



## تبیین و اولویت‌بندی مؤلفه‌های الگوی حکمرانی شهری

وحید آرابی<sup>۱</sup>

۲۹

دوره ۱۲، شماره ۲، پیاپی ۳۰  
تابستان ۱۴۰۳

### مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت:  
۱۴۰۳/۰۲/۱۶  
تاریخ پذیرش:  
۱۴۰۳/۰۶/۲۲  
صص: ۳۰۵-۳۰۱

شابا چاپی: ۵۵۹۹-۲۲۲۲

رتبه علمی

ب

بررسی صنعت کوفته در:  
JOURNALS.MSRT.IR

DOR: 20.1001.1.23295599.1403.12.2.14.4

### چکیده

با توجه به افزایش شهرنشینی و اهمیت روزافزون شهرها در توسعه اقتصاد ملی، روش‌های متعارف اداره شهر با رویکردهایی از بالا به پایین نتیجه‌بخش نبوده و ناکافی است و نیاز به اتخاذ الگوگیری نظام‌ها و روش‌های جدید برای اداره شهرها هستیم تا مشارکت فعال و کارآمد همه ذی‌نفع‌ها را تسهیل کند. حکمرانی شهری بر این اصل بنیادی استوار است که مدیریت شهری به جای آنکه به تنهایی مسئولیت کامل اداره شهر را در تمام سطوح آن بر عهده گیرند، بهتر است در کنار شهروندان، بخش‌های خصوصی و اجتماعی، بعنوان یکی از نهادها یا عوامل مسئول اداره شهر محسوب شوند. در این پژوهش، مؤلفه‌های حکمرانی شهری منطقه یک تهران بررسی و اولویت‌بندی شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان شهرداری منطقه یک تهران و نواحی ده‌گانه آن می‌باشد که با استفاده از فرمول کوکران ۱۸۶ نفر از آنان به روش نمونه‌گیری سیستماتیک انتخاب شده‌اند. نتایج بدست‌آمده حاکی است که بر اساس ضریب اهمیت نسبی روش AHP، روابط از بیشترین اهمیت به عنوان مهم‌ترین عامل مؤثر بر حکمرانی در مدیریت شهری با ضریب ۰/۵۳۳ و پس از آن اقتصاد کارآمد با ضریب ۰/۴۶۷ می‌باشد. امنیت، ارائه خدمات و ظرفیت مدنی نیز در رده‌های بعدی اولویت قرار گرفته‌اند که شاخص‌های این مؤلفه‌ها می‌بایست در سیاستگذاری شهری مورد توجه قرار گیرد.

**کلیدواژه‌ها:** حکمرانی، مدیریت شهری، اولویت‌بندی، مؤلفه‌ها.

۱. استادیار گروه مدیریت دولتی و خط‌مشی‌گذاری عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران

(نویسنده مسئول) vah.araei@iauctb.ac.ir

## ۱. مقدمه و طرح مسئله

مدیریت شهری مفهومی فراگیر و هدف آن تقویت سازمان‌های دولتی و غیردولتی برای شناسایی برنامه‌ها و سیاست‌های گوناگون و پیاده‌سازی آن‌ها با نتایج بهینه است (جی، ۱۳۷۹). مدیریت شهری را می‌توان سازمانی فراگیر و دربرگیرنده اجزای رسمی و غیررسمی مؤثر و کارآمدی دانست که در ابعاد مختلف اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی در کالبد حیات شهر تأثیر دارند و با ماهیت چند عملکردی در حوزه سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و اجرا بر آن هستند تا با اداره، هدایت، کنترل و توسعه همه‌جانبه و پایدار شهر پردازند و افزایش کیفیت زندگی شهروندان و رفاه شهروندی را فراهم نمایند. در بیشتر مواقع نیز مدیریت شهری به‌عنوان زیرمجموعه حکومت محلی شناخته می‌شود و شهرداری نام می‌گیرد (سعیدنیا، ۱۳۸۳: ۲۲). مدیریت شهری یکی از مسائلی است که امروزه شهرها با آن دست به‌گریبان هستند، لذا مدیریت مطلوب می‌تواند شهرها را به سوی پیشرفت و کمال فراخواند و آسایش ساکنان آن را فراهم سازد و در مقابل مدیریت نامطلوب شهر را به سمت زوال هدایت کرده و نیازهای شهروندان را مرتفع نساخته و بر مشکلات شهروندان می‌افزاید. مدیریت شهری یک مفهوم پیچیده و پویا و پیوسته در ارتباط با موضوعات دیگر می‌باشد. پوگ معتقد است مدیریت توسعه شهر برای پایداری، دامنه‌ای از الگوهای رشد و تغییراتی است که از نظر محیطی، اقتصادی و اجتماعی باید بهتر از الگوهای جایگزین باشند (Pugh, 2002). ویلیس در مقابل معتقد است که مدیریت مناطق شهری برای توسعه پایدار نیز، نیاز به شناسایی سنت‌های محلی، پذیرش و ایجاد ارزش‌های فرهنگی محلی دارد (Willis, 2001) چرا که برای رسیدن به توسعه پایدار نیاز به شناخت و فعال نمودن نیروهای بالقوه می‌باشد (اشرفی، ۱۳۸۸: ۲۲).

مفهوم حکمرانی شهری بر این اصل بنیادی استوار است که حکومت‌ها به جای آنکه به تنهایی مسئولیت کامل اداره جامعه را در تمام سطوح آن بر عهده گیرند، بهتر است در کنار شهروندان، بخش خصوصی و مردمی، بعنوان یکی از نهادها یا عوامل مسئول اداره جامعه محسوب شوند. با ورود شهروندان یا به مفهوم سازمان یافته‌تر آن، جامعه مدنی، به عرصه تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری، جریان اداره شهر از یک نظام اقتدارگرا و آمرانه به فرایندی مردم‌سالار و مشارکتی تبدیل خواهد شد. در سال‌های اخیر این باور مطرح شده است که مدل‌های حکمرانی

مبتنی بر دستور، کنترل و از بالا و پایین، دیگر کاربرد چندانی ندارند و یا دست کم فاقد کارایی پیشین هستند. این موضوع بویژه زمانی مشهود است که دستورالعمل رقابت بین همبستگی اجتماعی و شهری با هم ادغام شده‌اند و گروه‌ها و سازمان‌های بی‌شماری با یکدیگر همکاری می‌کنند. بنابراین، برای اداره امور عمومی شهری دو پارادایم وجود دارد. در پارادایم نخست که حکومت نام دارد، شهرداری مسئولیت تمام امور را بر عهده دارد. این نهاد موظف است که تمام خدمات را برای مصرف جامعه مدنی و یا شهروندان فراهم کند. در پارادایم دوم که حکمرانی نام دارد مسئولیت اداره عمومی میان سه نهاد حکومت، جامعه مدنی و بخش خصوصی تقسیم شده است که هر سه مورد از لوازم توسعه انسانی بشمار می‌روند. ضمن آنکه هر سه بخش مذکور در تعامل با یکدیگر قرار دارند به گونه‌ای که ضعف و قدرت بیش از حد یکی از آنها تعادل اجتماعی را بر هم خواهد زد. لذا ایجاد ارتباط و تعادل لازم و تفکیک وظایف هر یک از این سه بخش امکان بهتر زیستن را در یک جامعه مطلوب فراهم خواهد کرد (آرائی، ۱۳۹۶).

حکمرانی شهری بر مبنای تجربه عملی، دستور کار و یادداشت تفاهم هابیتات است. تجربه عملی هابیتات تأکید می‌کند که حکمرانی خوب فقط بر اساس پول، تکنولوژی یا حتی تخصص نیست بلکه با توجه به اینکه شهر، خوب یا بد اداره می‌شود انحصاری است یا فرآیند، هم باید مورد توجه قرار گیرد. بعلاوه، تجربه هابیتات بر این صحنه می‌گذارد که برنامه‌ریزی استراتژیک همه‌گیر [نه انحصاری] و فرایندهای تصمیم‌گیری، کلید و اساس حکمرانی و شهرهای پایدارند. هابیتات حکمرانی خوب شهری را به این صورت تعریف می‌کند: «حکمرانی شهری به طرز تفکیک‌ناپذیری با رفاه شهروندان در ارتباط است. حکمرانی شهری خوب می‌بایستی زنان و مردان را قادر سازد تا به مزایا و منافع حقوق شهروندی شهری دست یابند. حکمرانی شهری خوب که بر اصل حقوق شهروندی شهری مبتنی است، تصریح می‌کند که هیچ‌کسی اعم از مرد، زن و بچه، از دسترسی به ضروریات زندگی شهری شامل مسکن مناسب، امنیت شغلی، آب سالم، بهداشت عمومی، محیط تمیز و پاک سلامتی، آموزش و تغذیه، اشتغال و تحرک و امنیت عمومی نمی‌تواند محروم شود. از طریق حکمرانی شهری، شهروندان برنامه‌ای آماده می‌کنند که به‌واسطه آن می‌توانند از استعداد و هوششان برای اصلاح و بهبود موقعیت‌ها و شرایط اقتصادی و اجتماعی نهایت بهره را ببرند» (www.unhabitat.org, 2005).

در برنامه توسعه سازمان ملل (UNDP) بر ویژگی‌ها و معیارهای حکمرانی شهری تأکید شده است. در واقع، بهترین و جامع‌ترین سند در این زمینه، در مطالعات و بررسی‌های سازمان ملل به چشم می‌خورد، زیرا مفهوم حکمرانی شهری در مهر و موم‌های اخیر در کانون توجه این سازمان قرار گرفته است. به‌طور مشخص، سازمان ملل در دومین کنفرانس مربوط به سکونتگاه‌های انسانی (Habitat II) در سال ۱۹۹۶ م در استانبول، در دستور کار هابیتات بر این نکته تأکید کرده است که در جهت استقرار حکمرانی شهری در شهرهای جهان قدم بردارد. این سازمان شعار خود را «فعالیت جهانی برای حکمرانی شهری خوب» قرار داده است. سوال اصلی مقاله این است که وضعیت و اولویت‌بندی مؤلفه‌های حکمرانی شهری چگونه می‌باشد؟

## ۲. مبانی نظری و پیشینه تحقیق

### ۲.۱. مبانی نظری مدیریت و حکمرانی شهری

پیدایش و رواج اصطلاح مدیریت شهری به مفهوم جدید آن را باید در نتیجه تلاش نظری و عملی برای غلبه بر انبوه مشکلات موجود در کلان‌شهرها به ویژه در نیمه دوم قرن بیستم دانست (کاظمیان، ۱۳۸۶: ۵۱-۴۳). مفهوم مدیریت شهری معانی و محتوای متفاوتی برای اندیشمندان مختلف در برداشته و دارد. مفاهیم و تعاریف اولیه در چارچوب سنت و طرز تلقی محدود، تکنوکراتیک و سیاست‌زدایی شده از مدیریت شهری ارائه شده‌اند. همه این تعاریف مدیریت شهری را در چارچوب اداره امور عمومی محدود می‌کنند (McKinlay, 1999: 201-202). اما در تعریف کل‌نگر، مدیریت شهری از مفهوم صرف اداره امور فراتر می‌رود و با ساختارهای اجتماعی، سیاسی و اقتصادی پیوند می‌یابد و نقش فعال‌تری در توسعه شهری پیدا می‌کند (کاظمیان و سعیدی، ۱۳۸۱). در عرصه سیاست‌گذاری شهری، تضمین سکونت‌پذیری شهر و مقابله با چالش رقابت-انسجام و مشکلات اجتماعی، زیست محیطی و فرهنگی نیازمند اتخاذ اقدامات سیاستی است که به شیوه مکمل و مرتبط اتخاذ، اجرا و ارزیابی شوند. تکمیل‌کنندگی جامعه مدنی و حکومت، در بطن حکمرانی قرار دارد و به توان دولت در ایفای نقش خود به عنوان یک نهاد عمومی و ارائه کالا و خدمات مورد نیاز شهرها و به همان اندازه به میزان توانایی

۱-The Global Campaign for Good Urban Governance.

گروه‌های جوامع محلی و جامعه مدنی در ایجاد پیوند با مردم و سازمان‌هایی که از یک سیاست و برنامه در دولت پیروی می‌کنند، بستگی دارد.

پس از جنگ جهانی دوم، اغلب نظریه‌پردازان و اقتصاددانان کینزی بر این باور بودند که پس از بحران و رکود اقتصادی، دولت در بعد اقتصادی (موسوم به دولت رفاه) نیز باید تقویت و گسترش یابد (نادری قمی، ۱۳۹۰). این رویکرد تا اواخر دهه ۱۹۷۰ ادامه داشت که ضعف و ناکارآمدی آن در صحنه اقتصادی از جمله تراکم نیروی کار در بنگاه‌های دولتی و ایجاد بازدهی نزولی این بنگاه‌ها آشکار شده و جای خود را به مفهوم متفاوت دیگری داده است (رهنورد، ۱۳۸۸: ۲) که از آن با عناوین اقتصاد بازار، مکتب شیکاگو، نئولیبرالیسم، اجماع واشنگتنی یا تعدیل ساختار یاد می‌شود. بر اساس این نظریه، دولت باید کوچک شود، در کارهای بازار کمتر وارد شود و بیشتر کارها را به نیروهای بازار واگذار کند و نقش آن در تولید ناخالص داخلی و اقتصاد کاهش یابد. بر مبنای این نظریه، بازارها بهترین نتایج را به بار می‌آورند و قیمت‌ها بهترین تخصیص دهنده منابع هستند و هرگونه دخالت دولتی برای تغییر آنچه بازارها به وجود می‌آورند ضدتولیدی شمرده می‌شود. با توجه به این رویکرد، نگاه به دولت به عنوان عامل توسعه، به جدی‌ترین مانع توسعه تغییر یافت و در اواخر دهه ۱۹۹۰ رویکرد سومی به نام حکمرانی ظهور نمود. این رهیافت بر دو رهیافت پیشین غلبه پیدا نمود و به دنبال رهیافت‌های اقتصاد نهادی، نهادگرایی جدید، نظریه اقتصادی سیاست و سازمان‌ها و علم رفتاری که بر قرارداد و انتخاب تأکید می‌نمایند، گسترش یافته و سیاست را مبادلات پیچیده بین بازیگران اجتماعی، اقتصادی و سیاسی با ارزش‌ها و منافع متفاوت در محیطی نهادی تعریف می‌نماید (Kobler & Eising, 1999). حکمرانی با این دیدگاه نونهادگراها موافق است که نهادها ارجحیت‌هایی را شکل می‌دهند که برخاسته از دیدگاه‌های مردم می‌باشد. نهادها افراد را اداره می‌سازند تا اهداف تعریف شده خود را که در مبادله بازار و رأی‌گیری دموکراتیک بطور مؤثر فراهم نمی‌شود، تأمین نمایند. در دنیای معاصر، فرصت‌ها و کامیابی‌های افراد به این بستگی دارد که چه نهادهایی در جامعه وجود دارند و چگونه عمل می‌نمایند. نهادها همچنین حقوق مالکیت و قراردادها را تعریف و تعیین می‌کنند که چه کسی باید چه چیزی را در چه زمانی به دست بیاورد (هایک، ۱۳۸۰).

یکی از نخستین مطالعاتی که در حوزه مسائل شهری به‌طور مستقیم به بحث حکمرانی و حکومت شهری پرداخته است، توسط برایان مک لالین در اوایل دهه ۱۹۷۰ انجام شده است. به عقیده وی تقاضای روزافزونی وجود دارد مبنی بر اینکه حکومت شهری باید نسبت به روندهای تغییر در شهر پاسخگوتر باشد. اقداماتش با مسائل شهری و تحول آن‌ها متناسب‌تر باشد، نسبت به اجتماع مسئول‌تر باشد، به‌عنوان بخشی از نظام یادگیری اجتماعی بهتر عمل کند و سرانجام نقش مهم در پیش‌بینی، کشف و استقبال از آینده ایفا کند. این فرایندها به وجود شبکه ارتباطات در داخل سازمان‌های رسمی حکومت و نظام‌های برنامه‌ریزی آن و همچنین شبکه ارتباطات آن سازمان‌ها و اجتماع و نظام‌های شهری آن بسیار متکی است. برای آنکه حکومت شهری به‌عنوان نظام تنظیم‌کننده به‌طور کارآمد عمل کند نیازمند دریافت اطلاعات از نظام اجتماع است. از نظر وی حکومت مجموعه‌ای از نهادهای رسمی و حقوقی با قدرت قانونی است ولی حکمرانی نوعی فرایند است که هم حکومت و هم اجتماع را در بر می‌گیرد (McLoughlin, 1973). مک کینلی حکومت را ابزار نهادی انجام فعالیت‌های مشخص می‌داند و حکمرانی را مجموعه فرایندهایی که هر اجتماعی از طریق آن‌ها در مورد آینده مطلوب خود تصمیم‌گیری می‌کند و آن را پی می‌گیرد. حکمرانی با این موضوع ارتباط می‌یابد که تصمیمات چگونه گرفته می‌شوند و شهروندان چگونه در این فرایند هماهنگ می‌شوند. نیاز به حکمرانی از این واقعیت سرچشمه می‌گیرد که حکومت امروزه به‌عنوان یک سازمان و یکی از بازیگران با منافع ویژه خود قلمداد می‌شود، حال آنکه قبلاً همچون فرایندی تلقی می‌شد که شهروندان از طریق آن برای چیره شدن بر مسائل عمومی دورهم جمع می‌شدند. ظهور حکومت به‌عنوان یک سازمان مستقل در جامعه با منافع و دستور کار ویژه خود، نیاز به واژه حکمرانی را برای توصیف فرایندی متمایز از حکومت پدید آورده است (McKinlay, 1999).

به‌طور کلی از نیمه دوم دهه ۱۹۹۰ به بعد کاربرد مفهوم حکمرانی به‌طور روزافزون گسترش یافته است. «اتکینسن» می‌گوید این مفهوم، ماهیت پیچیده جوامع شهری را بهتر منعکس می‌کند و نشان‌دهنده چند رویداد است:

الف) رشد این تفکر که حکومت دیگر قادر به پاسخ دادن به مسائل پیچیده شهری نیست.

ب) ظرفیت‌های حل مسئله از طریق حکومت برای چنین وظیفه‌ای کافی نیست و بازار باید نقش مهم‌تری را بر عهده گیرد.

ج) در پرتو ناتوانی آشکار نظریه‌ها و راه‌حل‌های تحت هدایت بازار، برای پاسخ مناسب به مسائل نابرابری، فقر و محرومیت اجتماعی و تحت فشار برای کاهش بیشتر هزینه‌های اجتماعی حکومت، دادن نقش مهم‌تر به اجتماع و بخش‌های داوطلب برای حل مسائل اجتماعی و تأمین خدمات (برک‌پور، ۱۳۸۱: ۳۹).

مرکز سکونت‌های انسانی برای تحقق حکمروایی شهری، «رویکرد توانمندسازی» را برگزیده است. این رویکرد از راهبردهای متعددی تشکیل شده که عبارت‌اند از: تمرکززدایی از مسئولیت‌ها، منابع و حق تصمیم‌گیری و سهمیم کردن آن با مقامات محلی، محاسبه‌پذیری؛ تشویق مشارکت جامعه مدنی به‌ویژه زنان در طراحی، اجرا و نظارت بر تصمیمات و اقدامات و تعیین اولویت‌های محلی؛ استفاده از شمار وسیعی از شرکت‌های بخش خصوصی برای رسیدن به اهداف عمومی؛ ظرفیت‌سازی تمامی ذینفعان و عاملان شهری برای مشارکت کامل در تصمیم‌گیری و جریان‌های توسعه شهری؛ توسعه امکانات و فن‌آوری‌های ارتباطی و اینترنتی برای حمایت از حکمروایی خوب و توسعه شهری پایدار. در حالی که مفهوم حکومت دلالت بر واحد سیاسی برای انجام وظیفه سیاستگذاری داشته و برجسته‌تر از اجرای سیاست‌ها است. پس می‌توان گفت واژه حکمرانی اشاره به پاسخگو بودن هم در حوزه سیاستگذاری و هم در حوزه اجرا دارد (شریفیان ثانی، ۱۳۸۰: ۱۴۹).

حکومت شهری رویکرد سنتی به اداره شهرها و مدیریت شهری و کلان شهری است و بیشتر به مناسبات حکومت مرکزی با شهرداری‌ها و سازمان‌های رسمی و حکومتی پرداخته و بر روابط عمومی بین آنها تأکید دارد و می‌توان آن را مشخصه‌ای از نحوه اداره امور شهر دانست که مجموعه سازمان‌های مسئول را در بر می‌گیرد و متکی بر نهادهای رسمی است. بنابراین حکومت

۱. -Enabling Approach.

۲. -Decentralization.

۳. - Subsidiary.

۴. -Accountability.

به مانند ساختار سازمانی رسمی و جایگاه تصمیم‌گیری اقتدار مآبانه استکه هم شاخه‌های اجرایی و قانون‌گذاری کشور و هم کسانی که آنها را کنترل می‌کنند؛ در بر می‌گیرد (Rakodi, 2003, 523-524). حکمرانی شهری با بهره‌گیری از سیاست از پایین به بالا و طراحی شبکه‌های خود سازمانده، رویکردهای قدیمی سلسله‌مراتبی از بالا به پایین و دیوان‌سالاری را کم‌رنگ و ناکارآمد کرده، زمینه نفوذپذیری مرزهای بین سازمانی موجود در ساختار دولتی را فراهم آورده است.

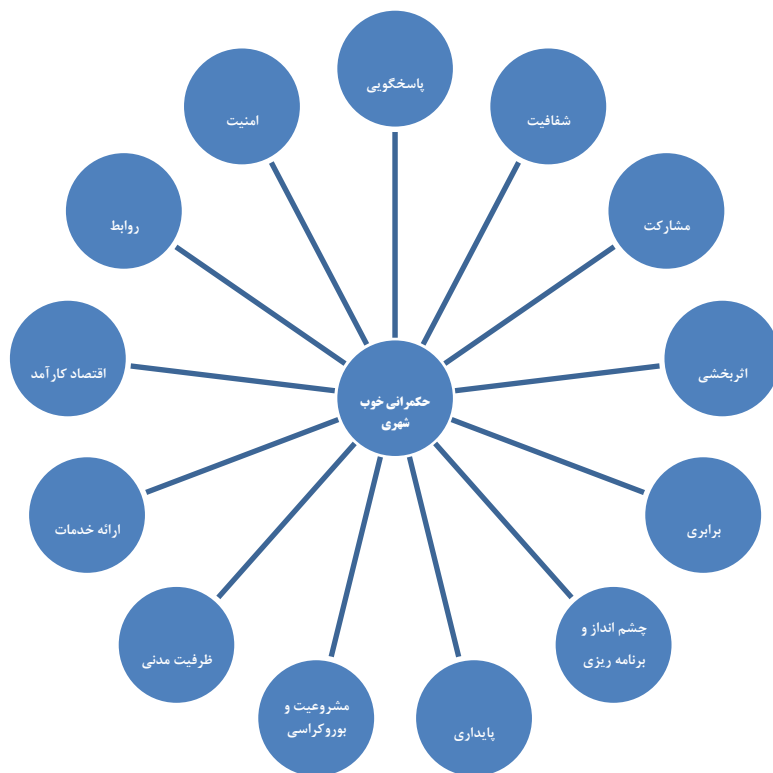
حکمرانی شهری بر خلاف مدیریت شهری، فرایندی مدیریتی است که به اتخاذ و حفظ زیربناها و خدمات شهری می‌پردازد. حکمرانی شهری فرایندی کاملاً سیاسی در نظر گرفته می‌شود و از آنجا که حکمرانی یا حاکمیت شهری، وظیفه به اجرا در آوردن تصمیمات و سیاست‌های عمومی در جهت منافع عامه را دارد، به عنوان فرایند مشارکتی توسعه، تعریف می‌شود و به موجب آن همه ذینفعان شامل حکومت، بخش خصوصی و جامعه مدنی تمهیداتی را برای حل مشکلات شهری فراهم می‌آورند که نتیجه آن رفع ناپایداری توسعه شهری، رفع ناپایداری‌ها از بدنه نهادهای مدیریتی، برنامه‌ریزی شهری، کارآمدسازی و مسئولیت‌پذیری بیشتر در اداره امور شهری و تفویض قدرت، وظایف و صلاحیت‌ها به حکومت‌ها و سایر ذینفعان محلی خواهد بود (لاله‌پور، ۱۳۸۶: ۶۸). بنابراین حکمرانی شهری را می‌توان فرایندی دانست که بر اساس کنش متقابل میان سازمان‌ها و نهادهای رسمی اداره شهر از یک طرف و سازمان‌های غیردولتی و تشکل‌های جامعه مدنی از طرف دیگر شکل می‌گیرد.

حکمرانی شهری با بهره‌گیری از سیاست از پایین به بالا و طراحی شبکه‌های خود سازمانده، رویکردهای قدیمی سلسله‌مراتبی از بالا به پایین و دیوان‌سالاری را کم‌رنگ و ناکارآمد کرده، زمینه نفوذپذیری مرزهای بین سازمانی موجود در ساختار دولتی را فراهم آورده است.

بیسوا و همکاران (۲۰۱۹) به منظور تدوین یک چارچوب یکنواخت حکمرانی در مدیریت شهری، با استفاده از تجزیه و تحلیل مقایسه‌ای به ۱۳ مؤلفه و معیار اصلی و مشترک (شامل؛

پاسخگویی، شفافیت، مشارکت، اثربخشی، برابری، چشم‌انداز و برنامه‌ریزی، پایداری، مشروعیت و بوروکراسی، ظرفیت مدنی، ارائه خدمات، اقتصاد کارآمد، روابط، امنیت (سیده‌اند و این معیارهای اصلی حکمرانی در مدیریت شهری را بررسی نموده‌اند.

- 
- Accountability. ۱
  - Transparency. ۲
  - Participation. ۳
  - Effectiveness ۴
  - Equality. ۵
  - Vision & Planning. ۶
  - Sustainability. ۷
  - Legitimacy & Bureaucracy. ۸
  - Civic Capacity. ۹
  - Service Delivery. ۱۰
  - Efficient Economy. ۱۱
  - Relationship. ۱۲
  - Security. ۱۳



مدل تحلیلی پژوهش (منبع: بیسوا و همکاران، ۲۰۱۹)

\* پاسخگویی: پاسخگویی روندی است که طی آن توان جوابگویی مقامات رسمی عمومی در قبال رفتار حکومت فعال شده و افزایش می‌یابد و یا واکنش به ماهیت اقداماتی است که نتیجه اقتدار مقامات می‌باشد. با تعریفی دیگر، پاسخگویی نیروی پیش برنده‌ای است که بر بازیگران کلیدی فشار وارد می‌سازد تا در قبال عملکرد خود مسئول باشند و از «خوب بودن عملکرد» در بخش خدمات عمومی اطمینان حاصل کنند (The Regulation of Private Monopoly in Developing Countries, 1994).

\* شفافیت: ایجاد سیستم مبتنی بر با استفاده از انتشار اطلاعات عمومی و گزارش عملکرد سالانه، ممیزی، تفحص عمومی، ایجاد کمیته‌های حسابرسی و پاسخ سریع به شبهات حاصله از عملکرد غیر شفاف به شهروندان از جمله عناصر اساسی در حوزه حکمرانی به شمار می‌آید و به‌گونه‌ای مستمر از بالاترین مقام تا پایین‌ترین مقام شهری موظف به ارائه گزارش مستمر به نهادهای مدنی و مردم هست (The Regulation of Private Monopoly in Developing Countries, 1994).

\* مشارکت: مشارکت مدیران محلی در جلسات مدیریت محلی بطور منظم و با حضور بیشتر، ارزیابی میزان دسترسی شهروندان و مشارکت آنها در جلسه مدیریت محلی، نزدیکی شهرداری با شهروندشان، سطح نظارت جامعه بر اجرای پروژه‌های دولت و... را شامل می‌شود (بیسوا و همکاران، ۲۰۱۹).

\* اثربخشی: شهرها می‌بایست به لحاظ مالی توانا و سالم و در مدیریت منابع درآمدی و مخارجشان، اداره و واگذاری خدمات سودآور باشند و به اجتماعات و بخش خصوصی این امکان را بدهد - بر اساس مزایای تطبیقی حکومت - که به صورت رسمی و غیررسمی بر اقتصاد شهری شرکت داشته باشند. عامل مهم در رسیدن به کارآمدی این است که مشارکت و کمک ویژه زنان بر اقتصاد شهری را شناسایی و تسهیل کنیم (www.unhabitat.org, 2005).

\* برابری: سهم شدن در قدرت منجر به عدالت در دسترسی به منابع و استفاده از آن می‌شود. زنان و مردان می‌بایستی به صورت برابر در همه فرایندهای تخصیص منابع، تعیین اولویت‌ها و تصمیم‌گیری شهری مشارکت داشته باشند. شهرهای فراگیر، برای هرکسی - اعم از فقیر، افراد جوان یا مسن، اقلیت‌های قومی یا مذهبی یا معلولین [عقب‌افتاده‌ها] - دسترسی عادلانه‌ای را به تغذیه، آموزش، اشتغال و معیشت، حفظ سلامتی، مسکن، آب نوشیدنی سالم، بهداشت عمومی و خدمات ضروری دیگر فراهم می‌آورد (www.unhabitat.org, 2005).

\* چشم‌انداز و برنامه‌ریزی: سازگاری بین سیاست‌های عمومی، برنامه استراتژیک و توسعه، بیانیه چشم‌انداز که دارای هدف و جدول زمانی است، پاداش دادن به اداره خوب و همچنین مجازات اداره بد، توجه داشتن به جغرافیا و ویژگی‌های مکانی هنگام برنامه‌ریزی و... را شامل می‌شود (بیسوا و همکاران، ۲۰۱۹).

\* پایداری: شهرها می‌بایست نیازهای محیطی، اقتصادی و اجتماعی نسل‌های حال و آینده را هماهنگ و متعادل سازند؛ و تعهد شفاف نسبت به کاهش فقر شهری داشته باشند. مسئولان و متصدیان همه بخش‌های جامعه شهری می‌بایستی دیدگاهی استراتژیک و بلندمدت برای توسعه انسانی پایدار و همچنین هماهنگی و سازش بین منافع مختلف و متضاد برای دستیابی به یک هدف مشترک داشته باشند (2005, [www.unhabitat.org](http://www.unhabitat.org)).

\* مشروعیت و بوروکراسی: دسترسی شهروندان به عدالت، قوانین مربوط به رفتار، اجرای قانون، حق شهروندان در ساماندهی اتحادیه‌ها، رعایت استانداردهای مربوط به دستمزد و... را شامل می‌شود (بیسوا و همکاران، ۲۰۱۹).

\* ظرفیت مدنی: مشاوره یا پشتیبانی عمومی و گفتگوهای مدنی، خدمات‌رسانی به جامعه، هماهنگی سیاست یا تصمیم‌گیری بر اساس اطلاعات موثق، ارزیابی عمومی نمایندگان محلی و... را شامل می‌شود (بیسوا و همکاران، ۲۰۱۹).

\* ارائه خدمات: بررسی رضایت عمومی از کیفیت یا سطح یا وضعیت خدمات شهرداری و عملکردهای پاسخگو، پوشش خدمات و تحقق تقاضا در کلیه مناطق و اماکن عمومی، تسهیلات برای شکایات شهروندان، نیاز به تولید داده از بازخورد (خصوصاً از حوزه عمومی) و... را شامل می‌شود (بیسوا و همکاران، ۲۰۱۹).

اقتصاد کارآمد: کمک مالی و یا مشوق‌های لازم برای کارآفرینی، جمع‌آوری درآمدهای مرتبط و از جمله مالیات، مشخصات فنی دقیق کالاها و خدمات در مستندات مناقصه، سهولت در انتقال وجه برای برنامه یا پروژه مصوب و... را شامل می‌شود (بیسوا و همکاران، ۲۰۱۹).

\* روابط: سطح هماهنگی بین ادارات محلی، منطقه‌ای و ملی و نیز وجود سازمان‌های خصوصی در دستیابی به اهداف عمومی را شامل می‌شود (بیسوا و همکاران، ۲۰۱۹).

\* امنیت: هر فردی حق مسلمی نسبت به زندگی، آزادی و امنیت شخصی دارد. ناامنی تأثیر نامتناسب و بیش‌ازحدی در حاشیه راندن بیشتر اجتماعات فقیر دارد. شهرها می‌بایست در جلوگیری از کشمکش‌های انسانی و بلایای طبیعی از طریق دخالت همه سهامداران در جلوگیری از کشمکش‌ها و جرم و آماجگی نسبت به بلایا، اهتمام ورزند. همچنین، امنیت به معنای رهایی از آزار و شکنجه و اخراج اجباری و تأمین امنیت شغلی است. همچنین، شهرها باید از

سازمان‌های کاهش منازعه و میانجیگری اجتماعی استفاده کنند و همکاری را با سازمان‌های اجرایی و تأمین‌کنندگان خدمات اجتماعی دیگر (بهداشت، آموزش، مسکن) تشویق کنند (www.unhabitat.org, 2005).

۲,۲. پیشینه تحقیق

۲,۲,۱. پیشینه خارجی

بیسوا و همکاران (۲۰۱۹) به بررسی «چارچوب حکمرانی خوب برای مدیریت شهری» پرداختند. به منظور تدوین یک چارچوب یکنواخت حکمرانی خوب در مدیریت شهری، با استفاده از تجزیه و تحلیل مقایسه‌ای در بین ۲۲ چارچوب مذکور، به ۱۳ معیار اصلی و مشترک (شامل؛ پاسخگویی، شفافیت، مشارکت، اثربخشی، برابری، چشم‌انداز و برنامه‌ریزی، پایداری، مشروعیت و بوروکراسی، ظرفیت مدنی، ارائه خدمات، اقتصاد کارآمد، روابط، امنیت) به همراه ۷۴ زیرمعیار رسیده‌اند تا با استفاده از روش‌های اندازه‌گیری این معیارهای اصلی حکمرانی خوب را در شهر بمبئی بررسی و سنجش نمایند.

لوراین چی‌وزا (۲۰۱۹) به بررسی «تحلیل اقتصاد سیاسی حکمرانی و مدیریت شهری در مالاوی» پرداخته است. این گزارش یافته‌های ارزیابی از مدیریت شهری در سال ۲۰۱۹ را به عنوان تلاش برای به روزرسانی و برنامه‌ریزی اقتصاد سیاسی در مدیریت شهری می‌داند.

چو و دیگران (۲۰۱۸) به بررسی «معضلات ورود شهروندان در برنامه‌ریزی و حکمرانی شهری» پرداختند. شهرهای سراسر جهان با اتخاذ رویکردهای برنامه‌ریزی مشارکتی، اقدامات جاه‌طلبانه و فراگیر را در مورد تغییرات آب و هوا تسهیل می‌کنند. در این مقاله پیشنهاد می‌شود موضوعات مربوط به برنامه‌ریزی شهری و بورس تحصیلی حکمرانی اقلیم شهری باید یکپارچه شوند تا درک بهتر شهرها در سناریوهای تغییر درجه آب و هوای ۱/۵ درجه سانتیگراد در عمل انجام شود.

باداچ و دایمینیکا (۲۰۱۷) به بررسی «مفهوم حکمرانی خوب شهری و کاربرد آن در برنامه‌ریزی پایدار شهری» پرداخته است. مفهوم توسعه پایدار پذیرش گسترده اجتماعی را به دست آورده و پایه و اساس بسیاری از برنامه‌های توسعه و محیط زیست در سطح دولت ملی و محلی

است. الگوی حکمرانی خوب شهری با مفهوم توسعه پایدار رابطه بسیار نزدیکی دارد. این مبتنی بر اصول شمول، شهنوندی، مسئولیت‌پذیری، فرآیند‌پذیری و اثربخشی است.

#### پیشینه داخلی

شمس و هاشمی (۱۳۹۸) به بررسی «اولویت‌بندی شاخص‌های حکمروایی خوب شهری از دیدگاه شهروندان در شهر بیستون» پرداختند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که از بین هفت متغیر، شاخص شفافیت رتبه نخست، عدالت رتبه دوم، پاسخگویی رتبه سوم، مشارکت رتبه چهارم، اجماع‌سازی رتبه پنجم، اثربخشی و کارایی رتبه ششم و قانونمندی رتبه هفتم را از حیث اهمیت بدست آورده اند. همچنین براساس آزمون تی تک نمونه‌ای، پاسخ دهندگان، سطح حکمروایی خوب را در شهر بیستون کمتر از حد متوسط طیف لیکرت ارزیابی نموده‌اند.

چراغی (۱۳۹۷) به [ارزیابی «میزان تحقق حکمروایی خوب شهری در منطقه ۱۱ شهر تهران»](#) پرداخته است. نتایج تحلیل حاصل از مدل T تک نمونه‌ای نشان می‌دهد شهرداری منطقه ۱۱ تا تحقق حکمروایی خوب شهری راه زیادی دارد و پنج عامل تأثیرگذار در حکمروایی خوب شهری (مشارکت، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، آگاهی، دانش و شفافیت) در سطح قابل قبولی قرار ندارند.

آرایي و دیگران (۱۳۹۶) به بررسی «[توصیه‌های سیاستی موانع تحقق‌پذیری حکمرانی خوب در اداره امور عمومی \(مطالعه موردی: فرمانداری و شهرداری شهرستان مینودشت\)](#)» پرداختند. در این مقاله، موانع تحقق چهار شاخص پاسخگویی، حاکمیت قانون، شفافیت و مشارکت در شهرستان مینودشت شناسایی شده است.

آدینه‌وند و علیان (۱۳۹۵) به بررسی «حکمرانی خوب شهری در ایران: اولویت‌بندی مؤلفه‌ها و معرفه‌ها» پرداختند. در این پژوهش ابتدا به صورت نظری به تحلیل و تفسیر مؤلفه‌های حکمرانی خوب شهری در دیگر کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه پرداخت شده و در ادامه برای پی بردن به میزان اهمیت مؤلفه‌ها و معرفه‌های حکمرانی خوب شهری از الگوی تحلیلی تاپسیس استفاده شده است. نتایج تحقیق، اولویت و اهمیت مؤلفه‌ها و معرفه‌های

حاکمیت قانون، مشارکت و عدالت را نسبت به دیگر مؤلفه‌ها و معرفه‌های حکمرانی خوب شهری برای مدیریت شهری ایران نشان می‌دهد.

### ۳. روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش از نظر دسته بندی پژوهش‌ها بر مبنای هدف، کاربردی و بر مبنای روش، در دسته پژوهش‌های پیمایشی قرار دارد و نوع آن توصیفی است. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان شهرداری منطقه یک تهران و نواحی ده‌گانه آن می‌باشد و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۱۸۳ نفر تعیین شده است. تمامی افراد نمونه به روش نمونه‌گیری سیستماتیک انتخاب شده‌اند. همچنین برای رسیدن به اهداف پژوهش، از پرسشنامه استاندارد (بیسوا و همکاران، ۲۰۱۹) استفاده شده که مجموعاً دارای ۷۴ سوال با مقیاس لیکرت (طیف پنج امتیازی) برای سنجش پاسخ سوالات است.

به منظور بررسی اعتبار پرسشنامه، از بازآزمایی پرسشنامه واحد در دو فاصله زمانی برای ۷ نفر به صورت اولیه و محاسبه شاخص پایایی پرسشنامه قبل از انجام استفاده گردید و برای تعیین روایی محتوایی پرسشنامه، شاخص روایی محتوایی (CVI) استفاده شده و بدین منظور از ۱۰ نفر از متخصصان این حوزه نظرسنجی شده که شاخص بدست آمده برای همه سؤالات بالاتر از مقدار نرمال آن یعنی ۰/۷۹ بوده است. همچنین جهت سنجش پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که ضرایب بدست آمده بالاتر از ۰,۷ و نشان‌دهنده پایایی مطلوب پرسشنامه‌های مورد استفاده بوده است.

### ۴. تجزیه و تحلیل داده‌ها

#### ۴,۱. آمار توصیفی

حدود ۵۶/۴ درصد پاسخ دهندگان مردان و ۴۳/۶ درصد زنان است توزیع سنی پاسخ‌دهندگان بیانگر این است که بیشترین گروه سنی پاسخ‌دهنده را افراد ۳۰-۴۰ ساله و پس از آن ۴۰-۵۰ ساله تشکیل داده‌اند. افراد دارای مدرک پایین‌تر از لیسانس کمتر از ۲۰ درصد و بیش از ۷۰ درصد از پاسخ‌دهندگان دارای تحصیلات لیسانس و فوق لیسانس می‌باشند. در نهایت در

جدول شماره ۱ ویژگی‌های آماری (میانگین، انحراف معیار و واریانس) مربوط به همه شاخص‌های حکمرانی خوب در مدیریت شهری ارائه شده است که متوسط پاسخ‌های کارکنان در عموم شاخص‌های چارچوب حکمرانی شهری حدود ۳ و اعدادی به هم نزدیک و در تأیید یکدیگر است که می‌توان گفت کارکنان عملکرد شهرداری را در حکمرانی خوب در حدی متوسط ارزیابی می‌نمایند.

جدول شماره ۱: ویژگی‌های آماری شاخص‌های حکمرانی خوب در مدیریت شهری

مؤلفه‌ها	میانگین	انحراف معیار	واریانس
پاسخگویی	3.0138	1.10377	1.218
شفافیت	2.9143	.77430	.600
مشارکت	2.9129	.77965	.608
اثربخشی	3.0089	.77713	.604
برابری	2.9076	.71424	.510
چشم انداز و برنامه‌ریزی	2.9493	.73152	.535
پایداری	3.1218	.82515	.681
مشروعیت و بوروکراسی	3.2279	.88388	.781
ظرفیت مدنی	2.6755	.72975	.533
ارائه خدمات	2.7646	.82122	.674
اقتصاد کارآمد	3.1221	.76030	.578
روابط	3.0618	.88846	.789
امنیت	2.9023	.77903	.607

۲، ۴. آمار استنباطی

مقدار سطح معنی داری برای تمام متغیرهای این پژوهش بیشتر از ۰/۰۵ می باشد، در سطح اطمینان ۹۵٪ فرض صفر (فرض نرمال بودن داده ها) پذیرفته می شود. همچنین در پاسخ به ارزیابی مؤلفه های سیزده گانه الگوی حکمرانی خوب در مدیریت شهری منطقه یک تهران، نتایج آزمون t نشان می دهد از آنجایی که احتمال بدست آمده کمتر از ۰,۰۵ است، بنابراین، فرضیه صفر مبنی بر یکسان بودن وضعیت رد می شود و بیانگر این است که کلیه مؤلفه ها اثر معنی داری بر حکمرانی در مدیریت شهری دارد.

همچنین وزن دهی به معیارها بر اساس روش AHP انجام گرفته است بدین منظور ابتدا بر اساس نتایج حاصل از پاسخ شهروندان به پرسشنامه مورد نظر، گام های لازم در مسیر الگوی AHP طی شده است و در این مسیر، ماتریس مقایسات زوجی و ماتریس نرمال مقایسات زوجی در مورد شاخص های اصلی مؤثر بر حکمرانی در مدیریت شهری تشکیل شده و نرخ ناسازگاری ماتریس ها نیز محاسبه و ارائه شده است.

نتایج بدست آمده در مورد هر یک از مؤلفه های اصلی در جدول شماره ۲ آورده شده است. جدول شماره ۲: ماتریس مقایسات زوجی شاخص های اصلی مؤثر بر حکمرانی در مدیریت

شهری

امنیت	روابط	ارائه خدمات	ظرفیت مدنی	مشروعیت و بوروکراسی	پایداری	چشم انداز و برنامه ریزی	برابری	مشارکت
0.26	0.17	0.56	0.39	0.56	0.32	0.49	0.47	0.49
0.28	0.12	0.51	0.26	0.46	0.49	0.67	0.71	0.71
0.72	0.51	0.39	0.56	0.29	0.39	0.63	0.40	1.00
0.36	0.22	0.40	0.39	0.52	0.55	0.41	1.00	2.48
0.53	0.21	0.33	0.36	0.33	0.50	1.00	1.00	1.59
0.94	0.50	0.50	0.25	0.33	1.00	2.00	1.83	2.59

0.49	0.36	0.37	0.35	1.00	3.00	2.99	1.94	3.45
0.93	0.33	0.50	1.00	2.87	4.00	2.78	2.58	1.78
0.52	0.35	2.04	2.00	2.69	2.00	3.04	2.49	2.59
0.49	1.00	2.83	3.00	2.79	2.00	4.69	4.62	1.98
1.00	2.05	1.93	1.08	2.04	1.06	1.87	2.78	1.39

جدول شماره ۳: ماتریس نرمال مقایسات زوجی شاخص‌های اصلی مؤثر بر حکمرانی در

مدیریت شهری

ضریب اهمیت نسبی	امنیت	روابط	ارائه خدمات	ظرفیت مدنی	مشروعیت و بوروکراسی	پایداری	چشم انداز و برنامه ریزی	برابری
0.084	0.035	0.026	0.044	0.030	0.025	0.017	0.021	0.020
0.099	0.038	0.018	0.040	0.020	0.021	0.026	0.028	0.030
0.121	0.097	0.076	0.030	0.043	0.013	0.021	0.026	0.017
0.139	0.048	0.033	0.031	0.030	0.023	0.029	0.017	0.043
0.147	0.072	0.032	0.026	0.028	0.015	0.027	0.042	0.043
0.218	0.127	0.075	0.039	0.019	0.015	0.053	0.084	0.078

0.230	0.066	0.054	0.029	0.027	0.045	0.160	0.126	0.083
0.315	0.124	0.050	0.039	0.077	0.129	0.214	0.117	0.110
0.309	0.070	0.053	0.160	0.153	0.121	0.107	0.128	0.106
0.533	0.065	0.151	0.221	0.230	0.125	0.107	0.197	0.197
0.435	0.134	0.309	0.151	0.083	0.092	0.057	0.079	0.119

بر اساس آنچه در جدول شماره ۳ ارائه شده است، بر اساس ضریب اهمیت نسبی، روابط از بیشترین اهمیت در میان عوامل مؤثر بر حکمرانی در مدیریت شهری با ضریب ۰/۵۳۳ بر خوردار است. پس از آن نیز اقتصاد کارآمد با ضریب ۰/۴۶۷ قرار گرفته است. امنیت، ارائه خدمات و ظرفیت مدنی نیز در رده‌های بعدی اولویت قرار گرفته‌اند. برای اطمینان به اولویت‌های حاصل از جدول شماره ۴ بایستی نرخ ناسازگاری کمتر از ۰/۱ باشد، لذا برای تعیین نرخ ناسازگاری ابتدا بردار مجموع وزنی (WSV) محاسبه شده و سپس با تقسیم مؤلفه‌های بردار WSV بر اولویت‌ها، می‌توان بردار سازگاری CV را محاسبه نمود. بر اساس محاسبات انجام شده، بردار مجموع وزنی (WSV) و بردار سازگاری CV برای همه مؤلفه‌ها به صورت زیر است:

جدول شماره ۴: بردار مجموع وزنی (WSV) و بردار سازگاری CV مربوط به شاخص‌های

اصلی

CV	WSV	
15.095	1.261	پاسخگویی
14.644	1.454	شفافیت
14.102	1.713	مشارکت

14.454	2.006	برابری
14.227	2.087	چشم انداز و برنامه ریزی
13.982	3.054	پایداری
14.617	3.357	مشروعیت و بوروکراسی
14.939	4.702	ظرفیت مدنی
15.301	4.728	ارائه خدمات
14.841	7.918	روابط
15.391	6.690	امنیت
192.09		جمع

در گام بعدی، میانگین حسابی عناصر این بردار بدست آورده می‌شود:

$$77.14 = \lambda_{max} = \frac{192.09}{13}$$

شاخص ناسازگاری نیز بر اساس رابطه  $I.I = \frac{\lambda_{max} - n}{n-1}$  برابر است با:

$$1479.0 = I.I = \frac{\lambda_{max} - n}{n-1}$$

در نهایت، نرخ ناسازگاری (CR) با توجه به رابطه زیر برابر با ۰/۰۹۵ است و چون مقداری کمتر از ۰/۱ است، لذا گفته می‌شود که ماتریس گروهی شاخص‌های اصلی مؤثر بر حکمرانی در مدیریت شهری از سازگاری برخوردار است و می‌توان به اولویت‌های بدست آمده از این روش اعتماد کرد.

$$0.95.0 = C.R = \frac{C.I}{R.I} = \frac{0.147}{1.55}$$

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادهای کاربردی

بر اساس اهداف این مطالعه، ابتدا ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان ارائه شده و سپس به منظور ارائه آمار استنباطی و در راستای پاسخ به سؤالات تحقیق به انجام آزمون T-Test پرداخته شده است. در ادامه به نتایج به دست آمده در قالب پاسخ به سؤالات تحقیق اشاره می‌شود. بر اساس نتایج بدست آمده در این بخش، کلیه مؤلفه‌ها اثر معنی داری را بر حکمرانی

در مدیریت شهری نشان داده‌اند یعنی آماره  $t$  بدست آمده برای سایر متغیرها معنی‌دار بوده و بیانگر تفاوت معنی‌دار این شاخص‌ها در حکمرانی در مدیریت شهری است. همچنین بر اساس نتایج بدست‌آمده حاصل از روش AHP روابط از بیشترین اهمیت به عنوان مهم‌ترین عامل مؤثر بر حکمرانی در مدیریت شهری با ضریب  $0/533$  برخوردار است. پس از آن نیز اقتصاد کارآمد با ضریب  $0/467$  قرار گرفته است. امنیت، ارائه خدمات و ظرفیت مدنی نیز در رده‌های بعدی اولویت قرار گرفته‌اند.

بنابراین، بر اساس ضریب اهمیت نسبی پیشنهاد می‌شود، روابط (شامل زیرشاخص‌های؛ هماهنگی بین شهرداری‌های مناطق مختلف- احترام به قوانین در توزیع قدرت و روابط هماهنگ بین شهرداری‌های مناطق مختلف- نقش مؤثر سازمان‌های خصوصی در دستیابی به اهداف عمومی) از بیشترین اهمیت در میان عوامل مؤثر بر حکمرانی در مدیریت شهری با ضریب  $0/533$  برخوردار است. پس از آن نیز اقتصاد کارآمد (شامل زیرشاخص‌های؛ کمک مالی یا مشوق‌های لازم برای کارآفرینی- تخصیص بودجه دولت و هزینه‌های کارآمد- جمع‌آوری درآمدهای مرتبط شامل مالیات (واقعی و اجباری)- مشخصات فنی دقیق کالاها و خدمات در مستندات مناقصه‌ها- گزارش‌های خلاف حسابرسی و بی‌نظمی‌های مالی- تخصیص، استفاده و مدیریت منابع مؤثر- سهولت انتقال وجه برای برنامه یا پروژه‌های مصوب- تنظیم درآمدها براساس نیاز به پیشرفت) با ضریب  $0/467$  قرار گرفته است. امنیت (شامل زیرشاخص‌های؛ حل اختلاف سریع و فعال در شهرداری- وجود مرزهای از پیش تعریف شده در رابطه شهروند و مدیران- تأمین امنیت شهروندان در استفاده و تصرف زمین- ایمن زنان، کودک، پیر، فقیر، افراد فعال و سایر گروه‌های آسیب‌پذیر- بیان راحت شهروندان از ارائه نظر خود- وجود مشاوره و تعامل برای افراد مشخص با خطرات بالقوه اجتماعی)، ارائه خدمات (شامل زیرشاخص‌های؛ بخش‌های فعال و اختصاصی در ارائه خدمات- رضایت عمومی از کیفیت یا سطح یا شرایط خدمات شهرداری و میزان پاسخگویی- پوشش خدمات و تحقق تقاضای شهروندان در کلیه اماکن عمومی- تسهیلات ارائه شده برای شکایات شهروندان- خدمات شبانه روزی- پشتیبانی و اطلاع‌رسانی قوی- نیاز به تولید محتوا با توجه به بازخوردهای عمومی) و ظرفیت مدنی (شامل زیرشاخص‌های؛ مشاوره و گفتگوهای مدنی برای اتخاذ سیاست یا تصمیم آگاهانه و

هماهنگ بر اساس اطلاعات موثق - ظرفیت کافی مدیران شهرداری در ملاقات با افراد با دید منفی - ارتباط با بخش خصوصی، جامعه ملی و بین‌المللی و رسانه‌ها - ارزیابی عمومی از مدیران شهرداری - مجازات / تشویق پرسنل بر اساس ارزیابی‌های عمومی) مورد توجه سیاستگذاران و مدیران شهری قرار گیرد.

## فهرست منابع

- آدینه‌وند، علی اصغر و علیان، مهدی (۱۳۹۵). حکمرانی خوب شهری در ایران: اولویت بندی مؤلفه‌ها و معرفه‌ها، راهبرد، شماره ۲۵.
- آرایی، وحید (۱۳۹۸). حکمرانی خوب، تهران، انتشارات فرهیختگان دانشگاه.
- آرایی، وحید و ابوالفضل قاسمی (۱۳۹۶). توصیه‌های سیاستی موانع تحقق پذیری حکمرانی خوب در اداره امور عمومی (مورد مطالعه: فرمانداری و شهرداری شهر ستان مینودشت). مطالعات راهبردی سیاستگذاری عمومی، دوره ۷، شماره ۲۵.
- برک پور، ناصر. (۱۳۸۲). گذر از حکومت شهری به حاکمیت شهری. شهرداری ها، ۳(۱)، ۴۳-۵۶.
- جی. شایبر چیمبا (۱۳۷۹). مدیریت شهر؛ خط مشی‌ها و نوآوری‌ها، ترجمه پرویز زاهدی، تهران، شرکت پردازش و برنامه ریزی شهری.
- چراغی، فاطمه (۱۳۹۷). ارزیابی میزان تحقق حکمروایی خوب شهری در منطقه ۱۱ شهر تهران، مطالعات جغرافیا، عمران و مدیریت شهری، شماره ۱.
- رهنورد، فرج الله (۱۳۸۸). مؤلفه‌ها و ابعاد مدیریت دولتی مطلوب برای تحقق چشم انداز ۱۴۰۴، گزارش پژوهشی، تهران، مجمع تشخیص مصلحت، کمیته نظام اداری و مدیریت، ۱۳۸۸.
- سعید نیا، احمد. (۱۳۸۳). کتاب سبز شهرداری‌ها: مدیریت شهری. سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور: تهران.
- شریفیان ثانی، مریم (۱۳۸۰). مشارکت شهروندی، حکمرانی شهری و مدیریت شهری، مدیریت شهری، شماره ۸.
- شمس، مجید و هاشمی، محمود رضا (۱۳۹۸). اولویت‌بندی شاخص‌های حکمروایی خوب شهری از دیدگاه شهروندان در شهر بیستون، فصلنامه جغرافیا و مطالعات محیطی، دوره ۸، شماره ۲۹.
- فون هایک، فریدریش (۱۳۸۰). قانون، قانونگذاری و آزادی، ترجمه مهشید معیری و موسی غنی‌نژاد. طرح نو.
- کاظمیان، غلامرضا و سعیدی رضوانی، نوید (۱۳۸۱). امکان‌سنجی واگذاری وظایف جدید به شهرداری‌ها.
- کاظمیان، غلامرضا. (۱۳۸۶). درآمدی بر الگوی حکمرانی شهری. جستارهای شهرسازی، ۶(۲)، ۱۲۷-۱۱۰.

لاله پور، منیژه. (۱۳۸۶). حکمرانی شهری و مدیریت شهری در کشور های در حال توسعه. جستارهای شهرسازی، ۶۱(۶)، ۷۱-۶۰.

نادری، محمدمهدی، (۱۳۹۰). حکمرانی خوب، معرفی و نقدی اجمالی، اسلام و پژوهش‌های مدیریتی، شماره اول.

Asiyati Lorraine Chiweza, (2019) Political Economy Analysis of Urban Governance and Management in Malawi: An Updated Version, Department of Political and Administrative Studies, Chancellor College, University of Malawi.

Home Eric Chu, Todd Schenk and James Patterson (2018) The Dilemmas of Citizen Inclusion in Urban Planning and Governance to Enable a 1.5 °C Climate Change Scenario, Urban Planning to Enable a 1.5 °C Scenario, Vol 3, No 2.

Kobler, Beate & Eising, Rainer, (1999) the transfer nation of Governance in the European union, London, Rout ledge.

Mc Loughlin, Brian, (1973) Control and urban Planning, London.

McKinlay, Peter, (1999) "Globalization, Sulosidiarity and Enabling the Governance of our Communities", 1999, [www.mdi.co.nz](http://www.mdi.co.nz).

McLaughlin, B. (1973), Control & Urban Planing, London: Faber & Faber.

Pierre, J. (1999). Models of Urban Governance: The Institutional Dimension of Urban Politics. Urban Affairs Review. Vol 4. Issue 3. Jan

Rakodi, C. (2001). Forget planning, put politics first? Priorities for urban management in developing countries. Journal of JAG1. Volume 3. issue 3.

Rakodi, C. (2001). Forget planning, put politics first? Priorities for urban management in developing countries. Journal of JAG1. Volume 3. issue 3.

- Rathin Biswasa, Arnab Janaa, Kavi Aryab, Krithi Ramamrithamb(2019)a good-governance framework for urban management, Journal of Urban Management, journal homepage: [www.elsevier.com/locate/jum](http://www.elsevier.com/locate/jum).
- The Regulation of Private Monopoly in Developing Countries, (1994) Price Waterhouse, London, April 1994.
- UN- HABITAT (1999). The Global Campaign on urban governance. [www.un habitat.org](http://www.unhabitat.org)
- UN-HABITAT (2004). Urban Governance Index. Retrieved from <http://www.Unhabitat.org/>.
- UN-HABITAT. (2002). The Global Campaign on urban governance. Retrieved from [www.unhabitat.org](http://www.unhabitat.org).
- UN-HABITAT. (2009). Urban Governance index (UGI) a tool to measure progress in achieving good urban governance. Retrieved from [www.un habitat.org](http://www.unhabitat.org).
- United Nations (2005) Good Governance Indicators Project, [www.unhabitat.org](http://www.unhabitat.org).