

## تبیین رابطه حکمروایی خوب شهری و رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر دوگنبدان)

داود حبیبی\*، سحر محبوبی\*\*

تاریخ دریافت مقاله: ۹۸/۸/۱

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۸/۱۰/۲۱

### چکیده

آنچه امروزه در اداره امور شهر مورد توجه و تأکید قرار می‌گیرد و به‌عنوان پارادایمی در مدیریت شهرها معرفی می‌شود؛ بهره‌گیری از الگوی حکمروایی خوب شهری بوده که در آن دولت، شهروندان و نهادهای خصوصی در یک جریان افقی و فرا بخشی به مشارکت می‌پردازند. در این بستر است که می‌توان امیدوار به حل مشکلات و معضلات ساختاری و کارکردی شهرها بود. هدف این پژوهش بررسی و تبیین رابطه حکمروایی خوب شهری با رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در شهر دوگنبدان است. برای این هدف به سنجش حکمروایی خوب شهری براساس هشت مولفه و رضایتمندی نیز براساس چهار مولفه با استفاده از پرسشنامه پرداخته شد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد دو متغیر حکمروایی خوب شهری و رضایتمندی با یکدیگر رابطه معنادار داشته و مقدار آلفا کوچک‌تر از  $0/05$  ( $\alpha \leq 0/05$ ) می‌باشد و این بدین معناست که متغیر مستقل بر متغیر وابسته تأثیر داشته و تغییرات متغیر وابسته (رضایتمندی) را تبیین می‌کند. به عبارت دیگر، هرچه میزان و سهم شاخص‌های حکمروایی شهری افزایش یابد، سطح رضایتمندی مردم نیز افزایش می‌یابد.

### واژگان کلیدی

حکمروایی خوب شهری، رضایتمندی شهروندان، عملکرد شهرداری، شهر دوگنبدان.

\* پژوهشگر دکتری شهرسازی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یاسوج، ایران (نویسنده مسئول).

\*\* کارشناس ارشد معماری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یاسوج، یاسوج، ایران.

## مقدمه

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 روبه‌روست؛ به گونه‌ای که تا سال ۲۰۲۰ بیش از ۶۶ درصد جمعیت جهان در شهرها زندگی خواهند کرد (Morgan, 2003: 7). این روند در کشورهای در حال توسعه (از جمله ایران) همواره با مشکلات فراوانی روبرو بوده است که پیامدهای منفی بسیاری به همراه داشته است. تهدید جدی کیفیت محیط‌زیست، افزایش فقر شهری و تشکیل مناطق حاشیه‌نشین، کمبود زیرساخت‌ها و خدمات شهری از قبیل تأمین آب و عرضه مسکن، نابرابری‌های اقتصادی، اجتماعی و مسائل متعدد دیگر در کشورهای در حال توسعه، به دلیل نرخ بالای رشد جمعیت در مناطق شهری به صورت حادثی بروز پیدا کرده است. سیستم مدیریت سنتی در مناطق شهری کلان‌شهری که شامل نهادهای متعدد محلی و منطقه‌ای است؛ توانایی حل مسائل و معضلات شهری و پاسخگویی به تحولات سریع شهرنشینی و نیازهای ساکنان شهرها را ندارد، از این رو مدیریت شهری زمینه ارائه خدمات مورد نیاز جمعیت ساکن در شهرها و الزامات زندگی جمعی را فراهم می‌نماید. بدین سان مدیریت شهری عبارت از سازمان‌دهی عوامل و منابع برای پاسخگویی به نیازهای ساکنان شهر که شامل کارکردهای برنامه‌ریزی، اجرا، نظارت، کنترل و هدایت است و برای اعمال قدرت باید برآمده از اراده شهروندان و قراردادهای اجتماعی باشد (صرافی، ۱۳۸۷: ۱۲۰). امروزه، مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است و شهرها برای آن مدیریت می‌شوند تا بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تأمین سازند (شیعه، ۱۳۸۲: ۹). مدیریت شهری در آینده به طور اعم و در قرن ۲۱ به طور اخص دچار نوعی چالش خواهد بود، چالشی که خود تابعی از تغییر و تحولات فناوری، جمعیتی، اقتصادی، سیاسی و بین‌المللی محسوب می‌شود این‌ها همه ضرورت تغییر ساختار نظام حاکم موجود در مدیریت شهری را به سوی الگوهای مدیریت مشارکتی و حکمروایی خوب شهری در راستای بهبود عملکرد ساختار نظام مدیریتی شهری را بیش از پیش نمایان می‌کند (صالحی، ۱۳۸۱: ۱۳۷).

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، عقب‌مانده و در دیدگاه‌ها و نگرش‌های از بالا به پایین گرفتار گردیده است (بوچانی، ۱۳۸۶: ۱۲).

امروزه شهروندی یکی از ملاکهای مهم دموکراسی به شمار می‌رود و شاخص کلیدی برای نمایش تحقق آن است. حکمروایی مفهومی است که کارکرد گسترش نهادها و عرصه عمومی جامعه را در خود دارد و به خاطر ساخت متکثر و همچنین مسئولیت آن در قبال توسعه حقوق شهروندی و ایجاد فرصت‌های مشارکت، هر چه بیشتر اهمیت خود را می‌نمایاند. زیرا حضور و مشارکت شهروندان، تغییری کلیدی در راه توسعه اجتماعی است (پیران، ۱۳۸۲: ۱۵۰). شاید مطلب زیر بتواند مبین اهمیت مفهوم حکمروایی و مناسبات آن با حقوق شهروندان باشد. در آینده، بدون مشارکت واقعی، غیر ساختار شکنانه برای خیر جمعی یعنی همان مسئولیت‌های شهروندی، جامعه با مشکلات عدیده‌ای روبه‌رو خواهد شد. حرکت به سمت عدم تمرکز آگاهانه، اداری مردمی و خردمندانه، شکل دهی نهادهای جامعه مدنی بر پایه شرایط تاریخی این مرز و بوم، آموزش اعتدال و تبدیل آن به جزیی از اجتماعی شدن انسان ایرانی، ضرورتی سرزمینی و تضمین‌کننده‌ی به‌روز انسان ایرانی است (پیران، ۱۳۸۵: ۲۵). حکمروایی خوب شهری بر پایه اصل شهروندمداری بر این نکته تأکید میکند که هیچ شهروندی نباید از دسترسی به الزامات شهری از جمله سرپناه مناسب، امنیت شغلی، بهداشت و بهره‌مندی از محیط زیست مناسب محروم گردد (صالحی، ۱۳۹۲: ۴۷). در حکمروایی شهری، شهرداری‌ها نقش اصلی اجرایی شهر را بر عهده دارند که قدرت آنها متکی بر ارای مستقیم یا غیر مستقیم 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 غیر مستقیم می‌یابند و به این ترتیب حاکمیت شایسته شهری شکل می‌گیرد بنا بر این ضروری است که رضایت مردم به عنوان ستون و پایه اصلی حاکمیت خوب شهری از سوی شهرداری‌ها جلب شود. ارزیابی عملکرد فرآیندی است که بر اساس آن اقداماتی به منظور بررسی و سنجش عملکرد سازمان‌ها (عمومی و خصوصی) و افراد (مدیران و کارکنان) صورت می‌گیرد و هدف نهایی آن بهبود و ارتقای عملکرد در قالب مفاهیمی چون کارایی، اثربخشی، پاسخگویی و رضایت عمومی است (رفیع پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۶۴). ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از موثرترین ابزارهای شناخت قابلیت‌های سازمانی و کنترل فرآیند کاری، می‌تواند با برجسته ساختن تهدیدها، قوت‌ها و فرصت‌ها، زمینه را برای بهبود و اصلاح روند‌های موجود و تعالی فردی و سازمانی فراهم سازد (محمدی، ۱۳۸۶: ۹).

این مقاله نیز در همین راستا به تعریف حکمروایی و حکمروایی خوب شهری پرداخته است. در ادامه شاخصه های حکمروایی شهری معرفی و سپس به ارتباط آن با رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری پرداخته شده است. با توجه به مطالب بیان شده می توان این فرضیه را بیان نمود که هرچه سطح حکمروایی خوب شهری افزایش یابد، رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری نیز افزایش می یابد.

## روش پژوهش

با توجه به مؤلفه های مورد بررسی و ماهیت کاربردی تحقیق، روش این تحقیق توصیفی - تحلیلی است. شاخص های مورد بررسی در این تحقیق شامل شاخص های حکمروایی خوب شهری، مشارکت، شفافیت، قانون مداری، پاسخ گویی، عدالت محوری، مسئولیت پذیری، کارایی و اثربخشی و اجماع محوری بوده و شاخص های رضایتمندی نیز، فنی و عمرانی، خدمات شهری، کنترل و نظارت و اجتماعی و فرهنگی می باشند. اطلاعات مورد نیاز پژوهش به دو شیوه کتابخانه ای (کتاب، آمارنامه و نقشه) و میدانی (پرسشنامه، مشاهده و مصاحبه) گردآوری گردیده و جامعه آماری پژوهش محدوده شهر دو گنبدان است که با توجه به اهداف پژوهش مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته است. با توجه به اینکه تمام شماری جامعه ممکن نیست از نمونه گیری استفاده شده است. حجم نمونه با احتساب خطای ۵ درصد بر اساس فرمول کوکران  $n = \frac{Nt^2s^2}{Nd^2 + t^2s^2}$  و روش نمونه گیری، نمونه گیری تصادفی می باشد. جهت پاسخگویی به فرضیات پژوهش از آزمون رگرسیون دو متغیره و چند متغیره استفاده شده است.

## مبانی نظری مفاهیم و دیدگاهها

مفهوم حکمروایی: اصطلاحات حکمروایی و حکومت، دارای مفاهیم محض و تخصصی بوده که بعضاً فارغ از مفهوم، معمولاً جایگزین یکدیگر به کار می روند؛ اما قدمت حکمروایی به تاریخ تمدن بشری برمی گردد. واژه حکمروایی از لغت یونانی (Kybernan) و (Kybernetes) گرفته شده و معنی آن هدایت کردن و راهنمایی کردن و یا چیزها را در کنار هم نگاه داشتن است. درحالی که مفهوم حکومت دلالت بر واحد سیاسی برای انجام وظیفه سیاست گذاری داشته و برجسته تر از اجرای سیاستها است. پس می توان گفت واژه حکمروایی اشاره به پاسخگو بودن هم در حوزه سیاست گذاری و هم در حوزه اجرا دارد (شریفیان ثانی، ۱۳۸۰: ۱۴۹). حکمروایی به روابط بین دولت و جامعه مدنی، حکمرانان و حکمروایی شوندگان، حکومت و حکومت شوندگان مربوط می شود (McCarne et. al. 1995, P 5). پس حکمروایی موضوعی است که بر نحوه تعامل دولت ها و سایر سازمان های اجتماعی با یکدیگر، نحوه ارتباط با شهروندان و نحوه اتخاذ تصمیمات در جهانی پیچیده تمرکز داشته و فرایندی است که از آن طریق جوامع و سازمان ها تصمیمات خود را اتخاذ و به واسطه آن، مشخص می کنند که چه کسانی در این فرایند درگیر و چگونه وظیفه خود را به انجام برسانند (شریفیان ثانی، ۱۳۸۰: ۳۷). علاوه بر آن در اعلامیه پیش نویس ونکوور<sup>۱</sup> از حکمروایی به عنوان یک پارادایم جدید برای مدیریت بشر نام برده اند<sup>۲</sup> (The draft Vancouver declaration, 2006).

حکمروایی خوب شهری<sup>۳</sup>: حکمروایی شهری بر خلاف مدیریت شهری، فرایندی مدیریتی است که به اتخاذ و حفظ زیربناها و خدمات شهری می پردازد. حکمروایی شهری فرایندی کاملاً سیاسی در نظر گرفته می شود بنابراین حکمروایی شهری را می توان فرایندی دانست که بر اساس کنش متقابل میان سازمان ها و نهادهای رسمی اداره شهر از یک طرف و سازمان های غیردولتی و تشکل های جامعه مدنی از طرف دیگر شکل می گیرد.



تصویر ۱- مثلث حکمروایی خوب شهری (منبع: نوبری و رحیمی، ۱۳۸۹: ۷)

۱- اعلامیه پیش نویس ونکوور، برای همکاری برنامه ریزان در سرتاسر جهان به منظور برنامه ریزی حرفه ای برای مقابله با چالش های شهرنشینی شتابان، فقر و خطرات ناشی از تغییرات آب و هوایی و بلایای طبیعی تشکیل یافته است و منجر به یک کنگره جهانی برنامه ریزی گردیده است.

۲- Reinventing planning: governance a new paradigm for managing Human settlements, a position paper developing themes from the draft Vancouver declaration for debate leading into the world planning 17-20 June 2006.

۳- Good Urban Governance

سازمان ملل حکمروایی خوب شهری را مشارکت همه شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها می‌داند که نه تنها دولت بلکه همچنین شامل جامعه مدنی و بخش خصوصی می‌شود (Robert et al, 2007:967). بنا بر منشور HABITAT سازمان ملل متحد<sup>۱</sup> حکمروایی خوب شهری اصول به هم وابسته پایداری، برابری، کارآمدی، شفافیت و پاسخگویی، امنیت، فعالیت‌های مدنی و شهروندی را توصیف می‌کند (UN--2009 HABITAT)؛ و زمانی که برنامه اسکان در جریان دستور کار خود با چالش نحوه اجرا و دستگاه‌ها و نهادهای ذی‌ربط در سطح شهرها روبرو شد دو شیوه برای مواجهه با این چالش مطرح کرد که عبارت‌اند از: ۱- اقدام برای دستیابی به هدف ایجاد سرپناه برای همه ۲- حرکت به سمت مدیریت مطلوب شهری در جهت نیل به توسعه پایدار شهری که در واقع عملیاتی کردن هدف اول را تضمین می‌کند (Taylor, 2000, P10). بدین ترتیب راهبردهای مطرح‌شده برنامه در سال‌های پایانی قرن بیستم به تأیید مجمع عمومی سازمان ملل متحد نیز رسید و با این هدف که تا سال ۲۰۱۵ میلادی، فقر مطلق در سطح جهان به نصف تعداد موجود برسد، «حکمروایی خوب» به‌عنوان پیش‌فرض مطرح گردید. در همین راستا در بیانیه نشست دوربان آفریقای جنوبی در سال ۱۹۹۹ میلادی بر اهمیت مدیریت مطلوب در سطح محلی تأکید گردید. همچنین «دپارتمان توسعه بین‌المللی بریتانیا»<sup>۲</sup> در پیش‌نویس سند راهبردی خود اعلام می‌دارد که مدیریت مطلوب در سطح محلی مهم‌ترین نقش را در کاهش فقر دارد (Taylor, 2000, P11). بر این اساس حکمروایی خوب یکی از چهار مشخصه «شهر پایدار»<sup>۳</sup> عنوان می‌شود. سه ویژگی دیگر شهر پایدار عبارت‌اند از:

۱- «قابلیت زیست مطلوب»<sup>۴</sup>: یعنی تضمین کیفیت زندگی شایسته و بهره‌مندی از فرصت‌های برابر برای تمام مردم از جمله فقیرترین افراد جامعه.

۲- «رقابت پذیری»<sup>۵</sup>: که در جستجوی دستیابی به عدالت شهری، ایجاد شبکه‌های امنیت اجتماعی برای تقویت حس رقابت و تولید در مؤسسات بازرگانی در تمام اشکال است.

۳- «قابلیت انباشت»<sup>۶</sup>: که بر نظام اقتصادی سالم در بهره‌گیری صحیح از منابع درآمدی و هزینه‌های آن‌ها تأکید می‌نماید (Ramakrishna, 2008, P8).

درک و استنباط سازمان‌ها و نهادهای بین‌المللی از «حکمروایی خوب شهری» مطابق با تجربه عملکردی برنامه اسکان در دو دهه اخیر است. این تجربه بر این نکته تأکید دارد که در اداره امور شهرها نه سرمایه نه تکنولوژی و نه حتی تخصص، کافی نیستند. بلکه «مدیریت مطلوب» وجه تمایز یک «شهر برون‌گرا»<sup>۷</sup> یا شهری با مدیریت مطلوب در مقابل یک شهر با مدیریت نامطلوب یا «شهر منزوی»<sup>۸</sup> است. بر این اساس اساس موضوع اصلی حرکت در جهت حکمروایی خوب شهری، رسیدن به «شهر برون‌گرا» خواهد بود (همان، ۲۰۰۸). در شهر برون‌گرا هر فرد بدون توجه به ثروت، جنسیت، مذهب، نژاد و سن، شایسته مشارکت سازنده و مثبت در فرصت‌های موجود در شهر است. در سال‌های اخیر شاهد نمونه‌هایی از تجربیات عملی برای رسیدن به مدیریت مطلوب شهری در شهرهایی مانند دارالسلام، دبی، منچستر، شنیان و چاتانوگا بوده‌ایم (Taylor, 2000, P 11). در این شهرها اجماعی از سازمان‌های بین‌المللی همچون برنامه توسعه سازمان ملل، بانک جهانی، جامعه مشترک‌المنافع، صندوق بین‌المللی پول و دولت‌های ملی برای رسیدن به مدیریت مطلوب شهری ایجاد شده است. این تجربیات در قالب دستور کار اسکان بشر به‌عنوان یک رویکرد در جهت توانمندسازی دولت‌های محلی مطرح‌شده‌اند و رهیافت راهبردهای خود را بر پایه موضوعاتی همچون تمرکززدایی و تفویض مسئولیت و منابع به مقامات محلی، مشارکت فعال جامعه مدنی از جمله زنان در امر برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت بر اولویت‌های محلی، مشارکت بخش خصوصی، بهره‌گیری از فناوری‌های مدرن ارتباطی و اطلاعاتی در راستای حمایت از توسعه پایدار شهری قرار داده است (Taylor, 2000, P11). حکمروایی خوب شهری بر پایه اصل «شهروند مداری»<sup>۹</sup> 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). حکمروایی خوب شهری یک

۱- UN-HABITAT

۲- The UK'S Department for International Development

۳- Sustainable City

۴- Livability

۵- Competitiveness

۶- Inclusive city

۷- Exclusive City

۸- Urban Citizenship

نقطه ایده آل است که تحقق آن بسیار دشوار به نظر می‌رسد و تاکنون تعداد اندکی از جوامع به معیارهای آن نزدیک شده‌اند. با این حال حرکت به سمت معیارهای حکمروایی خوب با هدف تضمین پایداری توسعه انسانی به‌عنوان یک الزام باید مورد توجه قرار گیرد (اسماعیل‌زاده، ۱۳۸۸: ۱۲۸). حکمروایی خوب شهری در واقع فرآیندی است که دولت، آن را هدایت می‌کند ولی با همکاری بخش خصوصی و جامعه مدنی به پیش می‌رود در حکمروایی دولت یکی از کنشگران است و سایر عوامل دخیل در حکمروایی بسته به سطح مورد بحث گوناگون‌اند همان‌طور که در شکل ۳ روابط درونی میان کنشگران شهری نشان داده شده است، این تعامل می‌تواند در سطح اقشار مختلف و یا سازمان‌های گوناگون تعریف گردد (برآبادی، ۱۳۸۳: ۵۵). بر اساس مبانی نظری تحقیق، توافق جمعی گسترده‌ای در سطح نهادها و سازمان‌های بین‌المللی و هم‌چنین متخصصان امر توسعه در خصوص شاخص‌های حکمروایی خوب وجود دارد که با عنایت به این موضوع و دسته‌بندی شاخص‌های حکمروایی خوب شهری از دیدگاه بانک جهانی و برنامه توسعه سازمان ملل ۱ هشت شاخص مشارکت، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، قانون محوری، عدالت و برابری، شفافیت، اجماع محوری و کار آیی و اثربخشی، به‌عنوان اصلی‌ترین شاخص‌های سنجش متغیر حکمروایی خوب انتخاب شدند (عظیمی‌آملی، ۱۳۹۰: ۱۱۱).

جدول ۱- معیارها و شاخص‌های حکمروایی خوب شهری

شاخص‌ها	شاخص‌های مورد نظر
مشارکت	مشارکت در تصمیم‌گیری مشارکت در تقویت و عضویت نهادهای مدنی، مشارکت در سرمایه‌گذاری‌های اقتصادی (کارگاه‌های تولیدی) مشارکت زیست‌محیطی (حفظ ارزش‌های زیست‌محیطی، رفع انواع آلودگی‌ها)
قانون مداری	میزان آگاهی از قانون و عرف محل، بی‌طرفی و برابری در برابر قانون (عدم تبعیض یا (جانب‌داری) قانون محوری شهروندان (کنترل فساد اقتصادی و اداری) پایبندی به قانون در فعالیت‌های اقتصادی و تجاری، پایبندی به قانون جهت حفظ ارزش‌های زیست‌محیطی
پاسخگویی	رضایتمندی از شیوه پاسخگویی (مدیران و مسئولان شهرداری، ...)، باورپذیری به پاسخگو در فرآیند مدیریت، پاسخ‌گویی به موانع اقتصادی، پاسخ‌گویی در برابر آلودگی‌های زیست‌محیطی
مسئولیت‌پذیری	مسئولیت‌پذیری در برابر مشکلات کالبدی، مسئولیت‌پذیری در برابر وظایف محوله، احساس مسئولیت جهت رونق فعالیت‌های تجاری، احساس مسئولیت جهت رونق انجمن‌ها و صندوق‌های قرض‌الحسنه، اعتراف به خطا و اشتباه مدیریتی، احساس مسئولیت جهت تمیزی محیط
عدالت محوری	رعایت اصل توازن و تعادل (ابعاد اکولوژیکی، اجتماعی، اقتصادی و...) برابری فرصت‌ها - تخصیص بهینه منابع و امکانات، بر خورد یکسان با فعالیت‌های غیرقانونی، گسترش برابر دامنه بهداشت
شفافیت	قابلیت دسترسی به جریان آزاد اطلاعات قابل اعتماد - کنترل و پایش عملکرد مدیران، نهادهای مدنی و ... - تصمیم‌گیری‌های آشکار و نهان مدیران مستندسازی اطلاعات - اطلاع‌یابی برای شفافیت تصمیمات - برگزاری جلسه با مردم
کارایی و اثربخشی	بهبود مستمر اقدامات و فعالیت‌ها در کاهش مستمر هزینه‌ها در سطح محله، عمل کردن بر اساس دانش روز، نهادینه کردن فرهنگ توانمندی، تعاملی - افزایش مستمر کیفیت مهارت‌ها - بهبود فرایند برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری
اجماع محوری	نگرش باور به جمع و کار جمعی - میزان رابطه بین مسئولان و مدیران با مردم - نحوه میزان رابطه و تعامل بین سه نهاد دولت، بخش خصوصی و جامعه مدنی - توافق جمعی در خصوص مشکلات مهم (اقتصادی، زیست‌محیطی)

(مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۸)

رضایتمندی: واژه رضایتمندی در فرهنگ لغت به معنای برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن است. همچنین ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن احتیاجات مراجعه‌کننده توسط ارائه دهنده خدمت ایجاد می‌شود، رضایتمندی گفته می‌شود (Golabi et al, 2013: 5). رضایتمندی تفاوت مابین عملکرد و انتظارات است. اگر عملکرد برابر یا بالاتر از حد انتظار باشد،

مشتری راضی است و اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد، مشتری ناراضی است (Deichmann et al, 2007: 652). همچنین در تعریفی جامع، رضایت احساس مثبتی است که در فرد پس از استفاده از کالا یا دریافت خدمت ایجاد می شود، احساس مورد نظر از تقابل انتظارات دریافت کننده و عملکرد عرضه کننده به وجود می آید (دیواندری و دلخواه، ۱۳۸۴: ۱۸۹). گروهی دیگر ارزیابی افراد از کیفیت خدمات و یا کالاهای دریافت شده را رضایتمندی تلقی می کنند. در بین برخی دیگر برآورده شدن خواسته ها و انتظارات افراد رضایتمندی اطلاق می شود. با ملاحظه دیدگاه های فوق می توان گفت، رضایتمندی یک فرآیند است که طی قیاس میان عملکرد مورد انتظار و عملکرد واقعی به وجود می آید و یا ادراکی است که بر حسب ادراک شهروندان مختلف پدید می آید. مفهوم رضایتمندی بر دامنه گسترده ای از تمایلات و مطلوبیت ها جهت رفع نیازهای پایه و یا متعالی انسان اشاره دارد (امانپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۶). پیشینه بررسی رضایتمندی و انگیزش در سازمان ها به فردریک تیلور پدر مدیریت علمی بر می گردد. البته وی رضایتمندی را از دید کارکنان مورد بررسی قرار داد. پس از وی مکتب روابط انسانی به رهبری التون مایو در دهه های ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ میلادی با تأکید بر جنبه های روحی و روانی کارکنان سازمان ها و شرکت ها مورد بررسی قرار داد (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۸۳). 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 (Stueart, 1987: 160). نظریات مازلو هرچند تحول عمده ای در مبانی مدیریت، به خصوص، مدیریت نیروی انسانی به وجود آورد ولی هنوز بسیار کلی می نمود و مطالعات بیشتری را طلب می کرد. دانشمندان پس از مازلو، مانند فردریک هرزبرگ برخلاف وی شهروندان و رابطه 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 می شوند عواملی وجود دارند که در ارتباط با احساس شهروندان نسبت به عملکرد سازمان می باشد. این عوامل می تواند تأثیر مثبتی در رضایت شهروندان داشته باشند. گور معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره مندی آنها از ارائه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از اینکه واقعی یا واهی باشند، باعث بروز ناراضی و رضایتمندی می گردد (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۸۴). به عقیده کاتلر سطح رضایت تابعی است از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظارات فرد (رهنورد، ۱۳۸۲: ۳). مقوله رضایت از مباحث مدیریتی است و بیشتر مطالعات اولیه مربوط به آن براساس دیدگاه های تک بعدی دنبال شده است، یعنی افراد با توجه به یک مجموعه آرزوها و نیازهایی که دارند، شرایط فعلی شان را ارزیابی می کنند. رضایتمندی اشخاص، انعکاس حالت روانشناختی، تقدیر گرایی و عقلانیت ابزاری است. بنابراین برخی از محققان رضایتمندی افراد را با دیدگاه ادراک توصیف کرده اند. دسته دوم مربوط به تقدیر و سرنوشت است و حالت سوم مربوط به افرادی است که به به هیچ طریقی نمی توانند خود را با شرایط فعلی سکونت وفق دهند (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۰). رضایت از عملکرد سازمانی زمانی از اهمیت برخوردار گردید که نیروی انسانی به عنوان یکی از عناصر مهم تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد. سازمان ها اصولاً عملکرد و نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا ناراضی دارند. در عملکرد سازمانی، عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرش های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان شهرداری می گردد. اگر چه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده ای را شامل می شوند، اما هدف نهایی همه این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایتمندی است. زمانی که عملکردهای شهرداری بتواند نیازهای شهروندان را برآورده سازند، رضایتمندی شهروندان ایجاد می شود. جهت آگاهی از ارتباط بین عملکرد شهرداری در ارائه خدمات عمومی و میزان رضایت شهروندان می توان گفت رضایتمندی مفهومی ذهنی و کوتاه مدت است (طاهریان، ۱۳۸۶: ۱۸۲)، در حالی که ارائه خدمات عمومی مفهومی عینی است که در مدت زمان طولانی تکوین می یابد. در سال ۱۹۷۵، تئوری رضایت شهروندان ارائه شد. این تئوری یک مدل تحلیلی است که براساس میزان رضایت شهروندان از محیط سکونتشان در مورد مولفه های مختلف فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی، محیط زیستی، زیبا شناسی و... عمل می کند (رفعیان و خدایی، ۱۳۸۸: ۲۴۲). این تئوری برای تعیین یک چارچوب راهنما جهت شناخت خصوصیات ساختاری خانوارها و بافت محل سکونت آنها (اعم از خانه و محله) که بر جوانب گوناگون رضایتمندی تأثیر گذار است به کار می رود (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۰). به نظر آدامز، شهروند آگاهانه یا ناخودآگاهانه بهره مندی های خود را با وظایف سازمان مقایسه می کند زمانی که برابری وجود دارد، رضایتمندی ایجاد می گردد. بنابراین علت رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در این نظریه مقایسه ای است که شهروندان میان وضعیت، امکانات و بهره مندی ها از شهرداری را با نیازهای زندگی روزمره امروزی می سنجند بالا بودن رضایتمندی از محیط شهر را در گروهی ویژگی های زیر عنوان کرده است. از نظر او یک شهر خوب:

- باید دارای ایمنی، امنیت و حفاظت بوده و از نظر بصری و عملکردی محیطی سامان یافته و با نظم باشد.
- باید محیط اجتماعی هدایت کننده باشد و حس مکان را تقویت نماید.

- باید دارای یک تصویر ذهنی مناسب، شهرت و اعتبار خوب باشد و به مردم حس اعتماد و منزلت دهد.

- طراحی شده و از نظر زیبایی شناسی مطبوع و از نظر کالبدی قابل تصور باشد (براند فری، ۱۳۸۳: ۳۰).

خدمات عمومی یکی از ابعاد زندگی شهروندان است که سطح کیفی آن سطح رضایتمندی را تعیین می کند. در محیط شهری، کیفیت خدمات و سهولت دسترسی به خدمات از متغیرهای تعیین کننده رضایتمندی است. اما بار معنایی کیفیت خدمات عمومی با رضایتمندی متفاوت است. کیفیت خدمات دارای مفهوم عینی، سنجی و شناختی است، در حالی که رضایت عنصری ذهنی مبتنی بر احساسات و انفعالی است. کیفیت خدمات با شکل، اندازه و نحوه دسترسی سنجیده می شود. یانگ و فانگ ابعاد کیفی خدمات و رابطه میان این ابعاد با رضایتمندی مشتری را مشخص کردند. این ابعاد کیفی شامل: قابلیت اعتماد، پاسخگویی، سهولت دسترسی، شایستگی و هزینه دسترسی است (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۲). عدم رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان و یا قشر قابل توجهی از آنها برای هر نظم اجتماعی و یا سازمانی زیان آور است (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۸۳). رضایت شهروندان از شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می دهد عامل مهمی در ایجاد انگیزه برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت شان است (امانپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۸). شهرداری ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسؤولیت ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم گیری مدنظر قرار گیرد (معدفر و ذهنی، ۱۳۸۴: ۱۳۷). زمانی که شهرداری ها به اهداف خود دست یابند و بین نیازهای حال و آتی شهروندان تعادل برقرار کنند، شهروندان می توانند از عملکرد آنان رضایت کامل داشته باشند با توجه به کارکردهای خاص شهرداری، هر چه خدمات ارائه شده از سوی آن بیشتر باشد، رضایتمندی شهروندان نیز افزایش می یابد. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه ریزی منظم و همه جانبه است که مدیریت شهری را قادر می سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه فعالیت های شهری امیدوار می سازد (امانپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۷). به طور کلی، عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات شهری از دو منظر عینی و ذهنی می تواند صورت گیرد؛ در منظر عینی، کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آنها نسبت به معیارها و استانداردهایی صورت می گیرد که توسط مراجع مرتبط تنظیم می شود؛ اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت بهره برداران از خدمات شهری، تعیین کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات است. درباره نقاط قوت و ضعف این دو شیوه، نظرات مختلفی ارائه شده است؛ اما یکی از مزایای مهم رویکرد ذهنی، بی واسطه بودن سنجش ذهنیت استفاده کنندگان اصلی خدمات شهری است (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۹). در واقع مناسب است که شاخص های عینی و ذهنی با هم ترکیب شوند؛ زیرا شاخص های ذهنی این اجازه را می دهند که بینشی از رضایت فرد و هر آنچه که برای مردم رضای بخش است، به دست آید. شاخص های عینی نیز برای سنجش ابعادی از محیط که سنجش آنها مشکل است مناسب نمایند (پورطاهری و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۴). در مجموع می توان گفت، احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است؛ علاوه بر این، رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می شود (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۱). شهرداری ها از جمله موسسات عمومی غیر دولتی اند که وظایف بسیاری در اداره شهر بر عهده آنان گذاشته شده است. این وظایف در گستره های گوناگون اجتماعی فرهنگی، عمرانی، شهرسازی و خدماتی است؛ به گونه ای که هر فرد شهرنشین از آغاز تولد تا پایان زندگی نیازمند خدمات این نهاد غیر دولتی است (برآبادی، ۱۳۸۴: ۴۸). در زمان حاضر وظایف شهرداری ها در ایران را به طور کلی می توان در سه حوزه دسته بندی کرد: ۱- وظایف سیاست گذاری شامل: تصمیم گیری و سیاست گذاری و هماهنگی امور شهری، حقوق و ضوابط شهری، نظارت و کنترل، ۲- وظایف برنامه ریزی شامل: برنامه ریزی شهری، امور اقتصادی و مالی، ۳- امور اجرایی شامل: عمران شهری، زیر ساخت ها و تجهیزات شهری، خدمات شهری، خدمات فرهنگی و اجتماعی (برآبادی، ۱۳۸۴: ۵۹).

ارزیابی عملکرد: به کارگیری شیوه های علمی در اداره شهر، آشنایی کافی با مشکلات مردم، شناخت نیازها و اولویت ها و خواست های مردم و توجه به حقوق مدنی شهروندان است. مسئله ارزیابی از دیر باز به عنوان یکی از عوامل مخم موفقیت سازمانی بوده و سازمان ها همیشه در این راستا تلاش نموده اند که از ابزار سنجش معتبر در ارزیابی بهره جسته و از نتایج جهت برنامه ریزی برای رفع نواقص و تقویت و پیشرفت سازمان بهره برداری کنند امروزه اهمیت و ضرورت ارزیابی آن چنان محرز گردیده که در هر نظام اداری به عنوان امری ضروری و اجتناب ناپذیر مطرح و لازمه یک مدیریت صحیح و پویا به شماره می رود (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۴۲). تاریخچه ارزیابی عملکرد به قرن هفتم هجری بر می گردد که برای اولین بار به وسیله خواجه رشیدالدین فضل الله مطرح شد. قرن ها پس از آن در سال ۱۳۴۹ برای نخستین بار در

کشور مقرر شد که از نظر مدیریت و نحوه امور مورد ارزیابی قرار گیرند (همان: ۴۳). امروزه سیستم ارزیابی عملکرد نقش حیاتی در سازمان ها ایفا می نماید؛ زیرا این سیستم می تواند نشان دهد که سازمان تا چه میزان در رسیدن به اهداف مورد نظر خود، موفق بوده است؛ از سوی دیگر، حوزه هایی که نیازمند بهبود هستند، مشخص می شوند و سازمان و مدیران می توانند (شادان، ۱۳۹۳: ۲). کارایی، اثربخشی و بهره وری؛ از جمله معیارهایی هستند که نحوه عملکرد و فعالیت های یک سازمان را نشان می دهند. بهره وری؛ یعنی درجه استفاده مؤثر از هر یک از عوامل تولید، و کارایی؛ نسبت بازده واقعی به بازده استاندارد است. ساده ترین و در عین حال کاملترین تعریف از کارایی و اثربخشی، توسط پیتر دراگر ارائه شده است؛ از دیدگاه وی، کارایی؛ انجام درست کارها و اثربخشی؛ انجام کارهای درست است (علوی متین و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۹۵). ارزیابی عملکرد، خود یکی از مقوله های مدیریت عملکرد شهرداری است و فرایندی است که از طریق آن می توان اطلاعات مفید و سودمندی در خصوص میزان موفقیت سازمان در ارائه خدمات شهری و چگونگی اجرا و انجام مؤثر فعالیت ها؛ از جمله فعالیت های اجتماعی- فرهنگی، به دست آورد. مدیریت عملکرد با استفاده از اطلاعات (سنجش عملکرد) برای ایجاد تغییرات مثبت در فرهنگ سازمانی شهرداری، فرایندها، سیستم ها و تنظیم اهداف عملکرد، اولویت بندی و تخصیص منابع، اقدام می کند. ارزیابی و اندازه گیری میزان توفیق پاسخگویی شهرداری به انتظارات شهروندان، مهمترین اولویت است و نیازمند مرتبط ساختن برنامه ها و فرایندهای سازمانی با این انتظارات است (ابطحی و همکاران، ۱۳۹۱: ۷۰). به طور کلی بررسی و سنجش عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات شهری از دو منظر عینی و ذهنی می تواند صورت گیرد؛ در منظر عینی، کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آنها نسبت به معیارها و استانداردهایی صورت می گیرد که توسط مراجع مرتبط تنظیم می شود؛ اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت بهره برداران از خدمات شهری، تعیین کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات است. درباره نقاط قوت و ضعف این دو شیوه، نظرات مختلفی ارائه شده است؛ اما یکی از مزایای مهم رویکرد ذهنی، بی واسطه بودن سنجش ذهنیت استفاده کنندگان اصلی خدمات شهری است (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۹). در واقع مناسب است که شاخص های عینی و ذهنی با هم ترکیب شوند؛ زیرا شاخص های ذهنی این اجازه را می دهند که بینشی از رضایت فرد و هر آنچه که برای مردم رضای بخش است، به دست آید. شاخص های عینی نیز برای سنجش ابعادی از محیط که سنجش آنها مشکل است مناسب نمایند (پورطاهری و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۴). در مجموع می توان گفت که احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است؛ علاوه بر این، رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می شود (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۱).

جدول ۲- شاخص ها و مولفه های اثرگذار در رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری

وظایف کلی	وظایف جزئی
شاخص ها و مولفه های اثرگذار در رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری	ایجاد خیابان ها و کوچه ها و معابر، تسطیح و جدول گذاری معبر و پیاده روها
	برنامه جمع آوری و دفع آبهای سطحی، احداث کانال های آب
	ایجاد تاسیسات و تسهیلات عمومی شهری
	زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر
خدمات شهری	احداث پروژه های زیربنایی
	پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله، لایروبی مسیل ها و نظیف معابر ..
	احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک ها
	ایجاد و توسعه مبلمان شهری
کنترل و نظارت	احداث پارکینگ، اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی، بهبود ترافیک شهری و مدیریت سیستم حمل و نقل (تاکسیرانی و اتوبوسرانی)، احداث پل های عابر پیاده و خط کشی معابر
	ایجاد و ساماندهی پایانه های مسافربری، تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه
	روشنایی و امنیت معابر در شهر
	احداث سرویس های بهداشتی در سطح شهر
	صدور پروانه و نظارت بر ساخت و سازها
	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم

جلوگیری از صنایع مزاحم و انتقال آنها به خارج از شهر	اجتماعی و فرهنگی
جلوگیری از تکدیگری	
صدور پروانه کسب برای اصناف	
جلوگیری از تخلفات ساختمانی و ساخت و سازهای غیرقانونی	
تامین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت	
مکانیابی و احداث موسسات عمومی و فرهنگی (سینما و کتابخانه و ...)	
برگزاری مراسم و جشن های عمومی در سطح شهر	
ایجاد تمایل در شهروندان جهت مشارکت در مسائل شهری و انجام امور به صورت قانونی توسط شهروندان	
مشارکت دادن مردم در تصمیم گیری های مربوط به شهر	
رعایت عدالت در خدمات رسانی یکسان به همه محلات و نقاط شهری	
بالا بردن سطح آگاهی و آموزش شهروندان در موضوعات مختلف	

## یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی: بررسی ویژگی سنی پاسخگویان در جامعه مورد مطالعه نشان می‌دهد که ۳۶/۵ درصد از پاسخگویان در گروه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال، ۲۸/۷ درصد در گروه سنی ۳۰-۴۰ سال، ۲۰/۳ درصد در گروه سنی ۵۰-۴۰ و ۱۴/۵ درصد در گروه سنی بالای ۵۰ سال قرار دارند. از مجموع ۳۸۴ نفر پاسخگو در جامعه مورد مطالعه ۵۹/۱ درصد مرد و ۴۰/۹ درصد زن بوده‌اند. از این تعداد، ۷/۷ نفر دارای مدرک فوق لیسانس و بالاتر، ۱۹/۵ درصد دارای مدرک تحصیلی لیسانس، ۱۸/۸ درصد دارای مدرک فوق دیپلم، ۲۳/۲ درصد دارای مدرک دیپلم و ۳۰/۸ درصد نیز زیر دیپلم بودند.

جدول ۳- تحلیل رگرسیون دو متغیره تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته

سطح معناداری	F	R <sup>2</sup>	R	سطح معناداری T	T	ضریب استاندارد شده (BTA)	ضریب استاندارد نشده (B)	متغیر وابسته	متغیر مستقل
۰/۰۰۰	۱۷/۴۵۶۷۰	۰/۳۱۴	۰/۵۱۴	۰/۰۰۰	۷/۳۲	۰/۵۱۴	۰/۳۳۳	رضایتمندی از شهرداری	حکمروایی خوب شهری

(مأخذ: یافته‌های تحقیق)

یافته‌های استنباطی: با توجه به اهداف و فرضیه تحقیق، جهت تعیین رابطه بین متغیر مستقل (حکمروایی خوب شهری) و متغیر وابسته (رضایتمندی از شهرداری) در محدوده مورد مطالعه و میزان تأثیرگذاری متغیر مستقل بر متغیر وابسته، از تحلیل رگرسیون دو متغیره و برای تعیین سهم هر یک از شاخص‌های متغیر مستقل بر متغیر وابسته از رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. جدول (۳) نشان‌دهنده میزان رابطه و تأثیرگذاری رضایتمندی بر حکمروایی خوب شهری است. نتایج حاصل از جدول حاکی از آن است که دو متغیر فوق‌الذکر با یکدیگر رابطه معنادار داشته و مقدار آلفا کوچک‌تر از ۰/۰۵ (a ≤ ۰/۰۵) می‌باشد و این بدین معناست که متغیر مستقل بر متغیر وابسته تأثیر داشته و تغییرات متغیر وابسته (رضایتمندی) را تبیین می‌کند، از سوی دیگر، F مشاهده شده در سطح (p ≤ ۰/۰۵) معنادار است که نشان می‌دهد رابطه میان متغیرهای مستقل و وابسته در معادله رگرسیون، خطی است.

جدول ۴- تحلیل رگرسیون چند متغیره تأثیر هر یک از شاخص‌های متغیر مستقل بر متغیر وابسته رضایتمندی

سطح معناداری	T	BETA	R <sup>2</sup>	R	متغیر مستقل
۰/۰۰۰	۶/۱۳۰	۰/۵۳۲	۰/۳۱۳	۰/۵۳۲	قانون مداری
۰/۰۰۰	۶/۱۲۵	۰/۵۱۵	۰/۳۰۲	۰/۵۱۵	مشارکت
۰/۰۰۰	۷/۲۱۴	۰/۵۱۸	۰/۳۰۷	۰/۵۱۸	پاسخگویی
۰/۰۰۰	۸/۱۵۴	۰/۵۴۲	۰/۳۱۶	۰/۵۳۹	مسئولیت‌پذیری

عدالت محوری	۰/۵۵۵	۰/۳۲۵	۰/۴۵۵	۶/۱۲۴	۰/۰۰۰
شفافیت	۰/۵۴۲	۰/۳۲۰	۰/۵۴۲	۷/۱۳۳	۰/۰۰۰
کارایی و اثربخشی	۰/۵۰۲	۰/۲۸۹	۰/۵۰۲	۶/۵۲۳	۰/۰۰۰
اجماع محوری	۰/۴۸۹	۰/۲۵۰	۰/۴۸۹	۷/۷۴۲	۰/۰۰۰

(مأخذ: یافته‌های تحقیق)

همان طور که جدول نشان می‌دهد هر چه BETA و T به دست آمده بزرگ‌تر و سطح معناداری کوچک‌تر باشد بدین معنی است که متغیر مستقل تأثیر زیادی بر متغیر وابسته دارد، با توجه به نتایج رگرسیونی بین دو متغیر که  $(sig=0/000)$  و آلفا کوچک‌تر از  $0/05$  است و با توجه به مقدار  $R^2$  (ضریب تعیین) می‌توان گفت که متغیر وابسته متأثر از متغیر مستقل می‌باشد، بر اساس ضریب تعیین، ۳۱ درصد از واریانس متغیر وابسته، توسط متغیر مستقل تبیین می‌شود. ضریب بتا (BTA) نیز نشان‌دهنده ارتباط مستقیم بین دو متغیر مستقل و وابسته است. در نتیجه، از طریق تحلیل رگرسیون دو متغیره می‌توان نتیجه گرفت که با افزایش سطح حکمروایی خوب شهری، سطح رضایتمندی نیز افزایش می‌یابد. برای تبیین تأثیر هر یک از شاخص‌های متغیر مستقل بر متغیر وابسته از رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. براساس یافته‌های حاصل از جدول، شاخص‌های قانون مداری، مشارکت، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، عدالت محوری، شفافیت، کارایی و اثربخشی و اجماع محوری رابطه معناداری با متغیر وابسته داشته، اما شاخص عدالت محوری (۰/۵۵۵)، مسئولیت‌پذیری (۰/۵۳۹)، شفافیت (۰/۵۴۲) و قانونمداری (۰/۵۳۲) بیش‌ترین تأثیر را بر متغیر وابسته (رضایتمندی) داشته‌اند. با توجه به تحلیل رگرسیون چند متغیره، سهم هر یک از شاخص‌های تأثیرگذار حکمروایی خوب بر رضایتمندی معلوم و با توجه به بالا بودن ضرایب Beta برای شاخص‌های تأثیرگذار فرضیه تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر، هرچه میزان و سهم شاخص‌های حکمروایی شهری افزایش یابد، سطح رضایتمندی مردم نیز افزایش می‌یابد. امروزه با بررسی منابع و متون علمی و دانشگاهی، این حقیقت آشکار می‌شود که در حکمروایی خوب، مشارکت مخاطبین، عاملی پیش برنده است و البته مشارکتی پیش برنده است که نهادینه شده باشد، یعنی کنش‌های صورت گرفته بر مبنای قواعد، قوانین، رسوم و آیین معلوم و مورد توافق در جهت به وجود آوردن انگاره‌های پایدار قانونمند شود، علاوه بر آن، در سایه مشارکت‌های حداکثری شهروندان در امور مربوط به شهر، مسئولیت‌پذیری آنان تقویت شده و به تفویض اختیار و واگذاری پاره‌ای از امور به جامعه محلی و شبکه‌های اجتماعی شهروندان ختم می‌شود، نتیجه دو عامل مشارکت و مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی را در بین مردم و مسئولان تقویت کرده و نهایتاً به شفافیت عملکردها و فعالیت‌ها ختم می‌شود، با داشتن این ۴ عامل در سایه قانونمندی و قانون‌گرایی و احترام به قوانین با توسعه اندیشه‌ای عدالت و انصاف، بدور از هرگونه تبعیض مکانی و انسانی، کارایی و اثر بخشی بسط و توسعه می‌یابد و همه اینها در گرو توافق جمعی و شرکت همه شهروندان در برنامه‌های توسعه‌ای شهر صورت می‌گیرد. و باعث توسعه همه جانبه شهر می‌شود. دستیابی جامعه شهری به توسعه بدون مشارکت مردم میسر نیست، چه این که، توسعه وسیله‌ای برای رشد و تعالی مردم به شمار می‌آید و این مسئله در توسعه شهر اهمیت فراوان دارد. بنابر این مشارکت دموکراتیک مردم همراه با رعایت قانون و عدالت و برابری، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی شفافیت مسئولان و مدیران شهری در قبال شهروندان منجر به افزایش کارایی و اثربخشی فعالیت‌ها و عملکردها در نواحی شهری شده به رهیافت حکمروایی خوب شهری منجر خواهد شد که در نهایت رضایت مردم از مسئولین و مدیران شهری و شهر را در پی خواهد داشت.

## نتیجه‌گیری

مفهوم حکمروایی در سطوح گوناگون بین‌المللی و محلی به کار می‌رود و بر مشارکت و همکاری میان دولت و جامعه مدنی استوار است. دولت‌ها به جای آن که به تنهایی مسئولیت کامل اداره امور را بر عهده گیرند، باید در کنار ساکنان و بخش خصوصی به عنوان یکی از نهادها و عوامل مسئول اداره جامعه محسوب می‌شوند. با در نظر گرفتن شهروندان در عرصه‌ای تصمیم‌سازی و سیاست‌گذاری فرایند اداره‌ی شهر از یک نظام آمرانه و اقتدار گرایانه به فرایندی مردم‌سالار و مشارکتی تبدیل خواهد شد و بسترهای متفاوت و ظرفیت‌های جدید در اداره امور شهر به وجود می‌آید. رهیافت حکمروایی خوب شهری در پی ایجاد رویه مردم‌سالارانه برای شکوفایی بستر زندگی اجتماعی بر اساس مشارکت حداکثری مردم و مسئولیت جمعی و واگذاری اختیار در سطحی خردتر به جامعه محلی در جهت ارتقای کیفیت زندگی آنان می‌باشد. افزون بر آن، این رهیافت به دنبال مدیریتی مبتنی بر جامعه محلی می‌باشد که بر توانمندی جامعه محلی و نقش مستقیم آن‌ها در فرایند توسعه با همکاری بخش دولتی و سازمان‌های غیردولتی تأکید دارد که محصول این امر در نهایت رضایت شهروندان از مجموعه مدیریت شهری خواهد بود.

در این پژوهش برای پاسخگویی به فرضیه از تحلیل رگرسیون دو متغیره و برای تعیین سهم هر یک از شاخص‌های متغیر مستقل بر متغیر وابسته از رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. نتایج از جدول حاکی از آن است که دو متغیر حکمروایی خوب شهری و رضایتمندی با یکدیگر رابطه معنادار داشتند و مقدار آلفا کوچک‌تر از  $0/05$  ( $\alpha \leq 0/05$ ) می‌باشد و این بدین معناست که متغیر مستقل بر متغیر وابسته تأثیر داشته و تغییرات متغیر وابسته (رضایتمندی) را تبیین می‌کند، همچنین با توجه به نتایج رگرسیونی بین دو متغیر که  $\text{sig} = 0/000$  و آلفا کوچک‌تر از  $0/05$  است و با توجه به مقدار  $R^2$  (ضریب تعیین) می‌توان گفت که متغیر وابسته متأثر از متغیر مستقل می‌باشد، بر اساس ضریب تعیین، ۳۱ درصد از واریانس متغیر وابسته، توسط متغیر مستقل تبیین می‌شود همچنین بر اساس یافته‌ها شاخص‌های قانون مداری، مشارکت، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، عدالت محوری، شفافیت، کارایی و اثربخشی و اجماع محوری رابطه معناداری با متغیر وابسته داشته، اما شاخص عدالت محوری، مسئولیت‌پذیری، شفافیت، و قانونمداری بیش‌ترین تأثیر را بر متغیر وابسته (رضایتمندی) داشته‌اند. با توجه به تحلیل رگرسیون چند متغیره، سهم هر یک از شاخص‌های تأثیرگذار حکمروایی خوب بر رضایتمندی معلوم و با توجه به بالا بودن ضرایب Beta برای شاخص‌های تأثیرگذار فرضیه تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر، هرچه میزان و سهم شاخص‌های حکمروایی شهری افزایش یابد، سطح رضایتمندی مردم نیز افزایش می‌یابد. در ادامه راه حل اساسی که برای ارتقای رضایت شهروندان از شهرداری به نظر می‌رسد، مشارکت واقعی و فعالانه شهروندان و اعتماد به آنان در اداره امور شهر است. زیرا فرصت ندادن به شهروندان مسئول برای حضور و مشارکت موجب سرکوبی روحیه مشارکت جویی و مسئولیت‌پذیری شهروندان می‌شود.

## فهرست منابع

- ابطحی، س؛ تیمورنژاد، ک؛ سنجرى، ا. (۱۳۹۱). سنجش و رتبه بندی شاخص های ارزیابی عملکرد امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال ۲۲، شماره ۶۷، ص ۷۰.
- اسماعیل‌زاده، ح؛ صرافى، م. (۱۳۸۵). جایگاه حکمروایی خوب برنامه‌ریزی شهری طرح متروی تهران، فصلنامه مدرس علوم انسانی، ویژه‌نامه جغرافیا.
- اکبری، غ. (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی و حکمروایی شهری. فصلنامه تحقیقات جغرافیائی. شماره ۸۳.
- امانپور، س؛ صفایی پور، م؛ عباس پور، م. (۱۳۹۴). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان، فصلنامه جغرافیا و برنامه ریزی شهری چشم انداز زاگرس، دوره ۷، شماره ۲۳، ص ۵۳.
- ایمانی جاجرمی، ح. (۱۳۸۵). بررسی تحول مدیریت شهری در ایران، از رعیت‌نوازی تا شهروندمداری - مجموعه مقالات همایش بررسی وضعیت فرهنگی اجتماعی شهر تهران - مرکز مطالعات فرهنگی شهر تهران.
- بر آبادی، م. (۱۳۸۳). حکمروایی خوب شهری، شهرداری‌ها، سال ششم، شماره ۶۹.
- براند فری، ه. (۱۳۸۳). طراحی شهری به سوی شکل پایدارتر شهر، ترجمه حسین بحرینی، انتشارات شرکت پردازش و برنامه ریزی شهری، تهران.
- برک پور، ن؛ گوهری پور، ح؛ کریمی، م. (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران، دوفصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵، صص ۲۱۸-۲۰۳.
- برک پور، ن. (۱۳۸۵). حکمروایی شهری و نظام اداره شهرها در ایران، اولین همایش برنامه‌ریزی و مدیریت شهری.
- برک پور، ن.، اسدی، ا. (۱۳۸۸). مدیریت و حکمروایی شهری، انتشارات معاونت پژوهشی دانشگاه هنر تهران.
- بوچانی، م. (۱۳۸۶). لزوم بازبینی محتوایی مدیریت کلان‌شهری، روزنامه اعتماد، شماره ۱.
- پورطاهری، م؛ افتخاری، ر؛ فتاحی، ع. (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت زندگی در نواحی روستایی نمونه موردی: دهستان خاوه شمالی استان لرستان، مجله پژوهش‌های جغرافیایی، شماره ۷۶.
- پیران، پ. (۱۳۸۷). حکمروایی شهری، دانشنامه مدیریت شهری و روستایی، سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور، تهران.
- حکمت‌نیا، ح؛ موسوی، م. (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی: شهرداری یزد، مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۵۶، صص ۱۹۶-۱۸۱.
- دیوانداری، ع؛ دلخواه، ج. (۱۳۸۴). تدوین و طراحی مدلی برای سنجش رضایتمندی مشتریان در صنعت بانکداری و اندازه‌گیری رضایتمندی مشتریان بانک ملت براساس آن، فصلنامه پژوهش‌های بازرگانی، شماره ۳۷، صص ۱۸۵-۲۲۳.

- رستمی، م؛ امان پور، س؛ کرمی، م؛ رام نژاد، م. (۱۳۹۴). سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری مطالعه موردی: شهر درود، مجله پژوهش ها و برنامه ریزی شهری، شماره ۲۱، صص ۳۰-۵۰.
- رفیعیان، م؛ خدایی، ز. (۱۳۸۸). بررسی شاخص ها و معیارهای مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری، فصلنامه راهبرد، سال ۱۸، شماره ۵۳.
- رهنورد، ف. (۱۳۸۲). توانمند سازی کارکنان گامی به سوی مشتری مداری، فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، شماره ۵۹، صص ۳۷-۲۸.
- شادان، س. (۱۳۹۳). دستیابی به یک چارچوب ارزیابی عملکرد برای پارک های علم و فناوری، مجله رشد فناوری، دوره ۱۰، شماره ۳۹، صص ۲.
- شریفیان ثانی، م. (۱۳۸۰). سرمایه اجتماعی؛ مفاهیم اصلی و چارچوب نظری. فصلنامه علمی پژوهشی مددکاری اجتماعی. شماره ۸. تهران: دانشگاه علوم بهزیستی.
- شیعه، ا. (۱۳۸۲). لزوم تحول مدیریت شهری در ایران، مجله جغرافیا و توسعه، بهار و تابستان، شماره ۱.
- صالحی، ا. (۱۳۸۱). اجلاس ۲۰۰۲ سان کشورهای ژوهانسبورگ و اهمیت آن در مدیریت شهری، فصلنامه شهرداریها، شماره ۳۵.
- صالحی، ر. (۱۳۹۲). سنجش و تحلیل رابطه بین سرمایه اجتماعی شهری و حکمروایی شهری، مطالعه موردی: شهر نسیم شهر، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم زمین، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- صرافی، م. (۱۳۸۰). ابر مسئله‌ی شهر ایرانی و نقش برنامه‌ریزان شهری، فصلنامه معماری و شهرسازی، شماره ۶۲.
- صرافی، م. (۱۳۷۸). ضرورت بازنگری در نظام اداره‌ی کلان‌شهرهای ایران با استفاده از تجارب جهانی، فصلنامه شهرسازی و معماری آبادی، ویژه‌نامه مدیریت شهری و شوراها، سال ۴ شماره ۳۲.
- طاهریان، آ. (۱۳۸۶). عوامل مؤثر بر افزایش رضایتمندی کاربران کتابخانه‌ها با تاکید بر کتابخانه‌های تخصصی، فصلنامه کتاب، شماره ۷۰.
- علوی متین، ی؛ دادجویان، ع؛ نژادایرانی، ف. (۱۳۸۸). ارزیابی عملکرد شورای اسامی شهر تبریز و نقش آن در اجرای پروژه های شهرداری (مطالعه موردی: پروژه های عمرانی شهرداری تبریز)، نشریه مدیریت بهره وری (فراسوی مدیریت)، دوره ۳، شماره ۱۰، صص ۱۹۵.
- کریمیان بستانی، م؛ بلوچی، ع؛ جوبه، ص. (۱۳۹۲). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی شهر زاهدان، نشریه چشم انداز جغرافیایی، سال ۸، شماره ۲۲، صص ۱۳۱-۱۱۷.
- معیدفر، س؛ ذهانی، ق. (۱۳۸۴). بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن مطالعه موردی معلمان شهر نیشابور، مجله جامعه شناسی ایران، دوره ۶، شماره ۱. تهران.
- نوبری، ن؛ رحیمی، م. (۱۳۸۹). حکمروایی خوب شهری (یک ضرورت تردیدناپذیر)، دانش شهر شماره ۱۱.
- Golabi, F., Aghayari, T., & Ebrahimi, R. (۲۰۱۳). The study of the socioeconomic factors
- Morita, Sachiko and Zaelke, (2007). Rule of law, Good Governance and Sustainable
- relating to the amount of citizens' satisfaction with residential areas. Urban Sociological Studies,.
- Robert s S.M. Wright S. and O'Neil PH. (2007). Good governance in the Pacific? Ambivalence and possibility, Geoforum, No. 38, pp: 967- 984
- Stureat, Robert D, (۱۹۸۷): Library Management, (۳rd Ed), Littleton, Colorado: Libraries Unlimited.
- Taylor, P. (2000). UNCHS (Habitat)- the Global Campaign for Good Urban Governance. Environment and Urbanization. Vol 12. No 1. April
- UN- HABITAT (2002). The Global Campaign on urban governance. www.un habitat.org.