی خوب شهری

شاخص‌های حکمروایی خوب شهری	مقدار آزمون - ۳					
	آماره t	درجه آزادی	معنی‌داری دوطرفه (sig)	تفاوت میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪	
					حد بالا	حد پایین
مشارکت	-۴,۲۹	۲۴۹	۰,۰۰۰	-۰,۲۴	-۰,۳۵	-۰,۱۳
اثربخشی و کارایی	۰,۷۵	۲۴۹	۰,۴۵۲	۰,۰۵	-۰,۰۸	۰,۱۸
مسئولیت و	۲,۰۹	۲۴۹	۰,۰۳۸	۰,۱۴	۰,۰۰۸	۰,۲۷
نامطلوب						۲,۷۶
متوسط						۳,۰۵
مطلوب						۳,۱۴

پاسخگویی								
شفافیت	۲,۶۰	-۰,۲۶	-۰,۵۱	-۰,۳۹	۰,۰۰۰	۲۴۹	-۵,۹۵	نامطلوب
پذیرا و پاسخ‌ده بودن	۲,۸۲	-۰,۰۳۷	-۰,۳۱	-۰,۱۷۶	۰,۰۱۳	۲۴۹	-۲,۵۰۳	نامطلوب
عدالت	۳,۰۹	۰,۲۵	-۰,۰۶۵	۰,۰۹۴	۰,۲۴۶	۲۴۹	۱,۱۶	متوسط
کل ابعاد	۲,۹۱	۰,۰۲۵	-۰,۱۹۹	-۰,۰۸۷	۰,۱۲۸	۲۴۹	-۱,۵۲	متوسط

منبع: نگارندگان

پس از مشخص شدن شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در شهر کیاسر و مؤلفه‌های آن‌ها برای ارزیابی کمی و پاسخ‌گویی به سؤال‌های پژوهش از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم با نرم‌افزار SPLS استفاده شده است که در آن روش میانگین واریانس توسعه یافته (AVE) برای بررسی روایی همگرای پژوهش به کار گرفته می‌شود و طبق نظر فورنل و لارکر استاندارد بالای ۰,۵ برای این شاخص مناسب است. همچنین برای سنجش روایی از آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی (CR) استفاده شد. کرونباخ میزان استاندارد بالای ۰,۷ را برای آلفا و باگازی مقدار بالای ۰,۶ را برای پایایی ترکیبی بیان کرده‌اند (Cronbach, 1951). مقدار ضرایب ذکر شده در جدول ۴ آمده است که نشان از پایایی و روایی مناسب سؤال‌های پژوهش دارد؛ یعنی شاخص‌ها و مؤلفه‌های شناسایی شده به خوبی توانایی اندازه‌گیری مفهوم مورد بررسی را دارند.

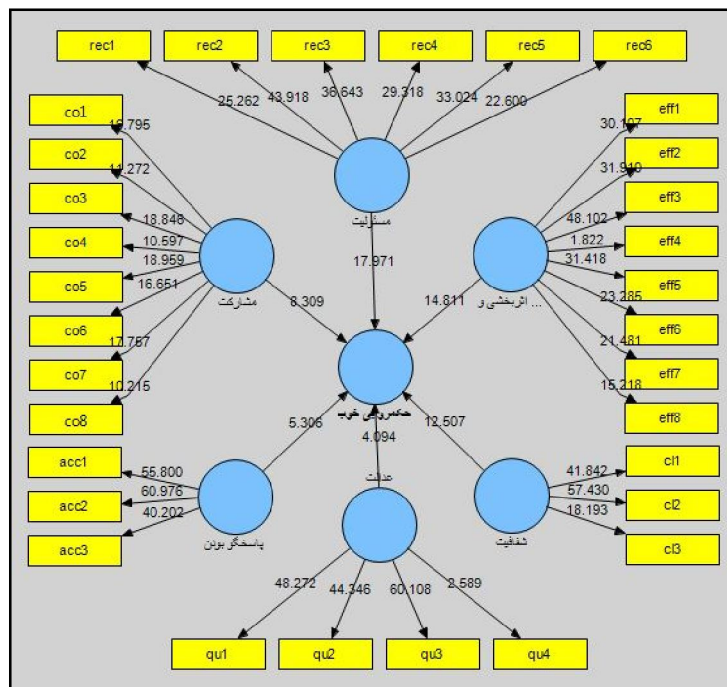
جدول ۴- پایایی و روایی سؤال‌های پژوهش

عوامل	تعداد سؤال	آلفای کرونباخ	AVE	CR
مشارکت	۸	۰,۹۵۸	۰,۴۹۶	۰,۹۶
اثربخشی و کارایی	۸	۰,۸۴۳	۰,۷۶۳	۰,۹
مسئولیت و پاسخ‌گویی	۶	۰,۸۴۷	۰,۷۰۴	۰,۹
شفافیت	۳	۰,۹۳۳	۰,۷۵۱	۰,۹۴
پذیرا و پاسخ‌ده بودن	۳	۰,۸۸۵	۰,۵۵۶	۰,۹
عدالت	۴	۰,۹۰۴	۰,۸۴	۰,۹۴
حکمروایی خوب شهری	۳۲	۰,۹۲۵	۰,۶۷	۰,۹۴

منبع: نگارندگان

### رابطه بین شاخص‌های مؤلفه‌های استخراج‌شده و حکمروایی خوب شهری

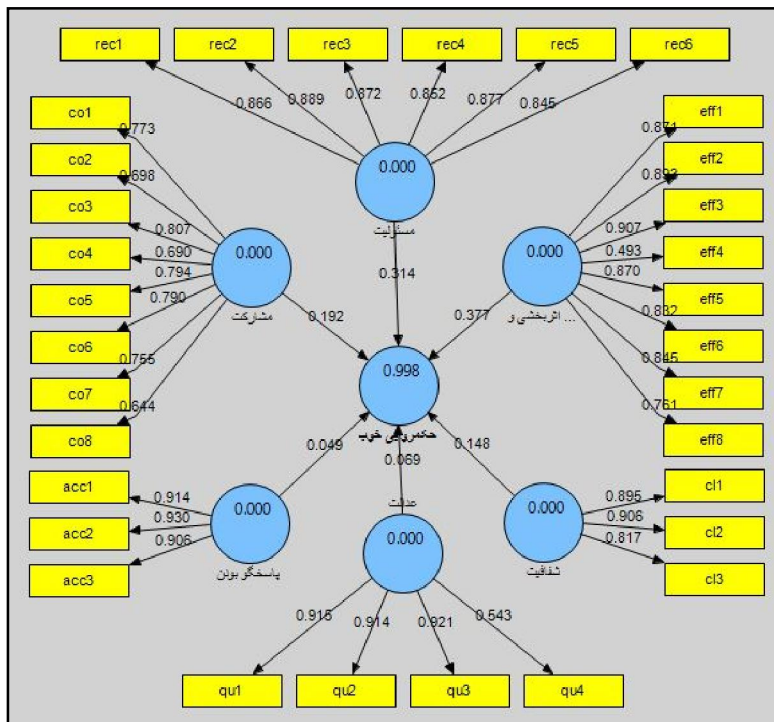
شاخص‌های استخراج‌شده از مبانی نظری توسط نگارندگان جهت سنجش حکمروایی خوب شهری به صورت مدلی تدوین شد، با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی و با نرم‌افزار SPLS مورد آزمون قرار گرفت. مقادیر T-value برای تمامی مسیرها از میزان استاندارد قدر مطلق ۱/۹۶ بالاتر است (خارج از بازه‌ی مشخص‌شده است) و گواه آن است که شاخص‌ها و مؤلفه‌های تعیین‌شده به خوبی در ایجاد حکمروایی خوب شهری در شهر کلاس نقش دارند که مقادیر و مدل نهایی در شکل ۳ آمده است.



شکل ۳- مقادیر T-value منبع: نگارندگان

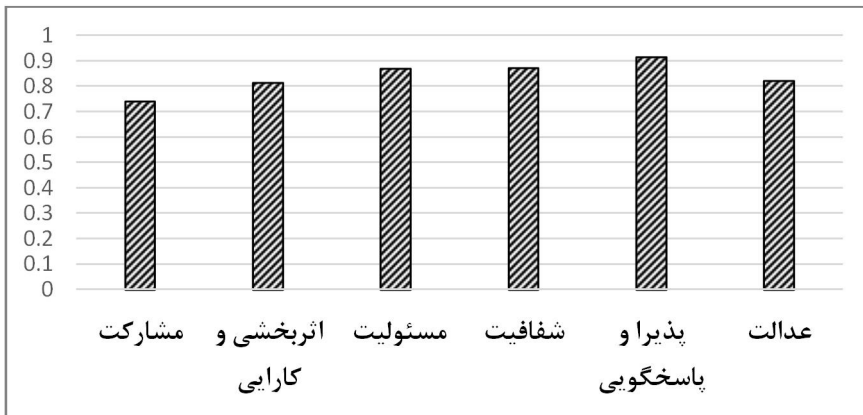
در شکل ۴، ضرایب مسیر که بیانگر شدت رابطه است، مشاهده می‌شود. اندازه ضریب مسیر نشان‌دهنده قدرت و قوت رابطه بین دو متغیر است. مقدار ضریب تعیین نیز نشان‌دهنده‌ی این مطلب است که چه مقدار از متغیر وابسته به کمک متغیر مستقل تبیین می‌شود. در این پژوهش تمامی مقادیر  $R^2$  بیشتر از مقدار ۰/۵ بودند که بیانگر تأثیرگذاری قوی بین تمامی متغیرها (سازه‌ها)ی مدل پژوهش می‌باشد. اعداد روی مسیرها نشان‌دهنده

ضرایب مسیر و اعداد داخل دایره بیانگر  $R^2$  می باشند.



شکل ۴- ضرایب مسیر و بار عاملی منبع: نگارندگان

در شکل ۵ میزان اهمیت هر یک از ۶ شاخص انتخاب شده جهت سنجش وضعیت حکمروایی خوب شهری در شهر کیاسر مورد نمایش گذاشته شده است. در این بین پذیرا و پاسخده بودن با ضریب ۰,۹۱۷ دارای بیشترین اهمیت و مشارکت شهروندان با ضریب ۰,۷۴۳ دارای کمترین اهمیت می باشد. در این بین به ترتیب اولویت شاخص شفافیت با ضریب ۰,۸۷۳، مسئولیت با ضریب ۰,۸۷۰، عدالت با ضریب ۰,۸۲۳ و اثر بخشی و کارایی با ضریب ۰,۸۱۵ قرار دارند.



شکل ۵ - اهمیت شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در شهر کیاسر منبع: نگارندگان

در شکل‌های ۳ و ۴ روابط مؤلفه‌ها با حکمروایی خوب شهری مورد بررسی قرار گرفته‌اند. همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، تمامی شاخص‌های فرض شده مورد تأیید قرار گرفته‌اند؛ به عبارت دیگر این شاخص‌ها به خوبی توانایی اندازه‌گیری سازه اصلی این پژوهش که حکمروایی خوب شهری است را دارند.

جدول ۵ - تحلیل روابط مؤلفه‌های اصلی پژوهش

ردیف	رابطه	عوامل	ضریب مسیر	نتیجه آزمون
۱	→	مشارکت	۰٫۱۹۲	تأیید
۲	→	اثربخشی و کارایی	۰٫۳۷۷	تأیید
۳	→	مسئولیت	۰٫۳۱۴	تأیید
۴	→	شفافیت	۰٫۱۴۸	تأیید
۵	→	پذیرا و پاسخ‌ده بودن	۰٫۰۴۹	تأیید
۶	→	عدالت	۰٫۰۶۹	تأیید

منبع: نگارندگان

## نتیجه‌گیری

یکی از جدیدترین و موفقیت‌آمیزترین الگوها در زمینه مدیریت شهری، الگوی حکمروایی خوب شهری است که در واقع یک سیستم مدیریت شهری به شکل مشارکتی محسوب می‌شود. محوریت این رویکرد در مدیریت شهری، بر مبنای توسعه‌ای مردم سالار و

برابر خواهانه، برای تأثیرگذاری تمامی نیروهای دارای نفع و نفوذ در اداره امور شهرها و همچنین پاسخگویی به تمامی نیازهای این گروه‌ها است. مفهوم حکمروایی خوب شهری و شاخص‌های آن به دنبال یک هدف مشترک هستند که آن مقتدر سازی شهروندان است و عبارت است از قدرت مشارکت شهروندان در رویدادها و مؤسساتی که بر زندگی آن‌ها اثر می‌گذارد. مطالعاتی که تاکنون در این زمینه مطرح شده‌اند شاخص‌های متعددی را برای سنجش حکمروایی خوب مطرح نمودند. در این پژوهش شش شاخص مشارکت، اثربخشی و کارایی، مسئولیت، شفافیت، پذیرا و پاسخده بودن و عدالت به‌عنوان شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در شهر کیاسر مورد سنجش قرار گرفتند. برای سنجش سطح رضایت شهروندان از شاخص‌های حکمروایی خوب شهری، از آزمون میانگین استفاده شد. با توجه به یافته‌ها، در شهر کیاسر طبق نظر شهروندان از شش شاخص انتخابی تنها شاخص «مسئولیت و پاسخگویی» در وضعیت مطلوب قرار دارد و سایر شاخص‌ها در وضعیت متوسط و نامطلوب قرار دارند. به طوری که وضعیت شاخص‌های «اثربخشی و کارایی» و «عدالت» با توجه به نظر شهروندان متوسط ارزیابی شده است و شاخص‌های «مشارکت»، «شفافیت» و «پذیرا و پاسخده بودن» در وضعیت نامطلوب قرار دارد. در این مقاله، همچنین روابط بین شاخص‌های (مشارکت، اثربخشی و کارایی، مسئولیت و پاسخگویی، شفافیت، پذیرا و پاسخده بودن و عدالت) با حکمروایی خوب شهری در شهر کیاسر مورد سنجش قرار گرفت. و با توجه به ضرایب مسیر و بار عاملی این نتیجه حاصل شد که تمامی شاخص‌های فرض شده مورد تأیید قرار گرفتند؛ یعنی این شاخص‌ها به خوبی توانایی اندازه‌گیری سازه اصلی این پژوهش که حکمروایی خوب شهری است را دارند. در این پژوهش، در ادامه برای تعیین میزان اهمیت هر یک از شش شاخص انتخاب شده در رضایت شهروندان از روش مدل‌سازی ساختاری استفاده شد و میزان تأثیر هر کدام از این شاخص‌ها در حکمروایی خوب شهری شهر کیاسر مشخص شد. نتایج نشان داد که شاخص پذیرا و پاسخده بودن در شهر کیاسر در حکمروایی شهری دارای بیشترین اهمیت و شاخص مشارکت شهروندان دارای کمترین اهمیت هستند. به توجه به نتایج، به نظر می‌رسد شهروندان هنوز از وظایف و اختیارات خود در قبال شهرداری و بالعکس آگاهی کافی ندارند؛ هرچند که با افزایش اطلاع و آگاهی که در چند سال گذشته صورت گرفته مردم نسبت به گذشته روشن‌تر شده و به‌صورت تدریجی تمایل خود را به شرکت در طرح‌ها و پروژه‌های شهری و همچنین اداره شهر نشان می‌دهند.

### پیشنهادها

- فراهم کردن شرایط لازم و در نظر گرفتن قوانین و مقررات مشخص در جهت مشارکت شهروندان و تمامی ذینفعان شهری در روند تهیه و اجرای طرح‌های شهری.
- توجه یکسان به تمامی مناطق شهری از جهت ارائه خدمات و اجرای پروژه‌ها شهری.
- ایجاد کمیته واحد جهت پاسخگویی به شهروندان و همچنین اعتمادسازی با ارائه اطلاعات و شفافیت سازی برای شهروندان.
- بسترسازی در جهت ایجاد ارتباط هماهنگ بین سازمان‌های دولتی، شهروندان و سازمان‌های غیردولتی (نماینده گروه‌های مختلف).



## منابع و مآخذ:

۱. ابراهیم زاده، ع.، کاظمی زاد، ش. ۱۳۹۲. سنجش میزان رضایتمندی و تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری (مطالعه موردی: شهرداری زاهدان). فصلنامه علمی- پژوهشی جغرافیا و توسعه، شماره ۳۰: ۲۲-۱.
۲. آدینه‌وند، ع.، حاجی‌زاده، م.، قدمی، م. ۱۳۹۱. بررسی عملکرد شهرداری در چهارچوب حکمرانی خوب شهری (نمونه مورد مطالعه: شهر بابلسر). فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت شهری، شماره ۳۱: ۴۱-۶۴.
۳. آدینه‌وند، ع. ۱۳۹۱. ارزیابی عملکرد شهرداری‌های هشتگانه شهر اهواز در چهارچوب حکمرانی خوب شهری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم زمین، دانشگاه شهید چمران.
۴. آروین، م.، پورا احمد، ا. ۱۳۹۸. ارزیابی کیفیت محیط مسکونی با استفاده از تکنیک DEMATEL و روش فازی (نمونه موردی: شهر اهواز). فصلنامه علمی- پژوهشی آمایش محیط، دوره دوازدهم، شماره ۴۴: ۱-۲۰.
۵. تقوایی، ع.، تاجدار، ر. ۱۳۸۸. درآمدی بر حکمرانی خوب شهری در رویکردی تحلیلی. فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۳: ۴۵-۵۸.
۶. تقی زاده، ا.، بالیده، ا.، باقری، ک. ۱۳۹۲. بررسی میزان تحقق‌پذیری حکمروایی خوب شهری در شهرهای کوچک (مطالعه موردی: شهر استهبان). اولین همایش ملی جغرافیا، شهرسازی و توسعه پایدار، تهران.
۷. جعفر نژاد، م.، اسلامی، ح.، علوی راد، ع. ۱۳۹۲. سنجش میزان رضایتمندی شهروندان تهرانی از خدمات و کارکنان شهرداری تهران. فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری، شماره پنجم: ۱۰۳-۱۱۷.
۸. حکمت نیا، ح.، موسوی، م. ۱۳۸۶. سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر یزد). فصلنامه علمی- پژوهشی جغرافیا و توسعه دانشگاه سیستان و بلوچستان. شماره ۹: ۱-۱۶.
۹. رفیعیان، م.، زهرا، خ. ۱۳۸۸. بررسی شاخص‌ها و معیارهای مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری. فصلنامه راهبرد، سال هجدهم، شماره ۵۳: ۲۴۸-۲۲۷.
۱۰. رهنما، م.، اسدی، ر. ۱۳۹۳. تعیین وضعیت شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در شهر مشهد. فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای دانشگاه اصفهان، شماره ۲۰: ۱۴۳-۱۶۲.

۱۱. زیاری، ک.، نیک پی، وحید، حسینی، ع. ۱۳۹۲. سنجش میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری براساس الگوی حکمرانی خوب شهری (مطالعه موردی: شهر یاسوج). فصلنامه علمی - پژوهشی مسکن و محیط روستا، شماره ۱۴۱: ۸۶-۶۹.
۱۲. سرشماری عمومی نفوس و مسکن. مرکز آمار ایران، ۱۳۹۰.
۱۳. شاکری، ح.، فدایی، ع. ۱۳۹۳. راهبردهایی برای تحقق حکمرانی خوب شهری در چهارچوب نظریه سیستمی، کنفرانس ملی معماری و منظر شهری پایدار.
۱۴. صفایی پور، م.، امان پور، س.، نادری چگنی، ز. ۱۳۹۲. ارزیابی و تحلیل میزان تحقق پذیری حکمرانی خوب شهری در شهر خرم آباد. فصلنامه علمی - پژوهشی جغرافیا و برنامه ریزی شهری چشم انداز زاگرس، شماره ۱۷: ۱۱۵-۱۳۰.
۱۵. علیزاده، ه.، نعمتی، م.، رضایی جعفری، ک. ۱۳۹۴. تحلیلی بر معیارهای حکمرانی خوب شهری با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی فازی. مطالعات و پژوهش های شهری و منطقه ای، سال ششم، شماره ۲۴: ۱۰۵-۱۲۸.
۱۶. کریمیان بستانی، م.، بلوچی، ع.، جوبه، ص. ۱۳۹۲. سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر زاهدان). فصلنامه علمی - پژوهشی چشم انداز جغرافیایی (مطالعات انسانی)، سال هشتم، شماره ۲۲: ۱۱۷-۱۳۱.
۱۷. محقق نسب، ع.، نسترن، م.، محمدی، م. ۱۳۹۸. مکانیابی چندمعیاره کاربری فضاهای سبز با استفاده از روش تحلیل مناسب کاربری زمین (مطالعه موردی: شهر اراک). فصلنامه علمی - پژوهشی آمایش محیط، دوره دوازدهم، شماره ۴۴: ۴۳-۶۴.
۱۸. موحد، ع.، قاسمی کفرودی، س.، کمان رودی، م.، ساسان پور، ف. ۱۳۹۴. بررسی توسعه محله های شهری با تأکید بر الگوی حکمرانی خوب شهری (مورد مطالعه: منطقه ۱۹ شهرداری تهران). فصلنامه علمی - پژوهشی برنامه ریزی و آمایش فضا، دوره نوزدهم، شماره ۱: ۱۴۷-۱۷۹.
۱۹. مهندسین مشاور سامان اندیش شهر و روستا. طرح جامع شهر کیاسر. ۱۳۹۴.
۲۰. مؤمنی، م.، فعال قیومی، ع. ۱۳۹۴. تحلیل آماری با استفاده از SPSS، چاپ دوم. انتشارات گنج شایگان. ۳۱۲ صفحه.
۲۱. نوبری، ن.، رحیمی، م. ۱۳۸۹. حکمرانی خوب شهری، دانش شهر، شماره ۱۱. مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران.
۲۲. هال، پ.، فایفر، ا. ۱۳۹۴. آینده شهری قرن بیست و یکم: دستور کار جهانی برای شهرهای قرن بیست و یکم. ترجمه: اسماعیل صادقی و ناهید صفایی. چاپ دوم. انتشارات

آذرخش. ۴۵۹ صفحه.

23. Abniki, H ,.Mousanejad, M.J. (2011), Good Governance and Urban Management, International Journal of Political Science, Vol. 1, No.1, 25-34.
24. Akgul, D.(2012). Measuring the Satisfaction of Citizens for the Services given by the Municipality: The Case of Kirşehir Municipality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 62, 555-560.
25. Azouz, N. 2015, Good Urban Governance of Informal Settlements in Metropolitan Areas ,Thesis Submitted for the partial Fulfilment for the Requirement of the Degree of Master of Science in Urban Planning and Design, Faculty of Engineering-Ain Shams University, 1-137.
26. Cash, C. 2016. Good governance and strong political will: Are they enough for transformation? *Land Use Policy*, 50, 301-311.
27. Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E & ,Leivaditou, E. (2014). Measuring citizen satisfaction using the SERVQUAL approach: the case of the ' Hellenic post'. *Procedia Economics and Finance*.360-349,9.
28. Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*,334-297,(3)16.
29. de Oliveira, J. A. P., Doll, C. N., Balaban, O., Jiang, P., Dreyfus, M ,. Suwa, A & ... ,.Dirgahayani, P. (2013). Green economy and governance in cities: assessing good governance in key urban economic processes. *Journal of Cleaner Production*, 58, 138-152.
30. Ferland, B. (2015). A rational or a virtuous citizenry?–The asymmetric impact of biases in votes-seats translation on citizens' satisfaction with democracy. *Electoral Studies*,408-394,40.
31. Huhe, N., Chen, J & ,.Tang, M. (2015). Social trust and grassroots governance in rural China. *Social science research*, 363-351,53.
32. Jonga, W.2012, Prioritizing Political Banditry than Good Governance: Rethinking Urban Governance in Zimbabwe, *International Journal of Humanities and Social Science* ,Vol. 2, No. 24, 117-135.
33. Mapira, J .2011. Urban Governance and Mismanagement: an Environmental Crisis in Zimbabwe, *Journal of Sustainable*

- Development in Africa, Volume 13, No.6.
34. Nallathiga ,R.2008, Metropolitan Urban Governance Approaches and Models: Some Implications for Indian Cities Centre for Good Governance, 1-17.
  35. Stewart, K. (2006). Designing good urban governance indicators: The importance of citizen participation and its evaluation in Greater Vancouver .Cities, 23(3), 196-204.
  36. Tosics, I .2011.Governance challenges and models for the cities of tomorrow ,Metropolitan Research Institute, Budapest, 1-42.
  37. Yousaf, M., Ihsan, F & ,Ellahi, A. (2016). Exploring the impact of good governance on citizens' trust in Pakistan. Government Information Quarterly,209-200,(1)33.
  38. Zenker, S & ,Rütter, N. (2014). Is satisfaction the key? The role of citizen satisfaction, place attachment and place brand attitude on positive citizenship behavior. Cities.17-11,38.