

مجله جغرافیا و توسعه فضای شهری، سال پنجم، شماره ۲، پاییز و زمستان ۱۳۹۷، شماره پیاپی ۹

## ارزیابی رابطه رضایت شهروندی و الگوی عملکرد مدیریت محلی مبتنی بر شاخص‌های حکمروایی مطلوب شهری؛ مطالعه موردی مناطق ۲، ۵ و ۶ شهر تبریز

شهریور روستایی (دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران)

[srostaiei@tabrizu.ac.ir](mailto:srostaiei@tabrizu.ac.ir)

شهلا نعیمی مطلق (کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران، نویسنده مسئول)

[naeimishahla@yahoo.com](mailto:naeimishahla@yahoo.com)

فرزانه درویشی (کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران)

[darvish\\_farzane@yahoo.com](mailto:darvish_farzane@yahoo.com)

تاریخ تصویب: ۱۳۹۷/۰۸/۱۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۱/۰۴

صص ۱۴۴-۱۲۷

### چکیده

در حال حاضر رویکردی که به عنوان اثربخش‌ترین، کم هزینه‌ترین و پایدارترین شیوه اعمال مدیریت شهری معرفی می‌شود حکمروایی خوب شهری می‌باشد. هدف از حکمروایی خوب شهری تقویت فرایند توسعه شهری می‌باشد به گونه‌ای که زمینه و محیط مناسبی برای زندگی راحت و کارآمد شهروندان و رضایت آنان فراهم شود. لذا در این مقاله سعی شده است که با استفاده از پرسش میدانی رضایت شهروندان از وضعیت عملکرد شهرداری مناطق ۲، ۵ و ۶ مبتنی بر شاخص‌های حکمروایی مطلوب شهری پیمایش شود. در پرسشنامه برای ترسیم نقشه ذهنی از شاخص‌هایی هم چون: اعتماد سازی، پاسخگویی، تکریم و احترام، تخصص‌گرایی، نظم و قانون‌مداری، اطلاع‌رسانی و آشنایی با حقوق خود، استفاده شده است که هدف رسیدن به بازخورد عملکرد شهرداری در میان شهروندان است. جامعه مورد نظر ما در این پژوهش مراجعه کنندگان به شهرداری‌های سه منطقه شهری تبریز (مناطق ۲، ۵ و ۶) هستند که به صورت تصادفی ۳۰۰ نفر انتخاب و پرسشنامه بین آنها توزیع شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزارهای مختلفی از جمله SPSS استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داده است که رضایت شهروندی از عملکرد شهرداری در ارتباط با کارایی شاخص‌های حکمروایی از حد متوسط پایین‌تر است. همچنین نتایج نشان می‌دهد که شاخص اطلاع‌رسانی و آشنایی با حقوق بیشترین تأثیر را بر رضایت از عملکرد شهرداری داشته است.

**کلید واژه‌ها:** حکمروایی شهری، حکمروایی مطلوب شهری، شهر تبریز، شهروندان، عملکرد شهرداری.

## ۱. مقدمه

شهری تأکید کرده است (تقوایی و تاجدار، ۱۳۸۸، ص. ۴۶).

## ۱.۱. طرح مسئله

شواهد نشان می‌دهد در حالی که در سال ۱۹۵۰ تقریباً ۲۸ درصد و در حال حاضر بیش از ۵۰ درصد جمعیت جهان در شهرها زندگی می‌کنند، جهان همچنان با روند روبه رشد شهرنشینی روبه روست؛ به گونه‌ای که تا سال ۲۰۲۰ بیش از ۶۶ درصد جمعیت جهان در شهرها زندگی خواهند کرد (مورگان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷، ص. ۷). این رشد سریع و بی‌رویه شهرها و انبوه جمعیت شهرنشین جهان، بیش از هر زمان دیگری نه تنها معنای هویت شهری و کارکردهای مورد انتظار از آن (جیمز<sup>۲</sup>، ۱۹۹۱، ص. ۱۱) را به ویژه در شهرهای بزرگ و مناطق پیرامون آنها تغییر داده است بلکه مدیریت شهری را به یکی از پیچیده‌ترین و اصلی‌ترین عرصه‌های روابط حکومت و مردم تبدیل کرده است. از نیمه دوم قرن بیستم و پس از جنگ جهانی دوم به دنبال تغییرات ساختاری و بنیادی در اوضاع اقتصادی، اجتماعی و سیاسی جهان، مطالعات نظری و تحقیقات کاربردی در حیطه مدیریت و برنامه‌ریزی شهری به طور جدی صاحب نظران و متخصصین امور شهری را وادار به چرخش محسوسی به سوی نظام‌های دموکراتیک شهری و رویکرد اداره شهرها از سطوح خرد به کلان نمود (لرنر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸، ص. ۲۰-۲۳). به عبارتی رهیافت‌ها و روش‌های برون رفت از ناپایداری شهرنشینی، بر ظرفیت‌سازی و توانمند بودن مدیریت

تجربیات کشورهای جهان و البته بسیاری از تجربیات شهرداری در کشور ما نشان داده است که نمی‌توان از نگاه بالا و در قالب نقشه‌های مختلف در حل معضلات شهری موفق شد (نصیری، ۱۳۹۴، ص. ۱۴۰). اینک مبحث حکمروایی شهری (حکمروایی خوب شهری)، که ناظر بر نوع خاصی از رابطه میان دولت و جامعه مدنی است و تأکید بر واگذاری قسمتی از اداره امور شهری به شهروندان دارد، در همین راستا مطرح شده و به تبع آن، ساختار مدیریت شهری مناسب، جهت تحقق حکمروایی خوب مطرح می‌شود. هدف از حکمروایی خوب شهری که متشکل از شاخص‌های عدالت، تمرکززدایی، کارایی و اثربخشی، قانون‌مداری، پاسخگویی، شفافیت و مسئولیت‌پذیری، اجماع محوری، مشارکت است، تقویت فرآیند توسعه شهری می‌باشد به گونه‌ای که در جامعه، زمینه و محیط مناسبی برای زندگی راحت و کارآمد شهروندان، به تناسب ویژگی‌های اجتماعی و اقتصادی آنان فراهم شود (نوبری و رحیمی، ۱۳۸۹، ص. ۱۸). در ایران این ساختار مبتنی بر انتخاب شورای شهر توسط مردم و انتخاب شهردار توسط این شورا، جهت مدیریت سازمان شهرداری است؛ تا حکمروایی شهری مورد نظر تحقق یابد (ابراهیم‌زاده و اسدیان، ۱۳۹۲، ص. ۱۸). امروزه با پیچیده‌تر شدن ساختارها و وظایف سازمان‌ها در عرصه‌های مدیریتی شهرها، وظایف شهرداری به عنوان مهم‌ترین نهاد غیردولتی بیش از پیش شده است. عملکرد مناسب و کارآمد آن

1. Morgan
2. James
3. Lerner

که مناطق ۲، ۵ و ۶ نیز از این قاعده مستثنی نیستند و نیازمند سیستم مدیریتی جدید و پویاتری می‌باشند تا بتوانند میزان اثرگذاری خود را در شهر افزایش دهند. در این مقاله سعی شده است، شاخص‌های مهم حکمروایی خوب شهری که در حال حاضر جایگاه آن در توسعه و مدیریت شهری مورد تأیید همگان قرار گرفته است را مورد مطالعه قرار دهیم در همین راستا پژوهش مورد نظر به بررسی سنجش میزان تحقق حکمروایی شهری در شهر تبریز و تأثیر آن بر رضایتمندی شهروندان از شهرداری به عنوان یکی از ساختارهای مدیریتی که حکمروایی شهری در آن جلوه‌گر خواهد شد، پرداخته است. سوالاتی که تحقیق حاضر در پی پاسخ‌گویی به آنها می‌باشد شامل موارد زیر می‌باشد:

- رضایت شهروندی از الگوی مدیریت محلی مبتنی بر شاخص‌های حکمروایی شهری در چه سطحی است؟
- آیا بین رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری و کارآمدی شاخص‌های حکمروایی شهری رابطه معنی‌داری وجود دارد؟
- اولویت تاثیرگذاری شاخص‌های حکمروایی شهری در شکل‌گیری الگوی مدیریت محلی به چه صورت است؟

#### ۱.۲. پیشینه و مبانی نظری تحقیق

کندی استورات<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) در مقاله‌ای با عنوان طراحی شاخص‌های حکمروایی خوب شهری: اهمیت مشارکت شهروندان و ارزیابی آن در ونکوور بزرگ به ارزیابی حکمروایی خوب شهری و

سازمان‌ها موجب مشارکت شهروندان در اداره امور و انجام فعالیت‌های مربوطه خواهد شد و بر رضایتمندی شهروندان دامن خواهد زد (موسوی و حکمت‌نیا، ۱۳۸۶، ص. ۱۹۴).

بنابراین در حال حاضر رویکردی که به عنوان اثربخش‌ترین، کم هزینه‌ترین و پایدارترین شیوه اعمال مدیریت شهری معرفی می‌شود «حکمروایی خوب شهری» می‌باشد. نیم‌نگاهی به وضعیت مدیریت شهری در ایران نشان می‌دهد به دلایلی چون تمرکزگرایی، برون‌زا بودن برنامه‌ها و طرح‌های شهری، اقتصاد رانتی و مبتنی بر نفت، مدیریت شهری تحت تأثیر دولت است و مدام از مدیریت سیستمی و یکپارچه فاصله گرفته و در گرداب مدیریت بخشی و سلولی گرفتار آمده و همچنین از روند شهرنشینی و مسائل برآمده از شهرنشینی، عقب مانده و در دیدگاه‌ها و نگرش‌های از بالا به پایین گرفتار گردیده است (بوچانی، ۱۳۸۶، ص. ۱۲).

مدیریت شهری در کلانشهر تبریز نیز چون سایر شهرهای بزرگ و میانه ایران بجز تفاوت در جزئیات از همان الگوها و ساختار مدیریتی حاکم بر کشور پیروی می‌کند. از این رو اصلاح و بازنگری ساختار نظام مدیریتی در کشور و تطابق آن با تحولات نوین در عرصه مدیریت شهری به طور جدی ضروری می‌باشد و می‌بایست مابین رویکردهای نوین و شرایط و ویژگی‌های ضروری اجتماعی، اقتصادی حاکم بر مدیریت شهری ایران از رهیافت‌های موثر در اصلاح و ارتقای مدیریت شهرها بهره برد.

با توجه به اینکه مدیریت محله‌های شهری در کلانشهر تبریز در سطح پایینی است به نظر می‌رسد

دونی<sup>۲</sup> (۲۰۱۶) در تحقیقی به تأثیر حکمروایی خوب بر مدیریت ریسک غذایی در آفریقا پرداخته است و معتقد است سیستم‌های مواد غذایی شهری به طور فزاینده‌ای به عنوان موضوعی که مسائل مربوط به امنیت غذایی شهری و فقر شهری را حل می‌کند شناخته شده است. بنابراین نیاز به مطالعه و شناخت بیشتری دارد. این موضوع به ویژه در آفریقا که با نرخ بالای رشد جمعیت شهری و سطوح بالای ناامنی غذایی شهری روبرو است اهمیت ویژه‌ای دارد. نویسنده در این مقاله، با بیان این مطلب که مدیریت بر روی سیستم‌های مواد غذایی در آفریقا با توجه به اینکه طیف وسیعی از مدیران حکومتی بر روی امنیت غذایی تأثیر می‌گذارند دارای پیچیدگی خاصی است، پیشنهاد می‌کند با شناخت و درک فرایندهای حکمروایی خوب شهری موجود و تأثیر آن بر روی سیستم‌های غذایی شهری راهکارهای برای بهبود امنیت غذایی شهری در آفریقا ارائه شود.

ایردی و سایل<sup>۳</sup> (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان حکمروایی و بازایی: مقابله با فاجعه اخیر در سریلانکا و نیوزیلند به بهبود شرایط در نیوزیلند بعد از زلزله ۲۰۱۰ و ۲۰۱۱ و تأثیر قابل توجهی که حکمروایی بر روی بهبود اوضاع پس از یک فاجعه طبیعی دارد پرداخته است. این مقاله ساختارهای حکومتی که این دو بهبود را هدایت می‌کند را مورد بحث قرار داده است. نتایج نشان می‌دهد که اگرچه اثرات بلایای طبیعی به طور بالقوه ای می‌تواند طول عمر و بهبودی آنها را پیچیده کند، سازگاری روند و

شاخص‌های مربوط به آن پرداخته است، نویسنده پنج مؤلفه مهم حکمروایی خوب شهری را کارایی و اثربخشی، مساوات و برابری، مشارکت، پاسخگویی و امنیت معرفی کرده و برای هر مؤلفه چند شاخص مشخص می‌کند. پس ضمن تعریف مفاهیم به کاررفته در مقاله به انتخاب مقیاسها، انتخاب نمونه‌ها و در نهایت ارزیابی شاخص‌ها به این نتیجه می‌رسد که هر چقدر ضرایب شاخص‌ها بالا باشد نشان دهنده حکمروایی خوب و هر چه ضرایب پایین باشد نشان می‌دهد که حکمروایی شهری با بحران مواجه است.

کاکو<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) در مقاله‌ای با عنوان حکمروایی خوب شهری و پایداری شهری با استفاده از تجربیات سه شهر اروپایی بسیار متفاوت، بوداپست، آمستردام و تروندهایم، نشان داده است که سازمان‌های نوین اقتصادی (OIE) راهکارها و پیشنهادها را برای یک منطقه در حال تحول در یک محیط شهری همانند تجزیه و تحلیل برنامه ریزی و توسعه املاک شهری ارائه می‌دهد. موضع گرفته شده در اینجا این است که حکمروایی خوب جامعه نیاز به حمایت از بخش خصوصی نیز دارد. سیاست‌های هوشمندانه، مقررات و به ویژه انگیزه‌های تعیین شده در سطح محلی و منطقه‌ای ضروری است تا به اهداف پایداری که در دستور کار ریو در سال ۱۹۹۲ اشاره شده است، برآورده شود. این مقایسه بین المللی تلاش می‌کند تا برخی از پاسخ‌های هدایت شده به پرسش تجربی را در مورد چگونگی پایداری سه مورد از حکومت‌های خاص کشور و شهر در قالب توسعه اموال آنها را ارائه دهد.

2. Devaney  
3. Gjerde and Sylva

1. Kauko

نتایج در ارتباط با هنجارهای فرهنگی و مسئله حیاتی مسکن، موضوعات کلیدی در ارتباط با این دو مورد بهبودی هستند.

ابراهیم زاده و اسدیان (۱۳۹۲) در مقاله‌ای میزان تحقق‌پذیری حکمروایی خوب شهری در شهر کاشمر را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده‌اند. رویکرد حاکم بر این پژوهش توصیفی تحلیلی است. نتایج مقاله نشان داد که سه شاخص حکمروایی خوب شهری شامل: شفافیت و اطلاع‌رسانی، قانون‌مداری و کارایی و اثربخشی پس از انجام آزمون  $t$ -test، میزان  $sig$  دست آمده برابر با ۰/۱۰۰ است، که بیانگر پایین بودن میزان تحقق حکمروایی خوب شهری در شهر کاشمر است.

مومنی و توکلی (۱۳۹۵) در مقاله‌ای تحت عنوان بررسی میزان تحقق‌پذیری شاخص‌های حکمروایی خوب شهری با تأکید بر کیفیت زندگی شهری (مطالعه موردی مناطق شهر تهران، ابتدا مختصات و ابعاد حکمروایی خوب شهری و کیفیت زندگی شهری بررسی و تبیین شده و سپس با استفاده از مدل «فرآیند سلسه مراتبی AHP» در مناطق یک، هفت و بیست و دو تهران این شاخص‌ها مورد ارزیابی قرار گرفته است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد با استفاده از مقایسات زوجی و تحلیل حساسیت وزن شاخص شفافیت ۰/۱۵۳، و شاخص مشارکت ۰/۰۸۰، شاخص پاسخگویی ۰/۴۳۹ شاخص حاکمیت قانون ۰/۳۲۸ است. همچنین مقدار شاخص ناسازگاری نیز کمتر از ۰/۱۰ بوده و در سطح پذیرفته شده است. که وضعیت شاخص‌های حکمروایی به ترتیب اولویت مناطق ۱، ۲ و ۷ تهران است.

حکمت نیا، ملکی، موسوی و افشانی (۱۳۹۶) در مقاله‌ای به سنجش میزان تحقق‌پذیری حکمروایی خوب شهری در ایران (مطالعه موردی: شهر ایلام) پرداخته‌اند. و معتقدند که حکمروایی خوب شهری را می‌توان شیوه و فرایند اداره امور شهری با مشارکت و تعامل سازنده سه بخش دولتی، خصوصی و جامعه مدنی به منظور نیل به شهر سالم، باکیفیت و قابلیت زندگی بالا و توسعه پایدار شهری تعریف کرد. در این تحقیق، از هفت شاخص مشارکت، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، قانون‌محوری، عدالت، شفافیت و کارایی استفاده شده است. برای تحلیل داده‌ها از نرم افزار spss و از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده شده است. ارزش‌گذاری متغیرها با بهره‌مندی از طیف لیکرت صورت گرفته است. بر اساس نتایج پژوهش، سطح تمام شاخص‌های حکمرانی خوب در شهر ایلام، پایین‌تر از سطح متوسط طیف لیکرت است، بنابراین، نواحی شهر ایلام به لحاظ این مؤلفه‌ها در وضعیتی نامطلوب قرار دارند.

زیاری، پوراحمد، حاتمی‌نژاد و باستین (۱۳۹۷) در تحقیقی به سنجش و ارزیابی اثرات حکمروایی خوب شهری بر زیست‌پذیری شهرها مطالعه موردی شهر بوشهر پرداخته‌اند. و معتقدند که حکمروایی خوب شهری می‌تواند ضمن تقویت فرآیند توسعه شهری، زمینه و محیط مناسبی را برای ارتقاء کیفیت زیست‌شهروندان فراهم نماید. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که وضعیت شاخص‌های حکمروایی خوب شهری و زیست‌پذیری در شهر بوشهر نامطلوب می‌باشند. همچنین بین شاخص‌های حکمروایی خوب

شهری و زیست‌پذیری شهری رابطه ضعیف تا متوسطی وجود دارد.

شهر به عنوان یک منبع توسعه مطرح است و جایگاه مدیریت شهری در روند توسعه شهر و بهبود سکونتگاههای شهری نقش بسیار مهم و تعیین‌کننده دارد و کلانشهرها با هویتی پیچیده و پویا از شرایط محیط رقابتی موجود متأثرند (رهنما، ۱۳۸۹، ص. ۱۹۹). پس آینده بشر در فضاهای کلانشهری رقم خواهد خورد و آنگاه این کلانشهرها خواهند بود که جلوه‌گاه برنامه‌ها و طرح‌های مختلف در خصوص مدیریت مطلوب خواهند شد. در واقع مدیریت شهری پدیده‌ای است که ماهیتاً نزدیکی زیادی با دموکراسی و دخالت فعال شهروندان در اداره امور مربوط به خود دارد این مهم به جامعه‌ای پویا نیاز دارد در چنین جامعه‌ای مدیران شهری نمایندگان شهروندان به حساب آمده و برای جلب رضایت آنان ناچار به پاسخگویی اند. ساختار مدیریت شهری یکی از ابعاد بسیار مهم حکمروایی خوب شهری محسوب می‌شود (آخوندی و دیگران، ۱۳۸۷، ص. ۱۳۷).

مفهوم حکمرانی، مفهوم جدیدی نیست و قدمت آن به قدمت تمدن بشری برمی‌گردد. حکمروایی خوب را می‌توان نفوذ هدایت شده در فرآیندهای اجتماعی همرا با کنش دموکراتیک مطرح کرد. اگرچه کاربرد مفهوم حکمروایی شهری از اواخر دهه ۱۹۸۰ و از آفریقا آغاز گردید، اما برایان مک لاین اولین نظریه‌پرداز است که در سال ۱۹۷۳ به این مفهوم پرداخته است (زیبایی، ۱۳۸۷، ص. ۲). او حکمروایی را نوعی فرایند می‌داند که متضمن نظام به هم پیوسته‌ای است که هم حکومت و هم اجتماع را در بر می‌گیرد. "مکانی و

همکاران" حکمرانی را رابطه بین جامعه مدنی و دولت، بین حکمرانان و حکمرانی شوندگان، حکومت و حکومت شوندگان می‌دانند (مکانی و همکاران<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵، ص. ۵).

کارلیک در این ارتباط می‌گوید؛ حکمرانی خوب، مدیریت کارآمد امور عمومی از راه برپا کردن یک حکومت و قواعد مشروع در راستای پیشبرد ارزش‌های اجتماعی افراد و گروه‌ها است (پلامپتر و گراهام<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹، ص. ۲). در این تعریف به بعد هنجاری حکمرانی توجه شده، ولی بعد سیاسی (پایبندی حکومت به مصالح همگانی) و بعد فنی-اداری (توانمندی بوروکراتیک) آن، از نظر دور مانده است. زیرا حکمروایی نه تنها نهادهای حکومتی را در بر می‌گیرد، بلکه ساز و کارهای غیررسمی و غیرحکومتی را نیز شامل می‌شود؛ ساز و کارهایی که اشخاص و سازمان‌ها از طریق آنها نیازهایشان را تأمین می‌کنند و خواسته‌هایشان را برآورده می‌سازند (اتکینسن<sup>۳</sup>، ۱۹۹۸، ص. ۳).

بانک جهانی نیز شاخص‌هایی چون حق اظهار نظر و پاسخگویی، ثبات سیاسی و فقدان آشوب، اثربخشی دولت، کیفیت مقررات، حاکمیت قانون، کنترل فساد و انتخابات آزاد و منصفانه را برای سنجش حکمرانی خوب در کشورها استفاده کرده است (کافمن و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷، ص. ۱۱).

گروه تحقیق مؤسسه بین‌المللی علوم اداری، مواردی همچون درجه مشروعیت، نمایندگی،

1. Mc Carney & others
2. Plumptre & Graham
3. Atkinson
4. Kaufmann & et al

مسئولیت و کارایی را به عنوان معیارهای نمونه برای ارزیابی حکمروایی برشمرده است (سرینیواس<sup>۱</sup>، ۱۹۹۲، ص. ۱).

محققان بانک جهانی مانند: دانیل کافمن<sup>۲</sup>، آرت کرای<sup>۳</sup> و پابلو زویدو لوبتون<sup>۴</sup>، یافته‌های موسسات مختلف بین‌المللی همچون ICRG, EIU بنیان هریتیج و خانه آزاد، پیرامون وضعیت اقتصادی، سیاسی و اجتماعی کشورها را با یکدیگر ادغام کرده و شاخص‌های کلی و جدیدی تحت عنوان شاخص‌های حکمرانی معرفی نموده‌اند (بحرینی و حسین-زاده، ۲۰۰۴، ص. ۱۴۶).

در واقع بهترین و جامع‌ترین سند در این زمینه، در مطالعات و بررسی‌های سازمان ملل به چشم می‌خورد؛ زیرا مفهوم حکمروایی شهری در سال‌های اخیر در کانون توجه این سازمان قرار گرفته است. به طور مشخص، سازمان ملل در دومین کنفرانس مربوط به سکونتگاه‌های انسانی، در سال ۱۹۹۶ در استانبول، در دستور کار هیئتات، بر این نکته تأکید کرده است که در جهت استقرار حکمروایی شهری در شهرهای جهان قدم بردارد (برک‌پور، ۱۳۸۵، ص. ۵۰)، این سازمان شعار خود را؛ فعالیت‌های جهانی برای حکمروایی شهری خوب، قرار داده است (هیئتات<sup>۵</sup>، ۲۰۰۰، ص. ۱) (اطهاری، برک‌پور و کاظمیان، ۱۳۸۶، ص. ۱۱).

یکی از مفاهیم اولیه و کارآمد جهت رسیدن به حکمروایی خوب و مطلوب شهری، ریشه‌یابی

جایگاه اعتماد شهروندان در قالب تصویر ذهنی است که از شهر و مسیر و جریانات آن دارند. یکی از ابعاد این تصویر رابطه منطقی و صحیح میان شهروندان و حکومت کنندگان است. حکمروایی خوب بر چگونگی دستیابی به حکومتی که بتواند زمینه‌ساز توسعه‌ای مردم‌سالار و برابر خواهانه باشد، تأکید دارد (عربشاهی، ۱۳۸۳، ص. ۹). حکمروایی خوب شهری، مدل انعطاف‌پذیر تصمیم‌گیری توسط بازیگران متنوع در (NGO، سازمانهای تجاری، بخش دولتی و...) جامعه در مسائل عمومی است (جان<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷، ص. ۹). به عبارتی به ایجاد شرایط تعهدی و به طور موثر ترویج مشارکت، اجتماع‌گرایی، پاسخگویی، شفافیت و حاکمیت ارزشهای قانونی تعهد دارد (شایلندرا<sup>۷</sup>، ۲۰۰۵: ۹).

عمده‌ترین شاخص‌های حکمروایی خوب به عنوان ابزاری جهت نظارت شامل مواردی است که در زیر مفهوم و تعریف هر یک از آنها از نقطه نظر این تحقیق آورده شده است:

مشارکت: منظور از مشارکت، قدرت تأثیرگذاران بر تصمیم‌گیری‌ها و سهم شدن شهروندان در قدرت است. مشارکت فقط به حمایت مردم از تصمیم‌گیران و تایید سیاستهای آنان محدود نمی‌شود، بلکه فرایندی است که در آن شهروندان و مسئولان در تصمیم‌گیری سهم می‌شوند (برک‌پور، ۱۳۸۵، ص. ۵۰۱).

1. Srinivas
2. Daniel Kaufman
3. Art Cray
4. Pablo Zwidou LeBotton
5. Unchs

6. John
7. Shylendra

ص. ۱۸۲). و هم چنین ناظر بر فرایندها و نهادهایی است که ضمن استفاده مناسب از منابع، نیازمندی‌های شهروندان را نیز برطرف می‌کند (سداشیوا، ۲۰۰۸، ص. ۷).

تخصص‌گرایی: افزایش ظرفیت و شرایط اخلاقی مدیران حکومتی از طریق رعایت اصل تخصص - گرایي موجب خواهد شد تا آنها صلاحیت و توان تأمین آسان و سریع خدمات ضروری و قابل تهیه را داشته باشند.

چشم انداز: توسعه منطقه برپایه چشم انداز و راهبرد مشخص، با مشارکت شهروندان در تمامی فرآیندهای توسعه جهت فراهم آوردن حس مالکیت و مسئولیت بین آنها برای پیشرفت مناطقتشان که تصویر و ذهنیت شهروندان را نسبت به آینده و چشم انداز سازمانها مشخص می‌کند.

مفهوم حکمروایی شهری توجه بسیاری از محققان را در سال‌های اخیر به خود جلب کرده است (ماری سینگ و همکاران، ۲۰۰۶). گفتمان حکمروایی، عنصر ذاتی همکاری بین جامعه مدنی و جامعه سیاسی و هم چنین بین دولت و شهروندان است و ریشه در چشم‌انداز مدیریت عمومی نو دارد که در واقع پاسخی به ناامیدی و دلزدگی از شکست‌های مشهود دولت رفاه، در فراهم کردن مؤثرتر و کارا تر کالاها و خدمات عمومی است (سداشیوا، ۲۰۰۸، ص. ۶؛ پور محمدی و دیگران، ۱۳۹۰، ص. ۴۱). بین حکومت و حکمروایی تمایز وجود دارد و عده‌ای از محققین بر این باورند که این دو مفهوم ضرورتاً غیرقابل جمع بوده و در مقابل

شفافیت: اصل شفافیت بیانگر ایجاد اعتماد متقابل بین حکومت و عامه مردم از طریق تأمین اطلاعات یا تضمین دسترسی آسان به اطلاعات لازم و کافی است. قانون‌مداری: کنش‌های بازیگران اجتماعی در سطوح مختلف نیازمند تفهیم منافع حاصل از مصرف منابع است. در جوامع بزرگ شهری شده، به چارچوبهای قانونی مطلوب و بی طرف به خصوص قوانین حقوق انسانی نیاز است (سداشیوا، ۲۰۰۸، ص. ۷).

پاسخگو بودن: این شاخص متن عمومی حکمروایی مطلوب شهری است (کال، ۲۰۰۳، ص. ۲۲) و به چگونگی عملکرد واقعی برنامه‌ها (گور و ولز، ۲۰۰۹، ص. ۱۶۰) که توسط نهادهای مدیریت شهری اجرا می‌شود، اشاره می‌کند. این ویژگی ارتباط نزدیکی با اصل قانون‌مداری دارد. اگر صاحب قدرت در مقابل عموم مردم پاسخگو باشد مشروعیت دارد. مسئولیت‌پذیری: یکی از اصولی است که بر حساسیت مدیران نسبت به خواسته‌های عمومی دلالت دارد.

کارایی و اثربخشی: تضمین اعطای خدمات به عموم مردم با مصرف بهینه و عاقلانه منابع در دسترس است. این شاخص در یک نگاه وسیع‌تر به عنوان نقش مؤسسات محلی در حکمروایی شهری نگریده می‌شود که در این چشم‌انداز، شهرداری از یک نهاد تأمین کننده خدمات به یک توسعه‌دهنده اجتماعی محلی تغییر ماهیت می‌دهد (بنتنبال، ۲۰۰۹،

1. Sadashiva
2. Mccall
3. Gore & Wells
4. Bontenball



T تک متغیره، همبستگی و رگرسیون چند متغیره با استفاده از نرم افزار SPSS صورت گرفته است.

## ۲.۲. متغیرها و شاخص‌های پژوهش

با توجه به مطالعات اکتشافی و تحقیقات به دست آمده، به لحاظ نظری جهت تبیین میزان رضایت شهروندان متغیرها به صورت زیر خلاصه می‌شوند تا روابط متغیرها به وسیله آزمون تجربی بررسی و محاسبه گردد.

الف) متغیر تابع: متغیر تابع در این پژوهش رضایت شهروندی می‌باشد که روابط متغیرهای مستقل با این متغیر در نمودار شماره ۱ در ارتباط گذاشته شده است.

ب) متغیرهای مستقل: اعتماد شهروندان، میزان پاسخگویی مدیران، تکریم و احترام، تخصص‌گرایی، نظم و قانون‌مندی، و اطلاع‌رسانی و آشنایی با حقوق می‌باشد که برای سنجش هر کدام از متغیرهای مستقل از زیر مجموعه‌های که در مدل تحلیلی پژوهش اشاره شده استفاده گردیده است.

در مدل مفهومی که برآمده از چارچوب نظری مقاله است به رابطه متغیر مستقل و وابسته و نتایج ناشی از آن پرداخته می‌شود از این رو شاخص‌های متناظر هر متغیر که راهنمای اصلی ما برای تعیین گویه‌های سنجش پذیر است در مدل مفهومی بیان شده است. همانگونه که در مبانی نظری اشاره شد توافق جمعی گسترده‌ای در سطح نهادها و سازمان‌های بین‌المللی در خصوص شاخص‌های حکمروایی مطلوب شهری وجود دارد که با توجه به این موضوع و همچنین دسته‌بندی شاخص‌های حکمروایی شهری که از سوی UNDP و بانک

همدیگر قرار دارند (بولکلی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵، ص. ۸۷۷). حکومت شهری، مجموعه‌ای از سازمانها و نهادهای رسمی اداره شهر است حال آنکه حکمروایی شهری نوعی فرآیند و ارتباط میان حکومت شهری و شهروندان است که هم حکومت شهری و هم جامعه مدنی را در بر می‌گیرد. تحقق حکمروایی شهری مستلزم کنش متقابل بین نهادهای رسمی و دولتی و نهادهای جامعه مدنی است (برک‌پور، ۱۳۸۴، ص. ۴۹۸). حکمرانی خوب مانند بسیاری امور دیگر به صورت تصادفی حاصل نمی‌شود بلکه نیازمند قواعد نظامند و برنامه‌ریزی دقیق می‌باشد.

## ۲. روش شناسی پژوهش

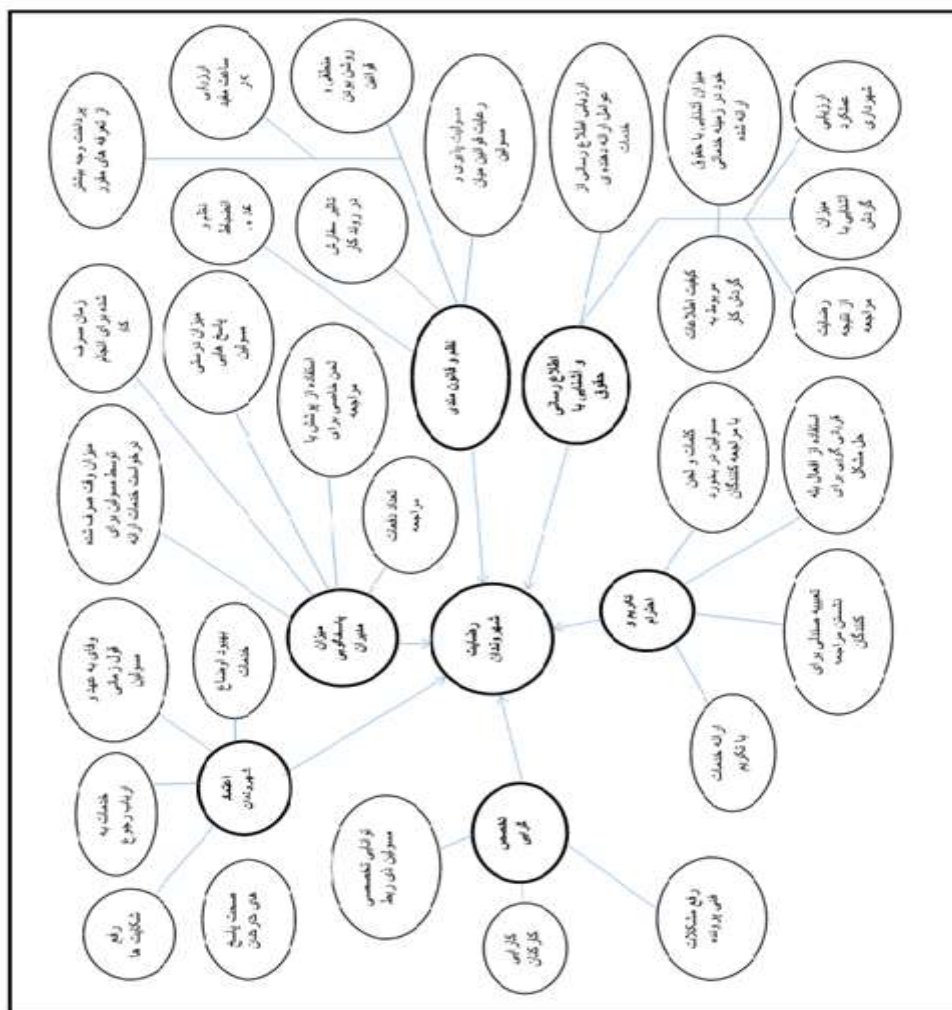
### ۲.۱. روش پژوهش

روش و رویکرد حاکم بر این پژوهش با توجه به موضوع و مؤلفه‌های مورد بررسی پیمایشی بوده که با استفاده از ابزار پرسشنامه صورت گرفته است. جامعه مورد نظر ما در این پژوهش مراجعه کنندگان به شهرداری های سه منطقه شهری تبریز (مناطق ۲، ۵ و ۶) هستند که به صورت تصادفی ۳۰۰ نفر انتخاب شده‌اند و پرسشنامه بین آنها توزیع شده است. پایایی پرسشنامه نیز از طریق آلفای کرونباخ در محیط SPSS به دست آمده است که میزان پایایی به دست آمده سطح اطمینان ۸۶٪ را نشان می‌دهد.

همچنین، در این بررسی، تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده و آزمون فرضیات با استفاده از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی مانند

شاخص‌های حکمروایی مطلوب شهری در محافل علمی و دانشگاهی جهان مطرح می‌باشد که در این تحقیق شش شاخص مدنظر قرار گرفتند.

جهانی، هشت شاخص مشارکت، قانونمندی، مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، عدالت و برابری، شفافیت، توافق جمعی و کارایی و اثر بخشی



شکل ۱. مدل تحلیلی رضایت شهروندی از عملکرد مدیریت محلی مبتنی بر شاخص های حکمروایی مطلوب شهری

۲.۳. قلمرو جغرافیایی پژوهش

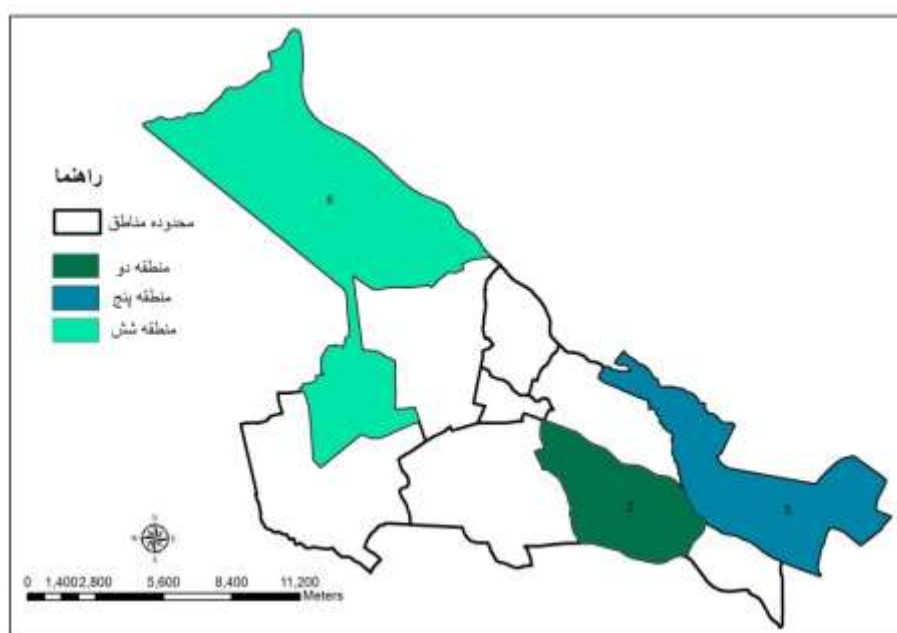
قلمرو پژوهش مناطق دو، پنج و شش شهرداری تبریز می‌باشد. منطقه دو که در برگیرنده سه ناحیه شهری است با مساحتی معادل ۲۰۸۰ هکتار در جنوب شرق شهر قرار گرفته است. طبق برآورد سال ۹۵ جمعیت این منطقه برابر با ۱۹۶۵۰۷ نفر می‌باشد.

این منطقه یکی از مناطق توسعه‌یافته و مرفه تبریز را شامل می‌شود.

منطقه پنج شهرداری در شرق و شمال شرق تبریز واقع شده است. موقعیت جغرافیایی منطقه و ارتفاع زیاد آن، این منطقه را از حوزه دشت دور داشته و کاملاً سیمای دره‌ای- رودخانه‌ای و کوهپایه‌ای با دامنه‌های پر شیب بخشیده است و به همین جهت

می‌شود. ولی به دلیل بایر بودن اکثر زمین‌های این منطقه و استقرار صنایع و فضاهای عمده فعالیتی تبریز و نیز فرودگاه و راه آهن تبریز یکی از کم تراکم‌ترین مناطق شهر تبریز می‌شود. جمعیت این منطقه در سال ۱۳۹۵ برابر ۹۸۹۱۰ نفر می‌باشد (مهندسین مشاور محیط، ۱۳۹۱؛ شمعی و میرزاده، ص. ۲۵۱).

یکی از مناطق ناهموار و دارای محدودیت محسوب می‌شود. در این منطقه شهری با مساحت ۳۱۵۳ هکتار، حدود ۱۲۶۱۲۴ نفر ساکن هستند. منطقه ۶ شهرداری تبریز که در ناحیه شمال غربی کلان شهر تبریز واقع شده‌است، با مساحتی معادل ۷۲۱۸ هکتار پهناورترین منطقه شهر به لحاظ وسعت محسوب



شکل ۲. موقعیت محدوده مورد مطالعه

برابری میانگین با عدد ۳ پذیرفته نمی‌شود. برای پاسخگویی به این سوال که میانگین جامعه برگتر از ۳ است یا کوچکتر از آن، باید به اختلاف میانگین نگاه کنیم، با توجه به این که میانگین جامعه کمتر از ۳ است و کران‌های بالا و پایین هر دو منفی هستند، بنابراین رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در ارتباط با کارآمدی شاخص‌های حکمروایی از حد متوسط پایین‌تر است. که بیانگر وضعیت بد تمامی شاخص‌های حکمروایی شهری در شهر تبریز است.

### ۳. یافته‌های پژوهش

۳.۱. تعیین میزان رضایت شهروندان از الگوی مدیریت محلی مبتنی بر شاخص‌های حکمروایی خوب شهری  
برای تعیین میزان رضایت شهروندی از نحوه عملکرد شهرداری در ارتباط با کارآمدی شاخص‌های حکمروایی شهری از آزمون T تک متغیره استفاده شده است. بر اساس این آزمون، چون مقدار P-value کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد لذا فرض صفر مبنی بر

## جدول ۱. سنجش میزان رضایت شهروندی از عملکرد شهرداری با آزمون T تک متغیره

TEST VALUE=3							شاخص های حکمروایی خوب شهری
سطح اطمینان ۹۵ درصد		اختلاف میانگین	سطح معنی داری	درجه آزادی	میانگین جامعه	مقدار T	
کران پایین	کران بالا						
-۰/۶۲۳	-۰/۸۳۴	-۰/۷۲۸	۰/۰۰۰	۲۹۹	۲/۲۷	-۱۳/۶۰	۱
-۰/۲۷۰	-۰/۴۱۶	-۰/۳۴۳	۰/۰۰۰	۲۹۹	۲/۶۵	-۹/۲۵	۲
-۰/۳۲۸	-۰/۴۸۴	-۰/۴۰۶	۰/۰۰۰	۲۹۹	۲/۵۹	-۱۰/۲۲	۳
-۰/۳۹۵	-۰/۵۹۹	-۰/۴۹۷	۰/۰۰۰	۲۹۹	۲/۵۰	-۹/۵۶	۴
-۰/۳۱۰	-۰/۴۶۰	-۰/۳۸۵	۰/۰۰۰	۲۹۹	۲/۶۱	-۱۰/۱۱	۵
-۰/۴۹۶	-۰/۶۷۵	-۰/۵۸۶	۰/۰۰۰	۲۹۹	۲/۴۱	-۱۲/۸۸	۶
-۰/۶۱۵	-۰/۴۸۷	-۰/۵۵۱	۰/۰۰۰	۲۹۹	۲/۴۴	-۱۶/۹۴	۷

مأخذ: (یافته‌های پژوهش) اعداد ۱ تا ۷ به ترتیب: اعتماد شهروندان، میزان پاسخگویی مدیران، تکریم و احترام، تخصص‌گرایی، نظم و قانون- مندی، اطلاع‌رسانی و آشنایی با حقوق و کل شاخص‌ها. \*\* معنی‌دار در سطح احتمال ۰/۰۵ درصد

شهرداری و کارآمدی شاخص‌های حکمروایی بهتر باشد در نتیجه آن رضایت شهروندان بیشتر خواهد بود. که بیشترین همبستگی رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت محلی با متغیرهای شاخص‌های اطلاع‌رسانی و آشنایی با حقوق (۰/۸۸۲)، اعتماد شهروندان (۰/۸۰۲)، تخصص‌گرایی (۰/۷۷۲)، نظم و قانون‌مندی (۰/۷۵۹)، تکریم و احترام (۰/۶۳۴) و در نهایت پاسخگویی مدیران (۰/۵۵۶) می‌باشد.

۳.۲. تعیین رابطه بین رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری و کارآمدی شاخص‌های حکمروایی خوب شهری  
برای سنجش رابطه بین رضایت شهروندی از عملکرد مدیریت محلی و کارایی شاخص‌های حکمروایی شهری از آزمون همبستگی استفاده شد. نتایج حاصل از این آزمون نشان می‌دهد که بین متغیر رضایت شهروندی از عملکرد مدیریت محلی مبتنی بر شاخص‌های حکمروایی رابطه مثبت و معنی-داری وجود دارد. بدین معنی که هر چه عملکرد

## جدول ۲. ضرایب همبستگی مؤلفه‌های تأثیرگذار بر رضایت شهروندی از مدیریت محلی

						۱	۱
					۱	۰/۲۲۶**	۲
				۱	۰/۴۷۷**	۰/۳۳۴**	۳
			۱	۰/۴۰۳**	۰/۳۳۴**	۰/۶۵۰**	۴
		۱	۰/۴۹۶**	۰/۴۴۰**	۰/۴۲۵**	۰/۴۶۴**	۵
	۱	۰/۴۹۶**	۰/۶۲۷**	۰/۳۳۳**	۰/۲۰۴**	۰/۶۸۱**	۶
۱	۰/۸۱۲**	۰/۷۵۹**	۰/۷۷۲**	۰/۶۳۴**	۰/۵۵۶**	۰/۸۰۴**	۷

مأخذ: (یافته‌های پژوهش). اعداد ۱ تا ۷ به ترتیب: اعتماد شهروندان، میزان پاسخگویی مدیران، تکریم و احترام، تخصص‌گرایی، نظم و قانون‌مندی، اطلاع‌رسانی و آشنایی با حقوق و کل شاخص‌ها. \*\* معنی‌دار در سطح احتمال ۱ درصد

شد. نتایج رگرسیون نشان داد که شش شاخص اطلاع‌رسانی و آشنایی با حقوق، نظم و قانون‌مندی، اعتماد شهروندان، میزان پاسخگویی مدیران، تکریم و احترام و تخصص‌گرایی به ترتیب با ضرایب رگرسیون استاندارد شده ۰/۳۱۲، ۰/۲۴۵، ۰/۲۸۹، ۰/۱۹۴، ۰/۱۸۱، ۰/۱۳۰ میزان تأثیر بالایی را بر رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مناطق مورد مطالعه داشته‌اند.

۳.۳. اولویت‌بندی تأثیری‌گذاری شاخص‌های حکمروایی شهری در شکل‌گیری مدیریت محلی در این تحقیق برای تعیین میزان تأثیرگذاری شاخص‌های حکمروایی شهری: اعتماد شهروندان، میزان پاسخگویی مدیران، تکریم و احترام، تخصص‌گرایی، نظم و قانون‌مندی و اطلاع‌رسانی و آشنایی با حقوق بر روی رضایت از عملکرد شهرداری از رگرسیون چند متغیره به روش گام به گام استفاده

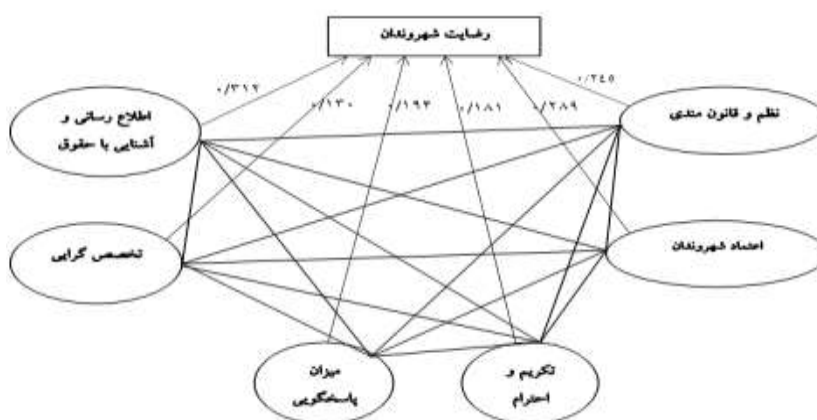
جدول ۳. رگرسیون گام به گام صفت مورد ارزیابی در ارتباط با رضایت شهروندی از عملکرد مدیریت محلی

صفات وارد شده به مدل	ضریب رگرسیون استاندارد نشده	ضریب رگرسیون جزء استاندارد شده	ضریب تبیین
اطلاع‌رسانی و آشنایی با حقوق	۰/۲۲۴	۰/۳۱۲	۰/۶۵۹
نظم و قانون‌مندی	۰/۲۰۹	۰/۲۴۵	۰/۸۲۸
اعتماد شهروندان	۰/۱۷۶	۰/۲۸۹	۰/۸۹۹
میزان پاسخگویی مدیران	۰/۱۷۰	۰/۱۹۴	۰/۹۶۱
تکریم و احترام	۰/۱۴۹	۰/۱۸۱	۰/۹۸۶
تخصص‌گرایی	۰/۰۸۱	۰/۱۳۰	۰/۹۹۴

مأخذ: (یافته‌های پژوهش)

است (نمودار ۲).  $R^2$  مدل برابر ۰/۹۹ به دست آمده است. که نشان دهنده آن است که ۰/۹۹ تغییرات متغیر وابسته تحت تأثیر متغیر مستقل بوده است.

با توجه به ضرایب رگرسیون استاندارد شده، اطلاع‌رسانی و آشنایی با حقوق با میزان ۰/۳۱۲ بیش‌ترین تأثیر را بر رضایت از عملکرد شهرداری داشته



شکل ۳. رگرسیون گام به گام رضایت شهروندی و شاخص‌های حکمروایی مطلوب شهری

## ۴. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به اینکه در ایران شهرداری به عنوان ساختار مدیریت شهری مناسب جهت تحقق حکمروایی مطلوب شهری مطرح می‌باشد. این نهاد غیر دولتی ارائه کننده خدمات شهری به شهروندان زمانی دارای عملکرد مناسب و کارآمد خواهد بود که بتواند بستری فراهم آورد که شهروندان از آن حداکثر رضایت را داشته باشند. به همین جهت این مقاله در پی آن بوده است تا معیارها و عواملی را که در شکل‌گیری الگوی مناسب مدیریت محلی مبتنی بر حکمروایی مطلوب شهری بوده را شناسایی کرده و آنها را در جهت ارتقاء و بالا بردن رضایت شهروندی از عملکرد این نهاد مدیریتی به کار بگیرد. یافته‌های تحقیق گویای آن است که رضایت شهروندی از نحوه عملکرد شهرداری در ارتباط با کارآمدی شاخص‌های حکمروایی شهری پایین‌تر از حد متوسط بوده است. و شهرداری به عنوان نهادی که حکمروایی مطلوب در آن تجلی پیدا خواهد کرد و به عنوان پل اتصال بین اجتماع منسجم و حکومت مرکزی می‌باشد ضعیف عمل نموده است. در همین راستا مطالعات (شماعی و همکاران، ۱۳۹۱؛ ملکی، ۱۳۹۵؛ ابراهیم زاده و اسدیان، ۱۳۹۲؛ زندیه، ۱۳۹۵، محمدی و کمالی باغراهی، ۱۳۹۵) نشان داد که در میان شاخص‌های حکمروایی مطلوب شهری، میزان مشارکت، شفافیت و اطلاع‌رسانی، قانون‌مداری، کارایی و اثربخشی، مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی و برابری (عدالت) در سطحی پایین‌تر از میانگین مفروض پژوهش‌های مورد نظر قرار داشته است.

همچنین نتایج مطالعات نشان داد که بین رضایت شهروندی و تأثیرگذاری شاخص‌های حکمروایی در شکل‌گیری الگوی مدیریت محلی مناسب ارتباط مستقیم و معنی‌داری وجود دارد به این معنا که هر چه عملکرد شهرداری در به کارگیری شاخص‌های حکمروایی بهتر باشد رضایت شهروندی نیز بیشتر خواهد بود. بیشترین همبستگی رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت محلی با متغیرهای شاخص‌های اطلاع‌رسانی و آشنایی با حقوق (۰/۸۸۲)، اعتماد شهروندان (۰/۸۰۲)، تخصص‌گرایی (۰/۷۷۲)، نظم و قانون‌مندی (۰/۷۵۹)، تکریم و احترام (۰/۶۳۴) و در نهایت پاسخگویی مدیران (۰/۵۵۶) می‌باشد. همچنین نتایج مطالعات (خلیلی و دیگران، ۱۳۹۲؛ نصیری، ۱۳۹۴؛ کریمی و دیگران، ۱۳۹۶) نشان داد که بین بهبود حکمروایی خوب شهری و به کارگیری شاخص‌های چون شفافیت و قانون‌مداری، کیفیت خدمات عملکردی، امنیت و کارایی و مشارکت اجتماعی، بین تأثیر مدیریت محله‌محوری و کارآمدی حکمروایی مطلوب شهری در مشارکت شهروندان و همچنین بین حکمروایی خوب شهری و توسعه پایدار محله‌ای رابطه معنی‌داری وجود دارد. در نهایت یافته‌های تحقیق حاکی از تأثیر تمامی شاخص‌های ذکر شده از میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری می‌باشد. نتایج رگرسیون نشان داد که شش شاخص اطلاع‌رسانی و آشنایی با حقوق، نظم و قانون‌مندی، اعتماد شهروندان، میزان پاسخگویی مدیران، تکریم و احترام و تخصص‌گرایی به ترتیب با ضرایب رگرسیون استاندارد شده ۰/۳۱۲، ۰/۲۴۵، ۰/۲۸۹، ۰/۱۹۴، ۰/۱۸۱، ۰/۱۳۰ میزان تأثیر

- بالای را بر رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مناطق مورد مطالعه داشته‌اند. با توجه به نتایج اطلاع‌رسانی و آشنایی با حقوق بیش‌ترین تأثیر را بر رضایت از عملکرد شهرداری داشته است. میزان کارایی و اثربخشی بیشتر شاخص اطلاع‌رسانی و آشنایی با حقوق نشان می‌دهد که این شاخص در شکل‌گیری الگوی مطلوب حکمروایی و عملکرد بهتر شهرداری نقش بسزایی دارد. در همین راستا مطالعات (محمدی و کمالی باغراهی، ۱۳۹۵؛ کریمی و دیگران، ۱۳۹۶) نشان داد که از بین شاخص‌های حکمروایی خوب شهری شاخص‌های پذیرا و پاسخ‌دهنده و مسئولیت‌پذیری و مشارکت بیشترین تأثیر را در تحقق حکمروایی خوب شهری دارند.
- بنابراین در راستای اثربخشی و کارایی بهتر شاخص‌های حکمروایی شهری در جهت بالابردن رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری تبریز پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:
  - تعریف واضح و روشن از وظایف کارمندان شهرداری نسبت به ارباب رجوع (احترام، تکریم،
- مسئولیت‌پذیری، وقت شناسی و... کارمندان نسبت به ارباب رجوع).
- فرهنگ سازی دوسویه (کارمند و ارباب رجوع) در زمینه اعتماد سازی و حسن نیت به طرف مقابل.
  - رواج تخصص‌گرایی علمی (رشته‌های مرتبط با مدیریت و شهری) در بین مسئولان جدیدالورود و برگزاری کارگاه‌های مرتب و بهنگام سازی شده با تجربیات و علم روز دنیا.
  - توجیه منطقی ارباب رجوع نسبت به درخواست وی و عکس‌العمل شهرداری به آن جهت افزایش رضایت‌مندی و توجیه عقلانی.
  - اطلاع‌رسانی دقیق و به موقع در زمینه ضوابط و قانون‌های ساختمانی، پروژه‌ها، مزایده و... در جهت توزیع مناسب سرمایه‌های شهری و به تبع افزایش رضایت و اعتماد.

#### کتابنامه

۱. ابراهیم زاده، ع. و اسدیان، م. (۱۳۹۲). تحلیل و ارزیابی میزان تحقق‌پذیری حکمروایی خوب شهری در ایران (مطالعه موردی: کاشمر). *مجله جغرافیا و آمایش شهری- منطقه ای*، ۳ (۶)، ۱۷-۳۰.
۲. آخوندی و دیگران. (۱۳۸۷). آسیب شناسی مدل اداره امور شهر در ایران. *پژوهش‌های جغرافیایی، بی‌نا (۶۳)*، ۱۳۵-۱۵۶.
۳. برک پور، ن. (۱۳۸۵). حکمروایی شهری و نظام اداره شهرها در ایران. مشهد: اولین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری.
۴. بوجانی، م. ح. (۱۳۸۶). لزوم بازبینی محتوایی مدیریت کلانشهری، *روزنامه اعتماد*، ۱.

۵. پور محمدی، م.، حسین زاده دلیر، ک.، و پیری، ع. (۱۳۹۰). حکمروایی مطلوب شهری بر بنیان سرمایه اجتماعی: آزمون نظم نهادی - فضایی ارتباطی و فاعلیت مدی غیر اقتصادی (مطالعه موردی: کلان شهر تبریز)، *مطالعات مناطق خشک*، ۱(۱)، ۳۶-۴۸.
۶. تقوایی، ا.، و تاجدار، ر. (۱۳۸۸). درآمدی بر حکمروایی خوب شهری در رویکردی تحلیلی. *فصلنامه مدیریت شهری*، ۷(۲۳)، ۴۵-۵۸.
۷. توکلی، ه.، و مومنی، م. (۱۳۹۵). بررسی میزان تحقق پذیری شاخصهای حکمروایی خوب شهری با تاکید بر کیفیت زندگی شهری (مطالعه موردی مناطق ۱، ۷ و ۲۲ شهر تهران). *فصلنامه مطالعات مدیریت شهری*، ۱(۲۶)، ۱-۱۸.
۸. حکمت نیا، ح.، ملکی، م.، موسوی، م. ن.، و افشانی، ع. ر. (۱۳۹۶). سنجش میزان تحقق پذیری حکمروایی خوب شهری در ایران (مطالعه موردی: شهر ایلام). *پژوهش های جغرافیای انسانی*، ۴۹(۳)، ۶۰۷-۶۱۹.
۹. حکمت نیا، م. و موسوی، م. ن. (۱۳۸۶). میزان و عوامل موثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: یزد). *مجله جغرافیا و توسعه*، ۵(۹)، ۱۸۱-۱۹۶.
۱۰. خلیلی، ا.، خ. ا.، حسینی، ف. (۱۳۹۲). سنجش حکمروایی خوب شهری در بافت فرسوده و ارائه راهکارهای عملیاتی به منظور بهبود آن (نمونه موردی: محله پامنار تهران). *قزوین: اولین همایش ملی شهرسازی و معماری در گذر زمان*، دانشگاه بین المللی امام خمینی.
۱۱. رهنما، م. ر.، مافی، ع.، و اسدی، ر. ا. (۱۳۸۹). تحلیل جایگاه حکمروایی خوب شهری در مشهد با الگوی SWOT. *مجله جغرافیا و توسعه ناحیه ای*، ۱(۱۵)، ۲۲۴-۱۹۸.
۱۲. زندیه، ا. (۱۳۹۵). بررسی عملکرد شهرداری ها در چارچوب رویکرد حکمروایی خوب شهری (نمونه موردی شهر ملایر). *فصلنامه آمایش محیط*، ۱۰(۳۹)، ۵۹-۷۶.
۱۳. زیاری، ک. ا.، پور احمد، ا.، حاتمی نژاد، ح.، و باستین، ع. (۱۳۹۰). سنجش و ارزیابی اثرات حکمروایی خوب شهری بر زیست پذیری شهرها (مطالعه موردی: شهر بوشهر). *نشریه پژوهش و برنامه ریزی شهری*، ۹(۳۴)، ۱-۱۸.
۱۴. زیبایی، ن. (۱۳۸۷). *حکمروایی شهری زمینه ساز پایداری شهری*. مدیریت شهری. *بازیابی در دی ماه ۱۳۸۷*، از <http://citymanager.blogfa.com>
۱۵. شماعی، ع.، و میرزاده، ح. (۱۳۹۷). تحلیل فضایی تاب آوری مناطق شهر تبریز در برابر زلزله. *مجله مخاطرات محیط طبیعی*، ۱(۲۰)، ۲۴۵-۲۶۶.
۱۶. طهاری، ک.، برک پور، ن.، کاظمیان، غ. ر.، و مهدیزاده، ج. (۱۳۸۶). حکمروایی شهری مبانی و ضرورت شکل گیری آن در ایران (گفتگو). *جستارهای شهرسازی*، ۶(۱۹ و ۲۰)، ۸-۱۷.
۱۷. عربشاهی، ز. (۱۳۸۳). *قانون برنامه چهارم زیر ذره بین حکمروایی خوب شهری*. *ماهنامه پژوهشی-آموزشی*، ۶۹(۱۱-۱۵).
۱۸. کریمی، آ.، مرادی، ث. ا.، تابعی، ن. (۱۳۹۶). توسعه پایدار محله ای در چارچوب حکمروایی خوب شهری (مطالعه موردی: محلات منطقه شش شهرداری تهران). *فصلنامه جغرافیا و مطالعات محیطی*، ۶(۲۲)، ۲۱-۳۶.



۱۹. محمدی، ج.، کمالی باغراهی، ا. (۱۳۹۵). تحلیل شاخص های حکمروایی خوب شهری در راستای توسعه شهری (مورد شناسی: محدوده بافت فرسوده شهر کرمان). فصلنامه جغرافیا و آمایش شهری- منطقه ای، ۶ (۲۱)، ۱۵۳-۱۷۰.
۲۰. ملکی، م. (۱۳۹۵). بررسی عملکرد شهرداری در چهارچوب حکمروایی خوب و شایسته شهری (مطالعه موردی: نواحی شهر ایلام). فصلنامه علمی- ترویجی فرهنگ ایلام، ۱۷ (۵۲)، ۶۳-۸۰.
۲۱. نصیری، ا. (۱۳۹۴). ارزیابی عملکرد مدیریت ناحیه محوری بر کارآمدی حکمروایی مطلوب شهری (مطالعه موردی: منطقه ۴ تهران). مجله پژوهش و برنامه ریزی شهری، ۶ (۲۱)، ۱۳۹-۱۵۶.
۲۲. نقش محیط، مهندسين مشاور شهرسازی و معماری. (۱۳۹۰). مطالعات طرح جامع شهر تبریز.
۲۳. نویری، ن.، ورحیمی، م. (۱۳۸۹). حکمرانی خوب شهری (یک ضرورت تردیدناپذیر، مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران، نشریه دانش شهر، (۱۱).

24. Atkinson, R. (1998). *The new urban governance and urban regeneration: Managing community participation*. Retrieved from <http://Findarticles.com>.
25. Bahreni, M. H., & Hosseinzadeh, K. (2004). The effective factor in investment security in Iran. Jostarhaie Eghtesadi (Economic Quests). *Biannual Journal of Hozeh & University Research Center, 1*(2), 109-156.
26. Bontenball, M. C. (2009). Strengthening urban governance in the South through city-to-city cooperation: Towards an analytical framework. *Habitat International, 2*(33), 181-189.
27. Bulkery, H. (2005). Reconfiguring environmental governance: Towards a politics of scales and networks. *Political Geography, 24*(8), 875-902.
28. Dekker, K., & Kempen, R. (2000). Urban governance within the big cities policy. *Journal of cities, 21*(1), 55-64.
29. Devaney, L. (2016). Good governance? Perceptions of accountability, transparency and effectiveness in Irish food risk governance. *Food Policy, 62*, 1-10.
30. Gjerde, M., & de Sylva, S. (2018). Governance and recovery: comparing recent disaster recoveries in Sri Lanka and New Zealand. *Procedia engineering, 212*, 527-534.
31. Gore, T., & Wells, P. (2009). Governance and evaluation: The case of EU regional policy horizontal priorities. *Evaluation and Program, 32*(2), 158-167.
32. Haus, M., & Klausen, J. E. (2004, July). *Urban leadership and community involvement ingredients for good governance?* Paper presented at *City Futures Conference*, Chicago.
33. James, M. B. (1991). *Managing the modern city*. Chicago: Centre for Governmental Stickers.
34. John, P. (2001). *Local governance in Western Europe*. London: Sage Publications.
35. Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastruzzi, M. (2007). *The worldwide governance indicators project: Answering the critics*. Washington, D.C.: The World Bank.
36. Kauko, T. (2012). An institutional analysis of property development, good governance and urban sustainability. *European Planning Studies, 20*(12), 2053-2071.
37. Lerner, D. (2008). *The Passing of traditional society modernizing the Middle East*. New York: Free Press.
38. Marrison, E. V., Bolt, G., & Kempen, R. V. (2006). Urban governance and social cohesion: Effects of urban restructuring policies in two Dutch cities. *Cities, 23*(4), 279-290.

39. McCall, M. K. (2003). Seeking good governance in participatory GIS: A review of processes and governance dimensions in applying GIS to participatory spatial planning. *Habitat International*, 27(4), 549-573.
40. McCarney, P., Halfani, M., & Rodriguez, A. (1995). Towards an understanding of governance: the emergence of an idea and its implications for urban research in developing countries. *Urban research in the developing world*, 4, 91-141.
41. McCarney, P., Halfani, M., & Rodriguez, A. (1995). Towards an understanding of governance: the emergence of an idea and its implications for urban research in developing countries. *Urban Research in the Developing World*, 4, 91-141.
42. Morgan, T. M. (2003). *Environmental health*. Canada: Wadsworth.
43. Plumptre, T., & Graham, J. (1999). *Governance and good governance*. Institute on Governance: Ontario, Canada.
44. Sadashiva, M. (2008). *Effects of civil society on urban planning and governance in Mysore, India* (Unpublished doctoral dissertation). Technical University of Dortmund, Germany.
45. Shylendra, H. S. & Kishore, B. (2005). Good governance and poverty alleviation programs: A critical analysis of Swarnjayanti Gram Swarozgar Yojana (sgsy). *Journal of Rural Management*, 1(2), 203-221.
46. Srinivas, H. (1996). *Governance: A working definition*. Retrieved from [http:// soc. Titech. ac.jp](http://soc.titech.ac.jp).
47. Stewart, K. (2006). Designing good urban governance indicators: The importance of citizen participation and its evaluation in Greater Vancouver. *Cities*, 23(3), 196-204.
48. Unchs. (2000). *Norms for good urban governance*. Retrieved from <http://UNCHS.org>.