



جغرافیا و روابط انسانی، پاییز ۱۳۹۷، دوره ۱، شماره ۲

## بررسی عملکرد مدیریت شهری گرگان با رویکرد حکمروایی خوب شهری

فرحناز اکبرزاده، حسین موسی زاده، مهدی خداداد، حسن موسی زاده

۱- کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه آزاد اسلامی لاهیجان

۲- دانشجوی دکتری، گروه علوم منطقه ایی، دانشگاه اتوش لوراند، دانشکده علوم، بوداپست، مجارستان

۳- کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی روستایی، دانشگاه گلستان

۴- کارشناس ارشد روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی گرگان

*Khodadadmehdi91@yahoo.com*

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۷/۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۷/۰۶/۱۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۶/۱۱

### چکیده

یکی از جوانب مدیریت شهری که اخیراً در کشورها و جوامع غربی مورد توجه قرار گرفته است رویکرد حکمروایی خوب شهری می باشد. در واقع شهرها برای مدیریت و اداره خود راهی بجز زمینه سازی برای توسعه دموکراسی نیافته اند و در این راه به شکل تازه ای از حاکمیت دست یافته اند به نام حکمروایی خوب شهری. لذا در همین راستا پژوهش حاضر با هدف بررسی عملکرد مدیریت شهری با رویکرد حکمروایی خوب شهری در شهر گرگان انجام گرفته است که بدین منظور از روش توصیفی- تحلیلی و پیمایش میدانی استفاده شده است همچنین جامعه مورد مطالعه در این پژوهش ساکنان منطقه یک و دو شهر گرگان می باشند که با استفاده از روش کوکران تعداد ۲۰۰ نفر انتخاب و پرسشنامه به صورت تصادفی ساده بین آنها توزیع شده است. جهت سنجش مدیریت شهری در محدوده مورد مطالعه از پنج شاخص حکمروایی خوب شهری شامل شفافیت، مشارکت، قانونمندی، پاسخگویی و کارایی و اثربخشی استفاده شده است که نتایج به دست آمده با استفاده از آزمون *Mann-Whitney* نشان دهنده وضعیت بهتر منطقه یک در دو بعد پاسخگویی و قانونمندی نسبت به منطقه دو می باشد. همچنین با استفاده از آزمون *t-test* مشخص گردید که بعد کارایی و اثربخشی با میانگین ۳,۲۱ دارای بهترین وضعیت و بعد مشارکت با میانگین ۲,۵۸ از وضعیت نامناسبی نسبت به سایر ابعاد برخوردارند.

واژگان کلیدی: شهر گرگان، مدیریت شهری، حکمروایی خوب شهری.

## مقدمه و بیان مسأله

گسترده‌گی و پیچیدگی مسائل شهری و رشد و توسعه روزافزون شهرها، مدیریت امور شهر را به وظیفه‌ای دشوار تبدیل نموده است. علاوه بر موضوعاتی همچون محیط‌زیست، حمل و نقل، ایمنی و برنامه‌ریزی شهری، یکی از عوامل مهمی که تأثیر فرآیندها و تعیین‌کننده‌ای بر عوامل سازنده شهری دارد، مدیریت شهری است. اگر شهر همچون سازمانی در نظر گرفته شود لازم است که در رأس آن عنصری برای برنامه‌ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد. این عنصر را می‌توان مدیریت شهر نامید (صرافی و عبدالمهی، ۱۳۸۷: ۱۲۱). در واقع مهم‌ترین هدف مدیریت شهری را می‌توان در ارتقاء شرایط کار و زندگی جمعیت ساکن، در قالب اقشار و گروه‌های مختلف اجتماعی و اقتصادی و حفاظت از حقوق شهروندان، تشویق به توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار و حفاظت از محیط کالبدی دانست (سعیدینیا، ۱۳۷۹: ۴۶). شالوده مدیریت شهری عبارت است از بر عهده گرفتن نقشی فعال در توسعه، مدیریت و هماهنگ سازی منابع برای دستیابی به اهداف توسعه شهری (سعیدی، دانشنامه مدیریت شهری و روستایی، ۷۰۷). این نگاه همه جانبه به توسعه‌یافتگی، بیش از پیش ضرورت توجه به مدیریت شهری را دوچندان می‌کند. از سویی دیگر با مطرح شدن رویکرد حکمروایی خوب شهری<sup>۱</sup> در مدیریت شهری در طی دهه اخیر، اثرگذاری همه ارکان تاثیرگذار شهری بر مدیریت شهر با تمام سازوکارهایی که به سوی تعالی شهر و شهروندان حرکت کنند به‌طور جدی مورد تأکید قرار گرفته است (شهیدی، ۱۳۸۶: ۴۶). در واقع حکمرانی خوب شهری به مثابه شیوه‌ای متفاوتی است که طی آن افراد، نهادها و بخش خصوصی و عمومی به اعمال مدیریت و برنامه‌ریزی برای امور متداول شهر می‌پردازد (Vansant, 2001: 5). 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 محیط‌زیست مناسب محروم گردد. اگر شهر همچون سازمانی در نظر گرفته شود لازم است که در رأس آن عنصری برای برنامه‌ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد. این عنصر را می‌توان مدیریت شهر نامید. بنابراین در محیط پیچیده و متلاطم شهری این حکمروایی خوب شهری است که قابلیت فراهم کردن ظرفیت بالای مدیریت را دارا می‌باشد (صالحی، ۱۳۹۲: ۴۷). در حکمروایی شهری، شهرداری‌ها نقش اصلی اجرایی شهر را بر عهده دارند که قدرت آنها متکی به آرای مستقیم یا غیرمستقیم مردم از طریق شوراهای شهر و انتخاب مردم است. مشارکت مردم در اداره، ساماندهی شهر و اقدام‌های اجرایی، اساس حاکمیت شایسته شهری به‌شمار می‌آید. همچنین مردم با انتخاب نمایندگان شوراهای شهری و محلی در حاکمیت شهری حضور غیرمستقیم می‌یابند و به این ترتیب حاکمیت شایسته شهری شکل می‌گیرد بنابراین ضروری است که رضایت مردم به‌عنوان ستون و پایه اصلی حاکمیت خوب شهری از سوی شهرداری‌ها جلب شود

(نوبری، ۱۳۸۹: ۲۲). در این رابطه پژوهش‌هایی در ایران و خارج از کشور صورت گرفته که می‌توان به موارد زیر اشاره کرد؛

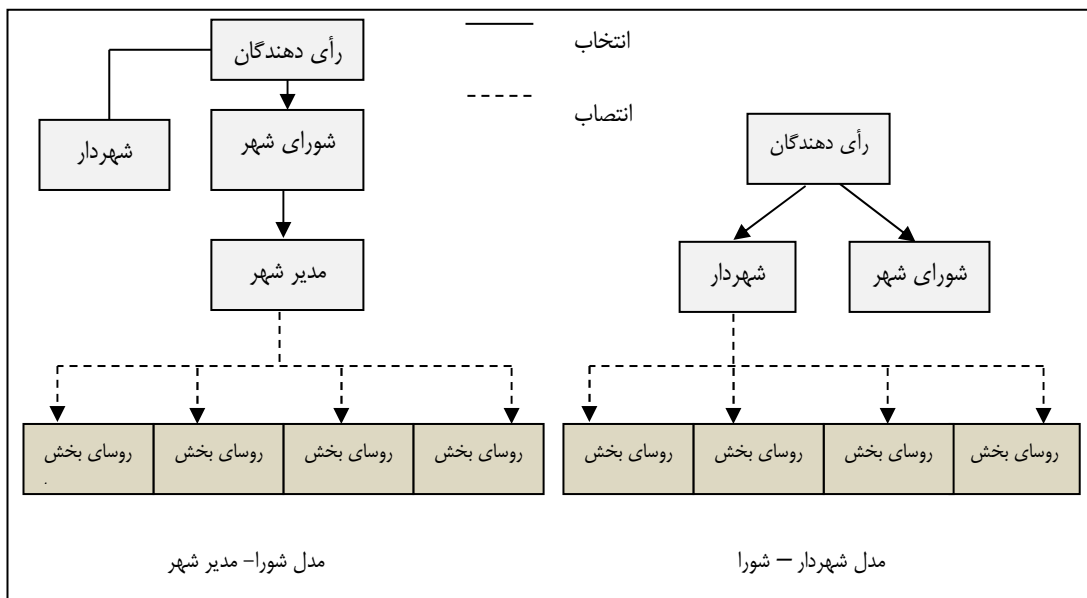
حکمت‌نیا و موسوی (۱۳۸۶)، در پژوهشی تحت‌عنوان سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، مطالعه‌موردی: شهر یزد؛ به این نتیجه رسیدند که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، در سطح متوسط به پایین قرار دارد. عواملی همچون: رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت‌شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایتمندی شهروندان، تأثیرگذار بوده‌اند. در این میان متغیرهای رضایت اجتماعی و سن به ترتیب بیشترین و کم‌ترین سهم را در تبیین متغیر وابسته ایفا می‌کنند. رهنما و همکاران (۱۳۸۹)، در پژوهشی با عنوان تحلیل جایگاه حکمروایی خوب شهری در مشهد با استفاده از الگوی *SWOT* به این نتیجه رسیدند که موقعیت حکمروایی در مشهد در وضعیت تدافعی قرار دارد. ابراهیم‌زاده و اسدیان (۱۳۹۲)، در پژوهشی با عنوان تحلیل و ارزیابی میزان تحقق‌پذیری حکمروایی خوب شهری در ایران موردشناسی: شهر کاشمر به این نتیجه رسیدند که میزان تحقق حکمروایی خوب شهری در شهر کاشمر در سطح پایین می‌باشد. نصیری و عموزاد مهدیرجی (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو موردشناسی؛ شهرداری گرگان به این نتیجه رسیدند که شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه نیازهای انگیزشی رضایت بیشتری دارند.

متغیرهای زیادی بر نحوه عملکرد مدیریت شهری در کشورهای توسعه‌یافته دخیل هستند که پرداخت به همه آنها کاری بس دشوار و شاید ناممکن باشد اما در این بین برخی شاخص‌ها که در برگرفته حکمرانی خوب شهری هستند به نحو مطلوب بازگوکننده نحوه مدیریت شهری هستند که از جمله این شاخص‌ها می‌توان به مشارکت، شفافیت، پاسخگویی، کارایی و اثربخشی و قانونمندی اشاره کرد. پژوهش حاضر با روش توصیفی-تحلیلی و پیمایش میدانی در پی ارزیابی عملکرد مدیریت شهری با رویکرد و شاخصه‌های حکمرانی خوب شهری در شهر گرگان است که از پنج شاخص نامبرده در این زمینه استفاده نموده است.

### مبانی نظری

شهر به‌عنوان یک منبع توسعه مطرح است و جایگاه مدیریت شهری<sup>۱</sup> در روند توسعه‌شهر و بهبود سکونتگاه‌های شهری نقش بسیار مهم و تعیین‌کننده دارد و کلان‌شهرها با هویتی پیچیده و پویا از شرایط محیط رقابتی موجود متأثرند (رهنما، ۱۳۸۹: ۱۹۹). پس آینده بشر در فضاها و کلان‌شهری رقم خواهد خورد و آنگاه این کلان‌شهرها خواهند بود که جلوه‌گاه برنامه‌ها و طرح‌های مختلف در خصوص مدیریت مطلوب خواهند شد. در واقع مدیریت شهری پدیده‌ای است که ماهیتا نزدیکی زیادی با دموکراسی و دخالت فعال شهروندان در اداره امور مربوط به خود دارد این مهم به جامعه‌ای پویا نیاز دارد در چنین

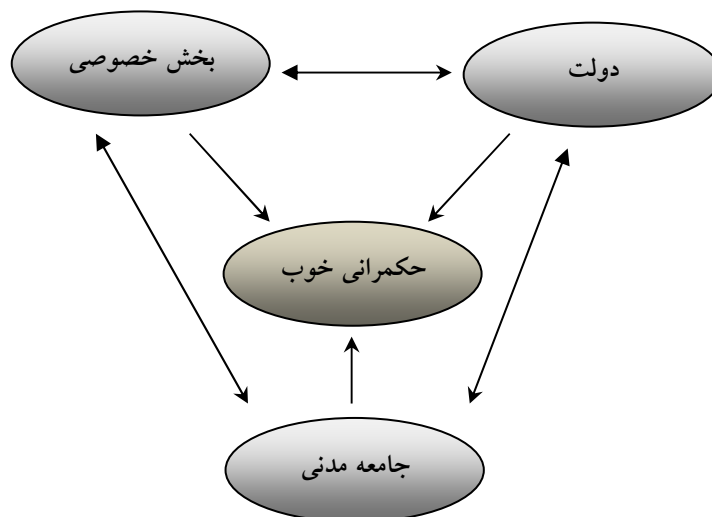
جامعه‌ای مدیران شهری نمایندگان شهروندان به حساب آمده و برای جلب رضایت آنان ناچار به پاسخگویی‌اند. ساختار مدیریت شهری یکی از ابعاد بسیار مهم حکمروایی خوب شهری محسوب می‌شود (آخوندی، ۱۳۸۷: ۱۳۷). این مورد، بیشتر از این جهت اهمیت دارد که نحوه مدیریت بر جریان مطلوب زندگی شهری، می‌تواند در بهبود سکونتگاه‌های انسانی و پایداری توسعه شهری، مهم‌ترین نقش را ایفا کند. زیرا عامل اجازه دهنده و تنظیم کننده برنامه‌های شهری از کارایی مدیریت شهری نشأت می‌گیرد. در این زمینه، تولید منطقی انرژی، کاهش مصرف غیرضروری و بازیافت منابع طبیعی از جمله زمینه‌های تلقی شهر به‌عنوان یک منبع توسعه است (رضوانی، ۱۳۷۳). بدین سان مدیریت شهری عبارت از سازماندهی عوامل و منابع برای پاسخگویی به نیازهای ساکنان شهر است (صرافی، ۱۳۷۹، ۷۵). شکل شماره ۱ نشان دهنده مدل‌های غالب مدیریت شهری در ایران می‌باشد.



شکل ۱: مدل‌های اصلی و غالب مدیریت شهری (مآخذ: آخوندی و دیگران، ۱۳۸۷: ۱۳۸)

سیر تحول رویکردهای نظری در حوزه مدیریت شهری و کلان‌شهری را می‌توان در این چارچوب تبیین کرد که درحالی‌که رویکردهای اولیه عمدتاً بر اصلاحات اقتصادی و اداری برای مدیریت توسعه-شهری تمرکز داشتند، رویکردهای بعدی با تاکید بر ضرورت در نظر گرفتن سیاست و مدیریت به‌عنوان دو روی یک سکه حکومت‌محلی، تلاش می‌کنند با در نظر گرفتن فرآیندهای قدرت و سیاست و پیامدهای آن بر توسعه مدیریت شهری مفهومی غنی‌تر از مدیریت شهری ارائه کنند (ورنا، ۱۳۷۹: ۱۴). نماد بارز مدیریت شهری کارا، حکمرانی خوب شهری می‌باشد که به‌عنوان سبک و شیوه مدیریت امور شهری منوط به آن است. بر اساس تعریف برنامه عمران سازمان ملل، حکمرانی خوب عبارت است از مدیریت امور عمومی بر اساس حاکمیت قانون، دستگاه قضایی کارآمد و عدلانه و مشارکت گسترده مردم در

فرآیند حکومت‌داری (میدری، ۱۳۸۳: ۹۴). حکمرانی شهری برخلاف مدیریت شهری فرآیندی مدیریتی است که به ایجاد و حفظ زیربناها و خدمات شهری می‌پردازد، حکمرانی شهری فرآیندی کاملاً سیاسی است (شریفیان‌ثانی، ۱۳۸۰: ۴۹). در حکمرانی خوب نیز سه رژیم یعنی دولت، جامعه مدنی و بخش-خصوصی با یکدیگر همکاری می‌کنند. شکل‌گیری تفاهم، همکاری بین این نوع رژیم‌ها و انجام ائتلاف، در شکل شماره ۲ نشان داده شده است (آدینه‌وند، ۱۳۹۲: ۴۹).



شکل ۲: الزامات حکمرانی خوب (مأخذ: قلی‌پور، ۱۳۸۷: ۱۱۶)

حکمرانی شهری، طبق تعریف زیست‌بوم سازمان ملل عبارت است از مجموع روش‌های برنامه‌ریزی و مدیریت عمومی شهر از سوی افراد، نهادهای عمومی و نهادهای خصوصی و نیز فرآیند مستمری است که از آن طریق، منافع متضاد یا متعارض با یکدیگر همراه شده و زمینه همکاری و کنش متقابل فراهم می‌آید. طبق این تعریف حکمرانی شهری، هم نهادهای رسمی و هم اقدامات غیررسمی و سرمایه اجتماعی شهروندان را در بر می‌گیرد (UN-HABITAT, 2006).



شکل ۳: ساخت الگوی حکمرانی خوب شهری (مآخذ: اسماعیل زاده، ۱۳۸۸: ۱۲۸)

هدف از حکمرانی خوب شهری تقویت فرآیند 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 (نوبری، ۱۳۸۹: ۱۱). یکی از جنبه‌های مهم نظریه حکمروایی خوب شهری، همان بُعد مشارکت است چرا که اصل و بنیان نظریه مذکور بر حکومت مردمی استوار است. یعنی حکومتی که مردم اداره امور را بر عهده خواهند داشت (Dekker & Kempen, 2004: 43). در واقع حکمرانی خوب-شهری به دنبال جلب رضایت شهروندان از مدیریت شهری و در رأس آن شهرداری‌ها می‌باشد. آنچه مسلم است، بازگرداندن آرامش به شهروندان در محیط متلاطم و ناپایدار و متحول شهری، کاستن از میزان نارضایتی شهروندان در برابر شهرداری، تبدیل حالت هول و هراس به امنیت خاطر، و تقویت روحیه مشارکت‌جویی شهروندان نسبت به تصمیمات شهری و افزایش میزان همدلی شهروندان با مدیریت شهری به طور عام و با شهرداری به صورت خاص، در چارچوب پارادایم مدیریت شهری و به خصوص حکمروایی خوب شهری قابل حل است (رهنما، ۱۳۸۳، ۶۳).

### مواد و روش تحقیق

#### روش تحقیق و شاخص‌های تحقیق

پژوهش حاضر از نوع توصیفی-تحلیلی و پیمایش میدانی می‌باشد. در آغاز، مطالعات سازمان‌یافته‌ای به منظور تهیه ادبیات و مبانی تئوریک به صورت کتابخانه‌ای انجام گرفته است و در مرحله مطالعه میدانی با استفاده از ابزارهای مورد نیاز تحقیق (پرسشنامه محقق‌ساخته) به جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز پرداخته شده است. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش ساکنان منطقه یک و دو شهر گرگان می‌باشند که با استفاده از روش کوکران تعداد ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب و پرسشنامه به صورت تصادفی ساده بین آنها توزیع شده است. روایی ابزار تحقیق (پرسشنامه محقق ساخته) از طریق محاسبه آلفای کرونباخ سطح اطمینان

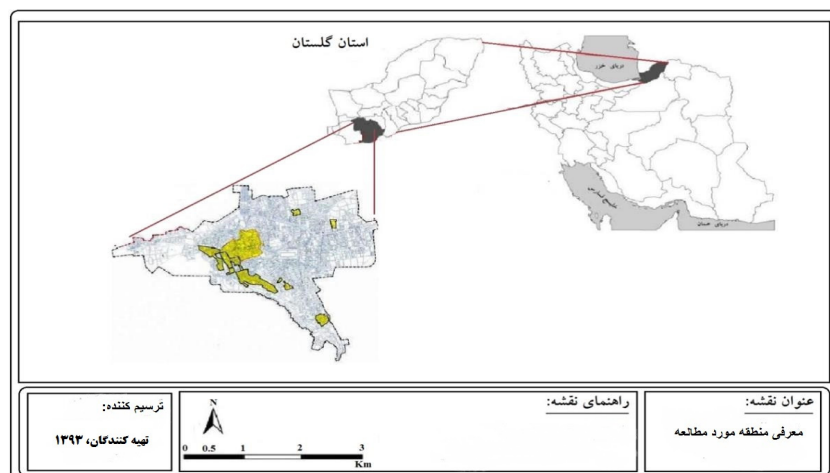
۷۵٪ را نشان می‌دهد، جهت تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از روش‌های آماری در محیط نرم افزار *Spss* و آزمون‌های مورد نیاز صورت گرفته است. همان‌طور که پیش‌تر مطرح شد از شاخص‌های زیادی جهت سنجش حکمرانی خوب شهری در مدیریت شهری می‌توان استفاده نمود که به علت گستردگی موضوع از پنج مورد از این شاخص‌ها استفاده شده است که شامل شفافیت، مشارکت، قانونمندی، پاسخگویی و کارایی و اثربخشی می‌باشد. هرکدام از این شاخص‌های خود دارای مولفه‌هایی هستند که در جدول شماره ۱ با تفصیل بیشتری ذکر شده است.

جدول ۱: شاخص‌های مورد مطالعه در سنجش حکمروایی خوب شهری و میزان آلفای کرونباخ

میزان آلفا	مؤلفه	معیار
٪۷۵	تهیه طرح های شهری	مشارکت
	آگاهی از روند تهیه طرح های شهری	
	در امور شهری	
	فراهم بودن زمینه مشارکت مردم	
٪۷۰	شفاف عمل کردن شهرداری	شفافیت
	در دسترس بودن قوانین شهری	
	شفاف بودن استفاده از بودجه	
	انتشار گزارشات	
٪۸۰	قانونمند رفتار کردن شهرداری	قانونمداری
	یکسان دیدن همه اقشار	
	صریح و روشن بودن قانون	
	رعایت قانون در همه جوانب	
٪۷۵	سهولت ملاقات با مدیران شهری	پاسخگویی
	پاسخگو بودن شهرداری به شکایت مردم	
	اثربخش بودن مراجعه مردم به شهرداری	
٪۷۰	کارایی داشتن طرح های شهری	کارایی و اثربخشی
	اثربخش بودن ارائه خدمات	
	اثربخشی استفاده از بودجه	
	اثربخش بودن مراجعات مردمی	

### معرفی محدوده مورد مطالعه

شهر گرگان در بخش جنوبی استان گلستان واقع شده است این شهرستان از شمال به شهرستانهای آق قلا و ترکمن و از جنوب به استان سمنان و از شرق به شهرستان علی‌آباد و از غرب به شهرستان کردکوی محدود می‌شود و در طول جغرافیایی ۵۴ درجه و ۲۵ دقیقه و در عرض ۳۶ درجه و ۵۰ دقیقه واقع شده است. گرگان دارای آب و هوای معتدل می‌باشد که بنابر سرشماری سال ۱۳۹۰ دارای ۳۲۹۵۳۶ نفر جمعیت بوده است. این شهر دارای دو منطقه شهرداری می‌باشد. شهرداری مرکزی در مرکز شهر گرگان، شهرداری منطقه یک در کوی علیمحمدی و شهرداری منطقه دو در خیابان چاله باغ واقع شده‌اند. وسعت شهرستان گرگان ۱۶۱۵/۸ کیلو متر مربع (۷/۹۱ درصد از مساحت استان) می‌باشد و بر اساس تقسیمات کشوری سال ۸۹ از دو بخش مرکزی و بهاران و سه شهر گرگان، سرخکلاته و جلین، پنج دهستان و ۹۸ روستا تشکیل شده است. طبق آخرین سرشماری ۱۳۹۰ جمعیت شهر گرگان در حدود ۴۶۲۴۵۵ نفر بوده است (سرشماری نفوس و مسکن، ۱۳۹۰).



شکل ۴: معرفی محدوده مورد مطالعه (مآخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷).

### نتایج و بحث

همانطور که پیش تر مطرح شد جهت بررسی حکمروایی خوب شهری از شاخص‌های ده گانه استفاده می‌شود که در این پژوهش به جهت عدم دسترسی به اطلاعات کامل در برخی معیارها از پنج معیار شامل مشارکت، شفافیت، قانونمندی، پاسخگویی و کارایی و اثربخشی استفاده شده است. که بدین منظور ابتدا جهت مقایسه مدیریت مطلوب شهری با رویکرد حکمروایی خوب شهری از آزمون ناپارامتریک *Mann-Whitney* و سپس جهت بررسی معیارهای پنج گانه از آزمون *t-test* در نرم افزار *Spss* استفاده شده است. اطلاعات مندرج در جدول شماره ۳ نشان دهنده تفاوت معنادار بین برخی معیارها تا سطح ۰.۱٪ می‌باشد. در رابطه با برخی دیگر از معیارها تفاوتی بین منطقه یک و دو شهر گرگان در رابطه با حکمروایی



خوب شهری وجود ندارد. همانطور که مشاهده می‌شود در رابطه با میزان قانونمندی تفاوت معنادار تا سطح ۰۱٪ حاصل شده است که میانگین‌های به‌دست آمده نشان دهنده میزان قانونمندی بیشتر در شهرداری منطقه یک (با میانگین ۲,۷۰) و میانگین کمتر در منطقه دو (با میانگین ۲,۵۸) می‌باشد.

جدول ۳: مقایسه میانگین معیارهای حکمروایی خوب شهری با استفاده از آزمون *Mann-Whitney*

معیار	گروه‌ها	حجم نمونه	میانگین رتبه	ضریب مان ویتنی	ضریب معناداری <i>sig</i>
مشارکت	منطقه ۱	۹۶	۲,۵۹	۵۶۳۷.۳	NS۳۴۹.
	منطقه ۲	۱۰۴	۲,۵۶		
شفافیت	منطقه ۱	۹۶	۲,۵۹	۴۸۷۹.۸	NS۱۲۸.
	منطقه ۲	۱۰۴	۲,۶۴		
قانونمندی	منطقه ۱	۹۶	۲,۷۰	۲۳۸۹.۷	***۰۰۰.
	منطقه ۲	۱۰۴	۲,۵۸		
پاسخگویی	منطقه ۱	۹۶	۳,۰۴	۳۴۱۲.۹	***۰۰۰.
	منطقه ۲	۱۰۴	۲,۹۷		
کارآیی و اثربخشی	منطقه ۱	۹۶	۳,۲۳	۵۸۹۳.۷	NS۷۵۶.
	منطقه ۲	۱۰۴	۳,۱۹		
معناداری ۱٪ *** عدم معناداری NS					

مآخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷

همچنین در رابطه با شاخص‌های پاسخگویی تفاوت معنادار تا سطح ۰۱٪ به دست آمده است که در این مورد نیز میانگین منطقه یک (با میانگین ۳,۰۴) بیشتر از منطقه دو (با میانگین ۲,۹۷) می‌باشد. در رابطه با سایر مولفه‌ها تفاوت معنادار حاصل نشده است. در واقع اختلاف زیادی بین منطقه یک و دو در رابطه با شاخص‌های مشارکت، شفافیت و کارایی وجود ندارد.

جهت سنجش میزان مطلوبیت مدیریت شهری با رویکرد حکمروایی خوب شهری از طیف پنج مقیاسی لیکرت استفاده شده است که در این زمینه عدد سه به‌عنوان میزان مطلوب بودن در نظر گرفته شده سپس تفاوت میانگین‌های به دست آمده از معیارهای پنج‌گانه میزان مطلوب بودن مدیریت شهری را نشان می‌دهد.

جدول ۴: سنجش میانگین شاخص‌های حکمروایی خوب شهری

رتبه	واریانس	میانگین	سازه	شاخص
۴	۱,۴۷۶۸	۲,۵۱۰	تهیه طرح های شهری	مشارکت
۲	۰,۲۳۴۵	۲,۶۳۵	آگاهی از روند تهیه طرح های شهری	
۱	۲,۴۵۶۸	۲,۶۵۰	در امور شهری	
۳	۱,۸۳۴۷	۲,۵۴۰	فراهم بودن زمینه مشارکت مردم	
۱	۳,۳۴۵۶	۲,۷۱۵	شفاف عمل کردن شهرداری	شفافیت
۳	۰,۸۷۹۸	۲,۵۷۵	در دسترس بودن قوانین شهری	
۲	۲,۴۵۶۸	۲,۶۰۰	شفاف بودن استفاده از بودجه	
۴	۰,۳۴۵۷	۲,۵۷۰	انتشار گزارشات	
۴	۰,۴۵۶۹	۲,۵۸۰	قانونمند رفتار کردن شهرداری	قانونمداری
۳	۰,۲۸۴۵	۲,۶۷۵	یکسان دیدن همه اقشار	
۱	۱,۴۹۸۷	۲,۶۹۰	صریح و روشن بودن قانون	
۲	۰,۳۴۸۷	۲,۶۲۰	رعایت قانون در همه جوانب	
۲	۱,۵۶۸۷	۲,۵۷۵	سهولت ملاقات با مدیران شهری	پاسخگویی
۳	۰,۱۲۳۹	۲,۲۷۰	پاسخگو بودن شهرداری به شکایت مردم	
۱	۱,۴۵۳۸	۳,۱۸۰	اثربخش بودن مراجعه مردم به شهرداری	
۴	۱,۶۷۳۴	۳,۱۷۰	کارایی داشتن طرح های شهری	کارایی و اثربخشی
۱	۰,۴۶۷۰	۳,۲۸۵	اثربخش بودن ارائه خدمات	
۳	۰,۳۴۵۷	۳,۱۹۰	اثربخشی استفاده از بودجه	
۲	۱,۴۸۷۶	۳,۲۱۵	اثربخش بودن مراجعات مردمی	

### مآخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷

طبق اطلاعات مندرج در جدول شماره ۴ در بعد مشارکت، مولفه مشارکت در امور شهری از میانگین بیشتری نسبت به سایر مولفه‌ها برخوردار است (با میانگین ۲,۶۵) همچنین مولفه مشارکت در تهیه طرح های شهری از وضعیت نامناسبی برخوردار می باشد (با میانگین ۲,۵۱). در رابطه با بعد شفافیت، مولفه‌های شفاف عمل کردن شهرداری با میانگین ۲,۷۱۵ و شفاف بودن استفاده از بودجه با میانگین ۲,۶۰ وضعیت مطلوب‌تری نسبت به سایر مولفه‌ها دارند. همچنین در رابطه با بعد قانونمداری باید اذعان نمود که مولفه صریح و روشن بودن قانون با میانگین ۲,۶۹ دارای بهترین وضعیت و مولفه قانونمند رفتار کردن مدیریت شهری با میانگین ۲,۵۸ دارای بدترین وضعیت از نظر حکمرانی خوب شهری می‌باشند. در بعد پاسخگویی مولفه پاسخگو بودن اثربخش بودن مراجعه مردم به مدیران شهری با میانگین ۳,۱۸ از وضعیت مناسبتری نسبت به سایر مولفه‌ها برخوردار است. در نهایت در بعد کارایی و اثر بخشی مولفه اثربخش بودن ارائه خدمات شهری با میانگین ۳,۲۸ دارای بهترین وضعیت می‌باشند. در کل، میانگین‌های به دست آمده پایین‌تر از حد مطلوب یعنی عدد ۳ می‌باشد که نشان دهنده عدم حکمروانی خوب شهری در منطقه ۱ و ۲ شهر

گرگان می‌باشد. تنها در بعد کارایی و اثربخشی میانگین‌ها بالاتر از حد مطلوب یعنی عدد ۳ می‌باشد. در واقع مدیریت شهری از بعد حکمرانی خوب شهری از نقطه نظر شاخص‌های مربوط به کارایی و اثربخشی برنامه‌های مدیریت شهری از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

جدول ۵: معناداری تفاوت ظرفیت‌های موجود براساس تفاوت از حد مطلوب با استفاده از آزمون  $t$ -

*test*

مؤلفه‌ها	میانگین	آماره $t$ آزمون	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت از حد مطلوب
مشارکت	۲,۵۸	-۸/۳۴۶	۱۶۰	۰,۰۰۰**	۰/۷۷۰
شفافیت	۲,۶۱	۶/۳۴۶	۱۶۰	۰,۰۰۰**	۱/۴۱۶
قانونمداری	۲,۶۴	-۳/۶۵۷	۱۶۰	۰,۰۰۰**	۰/۱۸۰
پاسخگویی	۳,۰۱	-۱۲/۵۶۷	۱۶۰	۰,۰۰۰**	۰/۳۴
کارایی و اثربخشی	۳,۲۱	-۸/۷۸۶	۱۶۰	۰,۰۰۰**	۰/۳۴
مطلوبیت عددی ظرفیت : ۳					
** معناداری در سطح ۱٪					

طبق اطلاعات مندرج در جدول شماره ۵، میانگین‌های به دست آمده از آماره  $t$ -test، بعد کارایی و اثربخشی با میانگین ۳,۲۱ دارای بهترین وضعیت و بعد مشارکت با میانگین ۲,۵۸ دارای بدترین وضعیت از منظر حکمرانی خوب شهری هستند. در واقع بعد اثربخشی در وضعیت بهتری نسبت به سایر ابعاد برخوردار است. در نهایت پس از بررسی‌های دقیق مشخص گردید که از نظر مشارکت دادن شهروندان گرگانی در مدیریت شهری از وضعیت مناسبی برخوردار نمی‌باشد.

## نتیجه گیری

اگر شهر همچون سازمانی در نظر گرفته شود لازم است که در رأس آن عنصری برای برنامه ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد. این عنصر را می توان مدیریت شهر نامید. مهمترین هدف مدیریت شهری را می توان در ارتقاء شرایط کار و زندگی جمعیت ساکن، در قالب اقشار و گروه های مختلف اجتماعی و اقتصادی و حفاظت از حقوق شهروندان، تشویق به توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار و حفاظت از محیط کالبدی دانست. مدیریت شهری فرایندی چندسویه و راهبردی است که می تواند از میزان مشکلات و مسائل شهری بکاهد، که امروزه با رفاه تمام شهروندان در ارتباط است و می باید بستر لازم برای تامین مسکن مناسب، آب سالم، بهداشت شهری، آموزش و اشتغال، تغذیه، امنیت و اوقات فراغت را برای شهروندان مهیا سازد، از آنجا که شهرداری نهادی مدنی و عمومی است و مسئولیت اداره شهر و مدیریت شهر با آن می باشد مدیریت شهری به نوعی تجلی حاکمیت محلی است. یکی از جوانب مدیریت شهری که اخیراً در کشورها و جوامع غربی مورد توجه قرار گرفته است رویکرد حکمروایی خوب شهری می باشد. در واقع شهرها برای مدیریت و اداره خود راهی بجز زمینه سازی برای توسعه دموکراسی نیافته اند و در این راه به شکل تازه ای از حاکمیت دست یافته اند به نام حکمروایی خوب شهری.

پژوهش حاضر با هدف بررسی عملکرد مدیریت شهری با رویکرد حکمرانی خوب شهری در محدوده شهر گرگان می باشد که با استفاده از روش توصیفی-تحلیلی و پیمایش پرداخته شده است. جامعه مورد مطالعه در این تحقیق ساکنان منطقه ۱ و ۲ شهر گرگان می باشند که با استفاده از روش کوکران تعداد ۲۰۰ نفر (۹۶ نفر از منطقه ۱ و ۱۰۴ نفر از منطقه ۲) انتخاب و پرسش نامه به صورت تصادفی ساده بین آنها توزیع شده است. شاخص های حکمرانی خوب شهری در ۵ بعد شفافیت، مشارکت، قانونمندی، پاسخگویی و کارایی و اثربخشی مورد مطالعه قرار گرفته که پس از بررسی با استفاده از آزمون *Mann-Whitney* مشخص گردید منطقه ۱ در دو بعد پاسخگویی و قانونمندی از وضعیت مناسبتری نسبت به منطقه ۲ برخوردار است. همچنین با استفاده از آزمون *t* مشخص گردید که بُعد کارایی و اثربخشی با میانگین ۳٫۲۱ دارای بهترین وضعیت و بعد مشارکت با میانگین ۲٫۵۸ از وضعیت نامناسبی نسبت به سایر ابعاد برخوردارند.

## منابع و مآخذ

- آدینه‌وند، علی‌اصغر؛ حاجی‌زاده، مریم و قدمی، مصطفی (۱۳۹۲)، بررسی عملکرد شهرداری در چارچوب حکمرانی خوب شهری، نمونه موردی شهر بابلسر، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۳۱.
- تقوایی، مسعود؛ بابانسب، رسول و موسوی، رسول (۱۳۸۸)، تحلیلی بر سنجش عوامل موثر بر مشارکت شهروندان و مدیریت شهری تبریز، مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، سال اول، شماره دوم، صص ۱۹-۳۶.
- تیربند، مجید (۱۳۹۱)، مدیریت و حکمروایی خوب شهری، اولین همایش مدیریت شهری در افق ۱۴۰۴، دانشگاه صنعتی شریف، تهران.
- حکمت‌نیا، حسن و موسوی، میرنجف (۱۳۸۶)، سنجش میزان و عوامل موثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی؛ شهر یزد، مجله جغرافیا و توسعه، دوره ۵، شماره ۹، بهار و تابستان، صص ۱۹۶-۱۸۱.
- حکمت‌نیا، حسن؛ ملکی، محمد، موسوی، میرنجف و افشانی، علیرضا (۱۳۹۶)، سنجش میزان تحقق پذیری حکمروایی خوب شهری در ایران (مطالعه موردی: شهر ایلام)، پژوهش‌های جغرافیای انسانی (پژوهش‌های جغرافیایی)، دوره ۴۹، شماره ۳، پاییز، صص ۶۱۹-۶۰۷.
- رهنما، محمدرحیم؛ مافی، عزت اله و اسدی، روح الله (۱۳۸۹)، تحلیل جایگاه حکمروایی خوب شهری در مشهد با الگوی *SWOT*، مجله جغرافیا و توسعه ناحیه‌ای، سال ۸، شماره ۱۵، پاییز و زمستان، صص ۱۹۸-۲۲۴.
- زندیه، الناز (۱۳۹۶)، بررسی عملکرد شهرداری‌ها در چارچوب رویکرد حکمروایی خوب شهری نمونه موردی: شهرداری شهر ملایر، فصلنامه آمایش محیط، دوره ۱۰، شماره ۳۹، زمستان، صص ۷۶-۵۹.
- زیبایی، نیر (۱۳۸۷)، حکمروایی شهری زمینه ساز پایداری شهری (<http://citymanager.blogfa.com/post/32>).
- سعید نیا، احمد (۱۳۷۹)، مدیریت شهری، مرکز مطالعات برنامه ریزی شهری، وزارت کشور، تهران.
- سعیدی، عباس (۱۳۸۷)، دانش‌نامه مدیریت شهری و روستایی، سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، تهران.

- شبعه، اسماعیل (۱۳۸۲)، لزوم تحول مدیریت شهری در ایران، مجله جغرافیا و توسعه، بهار و تابستان، صص ۶۲-۳۷.
- صالحی، رضا (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 چمران، اهواز.
- صرافی، مظفر (۱۳۸۰)، ابر مسدله شهری ایران و نقش برنامه ریزان شهری، فصلنامه معماری و شهرسازی، شماره ۶۲ - ۶۳.
- صفایی پور، مسعود؛ امانپور، سعید و نادری، زهرا (۱۳۹۲)، ارزیابی و تحلیل میزان تحقق پذیری حکمرانی خوب شهری در شهر خرم آباد، فصلنامه جغرافیا و برنامه ریزی شهری چشم انداز زاگرس، سال پنجم، شماره ۱۷.
- علاء الدینی، پویا و پورمیر غفاری، مریم سادات (۱۳۹۷)، مدیریت محله و شوراییاری در تهران: ارزیابی حکمروایی شهری در حسن آباد زرگنده، فصلنامه مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران، دوره ۷، شماره ۱، بهار، صص ۵۲-۲۵.
- عیوضلو، داود و رضویان، محمدتقی (۱۳۹۷)، ارزیابی وضعیت مدیریت شهری کلانشهرها مبتنی بر شاخص های حکمروایی مطلوب شهری مورد مطالعه: کلانشهر تهران، مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۵۲، پاییز، صص ۱۹۲-۱۷۵.
- قلی پورف، رحمت اله (۱۳۸۷)، حکمرانی خوب و الگوی مناسب دولت، تهران، مجمع تشخیص مصلحت نظام، مرکز تحقیقات استراتژیک، دفتر گسترش تولید علم، تهران.
- لطیفی، غلامرضا (۱۳۸۳)، مدیریت شهری در ایران (محدودیت ها و چالش ها و راه کارها)، فصلنامه علوم اجتماعی، شماره ۲۷، صص ۱۰۰-۷۵.
- مرکز آمار، سرشماری نفوس و مسکن شهرستان گرگان، ۱۳۹۰.
- نصیری، اسماعیل و عموزاد مهدیرجی، حسن (۱۳۹۳)، بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو مورد شناسی؛ شهرداری گرگان، فصلنامه جغرافیا-آمایش شهری و منطقه‌ای، دوره ۴، شماره ۱۳، زمستان، صص ۱۰۶-۹۷.
- الوانی، مهدی و اسدی فرد، رویا (۱۳۹۱)، بنیان های حکمرانی و خط مشی گذاری شهری در ایران، اولین همایش مدیریت شهری در افق ۱۴۰۴، دانشگاه صنعتی شریف، تهران.
- *UN-HABITATE. Campaign on urban governance. Campaign on urban governance. 2006.*

- *Vansant, J. Cooperation for Good Governance. July. Terry Sanford Institute of public policy. 2001.*