

بررسی عملکرد شهرداری در چهارچوب حکمروایی خوب و شایسته شهری (مورد مطالعه: نواحی شهر ایلام)

محمدملکی^۱

چکیده

روش این پژوهش، با توجه به مؤلفه‌های مورد بررسی و ماهیت کاربردی آن، توصیفی-تحلیلی می‌باشد که داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز آن به دو شیوه کتابخانه‌ای و میدانی گردآوری شده است. هدف از این پژوهش بررسی عملکرد شهرداری ایلام بر اساس شاخص‌های حکمروایی شایسته و خوب شهری است و محدوده جغرافیایی آن، شهر ایلام است که در سرشماری سال ۱۳۹۰ برابر ۱۷۲ هزار و ۲۱۳ نفر بوده است. جامعه آماری تحقیق نیز ۴۲ هزار و ۶۱۳ خانوار ساکن شهر ایلام و حجم نمونه ۳۹۷ نفر سرپرست خانوار بوده است که به روش تصادفی و با استفاده از فرمول کوکران، انتخاب شده‌اند. برای پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ، استفاده شد که مقدار محاسبه شده ۰/۸۶ به دست آمد. در این تحقیق، پنج شاخص: مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، مشارکت، برابری (عدالت)، اثربخشی و کارآمدی، مورد استفاده قرار گرفته است. برای تحلیل داده‌ها نیز از نرم‌افزار SPSS و آزمون T تک‌نمونه‌ای استفاده شده و ارزش‌گذاری متغیرها با بهرمندی از طیف لیکرت صورت گرفته است. نتایج حاصل از پژوهش، حاکی از آن است که سطح تمام شاخص‌های حکمرانی خوب در شهر ایلام، پایین‌تر از سطح متوسط طیف لیکرت است؛ لذا می‌توان گفت که نواحی این شهر از لحاظ این مؤلفه‌ها در سطح نامطلوبی قرار دارند.

واژگان کلیدی: حکمروایی، حکمروایی خوب شهری، مدیریت شهری، شهرداری، شهر ایلام.

مقدمه

«افزایش سریع جمعیت، توأم با گسترش شهرنشینی و شهری شدن جهان، مشکلات فراوانی را در کشورهای مختلف؛ به ویژه کشورهای جهان سوم ایجاد کرده است؛ زیرا سرعت و اندازه رشد شهری شدن و شهرنشینی در کشورهای در حال توسعه به مراتب بیش از سایر کشورها بوده است. این مشکلات عمدتاً از عدم تطابق نیازهای روزافزون و گسترده جمعیت شهری با توانایی حکومت‌های ملی و مدیریت شهری در پاسخگویی به آنها ناشی شده است. کمبود مسکن و گسترش آلودگی‌های شهری و آلودگی‌های اجتماعی، کیفیت پایین خدمات شهری، دسترسی محدود اقشار فقیر شهری به تأسیسات زیربنایی شهر، کمبود بهداشت و گسترش بیماری‌های مهلک، کاهش ایمنی و امنیت شهرها و افزایش انحرافات اجتماعی، بخشی از این مشکلات به شمار می‌آیند» (برک پور و اسدی، ۱۳۸۷: ۳۰). به منظور آشنایی با چالش‌های مدیریت شهری از دیدگاه نهادهای مرتبط، به تحقیقی اشاره می‌شود که توسط بانک جهانی در سال ۱۹۹۷ انجام شده است. بر اساس نظرسنجی بانک جهانی از ۱۵۱ شهرداری، مهمترین مشکلات شهرها به ترتیب اهمیت به این شرح اعلام شده است: بیکاری: ۵۲ درصد؛ دفع نامناسب مواد زائد: ۴۲ درصد؛ فقر شهری: ۴۱/۶ درصد؛ مسکن نامناسب: ۳۳/۸ درصد؛ جمع‌آوری نامناسب مواد زائد جامد: ۳۰/۹ درصد؛ کمبود امکانات آب و بهداشت: ۲۸/۴ درصد؛ حمل و نقل عمومی نامناسب: ۲۶/۱ درصد؛ ترافیک سنگین: ۲۲/۳ درصد؛ ضعف خدمات بهداشتی درمانی: ۲۱/۵ درصد؛ مشارکت اندک جامعه مدنی: ۲۰/۹ درصد؛ خدمات آموزشی نامناسب: ۱۸/۹ درصد؛ آلودگی هوا: ۱۷/۴ درصد؛ خشونت، جرم و بزهکاری: ۱۳/۵ درصد؛ ایمنی: ۱۳/۵ درصد؛ تبعیض (زن، فقر و نژاد): ۱۶/۸ درصد (همان: ۳۵).

مهمترین ویژگی تغییر شهری معاصر، مقیاس عظیم رشد جمعیت شهری است. جمعیت شهری، بین سالهای ۱۹۹۰ تا ۲۰۰۰، در حدود ۵۷۶ میلیون نفر افزایش یافت. تا سال ۱۹۷۰ تعداد مطلق ساکنان شهری در نواحی توسعه یافته تر، بیش از مناطق در حال توسعه بود؛ اما از این سال به بعد، تعداد ساکنان شهری در کشورهای در حال توسعه به نحو شگفت‌انگیزی افزایش یافت که این تعداد در طی سالهای ۱۹۵۰-۲۰۲۵ به حدود ۱۴ برابر افزایش خواهد یافت و از ۳۰۰ میلیون نفر، به رقم حیرت‌آور ۴ میلیارد نفر خواهد رسید. آمارها نشان می‌دهد که در سال ۲۰۰۰ در برابر هر دو نفر ساکن شهری در کشورهای در حال توسعه، یک نفر شهرنشین در کشورهای توسعه یافته وجود دارد. این نسبت در سال ۲۰۲۵ به رقم ۴ به یک خواهد رسید (پاتر و ایوانز^۱، ۱۳۸۴: ۴۱). به یقین، چنین روندی در توسعه شتابان شهری برای کشورهای در حال توسعه، پیامدهای اقتصادی و اجتماعی بسیاری در بر خواهد داشت که در ادامه خواهد آمد. مرور متون مختلف (چیما، ۱۳۷۹؛ پاتر و ایوانز، ۱۳۸۴؛ گیلبرت و گاگلر^۲، ۱۳۷۵؛

1. Potter and Evans
2. Ilbert and Gugler



لارسن و وارول، ۲۰۰۳) نشانگر تلقی نسبتاً مشابهی از پیامدها و اثرات سوء شهرنشینی شتابان است که مشخصه کشورهای جهان سوم است؛ برای مثال، گیلبرت و گاگلر، انباشتگی شهری و نابرابری‌های منطقه‌ای، شکاف شهری-روستایی و مهاجرت انبوه و به تبع آن بزرگ‌سری شهری، بیکاری و اشتغال کاذب و ناقص و شکلگیری اقتصاد غیررسمی؛ همچنین، معضل مسکن و فقر شهری را از جمله پیامدهای شهرنشینی در کشورهای جهان سوم قلمداد می‌کنند. لارسن و وارول نیز کمبود خدمات عمومی، مسکن نامناسب و ناکافی، پراکنده‌رویی و توسعه آلونکی، فقر شهری و بحران بهداشت را از جمله نتایج شهرنشینی شتابان ذکر کرده‌اند؛ همین‌طور، چیمبا، پاتر و ایوانز، افزایش فقر شهری، توسعه ناموزون و گسترش نابرابری‌های منطقه‌ای (شرایط نخست شهری)، بهداشت و سوء تغذیه، معضل مسکن و سرپناه، اشتغال غیررسمی و نابودی محیط زیست را از جمله پیامدهای اجتماعی-اقتصادی توسعه شهری در جهان سوم دانسته‌اند (برک پور و اسدی، ۱۳۸۷: ۱۸). در میان رویکردهای گوناگون مطرح شده در عرصه مدیریت شهری، حکمروایی خوب شهری، از مطرح‌ترین رویکردهاست. این الگو در زمان حاضر در مجامع بین‌المللی و محافل کارشناسی، تنها راه خروج از بن‌بست فقر و توسعه‌نیافتگی شهرها تلقی می‌شود و مدیریت شهری، چاره‌ای جز اجرای آن ندارد؛ بنابراین در حال حاضر، رویکردی که به عنوان اثربخش‌ترین، کم‌هزینه‌ترین و پایدارترین شیوه اعمال مدیریت شهری معرفی می‌شود «حکمروایی خوب شهری» است. نیم‌نگاهی به وضعیت مدیریت شهری در ایران نشان می‌دهد که 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 است؛ همچنین از روند شهرنشینی و مسائل برآمده از آن، عقب مانده و در دیدگاه‌ها و نگرش‌های از بالا به پایین گرفتار شده است (موحد و دیگران، ۱۳۹۳: ۱۴۹). حکمروایی و حکمروایی خوب، مفاهیمی هستند که امروزه در علوم سیاسی، امور دولتی و بویژه مدیریت توسعه، مطرح و به کار گرفته می‌شوند و در کنار مفاهیمی دیگر؛ مانند: دموکراسی، جامعه متمدن، مشارکت شهروندان، حقوق بشر و توسعه اجتماعی و پایدار، معنی می‌یابند. با توجه به موضوعیت یافتن این مفاهیم و ضرورت توجه به آنها به دلیل تغییرات مستمر جوامع و ارتباط آنها با یکدیگر، تعیین سطوح به‌کارگیری و متولیان جاری‌سازی آن اهمیتی قابل توجه دارند؛ به همین دلیل ایجاد تمایز و تعریف دقیق هر یک از مفاهیم حکومت، حکمروایی، حکمروایی خوب و مدیریت در دو سطح کشور و شهر می‌تواند به طور اعم، نقش هر یک از عوامل اصلی و به طور اخص، نقش و مسئولیت مدیران شهری را مشخص کند و براساس آن، امکان تعیین الگوی مناسب و ایجاد زیرساخت‌های لازم برای مدیریت شهر و بهره‌گیری از مزایای حکمروایی خوب شهری در سایه سازماندهی مناسب فراهم آید (نوبری و رحیمی، ۱۳۸۹: ۵).

حکمروایی مطلوب شهری، حاکی از آن است که همه شهروندان، اعم از فقرا و گروه‌های به

حاشیه رانده، این حق را دارند که:

- به صورت مستقیم یا غیرمستقیم در تصمیم‌گیری‌هایی که زندگی و معیشت آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد، مشارکت داشته باشند.
- سهم آنها در توسعه شهری به رسمیت شناخته شود؛ حتی اگر این کار از طریق بخش‌های غیررسمی صورت بگیرد.
- در مزایا و منافع که از طریق توسعه شهری ایجاد می‌شود، سهم شوند؛ مزایایی همچون: دسترسی به خدمات و زیرساخت‌های شهری و زمین برای ساخت مسکن (شنگ، ۲۰۱۰: ۱۳۵).

حاکمیت خوب به خاطر ساخت متکثر و مسئولیت آن در قبال توسعه حقوق شهروندی و ایجاد فرصت‌های مشارکت هرچه بیشتر اهمیت خود را می‌نمایاند. یک معیار خوب برای ارزیابی دولت، حکمروایی خوب است. تعدد و تکثر کنشگران و نیروهای مؤثر در حیات شهری در مقیاس‌های مختلف محلی، ملی و منطقه‌ای، ضرورت همگرایی و همسویی آنها در یک چارچوب مبتنی بر دموکراسی و عدالت فضایی را می‌توان مهمترین دلایل ضرورت استقرار الگوی حکمروایی شهری و جایگزینی آن به جای حکومت شهری دانست؛ الگویی که از طریق جلب مشارکت و همیاری تمام نیروهای عملکردی و تمام سطوح جغرافیایی و جایگزینی همگرایی به جای تفرق و واگرایی بتواند زمینه توسعه پایدار و انسان‌محور و سازمان فضایی - کالبدی کارآمد در این چارچوب را فراهم کند؛ در واقع، تکثر عناصر و نیروهای مؤثر در سازمان اجتماعی و توانمند شدن آنها برای تأثیرگذاری در فرایند سیاسی و اجتماعی و نفوذ در نهادهای تصمیم‌گیری - در مقابل سازمان اجتماعی تک‌ساختی متکی بر دولت - یک شکل جدید از سازمان سیاسی و حکومت را ایجاد می‌کند که بتواند تعادل چندوجهی بین این عناصر و نیروهای متکثر را به نفع کارایی و توسعه پایدار برقرار سازد (کاظمیان، ۱۳۸۶: ۶). در حکمروایی خوب، ارتباط سه حوزه دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی حائز اهمیت است. اگر چنین وضعیتی رخ دهد، حکمروایی خوب در جهت دستیابی به توسعه شکل می‌گیرد. تحت این شرایط، دولت، چارچوب حقوقی و محدوده عمل سیاسی را تعیین می‌کند، بخش خصوصی به تولید ثروت و ایجاد اشتغال می‌پردازد، جامعه مدنی نیز از طریق بسیج عمومی برای مشارکت در فعالیت‌های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی، ارتباط متقابل جامعه و سیاست را تسهیل می‌کند.

ایلام تا سال ۱۳۴۳، شهرستانی از توابع استان کرمانشاه بود که در این سال به عنوان فرمانداری پذیرفته شد، سپس در سال ۱۳۵۳ از فرمانداری به استان، تبدیل شد و شهر ایلام به عنوان مرکز آن معرفی گردید. شهرنشینی جدید در استان ایلام، سابقه چندانی ندارد. رعایت مصالح سیاسی - امنیتی برای حکومت مرکزی، ضرورت ایجاد نظم در منطقه و لزوم ایجاد نقاط پرجمعیت و متمرکز در نوار مرزی کشور، منجر به اعمال سیاست اسکان اجباری عشایر و تخته‌قاپو کردن ایلات در استان گردید و از این رهگذر، الگوهای سکونت یکجانشینی و در پیش گرفتن فعالیت‌های کشاورزی و دامپروری،



تشویق و ترویج شد و به موازات این تغییر و دگرگونی در نحوهٔ اسکان و معیشت منطقه، استقرار نهادها و سازمان‌های دولتی و تأمین خدمات عمومی و اجتماعی و نیز تأسیس شهرداری در برخی نقاط، موجب پیدایش شهرهای استان از دل روستاها شد؛ در واقع، تشکیل جامعهٔ شهری و پا گرفتن مراکز جمعیتی در استان ایلام، با یک زمینهٔ سیاسی-امنیتی آغاز شد و شهروندان با یک ساختار اجتماعی-قومی و عشایری، شهرنشینان منطقه را تشکیل دادند؛ بدین ترتیب، فرهنگ شهری از طرف حکومت مرکزی به استان تزریق شد و شهرهایی با فرهنگ ایلیاتی با نوعی خلق و خوی شهرنشینی وارداتی شکل گرفت. اقتصاد شهرها بر پایهٔ فعالیت زراعی و دامداری استوار بود؛ در واقع، شهرها بافت جامعهٔ روستایی داشتند و با توجه به ضعف زیرساخت عمرانی و نقش خدماتی، دادن عنوان روستا شهر به آنها خالی از مفهوم نیست. ضریب شهرنشینی در استان ایلام از ۹/۶ درصد در سال ۱۳۴۵، ۲۰ درصد در سال ۱۳۵۵، ۴۱ درصد در سال ۱۳۶۵، ۵۳ درصد در سال ۱۳۷۵، به ۶۱ درصد در سال ۸۵ می‌رسد (مرکز آمار ایران: ۱۳۸۵). دلایل اساسی رشد سریع جمعیت شهری در استان، مهاجرت روستاییان به خاطر کسب درآمد و دسترسی به خدمات و تسهیلات برتر در شهرها و تبدیل تعدادی روستا به شهر و استقرار مراکز ادارات دولتی و سیاسی در آنهاست. هسته‌های اولیهٔ شهر ایلام، روستاهای پراکنده‌ای هستند که محل بیلافی ایلات و عشایر بوده‌اند و از ترکیب و بهم پیوستن آنها شهر ایلام شکل گرفته است. عمده‌ترین مؤلفه‌های تأثیرگذار در پیدایش شهر و محلات شهری ایلام، شاخص‌ها و معیارهایی هستند که ریشه در هنجارها و باورهای بومی دارند، مبتنی بر نظام ایلی-عشایری هستند و رمز استواری آنها وابستگی‌های خونی-نژادی است. در این گسترش سریع، هیچ تناسبی بین کاربری‌های مورد نیاز شهری و ساختمان‌سازی و خیابان‌کشی وجود نداشت و کمتر به اصول برنامه‌ریزی شهری توجه شد. جمعیت شهر در این دوره به سرعت فزونی یافت؛ در حالی که بین رشد جمعیت و گسترش سطح شهر هماهنگی وجود نداشت. طرح‌هایی که برای کنترل این رشد و هدایت منطقی گسترش آیندهٔ شهر، تدوین شد، نه تنها نتوانست مشکل را حل کند؛ بلکه تمام بافت قدیم شهر را از هم پاشید؛ به گونه‌ای که تمام بافت قدیم، تحت تأثیر ساخت و سازهای جدید قرار گرفت و اکثر خیابان‌ها و شبکهٔ معابر شهر تعریض شد. این شهر به عنوان بزرگترین شهر استان، حدود نیمی از جمعیت شهری را در مقایسه با جمعیت بیست شهر دیگر استان در خود جای داده است و طی دورهٔ آماری ۱۳۳۵-۱۳۹۰، جمعیت آن از ۸۳۴۶ نفر به ۱۷۲۲۱۳ نفر (رشد بیش از ۲۰۰۰ درصد) و وسعت آن، از ۱۰۱ هکتار به ۱۸۰۰ هکتار (رشد بالای ۱۸۰۰ درصد) افزایش یافته است. از دلایل رشد سریع آن، می‌توان به تمرکز بیش از پنجاه درصد بودجه، امکانات و منابع شهری استان در شهر ایلام و در نتیجه، هجوم جمعیت شهرها و روستاهای استان، با هدف نزدیکی به این منابع و بازار اشتغال ناشی از کار در بخش خدمات دانست. تلاش افراد تازه‌وارد این بود که هرچه بیشتر به سفرهٔ پهن شدهٔ ناشی از تمرکز بودجه نزدیک‌تر باشند (ملکی‌پور، ۱۳۸۹: ۶۱).

در این مقاله تلاش شده است، شاخصه‌های مهم حکمروایی خوب شهری را که در حال حاضر، جایگاه آن در توسعه و مدیریت شهری، مورد تأیید همگان قرار گرفته است، بررسی شود. هدف این پژوهش نیز بررسی عملکرد شهرداری بر اساس شاخص‌های حکمروایی شایسته و خوب شهری و عوامل مؤثر بر آن در شهر ایلام است.

پیشینه تحقیق

در زمینه حکمروایی خوب شهری در سال‌های اخیر، پژوهش‌هایی صورت گرفته است که به برخی از آنها اشاره می‌شود:

- شماعتی و همکاران (۱۳۹۱)، در مقاله‌ای با عنوان «ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر اساس حکمروایی خوب شهری^۱ (مطالعه موردی: شهر یاسوج)» به این نتیجه رسیده‌اند که مدیران و مسئولان حوزه برنامه‌ریزی شهر یاسوج، بدون توجه به نظرات مردمی و تنها با توجه به اطلاعات درون سازمانی، نسبت به برنامه‌ریزی در شهر اقدام کرده‌اند. در میان مؤلفه‌های حکمروایی شهری در شهر یاسوج، میزان مشارکت و کارایی، در سطحی پایین‌تر از میانگین مفروض پژوهش و میزان پاسخگویی، در سطحی بالاتر قرار داشته است.

- صرافعی و اسماعیل‌زاده (۱۳۸۴)، در پژوهشی با عنوان «جایگاه حکمروایی خوب برنامه‌ریزی شهری طرح متروی تهران»، به بررسی حکمروایی خوب (نظام اداره خوب) که شامل اصولی از قبیل: مشارکت، پاسخگویی، شفاف بودن، کارآمدی، قانون‌مداری و نظایر اینهاست، پرداخته و به نقش مردم در فرایند برنامه‌ریزی و میزان تعامل اضلاع حاکمیت (مسئولان، مردم و بخش خصوصی) توجه کرده‌اند. نتایج تحقیق آنها نشان داد که در طرح یادشده، برنامه‌ریزی برای مردم بوده است نه با مردم.

- حمزه‌ای و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «حکمرانی^۲ خوب در شهرداری مشهد»، به تطبیق اصول حکمروایی خوب با اقدامات انجام‌شده در شهرداری مشهد در راستای دستیابی به حاکمیت مطلوب پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان می‌دهد که اقدامات صورت گرفته در ۸۳/۳ درصد موارد با اصول حکمرانی خوب (شفاف‌سازی، پاسخگویی، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، نتیجه‌گرایی و ظرفیت‌سازی) تطبیق داشته است.

- پورعزت و همکاران (۱۳۸۸) نیز به بررسی رابطه آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت در سازمان شهرداری تهران پرداخته‌اند. نتایج پژوهش آنها دال بر آن است که وضعیت پاسخگویی و شفافیت در عملکرد شهرداری تهران مناسب نیست.

- فقیه‌هی و تیمورنژاد (۱۳۸۵) در تحقیق خود، به مسئله پاسخ‌گویی شهرداری تهران به ارباب‌رجوع و شهروندان پرداختند که نتایج آن در مجموع، نشانگر نگرش منفی ارباب‌رجوع به پاسخگویی متصدیان

1. good urban governance

2. Governance



شهرداری تهران و عدم رضایت آنها بوده است.

مبانی نظری، مفاهیم و دیدگاه‌ها

حکمروایی

واژه حکمروایی از لغات یونانی *Kybernan* و *Kybernetes* گرفته شده و معنی آن، هدایت کردن، راهنمایی کردن و چیزها را در کنار هم نگهداشتن است؛ در حالی که مفهوم حکومت، دلالت بر واحد سیاسی برای انجام وظیفه سیاستگذاری دارد و برجسته‌تر از اجرای سیاست‌هاست؛ پس می‌توان گفت که واژه حکمرانی، اشاره به پاسخگو بودن هم در حوزه سیاستگذاری و هم در حوزه اجرا دارد (شریفیان ثانی، ۱۳۸۰: ۱۴۹). حکمرانی طی دهه ۱۹۹۰ میلادی، به یکی از واژه‌های محوری علوم اجتماعی؛ به‌ویژه در حوزه نظریه سیاسی، علوم سیاسی و جغرافیای انسانی تبدیل شده است؛ بنابراین حکمرانی را می‌توان کنش، شیوه یا سیستم اداره دانست که در آن، مرزهای بین سازمان‌ها و بخش عمومی و خصوصی در سایه یکدیگر محو می‌شوند. جوهره حکمرانی به وجود روابط متعامل بین و درون حکومت و نیروهای غیرحکومتی اشاره دارد (برک پور و اسدی، ۱۳۸۷: ۱۸۸).

حکمروایی خوب شهری

حکمروایی خوب شهری، یکی از چهار مشخصه توسعه پایدار و از ابزارهای آن به حساب می‌آید که از دهه ۱۹۸۰ به بعد در ادبیات توسعه، مطرح شده است. بر اساس این مشخصه، کشورهای در حال توسعه در راستای استقرار و نهادینه‌سازی جامعه مدنی و مشارکت اجتماعی در امور، برنامه‌ها و فعالیت‌های پیشرو را تعریف و تدوین می‌کنند؛ لذا هدف حکمروایی خوب، توسعه انسانی پایدار و در کنار آن، ایجاد شهری پایدار است که در آن، ضمن تأکید بر توجه به کاهش فقر، ایجاد اشتغال و رفاه پایدار، حفاظت و تجدید حیات محیط زیست و رشد و توسعه زنان، رویکرد فراهم ساختن بستر مناسب جهت مشارکت و اهمیت برنامه‌ریزی مشارکتی برای توسعه و اداره شهر، ایجاد حس شهروندی و شفافیت در برنامه‌ها اهمیت بسیار دارد. در این حکمروایی، شراکت و تعامل میان سه رکن اصلی دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی در انجام برنامه‌ها و فعالیت‌ها ضروری و لازم می‌باشد (شکوهی و مؤمنی، ۱۳۹۲: ۲). برایان مک لالین اولین نظریه‌پرداز است که در سال ۱۹۷۳ مفهوم حکمروایی خوب را مطرح کرد (کاظمیان، ۱۳۸۶: ۵). از نظر او، «حکومت شهری» باید نسبت به روندهای تغییر در شهر پاسخگوتر باشد، اقداماتش با مسائل شهری و تحول آنها متناسب‌تر باشد، نسبت به اجتماع، مسئول و پاسخگوتر و به عنوان بخش مهمی از نظام یادگیری اجتماعی، بهتر عمل کند و سرانجام نقش مهمی در پیش‌بینی، کشف و استقبال از آینده ایفا کند. این فرایندها به وجود شبکه

ارتباطات در داخل سازمان‌های رسمی حکومت و نظام‌های برنامه‌ریزی آن؛ همچنین شبکه ارتباطات میان آن سازمان‌ها و اجتماع و نظام‌های شهری آن بسیار متکی است (برک پور، ۱۳۸۸: در مجموع، حکمروایی خوب شهری را می‌توان شیوه و فرایند اداره امور شهری با مشارکت و تعامل سازنده سه بخش دولتی، خصوصی و مدنی؛ به منظور نیل به شهر سالم، با کیفیت و قابلیت زندگی بالا و توسعه پایدار شهری تعریف کرد؛ از طرفی باید متذکر شد که موضوع و دغدغه حکمروایی خوب شهری صرفاً مدیریت کارآمد نیست؛ بلکه از ابعاد سیاسی مرتبط با دموکراسی، حقوق بشر و مشارکت مدنی در فرایندهای تصمیم‌گیری نیز برخوردار است (هایتات، ۲۰۰۱: ۳۷۲). از برآیند نظرات مختلف، حکمروایی خوب می‌بایست هفت ویژگی داشته باشد: ۱. پاسخگویی؛ ۲. شفافیت؛ ۳. مشارکت؛ ۴. انصاف و دربرگیرندگی؛ ۵. اجماع‌گرایی؛ ۶. کارایی و کارآمدی و ۷. پیروی از قانون.

حکمروایی تضمین می‌کند که فساد به حداقل برسد، دیدگاه‌های اقلیت‌ها مورد توجه قرار گیرد و صدای آسیب‌پذیرترین اقشار اجتماع در تصمیم‌سازی‌ها شنیده شود؛ همچنین، حکمروایی خوب شهری به نیازهای حال و آینده جامعه پاسخ می‌دهد (تقوایی و تاجدار، ۱۳۸۸: ۵۳)؛ 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 هایتات بر این نکته تأکید کرده است که در جهت استقرار حکمروایی شهری در شهرهای جهان قدم بردارد. این سازمان، شعار خود را فعالیت‌های جهانی برای حکمروایی شهری خوب، قرار داده است (مرکز سکونتگاه‌های انسانی سازمان ملل متحد (UnchS)، ۲۰۰۰: ۱)؛ در عین حال، سازمان ملل در چارچوب فعالیت‌های خود به منظور استقرار حکمروایی شهری در شهرهای جهان و در قالب برنامه ابتکار عمل حکمروایی شهری (The Urban Governance Initiative) در بیانیه‌ای که می‌توان آن را منشور حکمروایی شهری نامید، اصول نه‌گانه زیر را به عنوان معیارها و ویژگی‌های حکمروایی خوب برشمرده است که به ترتیب عبارتند از:

۱. **مشارکت شهروندان**^۱: منظور از مشارکت، قدرت تأثیرگذاردن بر تصمیم‌گیری‌ها و سهم شدن شهروندان در قدرت است.
۲. **حاکمیت قانون**^۲: منظور از قانونمندی در تصمیم‌گیری شهری، وجود قوانین کارآمد، رعایت عادلانه چارچوب‌های قانونی در تصمیم‌گیری و دور بودن دست افراد غیرمسئول از تصمیم‌گیری‌هاست. پایبندی به قانون، مستلزم آگاهی شهروندان از آن و احترام مسئولان به آن است.
۳. **شفافیت**^۳: نقطه مقابل پنهان‌کاری در تصمیم‌گیری است. پنهان‌کاری، امکان بروز فساد در

1. Citizen Participation
2. Rule of Law
3. Transparence



تصمیم‌گیری را افزایش می‌دهد؛ حال آنکه شفافیت مانع از گسترش آن می‌شود. این معیار بر گردش آزاد اطلاعات و سهولت دسترسی به آن، وضوح اقدامات و آگاهی مستمر شهروندان از روندهای موجود استوار است.

۴. **مسئولیت و پاسخگویی**^۱: این معیار بر مسئول بودن و به عبارت گویاتر، حساب پس دادن مسئولان و تصمیم‌گیران در قبال شهروندان استوار است.

۵. **جهت‌گیری توافقی**^۲: شهر، عرصه گروه‌ها و منافع مختلف و گاه در حال ستیز با یکدیگر است. منظور از اجماع‌سازی، تعدیل و ایجاد توافق در منافع مختلف است. این کار، مستلزم وجود ارتباط و تلاش مشترک میان سازمان‌های دولتی، شهروندان و سازمان‌های غیردولتی است.

۶. **عدالت و انصاف**^۳: منظور از عدالت، ایجاد فرصت‌های مناسب برای همه شهروندان در زمینه ارتقای وضعیت رفاهی خود، تلاش در جهت تخصیص عادلانه منابع و مشارکت اقشار محروم در اعلام نظر و تصمیم‌گیری است.

۷. **کارآیی و اثربخشی**^۴: این معیار بر استفاده مناسب از منابع موجود برای تأمین نیازهای شهروندان، ارائه خدمات شهری و رضایت مردم استوار است.

۸. **پذیرا و پاسخگو بودن**^۵: این معیار، دو نکته مکمل را در بر دارد: مسئولان شهری باید هم نیازها و خواسته‌های شهروندان را دریابند و بپذیرند و هم نسبت به آن، واکنش و پاسخ مناسب نشان دهند؛ بنابراین همسویی خواسته‌های شهروندان و اقدام مسئولان، ضروری است.

۹. **بینش راهبردی**^۶: فرارفتن از مسائل روزمره شهر و پرهیز از غرق شدن در آنها، مستلزم وجود بینشی گسترده و درازمدت نسبت به آینده یا داشتن بینش راهبردی در زمینه توسعه شهری است (ابراهیم‌زاده و اسدیان، ۱۳۹۲: ۲۱).

اهداف حکمرانی شهری

هدف از حکمرانی شهری، تقویت فرایند توسعه شهری است؛ به گونه‌ای که در جامعه، زمینه و محیط مناسبی برای زندگی راحت و کارآمد شهروندان، به تناسب ویژگی‌های اجتماعی و اقتصادی آنان فراهم شود. در مباحث گذشته به مفاهیم و روند شکل‌گیری حکمرانی شهری پرداخته شد که با توجه آن، می‌توان اهداف کلان ذیل را برای حکمرانی شهری بیان کرد:

- بازساخت جامعه مدنی برای تقویت و اعتلای بیشتر سازمان‌ها، نهادها و جوامع محلی؛

1. Responsibility and accountability
2. Orientation Consensus
3. Justice and fairness
4. Efficiency and effectiveness
5. Responsiveness
6. Strategic insight

- کاهش فقر و جدایی‌گزینی‌های اجتماعی، قومی و فرهنگی در شهرها؛
- افزایش مشارکت و مداخله افراد و صاحبان منافع در فرایندهای سیاسی درون شهرها؛
- حکمروایی شهری به طور خاص‌تر نیز اهداف عملیاتی زیر را دنبال می‌کند:
- کاهش فساد؛
- بهبود کیفیت و افزایش امکان زندگی برای همه شهروندان؛
- حفظ دموکراسی؛
- ایجاد فرصت و امکان برای مردم به منظور نشان دادن خواسته‌ها و آمالشان در زندگی؛
- اعتلای امنیت، برابری و پایداری (نوبری و رحیمی، ۱۳۸۹: ۱۲).

روش پژوهش

با توجه به مؤلفه‌های مورد بررسی و ماهیت کاربردی تحقیق، روش این پژوهش توصیفی-تحلیلی می‌باشد. داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز پژوهش، به دو شیوه کتابخانه‌ای (کتاب، آمارنامه و...) و میدانی (پرسشنامه و مشاهده) گردآوری شده و اخذ داده‌های مورد نیاز به صورت پیمایشی و با استفاده از تنظیم و تکمیل پرسشنامه بوده گرفته است. جامعه آماری تحقیق نیز ۴۲ هزار و ۶۱۳ خانوار ساکن شهر ایلام (بر اساس سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۹۰) و حجم نمونه ۳۹۷ نفر سرپرست خانوار بوده است که به روش تصادفی و با استفاده از فرمول کوکران، انتخاب شده‌اند. برای تبدیل داده‌های کیفی حاصل از پرسشنامه به اطلاعات کمی، از کدگذاری استفاده شده و نمره‌گذاری پاسخ‌ها با طیفی ۵ درجه‌ای از ۱ (بسیار کم) تا ۵ (بسیار زیاد) تنظیم گردیده است.

اعتبار اندازه‌گیری (روایی و پایایی): منظور از روایی، این است که مقیاس و محتوای ابزار یا سؤالات مندرج در ابزار گردآوری اطلاعات، به طور دقیق متغیرها و موضوع مورد مطالعه را بسنجد. پایایی ابزار نیز عبارت است از اینکه اگر یک وسیله اندازه‌گیری که برای سنجش متغیر و صفتی ساخته شده است در شرایط مشابه در زمان یا مکان دیگر، مورد استفاده قرار گیرد، نتایج مشابهی از آن حاصل شود (حافظ‌نیا، ۱۳۸۷: ۱۸۲). برای کسب بخش عمده‌ای از اطلاعات لازم، از ابزار پرسشنامه استفاده گردید و با آزمون‌های اولیه و مقدماتی تلاش شد تا پایایی و روایی آن ارتقا یابد. در رابطه با روایی پرسشنامه تهیه شده باید گفت که این پرسشنامه در بین اساتید و متخصصان، توزیع شد و نظرات آنان در ارتباط با سؤالات، جمع‌آوری و در نهایت، پرسشنامه نهایی تنظیم گردید؛ همچنین برای اندازه‌گیری پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب آن، ۰/۸۶ به دست آمد که بیانگر استاندارد بودن پرسشنامه طراحی شده است. به منظور سنجش نواحی چهارده گانه شهر ایلام به لحاظ شاخص‌های حکمروایی خوب شهری، پنج شاخص: مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، مشارکت، برابری (عدالت) و اثربخشی و کارآمدی، انتخاب و مورد سنجش قرار گرفت. تحلیل داده‌های حاصل

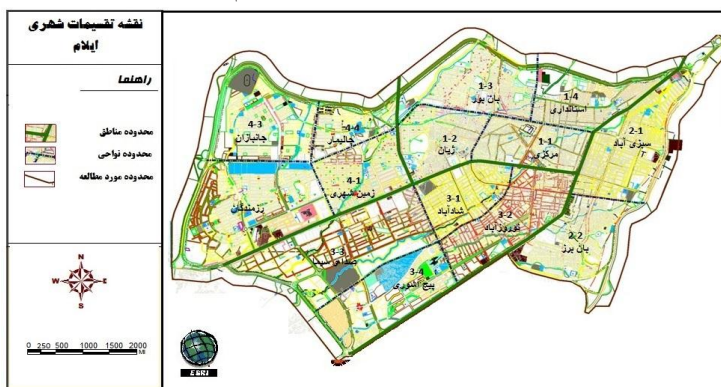


نیز به صورت کمی و با استفاده از آزمون T-test و ارزش گذاری متغیرها با بهره‌مندی از طیف لیکرت صورت پذیرفت.

محدوده مورد مطالعه

محدوده جغرافیایی پژوهش، شهر ایلام می‌باشد که جمعیت آن به عنوان مرکز استان ایلام در سرشماری عمومی نفوس و مسکن در سال ۱۳۹۰، برابر ۱۷۲ هزار و ۲۱۳ نفر و تعداد خانوار ساکن در آن، ۴۲ هزار و ۶۱۳ بوده است. طبق بررسی اسنادی و بررسی سابقه مطالعات در مقیاس شهری، شهر ایلام به ۴ منطقه، ۱۴ ناحیه و ۳۸ محله شهری تقسیم‌بندی شده است.

نقشه شماره (۱). تقسیمات شهر ایلام



یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی پژوهش نشان می‌دهد که از تعداد ۳۹۷ نفر پاسخگو به پرسشنامه، ۲۹۷ نفر (۷۵ درصد)، مرد و ۱۰۰ نفر (۲۵ درصد)، زن بودند. از نظر توزیع سنی پاسخ‌دهندگان، ۳۱ درصد زیر ۳۰ سال، ۳۶ درصد ۳۰ تا ۴۵ ساله، ۲۲ درصد بین ۴۵ تا ۶۰ ساله و ۱۱ درصد ۶۰ ساله و بالاتر بوده‌اند. تعداد افرادی که دارای تحصیلات دیپلم و پایین‌تر از آن بودند برابر با ۴۵ درصد است. ۲۰ درصد نیز مدرک کاردانی و ۳۵ درصد هم مدرک لیسانس یا بالاتر داشته‌اند. از نظر اشتغال نیز ۱۶ درصد از مجموع پاسخگویان، بیکار، ۲۷ درصد دارای شغل دولتی، ۳۰ درصد دارای شغل آزاد و ۲۲ درصد دارای مشاغل دیگر بوده‌اند.

بر اساس مبانی نظری تحقیق، توافق جمعی گسترده‌ای در سطح نهادها و سازمان‌های بین‌المللی؛ همچنین میان صاحب‌نظران و 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، هشت شاخص: مشارکت،

پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، قانون محوری، عدالت و برابری، شفافیت، کارآیی و اثربخشی و اجماع محوری، به عنوان اصلی‌ترین شاخص‌های سنجش متغیر حکمروایی خوب در محافل و مجامع علمی و دانشگاهی جهان مطرح می‌باشد؛ بر این اساس، ملاک انتخاب شاخص‌های این پژوهش برای بررسی و تحلیل حکمروایی خوب شهری در سطح نواحی شهر ایلام، شاخص‌های بانک جهانی و برنامه توسعه سازمان ملل بوده است. در این تحقیق، از میان هشت شاخص مذکور، پنج شاخص: پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، کارآیی و اثربخشی، مشارکت و عدالت، انتخاب شد و مورد سنجش قرار گرفت.

شاخص پاسخگویی: در این پژوهش برای سنجش این معیار، از سه زیرشاخص استفاده شده است که عبارتند از:

- پاسخگویی مسئولان در جلسات عمومی به شهروندان؛
- عمل به وعده‌های داده شده به مردم توسط مدیران شهری؛
- ساز و کار انتقال خواسته‌های شهروندان.

جدول شماره (۱). آزمون تی؛ سنجش میزان پاسخگویی مسئولان شهری

متغیر	تعداد	میانگین فرضی	میانگین واقعی	انحراف معیار	درجه آزادی	T	سطح معناداری	سطح خطا
پاسخگویی مسئولان	۳۹۷	۳	۱/۹۶	۰/۹۳۰	۳۹۶	-۱۰/۷۰۹	۰/۰۰۰	۰/۵
عمل به وعده	۳۹۷	۳	۲/۱۱	۰/۹۹۴	۳۹۶	-۸/۵۴۳	۰/۰۰۰	۰/۵
انتقال خواسته	۳۹۷	۳	۲/۲۰	۰/۸۹۷	۳۹۶	-۸/۵۳۰	۰/۰۰۰	۰/۵
سؤال اصلی	۳۹۷	۳	۲/۰۸	۰/۷۶۴	۳۹۶	-۸/۳۴۰	۰/۰۰۰	۰/۵

مأخذ: (یافته‌های پژوهشی نگارنده، ۱۳۹۴)

با توجه به جدول بالا و با تأکید بر میزان t به دست آمده ($-۸/۳۴۰$) که در سطح خطای $۰/۵$ معنادار است، می‌توان گفت بین میانگین واقعی ($۲/۰۸$) و میانگین فرضی (۳) تفاوت، معنادار است و از آنجایی که میانگین واقعی به دست آمده کمتر از میانگین فرضی است، می‌توان به این نتیجه رسید که از دیدگاه شهروندان، شاخص پاسخگویی در سطح نامطلوبی قرار دارد و شهروندان، سطح حکمرانی خوب را در مؤلفه پاسخگویی، پایین‌تر از حد متوسط طیف لیکرت ارزیابی نموده‌اند.

شاخص مسئولیت‌پذیری: در این پژوهش برای سنجش این معیار از سه زیرشاخص استفاده شده است که عبارتند از:

- مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی مدیران شهری در خصوص عملکرد خود؛



- جبران خسارات ناشی از تصمیمات مدیران شهری به شهروندان؛
- ارائه گزارش‌های عملکردی فصلی و سالیانه توسط مدیریت شهری به شهروندان.
برای سنجش میزان مسئولیت‌پذیری از آزمون t -test استفاده شده که نتایج آن به شرح ذیل است:

جدول شماره (۲). آزمون تی؛ سنجش میزان مسئولیت‌پذیری مدیران شهری

متغیر	تعداد	میانگین فرضی	میانگین واقعی	انحراف معیار	درجه آزادی	T	سطح معناداری	سطح خطا
مسئولیت‌پذیری عملکردی	۳۹۷	۳	۲/۱۳	۰/۸۴۶	۳۹۶	-۹/۷۸۹	۰/۰۰۰	۰/۵
جبران خسارت	۳۹۷	۳	۲/۱۹	۰/۹۴۲	۳۹۶	-۸/۲۳۷	۰/۰۰۰	۰/۵
ارائه گزارش	۳۹۷	۳	۲/۱۰	۰/۹۲۰	۳۹۶	-۹/۳۴۷	۰/۰۰۰	۰/۵
سؤال اصلی	۳۹۷	۳	۲/۱۴	۰/۹۸۱	۳۹۶	-۹/۸۴۵	۰/۰۰۰	۰/۵

مأخذ: (یافته‌های پژوهشی نگارنده، ۱۳۹۴)

بنابراین بر اساس جدول بالا و با تأکید بر میزان t به دست آمده (۹/۸۴۵-) که در سطح خطای ۰/۵ معنادار است، می‌توان گفت بین میانگین واقعی (۲/۱۴) و میانگین فرضی (۳) تفاوت، معنادار است و از آنجایی که میانگین واقعی به دست آمده کمتر از میانگین فرضی است، می‌توان به این نتیجه رسید که از دیدگاه شهروندان، شاخص مسئولیت‌پذیری در سطح پایینی قرار دارد.

شاخص مشارکت: در این پژوهش برای سنجش این معیار از سه زیرشاخص استفاده شده است که عبارتند از:

- میزان استفاده از نظرات شهروندان در تصمیمات سازمان‌های شهری؛
 - میزان واگذاری خدمات و اختیارات سازمان‌های شهری به مردم؛
 - تمایل به مشارکت در جهت بهبود محل زندگی.
- برای سنجش میزان مشارکت از آزمون t -test استفاده شده است که نتایج آن به شرح زیر است:

جدول شماره (۳). آزمون تی؛ سنجش میزان مشارکت

متغیر	تعداد	میانگین فرضی	میانگین واقعی	انحراف معیار	درجه آزادی	T	سطح معناداری	سطح خطا
استفاده از نظرات	۳۹۷	۳	۲/۰۷	۰/۹۸۷	۳۹۶	-۹/۰۳۱	۰/۰۰۰	۰/۵
واگذاری خدمات به بخش خصوصی	۳۹۷	۳	۱/۸۹	۰/۸۶۲	۳۹۶	-۱۲/۲۸۰	۰/۰۰۰	۰/۵
تمایل شهروندان به مشارکت در بهبود محله	۳۹۷	۳	۳/۸۴	۰/۹۸۱	۳۹۶	۸/۱۲۵	۰/۰۰۰	۰/۵
سؤال اصلی	۳۹۷	۳	۲/۰۶	۰/۷۶۱	۳۹۶	-۸/۰۶۱	۰/۰۰۰	۰/۵

مأخذ: (یافته‌های پژوهشی نگارنده، ۱۳۹۴)

با توجه به جدول بالا و با تأکید بر میزان t به دست آمده ($-۷/۰۶۱$) که در سطح خطای $۰/۵$ معنادار است، می توان گفت بین میانگین واقعی ($۲/۰۶$) و میانگین فرضی (۳) تفاوت، معنادار است و از آنجایی که میانگین واقعی به دست آمده کمتر از میانگین فرضی است، می توان به این نتیجه رسید که از دیدگاه شهروندان، علی رغم تمایل زیاد آنان به مشارکت جهت بهبود فضای زندگی، شاخص مشارکت در سطح مطلوبی نیست و پایین تر از سطح متوسط طیف لیکرت قرار دارد و این به دلیل پایین بودن میزان واگذاری خدمات و اختیارات سازمان های شهری به مردم و عدم استفاده از نظرات شهروندان در تصمیمات مدیران شهری است.

شاخص عدالت: برای سنجش این معیار از سه زیرشاخص استفاده شده است که عبارتند از:

- میزان رعایت عدالت در توزیع امکانات شهری؛

- میزان اعمال سلیقه و روابط به جای ضوابط در سازمان های شهری؛

- وضعیت دسترسی یکسان همه شهروندان به اطلاعات.

جدول شماره (۴). آزمون تی؛ سنجش میزان رعایت عدالت

متغیر	تعداد	میانگین فرضی	میانگین واقعی	انحراف معیار	درجه آزادی	T	سطح معناداری	سطح خطا
عدالت در توزیع امکانات شهری	۳۹۷	۳	۲/۵۶	۰/۹۲۱	۳۹۶	-۴/۵۵۱	۰/۰۰۰	۰/۵
اعمال سلیقه به جای ضوابط	۳۹۷	۳	۲/۳۹۶	۱/۰۷۶	۳۹۶	-۰/۸۷۷	۰/۳۸۳	۰/۵
دسترسی یکسان به اطلاعات	۳۹۷	۳	۲/۱۸	۰/۳۹۷۴	۳۹۶	-۸/۶۰۲	۰/۰۰۰	۰/۵
سؤال اصلی	۳۹۷	۳	۲/۵۴	۰/۸۲۹	۳۹۶	-۴/۲۲۳	۰/۰۰۰	۰/۵

منابع: (یافته های پژوهشی نگارنده، ۱۳۹۴)

با توجه به جدول بالا و با تأکید بر میزان t به دست آمده ($-۴/۲۲۳$) که در سطح خطای $۰/۵$ معنادار است، می توان گفت بین میانگین واقعی ($۲/۵۴$) و میانگین فرضی (۳) تفاوت، معنادار است و از آنجایی که میانگین واقعی به دست آمده کمتر از میانگین فرضی است، می توان به این نتیجه رسید که از دیدگاه شهروندان، شاخص برابری و عدالت در سطح مناسبی قرار ندارد.

کارآیی و اثربخشی: برای سنجش این معیار از سه زیرشاخص استفاده شده است که عبارتند از:

- میزان رضایت از عملکرد مدیریت شهری؛

- فراهم بودن بستر انجام خدمات اداری با استفاده از فناوری اطلاعات؛

- میزان تمایل شهروندان به انجام خدمات اداری با استفاده از فناوری اطلاعات.



جدول شماره (۵): آزمون تی؛ سنجش کارآمدی و اثربخشی

متغیر	تعداد	میانگین فرضی	میانگین واقعی	انحراف معیار	درجه آزادی	T	سطح معناداری	سطح خطا
عملکرد سازمان‌های مدیریت شهری	۳۹۷	۳	۲/۶۸	۰/۹۷۶	۳۹۶	-۳/۱۱۴	۰/۰۰۲	۰/۵
بستر انجام خدمات اداری	۳۹۷	۳	۲/۴۳	۰/۸۹۵	۳۹۶	-۶/۲۰۶	۰/۰۰۰	۰/۵
علاقه به استفاده از فناوری اطلاعات	۳۹۷	۳	۴/۰۰	۰/۸۱۶	۳۹۶	-۱۱/۶۸۳	۰/۰۰۰	۰/۵
سؤال اصلی	۳۹۷	۳	۳/۱۱	۰/۹۳۲	۳۹۶	۸/۵۶۵	۰/۰۰۰	۰/۵

مأخذ: (یافته‌های پژوهشی نگارنده، ۱۳۹۴)

با توجه به جدول بالا و با تأکید بر میزان t به دست آمده (۷/۵۶۵) که در سطح خطای ۰/۵ معنادار است، می‌توان گفت بین میانگین واقعی (۳/۱۱) و میانگین فرضی (۳) تفاوت، معنادار است و از آنجایی که میانگین واقعی به دست آمده بیشتر از میانگین فرضی است، می‌توان به این نتیجه رسید که علی‌رغم تمایل زیاد شهروندان به انجام خدمات اداری با استفاده از فناوری اطلاعات، باز هم شاخص کارآمدی و اثربخشی از نظر مؤلفه‌های میزان رضایت از عملکرد سازمان‌های مدیریت شهری و نیز فراهم بودن بستر انجام خدمات اداری با استفاده از فناوری‌های روز در سطح پایینی قرار دارد.

جدول شماره (۶): آزمون تی؛ سنجش حکمروایی خوب شهری

متغیر	تعداد	میانگین فرضی	میانگین واقعی	انحراف معیار	درجه آزادی	T	سطح معناداری	سطح خطا
شاخص مشارکت	۳۹۷	۳	۲/۰۶	۰/۷۶۱	۳۹۶	-۸/۰۶۱	۰/۰۰۰	۰/۵
شاخص پاسخگویی	۳۹۷	۳	۲/۰۸	۰/۷۶۴	۳۹۶	-۸/۳۴۰	۰/۰۰۰	۰/۵
شاخص برابری و عدالت	۳۹۷	۳	۲/۵۴	۰/۸۲۹	۳۹۶	-۴/۲۲۳	۰/۰۰۰	۰/۵
شاخص مسئولیت‌پذیری	۳۹۷	۳	۲/۱۴	۰/۹۸۱	۳۹۶	-۹/۸۴۵	۰/۰۰۰	۰/۵
شاخص اثربخشی	۳۹۷	۳	۳/۱۱	۰/۹۳۲	۳۹۶	۸/۵۶۵	۰/۰۰۰	۰/۵
سؤال اصلی	۳۹۷	۳	۲/۳۸	۰/۹۳۴	۳۹۶	-۶/۳۴۴	۰/۰۰۰	۰/۵

مأخذ: (یافته‌های پژوهشی نگارنده، ۱۳۹۴)

بر این اساس و با تأکید بر جدول شماره (۶)، در تحلیل پنج شاخص: مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، مشارکت، برابری و عدالت و اثربخشی و کارآمدی، می‌توان گفت که بین میانگین واقعی (۲/۳۸) و میانگین فرضی (۳) تفاوت، معنادار است و از آنجایی که میانگین واقعی به دست آمده کمتر از میانگین فرضی است، می‌توان به این نتیجه رسید که از دیدگاه شهروندان، میزان بهره‌گیری از حکمروایی خوب شهری در سطح پایینی قرار دارد. با در نظر گرفتن اینکه حکمروایی خوب شهری به صورت طیفی با درجه‌بندی ضعیف تا قوی است، این فرضیه اثبات می‌شود که هر چه حکمروایی خوب

شهری و شاخص‌های آن، شرایط بهتری داشته باشند؛ همچنین با حرکت جامعه به سمت قطب مثبت طیف، می‌توان مسائل و مشکلات شهری را برطرف یا کمتر نمود و با اعمال این شیوه‌نویس مدیریتی به شهری پویا و پایدار و شایسته زندگی انسان، دست یافت.

نتیجه‌گیری

مدیریت شهری به شکل سنتی، با توجه به پیچیده‌تر شدن مسائل و مشکلات شهری، جوابگوی مدیریت و اداره بهینه شهرها نیست؛ به همین دلیل، در سالهای اخیر، رویکردهای متعددی در حوزه مدیریت شهری به منظور عملکرد بهینه این مدیریت، مطرح شده است که از مهمترین این رویکردها می‌توان به حکمروایی خوب شهری اشاره کرد. طی چند دهه اخیر، حکمروایی خوب شهری به عنوان اثربخش‌ترین و پایدارترین شیوه اعمال مدیریت پیچیده و چندسطحی شهرها مطرح شده است. حکمروایی خوب با دخیل کردن مردم در مسائل مربوط به سرنوشتشان و پذیرش نظرات و تصمیمات همه ذی‌نفعان، به دنبال ایجاد وسایلی برای تسهیل مشارکت فعال و خودجوش می‌باشد. مؤلفه‌هایی چون: شفافیت، پاسخگویی، مشارکت، قانون‌مداری، کارآمدی، اجماع‌گرایی و عدالت می‌توانند به عنوان تنها راه‌هایی از مشکلات فعلی و ترسیم مطلوب چشم‌انداز آینده، نقش محوری در برنامه‌های مدیریت شهری ایفا کنند. در این مقاله، به بررسی عملکرد شهرداری ایلام بر اساس شاخص‌های حکمروایی شایسته و خوب شهری پرداخته شد؛ بر اساس نتایج آزمون T تک‌نمونه‌ای، شهروندان، سطح حکمروایی خوب را در شهر ایلام، کمتر از حد متوسط ارزشیابی کرده‌اند؛ در نتیجه نظام مدیریت شهری ایلام، علی‌رغم تلاش‌های خود، نتوانسته است رضایت شهروندان را جلب کند و سطح پنج شاخص تعیین‌کننده رضایت‌مندی خوب؛ یعنی: مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، مشارکت، برابری (عدالت)، اثربخشی و کارآمدی را پایین‌تر از حد متوسط طیف لیکرت ارزیابی نموده‌اند.

پیشنهادات

- توسعه زیرساخت‌ها و افزایش سطح خدمات شهری و مکانیابی مناسب آنها در سطح محلات، در افزایش میزان رضایتمندی عمومی و بهبود کیفیت زندگی در محلات، مؤثر است.
- تأکید بر مدیریت یکپارچه شهری با توسعه و تقویت پایداری اقتصادی، اجتماعی، کالبدی و زیست‌محیطی، با تأکید بر نقش مردم، نهادهای مردم‌بنیان، شرکت‌ها و سازمان‌های خصوصی و نقش تسهیل‌کنندگی دولت.
- توزیع خدمات محلات بر اساس عدالت، کارایی و اثربخشی.
- در زمینه مشارکت؛ استفاده از نظرات شهروندان؛ بخصوص افراد تحصیل کرده و دانشگاهی با ایجاد نشست‌های تخصصی، دعوت به همکاری شهروندان در زمینه‌های مختلف؛ بخصوص دانشجویان که



وقت آزاد و انرژی بیشتری نسبت به سایر شهروندان دارند، اجرای برنامه‌های همگانی؛ مانند نظافت پارک‌ها و... انتخاب یک فرد معتمد از هر محله برای شرکت در جلسات شهرداری و شورای شهر و ارائه گزارش ماهانه به نمایندگان مردم به منظور اعتمادسازی و افزایش مشارکت، جلب نظر شهروندان در رابطه با کمک‌های مالی آنها برای رفع مشکلات شهر.

در زمینه پاسخگویی؛ وجود ساز و کار ارتباطی مناسب‌تر تا شهروندان بتوانند به راحتی با مدیران شهر ارتباط برقرار کنند و به بیان مشکلات خود را پردازند، تهیه گزارش سالانه شهرداری با عنوان عملکرد شهرداری و توزیع آن در سطح شهر، افزایش نقش و وظیفه شهردار محله برای اینکه افراد نواحی مختلف برای رفع مشکلات خود به آنها مراجعه کنند، برگزاری کلاس‌های آموزشی برای کارکنان شهرداری، برگزاری جلسات ماهانه اعضای شورای شهر با نمایندگان مختلف مردم و توجه آنها نسبت به وظایف شورا و ارائه گزارش عملکرد به آنان.

در زمینه کارایی و اثربخشی؛ هزینه کردن بهینه عوارض، طوری که شهروندان صرف شدن آن را برای محله و شهر خود متوجه شوند، نظارت بیشتر مدیران شهری بر اجرای قوانین و مقررات شهری، ارائه فضای سبز برای همه محلات با توجه به سرانه‌های استاندارد، توجه به کیفیت شبکه معابر، نظارت بیشتر شهرداری بر کارهای عمرانی، توجه بیشتر به زیباسازی شهر و استفاده از مؤلفه‌های زیبایی‌شناسی در میدان‌های اصلی شهر، ایجاد مراکز تفریحی بیشتر در سطح شهر (شماعی و دیگران، ۱۳۹۱: ۱۸).

پاسخگو بودن؛ مسئولیت‌پذیری و قانونمندی مدیران شهری در برابر وظایف و عملکردهای خود در برابر مردم از طریق برگزاری جلسات عمومی در محله‌ها برای ارائه گزارش عملکرد و تشویق شهروندان برای شرکت در بحث‌های عمومی و مورد علاقه آنها، توجه بیشتر به شاخص پاسخگویی به دلیل داشتن پایین‌ترین جایگاه در بین شاخص‌های دیگر و انجام اقدامات زیر در راستای بهبود جایگاه این شاخص:

- ایجاد بخش خاصی در شهرداری که شهروندان کارهای کوچک خود را از طریق ارتباط تلفنی گزارش دهند؛

- تدوین برنامه‌ها و پروژه‌های عمرانی آتی و ارائه آن به مردم؛

- در دسترس قرار دادن طرح‌های تفصیلی و جامع؛

- تشکیل جلسات ماهانه شهرداری و دعوت از صنف‌ها و ارگان‌های مختلف برای هماهنگی بیشتر؛

- ایجاد، تقویت و توانمندسازی تشکلهای مردمی در سطح محلات و نواحی شهر از طریق

برگزاری جلسات منظم و پیوسته در شهرداری و رایزنی درباره مشکلات شهر با شوراها و مدیران شهری؛

- ایجاد فرصت‌های مناسب و برابر برای تمامی مردم برای عضویت در انجمن‌های محلی و

شورایاری، تخصیص عادلانه منابع و امکانات در سطح نواحی شهر و مشارکت تمام مردم در اعلام نظر و تصمیم گیری.

از آنجایی که سطح تمام زیر شاخص های حکمرانی خوب، پایین تر از سطح متوسط طیف لیکرت است و نواحی شهری ایلام از لحاظ این مؤلفه ها در سطح نامطلوبی قرار دارند، با تقویت هر چه بیشتر این شاخص ها، مسئولان مربوط می توانند سطح حکمرانی خوب را در شهر ایلام ارتقا بخشند.

منابع و مأخذ

الف) فارسی

- ابراهیم زاده، عیسی و مرتضی اسدیان؛ (بهار ۱۳۹۲)، «تحلیل و ارزیابی میزان تحقق پذیری حکمروایی خوب شهری در ایران (موردشناسی: شهر کاشمر)»، جغرافیا و آمایش شهری - منطقه ای، شماره ۶.
- برک پور، ناصر و ایرج اسدی؛ (۱۳۸۷)، نظریه های مدیریت و حکمروایی شهری، دانشگاه هنر تهران: معاونت پژوهشی.
- _____؛ (۱۳۸۸)، «حکمروایی شهری و نظام اداره شهرها در ایران»، مجموعه مقالات کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری.
- پاتر، ب. رابرت و سلی لویید ایوانز؛ (۱۳۸۴)، شهر در جهان در حال توسعه، ترجمه کیومرث ایراندوست و دیگران، بی جا: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور.
- تقوایی، علی اکبر و رسول تاجدار؛ (۱۳۸۸)، «درآمدی بر حکمروایی خوب شهری در رویکرد تحلیلی»، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۳.
- چیمما، جی. شایبر؛ (۱۳۷۹) چالش مدیریت شهری: خط مشی ها و نوآوری ها در کشورهای در حال توسعه، ترجمه پرویز زاهدی، بی جا: شرکت پردازش و برنامه ریزی شهری.
- حافظ نیا، محمدرضا؛ (۱۳۸۷)، مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران: سمت.
- شریفیان ثانی، مریم؛ (زمستان ۱۳۸۰)، «مشارکت شهروندی، حکمرانی شهری و مدیریت شهری»، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۸.
- شکوهی، محمداجزا و میترا مؤمنی؛ (اسفند ۱۳۹۲)، «بررسی میزان آگاهی شهروندان از خدمات رسانی شهرداری و تأثیر آن بر مشارکت در محله هاشمی شهر مشهد»، اولین همایش ملی جغرافیا، شهرسازی و توسعه پایدار، تهران.
- شمعی، علی و دیگران؛ (پاییز ۱۳۹۱)، «ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر اساس حکمروایی خوب شهری (مطالعه موردی: شهر یاسوج)»، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، سال چهارم، شماره یازدهم.
- کاظمیان، غلامرضا؛ (۱۳۸۶)، «درآمدی بر الگوی حکمرانی شهری»، فصلنامه جستارهای شهرسازی، شماره ۱۹ و ۲۰.
- گیلبرت، آلن و ژوزف گاگلر؛ (۱۳۷۵)، شهرها، فقر و توسعه شهرنشینی در جهان سوم، ترجمه پرویز کریمی ناصری، تهران: اداره کل روابط عمومی و بین الملل شهرداری.
- مرکز آمار ایران؛ (۱۳۹۰)، سرشماری عمومی نفوس و مسکن، استانداری ایلام، معاونت برنامه ریزی.
- _____؛ (۱۳۸۵)، سرشماری عمومی نفوس و مسکن، ایلام.
- ملکی پور، موسی؛ (۱۳۸۹)، «مطالعه عدم تعادل نظام سکونتگاه های شهری استان ایلام و پیامدهای آن»، نشریه رشد و آموزش جغرافیا، شماره ۹۳.
- موحد، علی و دیگران؛ (پاییز ۱۳۹۳)، «بررسی حکمروایی خوب شهری در محله های شهری (مورد مطالعه: منطقه ۱۹ شهرداری تهران)»، فصلنامه مطالعات برنامه ریزی شهری، سال دوم، شماره هفتم.
- نوبری، نازک و محمد رحیمی؛ (خرداد ۱۳۸۹)، «حکمروایی خوب شهری (یک ضرورت تردیدناپذیر)»، مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران، دانش شهر، شماره ۱۱.

ب) انگریسی

- Larson ,R. and Varol , N. (2003) A Proposal to Improve the Health Care System for the Urban Poor in the Squatter Settlement of the Developing Countries, Massachusetts Institute of Technology, Engineering System Division.
- Sheng, Yap Kioe (2010); Good Urban Governance in Southeast Asia, Environment and Urbanization Asia; 2(1).
- UNCHS (1997) United Nations Commission on Human Settlements.
- Unchs (2000). Norms for Good Urban Governance, www.UNCHS.orgprogress in achieving good urban governance. www.un habitat.org.
- UN-Habitat (2001): Tools to Support Participatory Urban Decision Making, Nairobi <http://www.unhabitat.org/pmss/listItemDetails.aspx?publication>.