



## ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر اساس حکمروایی خوب شهری (مطالعه‌ی موردی: شهر یاسوج)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۱۰/۲۵ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۱۲/۲۵

علی شماعی

دانشیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران  
Shamai.Ali@yahoo.com (مسئول مکاتبات)

علی اصغر آدینه‌وند

کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری

مریم حاجی‌زاده

دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

### چکیده

**مقدمه و هدف پژوهش:** رکن اساسی توسعه پایدار شهری مدیریت بهینه شهر است. با توجه به رشد فزاینده جمعیت شهری و به منظور کنترل منابع و سرمایه‌های مادی و معنوی و عملکرد بهینه شهرداری مشارکت همه شهروندان به ویژه نخبگان ضروری است. تجربه جوامع تمرکزگرا نشان داده است که نگاه یکسو نگر و برنامه‌ریزی از بالا به پایین در شهر مشکلات زیادی را به بار خواهد آورد. مشارکت نخبگان و نظارت مردم سطح کارایی مدیران را بالا می‌برد. هدف این تحقیق، دستیابی به حکمروایی خوب شهری و ارائه شاخص‌هایی برای حکمروایی خوب شهری در شهر یاسوج است.

**روش پژوهش:** روش تحقیق توصیفی، تحلیلی و پیمایشی، و گردآوری مطالب، مبتنی بر پرسشنامه است. فرضیات تحقیق مبتنی بر این است که به نظر می‌رسد سه مؤلفه مشارکت، پاسخ‌گویی و کارایی در شهر یاسوج در سطح مناسبی نیست و بین نظرات افراد تحصیل کرده و سایر شهروندان خصوصاً در رابطه با مشارکت تفاوت معنی‌داری وجود داشته باشد. برای بررسی فرضیات بالا از آزمون‌های سطح معنی‌داری<sup>۱</sup> و همچنین روش آمار استنباطی<sup>۲</sup> رای سنجش تفاوت معناداری گروه‌های مختلف اجتماعی تبیین شده است. در نهایت نتایج با استفاده از نرم‌افزار ARC/GIS نمایش داده شده است.

**یافته‌ها:** بر اساس یافته‌های حاصل از پژوهش مشخص می‌گردد که میزان مشارکت مردم در مدیریت شهر یاسوج در سطحی پایین‌تر از میانگین مفروض پژوهش و معادل ۰/۰۲۳- است. مؤلفه‌ی پاسخ‌گویی با میانگین ۰/۰۲۵۷ در سطحی بالاتر از متوسط قرار دارد. مؤلفه‌ی کارایی با میانگین ۰/۰۰۳- از سطح متوسط پژوهش کمتر است.

**نتیجه‌گیری:** نتایج پژوهش حاکی از آن دارد که مدیران و مسئولین 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 دارد. از این‌رو فرضیه اول و سوم پژوهش تأیید و فرضیه دوم مورد تأیید قرار نگرفت.

**واژگان کلیدی:** ساختار مدیریتی، حکمروایی خوب شهری، نظارت عموم، عمل مشارکتی، کارایی و اثربخشی

## مقدمه

امروزه، جمعیت مردمی که در مناطق شهری زندگی می‌کنند از تمام ادوار تاریخ انسان بیشتر است. روند شهرنشینی غیر قابل بازگشت است. تخمین زده شده است که جمعیت شهری دنیا تا سال ۲۰۲۵ دو برابر شده و به بیش از ۵ میلیارد خواهد رسیده بیش از ۹۰٪ این رشد در کشورهای در حال توسعه خواهد بود (UN-2003 HA-BITAT)؛ اما این‌ها تنها عدد هستند؛ شهرها به عنوان موتورهای رشد و توسعه اجتماعی دارای پتانسیلی باورنکردنی هستند که بی‌شک باید مورد توجه قرار گیرند. (Lewis and Mioch 2005, 50) مدیریت شهری در آینده به طور اعم و در قرن بیست و یکم به طور اخص مواجه با چالش خواهد بود؛ چالشی که خود برآمده از تغییر و تحولات فناورانه، جمعیتی، اقتصادی و سیاسی و بین‌المللی است. امروزه در دنیا پذیرفته شده است که توسعه پایدار شهرها در صورتی تحقق می‌یابد که اهداف مردم‌سالاری، برابری در خدمات‌رسانی و حفظ محیط‌زیست با شکل‌گیری مدیریت واحد شهری و با رعایت اصول علوم روز شهرسازی، حمل‌ونقل شهری و تقسیم عادلانه منابع و درآمد شهری توأمان دنبال شود. (صالحی ۱۳۸۱، ۵۱) جامعه جهانی نیز به این نتیجه رسیده است که مشکل عمده مدیریت شهری کمبود منابع مالی یا فناوری مدرن و یا نیروی انسانی ماهر نیست بلکه مشکل اصلی در شیوه اداره این عوامل است. (ترابی ۱۳۸۳، ۶) هیچ جامعه‌ای نمی‌تواند توسعه‌یافته تلقی شود مگر آن که در آن، مشارکت همه‌جانبه و خودآموزی اجتماعی و مدنی کامل انجام پذیرد. (خلیلی ۱۳۸۶، ۷) توسعه، باید همه افراد را به گونه‌ای قادر سازد که توانایی‌های خود را تا بیش‌ترین حد ممکن افزایش دهند. این نگاه همه‌جانبه به توسعه‌یافتگی اجتماع، بیش از پیش ضرورت توجه به مشارکت و نقش‌پذیری مردم در اداره امور شهرها و از طرفی دیگر پاسخگو بودن مدیریت شهری در قبال نیازهای آن‌ها در شهرها را، دو چندان می‌کند. از سویی دیگر با مطرح‌شدن رویکرد «حکروایی خوب شهری» در مدیریت شهری طی دهه اخیر، اثرگذاری همه ارکان تأثیرگذار شهری بر مدیریت شهر، با تمام سازوکارهایی که به سوی تعالی شهر و شهروندان حرکت کنند، به طور جدی مورد تأکید قرار گرفته است. (شهیدی ۱۳۸۶، ۴۶) محوریت این رویکرد در مدیریت شهری بر مبنای توسعه‌ای مردم‌سالار و برابر خواهانه، برای تأثیرگذاری تمامی نیروهای ذی‌نفع و ذی‌نفوذ در اداره امور شهرها و همچنین پاسخگویی به تمامی

نیازهای این گروه‌ها است. (اکبری ۱۳۸۶، ۵) طی یک فرآیند طولانی ولی رضایت‌بخش، اجماع گسترده‌ای هم از طرف نهادهای بین‌المللی و هم از طرف اقتصاددانان در مورد باز تعریف وظایف حاکمیتی دولت شکل گرفت. مجموعه این تلاش‌ها به این نتیجه منجر شد که برای آنکه یک دولت مشخص بتواند وظایف اصلی خود را در زمینه اصلاح نواقص بازار و حذف موارد شکست آن، افزایش رقابت‌پذیری، اصلاحات نهادی، دستیابی به بازارهای آزاد و بهبود سرمایه اجتماعی به درستی انجام دهد باید از چندین ویژگی برخوردار باشد که در قالب حکمروایی خوب تعریف می‌شود. (نقیبی منفرد ۱۳۸۹، ۱۰۷)

## طرح مسئله

رشد شهرنشینی در ایران طی دهه‌های اخیر رشد شتابانی داشته است که باعث بروز مشکلاتی چون تمرکز جمعیت، آلودگی، حاشیه‌نشینی، کمبود مسکن، مهاجرت روستاییان و مشکلاتی از این قبیل شده است. شهرهای ایران خصوصاً در سال‌های اخیر رشد شتابان و ناموزونی را تجربه کرده‌اند. با توجه به این رشد شتابان شهرنشینی و همچنین عدم وجود سیستم مدیریتی کارآمد چه در گذشته و چه در حال به نظر می‌رسد وجود سیستم مدیریتی جدید که نگرشی پویاتر به شهر و شهروندان داشته باشد لازم است.

شهر یاسوج، شهری با سابقه در مدیریت شهری است که تبلور نمادهای شهری در آن به پهلوی دوم می‌رسد. با توجه به اینکه مدیریت شهرهای ایران در سطح پایینی است به نظر می‌رسد که شهر یاسوج نیز از این قاعده مستثنی نیست و نیازمند سیستم مدیریتی جدید و پویا تری است تا بتواند میزان اثرگذاری خود را در شهر افزایش دهد. در این مقاله سعی شده است، شاخص‌های مهم حکمروایی خوب شهری را که حال جایگاه آن در توسعه و مدیریت شهری مورد تأیید همگان قرار گرفته است (تا جایی که بعضی‌ها آن را تنها راه توسعه به شمار می‌آورند) را مورد مطالعه قرار دهیم و با استفاده معرف سازی از مؤلفه‌های کلان حکمروایی خوب شهری، میزان رعایت اصول حکمروایی خوب شهری را در شهرداری یاسوج، بررسی کنیم. با توجه به مطالعات انجام شده بر اساس رویکرد حکمروایی خوب شهری سه پارامتر مشارکت، پاسخگویی و اثربخشی مهم‌ترین شاخص‌های این مدیریت هستند که در این مقاله سعی شده است به

- ۲-۱- دستیابی به حکمروایی خوب شهری به عنوان مدیریت شفاف و پاسخگو با هدف میل به توسعه اجتماعی و اقتصادی عادلانه و پایدار در شهر یاسوج
- ۳-۱- دستیابی به مشارکت همه‌صاحب‌نظران مختلف شهر شامل: دولت، مدیران دولتی، مدیران بخش خصوصی، دانشگاهیان و به ویژه شهروندان در ابعاد مختلف توسعه شهری
- ۴-۱- دستیابی به مبانی نظری حکمروایی خوب شهری بر اساس مؤلفه‌های مطرح برای شهر یاسوج به عنوان نمونه مورد مطالعه برای سایر شهرهای ایران.

### اهمیت و ضرورت

رشد شهرنشینی در ایران طی دهه‌های اخیر رشد شتابانی داشته است که باعث بروز مشکلاتی چون تمرکز جمعیت، آلودگی، حاشیه‌نشینی، کمبود مسکن، مهاجرت روستاییان و مشکلاتی از این قبیل شده است، این مشکلات وجود یک سیستم مدیریتی جدید شهری را طلب می‌نماید که فرایند تدوین و اجرای خط مشی‌های عمومی در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی را با مشارکت سازمان‌های جامعه مدنی و رعایت اصول مشارکت<sup>۳</sup>، پاسخگویی<sup>۴</sup> و اثربخشی<sup>۵</sup> صورت دهد.

### پیشینه پژوهش

تحولات دوران حاضر، خصوصاً نیم قرن اخیر شکل جدیدی به جامعه‌شناسی شهری و همچنین روابط بین آن داده است. جامعه نوین شهری با ویژگی‌هایی چون ناهمگونی جمعیتی، تحرک اجتماعی بالا، تفکیک و قشربندی گسترده و سازمان‌دهی اجتماعی و سیاسی جدید به همراه مطالبات گوناگون و پراکنده سیاسی اجتماعی و مدنی شهروندان زمینه شکل‌گیری روابط جدید میان آنان و حکومت‌های محلی (دولت‌های شهری) شده است (اکبری ۱۳۸۶، ۲). این تحولات به طبع زمینه را برای دیدگاهی جدید در مدیریت (خصوصاً مدیریت شهری) باز نمود. بر اساس این دیدگاه‌های جدید، حکمروایی فرایندی است که مشکلات و معضلات جامعه (جامعه شهری و شهر) با تلاش و تکاپوی جمعی و با اتکا به قدرت عمومی و به‌کارگیری آن حل می‌شود و سامان می‌یابد و هرگاه چنین مفهومی از حکمروایی بر کیفیت و نحوه انجام وظایف آن تاکید کند، مفهوم حکمروایی خوب<sup>۶</sup> مطرح می‌شود. (اکبری ۱۳۸۶، ۱۴) این واژه شاید برای اولین بار در سال ۱۹۷۹ توسط ویلیام

طور اخص مورد مطالعه قرار گیرند؛ که تا چه حد این پارامترها در مدیریت شهری یاسوج رعایت و به کار گرفته می‌شوند.

### سؤال‌ها و فرضیه‌ها

#### سؤال

- ۱) آیا عملکرد شهرداری یاسوج در چهارچوب رویکرد حکمروایی خوب شهری مناسب بوده است؟
- ۲) آیا مشارکت و همکاری میان شهروندان و شهرداری در امور مختلف شهری (یاسوج) وجود دارد؟
- ۳) میزان پاسخگویی مدیران شهری به مردم در چه سطحی است؟
- ۴) میزان کارایی و اثربخشی شهرداری و همچنین شورای شهر در چه سطحی است؟
- ۵) آیا بین افراد تحصیل کرده و سایر شهروندان در زمینه‌های مختلف شهرداری تفاوت نظر وجود دارد؟

#### فرضیه‌ها

- ۱) عملکرد شهرداری یاسوج در چهارچوب حکمروایی خوب شهری مناسب نیست.
- ۲) مشارکت و همکاری بین شهروندان و شهرداری در سطح پایینی است.
- ۳) میزان پاسخگویی مدیران شهری در سطح مناسبی نیست.
- ۴) میزان کارایی و اثربخشی شهرداری یاسوج در سطح مناسبی نیست.
- ۵) به نظر می‌رسد بین نگرش افراد تحصیل کرده و سایر شهروندان در زمینه مختلف، خصوصاً همکاری و مشارکت با شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد.

#### اهداف پژوهش

با توجه به سؤال‌های پژوهش اهداف را از دو جنبه می‌توان مطرح کرد:

#### ۱- هدف اصلی:

ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر اساس الگوی حکمروایی مطلوب شهری از لحاظ سه مؤلفه‌ی مشارکت، پاسخگویی و کارایی شهرداری‌ها

#### ۱- اهداف جزئی:

- ۱-۱- ارزیابی وضع موجود و مقایسه‌ی آن با شاخص‌های الگوی حکمروایی مطلوب شهری در شهر یاسوج

آن با رویکرد یکپارچه نگر ارائه می‌شود؛ و پس از آن مدل‌های مدیریت شهری مرور شده و در دو فصل آخر به موضوع مطرح و به روزگذار از مدیریت شهری به حکمروایی شهری پرداخته می‌شود.

### مبانی نظری پژوهش

#### مفهوم و معیارهای حکمروایی خوب شهری

هرچه ماهیت اتفاقات در شهرها پیچیده‌تر می‌شود، باید مشی مدیریت آن‌ها نیز پیچیده‌تر شود (Lewis and Mioch 2005, 51) حکمروایی مفهوم جدیدی نیست بلکه پیشینه آن به آغاز شکل‌گیری تمدن بشری می‌رسد به بیانی ساده مفهوم حکمروایی فرایندی از تصمیم سازی، پیشینه روندی است که تصمیم‌ها در آن به اجرا در می‌آیند (فرزین پاک ۱۳۸۶، ۶۸) از این رو می‌توان آن را به قدمت تمدن بشری دانست. به طور خاص یکی از نخستین مطالعات در حوزه مسائل شهری و مرتبط به این موضوع را برایان مک لالین<sup>۱۲</sup> در اوایل دهه ۱۹۷۰ انجام داده است. او حکمروایی را نوعی فرآیند می‌داند؛ که متضمن نظام به هم پیوسته‌ای است که هم «حکومت» و هم «اجتماع» را در بر می‌گیرد. افرادی دیگری چون مک کینلی، اتکینسن نیز پس از او این بحث را مطرح کرده‌اند. (برک پور ۱۳۸۵، ۴۹۱) بانک جهانی<sup>۱۳</sup> در مطالعات سال ۱۹۸۹ دریافت که حکمرانی- شیوه مدیریت اداره کشور یا رابطه شهروندان با حکومت‌کنندگان- موضوع محوری توسعه است. پس از آن سازمان ملل در دومین کنفرانس مربوط به سکونتگاه انسانی<sup>۱۴</sup> (هابیتات، ۲) در سال ۱۹۹۶ در استانبول تاکید کرد که در جهت استقرار حکمروایی شهری در شهرهای جهان قدم بردارد و شعار خود را «فعالیت جهانی برای حکمروایی شهری پسندیده» قرار داد. (همان ۵۰۰) پس از آن مفهوم جدید حکمروایی خوب در سمینارها و همایش‌های متعددی مورد بررسی قرار گرفت و از سال ۲۰۰۰ بانک جهانی هر ساله گزارشی در مورد فعالیت‌ها و همکاری‌های این بانک با کشورهای مختلف با عنوان «اصلاح نهادهای عمومی و تقویت حکمرانی» منتشر کرده است. (عربشاهی ۱۳۸۳، ۱۲) این حوزه عمده‌تاً تازه مطرح شده است و تقاضاهای جدیدی از مؤسسات و سیاست‌های حکومتی را مطرح می‌کند. در این بستر، استقرار و برقرار ماندن یک شیوه اداره خوب تدابیر (قراردادها) گوناگون مسؤولیت و مالکیت، برای تأثیرگذاری آینده و قابلیت پذیرفته شدن مناطق حفاظت شده را ضروری می‌داند.

سون<sup>۱۵</sup> در ادبیات اقتصادی بکار گرفته شد و در سال ۱۹۸۰ به بعد کاربرد این واژه بیشتر گردید و هنگامی که بانک جهانی<sup>۱۶</sup> در سال ۱۹۸۹ گزارش سالانه خود را به حکمروایی خوب اختصاص داد، هیچ کس تصور نمی‌کرد که حکمروایی خوب جایگاه خود را بدین شکل در ادبیات توسعه گسترش دهد. (ستوده ۱۳۸۷، ۲) با پا گرفتن این تئوری و همچنین افزایش چشم‌گیر جمعیت شهری و بالا رفتن میزان مطالبات شهروندان، دولت‌های مختلف که بازخورد سیاست‌های خود را در شهر می‌دیدند، عمیقاً حکمروایی خوب را مورد مطالعه قرار دادند (اکبری ۱۳۸۶، ۲۲)

مهم‌ترین مقاله‌ای که در این زمینه کار شده است، مقاله دکتر غضنفر اکبری است با عنوان سرمایه اجتماعی و حکمروایی شهری. در این مقاله دیدگاه‌های نظری حاکم بر حکمروایی شهری تشریح و نشان داده شده است که مبانی نظری حکمروایی شهری را باید نزد نظریه پردازان علوم سیاسی جستجو کرد و سرمایه اجتماعی نیز عامل قوام و تداوم حکمروایی است. به عبارت دیگر شکل‌گیری گیری حکمروایی شهری بر سرمایه اجتماعی است و ائتلاف رژیم‌های سیاسی در جهت حکمروایی خوب شهری و نیل به توسعه منوط به وجود سرمایه اجتماعی است. مقالات دیگری در جستارهای شهرسازی در سال‌های ۸۶ شماره ۱۹ و ۲۰ و همچنین شماره ۲۴ و ۲۵ در سال ۸۷ به موضوع حکمروایی خوب، خصوصاً حکمروایی شهری پرداخته شده است؛ و تحقق حکمروایی خوب شهری را در گرو تبیین کاربردی جایگاه زنان به عنوان نیمی از شهروندان می‌داند. مقالات دیگری نیز در این زمینه کار شده است که بیشتر به تعاریف حکمروایی خوب شهری پرداخته اند و در واقع دایره اشتراک بین آن‌ها زیاد است در نتیجه مهم‌تری پیام هر یک را بیان می‌داریم: برک پور ناصر، حکمروایی شهری و نظام اداره شهرها در ایران، شهیدی محمد حسین، شهرسازی حکمروایی خوب شهری، ترابی علیرضا، مدیریت پایدار شهری در گرو حکمروایی خوب شهری، صالحی اسماعیل، اجلاس سال ۲۰۰۲ کشورها در ژوهانسبورگ<sup>۱۷</sup> و اهمیت آندر مدیریت شهری، ۸۱ و همچنین دو کتاب قلی پور رحمت‌الله، حکمروایی خوب و الگوی مناسب دولت، برک پور ناصر-اسدی ایرج، مدیریت و حکمروایی شهری.<sup>۱۸</sup> در این دو کتاب پس از مرور چالش‌های مدیریت شهری، مفهوم شناسی مدیریت شهری در قالب عناوینی چون زمینه‌ها و دلایل پیدایش مفهوم مدیریت شهری، ماهیت مدیریت شهری و ارتباط

**کارایی:** این معیار بر استفاده از منابع موجود برای تأمین نیازهای شهروندان، ارائه خدمات شهری و رضایت مردم استوار است.

**پاسخ ده بودن:** مسئولان شهری باید خواسته‌های شهروندان را دریابند و بپذیرند و نسبت به آن واکنش مناسب را ارائه دهند.

**مسئولیت و پاسخ‌گویی:** این معیار بر مسئول بودن و حساب پس دادن مسئولان و تصمیم‌گیران در قبال شهروندان استوار است.

**شفافیت:** شفافیت، نقطه مقابل پنهان‌کاری در تصمیم‌گیری است. پنهان‌کاری، امکان بروز فساد را افزایش می‌دهد.

**قانونمندی:** منظور، مراعات چارچوب‌های قانونی در تصمیم‌گیری و دور بودن دست افراد غیرمسئول از تصمیم‌گیری هاست.

**جهت‌گیری توافقی:** منظور از جهت‌گیری توافقی، تعدیل و ایجاد توافق میان منافع مختلف است.

**عدالت:** منظور از عدالت، ایجاد فرصت‌های مناسب برای همه شهروندان در زمینه ارتقای وضعیت رفاهی است

**بینش راهبردی:** فرا رفتن از مسائل روزمره شهر و پرهیز از غرق شدن در آن‌ها مستلزم بینشی آینده‌نگر است

**تمرکززدایی:** طی مطالعات بانک جهانی، بیش از ۶۰ درصد کشورهای در حال توسعه در حال اجرای برنامه تمرکززدایی هستند. (شفیعی ۱۳۸۱، ۴۷) این مفهوم بر واگذاری اختیار به سازمان‌ها و مراکز مختلف و صلاحیت نهادهای محلی بر انجام وظایف تأکید می‌کند. تمرکززدایی بر اصل تقویت مسئولیت به سطح پایین‌تر<sup>۵</sup> استوار است.

### روش تحقیق

روش تحقیق و گردآوری مطالب اسنادی، پیمایشی، توصیفی، تحلیلی، مبتنی بر پرسشنامه است. بدین معنی که با بررسی اسناد و مدارک و نوشته‌های صاحب‌نظران مختلف، سعی شده است که مفهوم صحیح حکمروایی خوب شهری عرضه شود و با استفاده از شاخص‌سازی برای مؤلفه‌های حکمروایی خوب شهری ارتباط منطقی بین این نوع مدیریت جدید جهانی و مدیریت شهرهای ایران برقرار شود؛ و همچنین شهر یاسوج به عنوان نمونه مورد مطالعه قرار گرفته شده است که تا چه حد مؤلفه‌های حکمروایی خوب شهری در مدیریت شهری

(Lockwood 2009,755) در مقام تعریف، حکمروایی شهری نوعی فرایند و ارتباط میان حکومت شهری و شهروندان است که هم حکومت شهری و هم جامعه مدنی را در بر می‌گیرد و بر حقانیت و تقویت عرصه عمومی تأکید دارد. (برک پور ۱۳۸۵، ۴۹۸) بنا بر نظریه اکثر صاحب‌نظران حکمروایی شهری یعنی اثرگذاری همه ارکان تأثیرگذار شهری بر مدیریت شهر، با تمام سازوکارهایی که به سوی تعالی شهر و شهروندان حرکت کنند، نه اینکه عرصه‌های عمومی و خصوصی کنار گذاشته شوند و فقط عرصه حکومتی اختیاردار آن دو باشد. به عبارتی دیگر منشأ قدرت و مشروعیت در حکمروایی شهری، تمام شهروندان و حضور آن‌ها در همه صحنه‌ها و ارکان جامعه مدنی است. (شهیدی، ۱۳۸۶:۴۲) حکمروایی در واقع فرآیندی است که دولت آن را هدایت می‌کند ولی با همکاری بخش خصوصی و جامعه مدنی به پیش می‌رود. (بر آبادی ۱۳۸۵، ۴۳). در حکمروایی خوب قواعد حکومتی که به وسیله آن‌ها می‌توان کارکردهای سنتی حکومت را هدایت کرد به خوبی مستقر و درک شده‌اند. (Lockwood 2009, 755) به طور کلی از برآیند نظرات مختلف حکمروایی خوب می‌بایست ۸ ویژگی عمده داشته باشد. بر این اساس حکمروایی شهری مشارکت‌گرا، اجماع‌گرا، پاسخگو، شفاف، کارا و کارآمد، در برگیرنده و پیرو قانون است. (فرزین پاک ۱۳۸۳، ۷۵) این‌گونه تصور می‌شود که لازمه مدیریت شهری اکنون وجود شاخص‌های حکمروایی خوب است؛ و یک همبستگی مثبت با توسعه را دارا می‌باشد. در نتیجه با در نظر گرفتن همکاری‌های سیاسی، چهارچوب‌های پاسخگویی و مشارکت شهروندان برای ادعای مطالباتشان، به عنوان ارکان کلیدی حکمروایی خوب معرفی می‌شوند. (roy 2007,677) بر اساس مطالعاتی که در زمینه‌ی حکمروایی خوب شهری و مطابقت آن با شرایط شهرهای ایران صورت گرفته است. معیارهایی چون مشارکت شهروندان، اثربخشی و کارایی، پذیرا بودن و پاسخ ده بودن، مسئولیت و پاسخ‌گویی، شفافیت، قانونمندی، جهت‌گیری توافقی، عدالت، بینش راهبردی و تمرکززدایی را نام برده‌اند؛ که منظور از هر یک از معیارهای فوق به عنوان معیارهای حکمروایی خوب شهری در شهرهای ایران به شرح زیر معرفی می‌گردند. (برک پور ۱۳۸۵، ۵۰۱)

**مشارکت شهروندان:** منظور از مشارکت، قدرت تأثیرگذاران بر تصمیم‌گیری‌ها و سهمین شدن شهروندان در قدرت است.

و ارتباط با شهردار و مدیران رده بالای شهری و همچنین اعتقاد و اعتماد به آن‌ها صورت پذیرد.

برای سنجش این مؤلفه از مجموع مؤلفه‌های حکمروایی خوب شهری از معرف‌های به شرح زیر استفاده شده است:

۲-۱- تعداد مراجعه به شهرداری در یک سال اخیر

۲-۲- رضایت از برخورد مسئولین

۲-۳- رسیدن به نتیجه مطلوب در مراجعه به شهرداری

۲-۴- اعتماد به فعالیت‌های مدیران شهری

۲-۵- ارتباط با شهردار و مدیران شهری و در دسترس بودن آن‌ها

۲-۶- رفتار کارکنان جزء شهرداری با مراجعه‌کنندگان

۲-۷- نقش شوراها و تلاش در رفع مشکلات شهروندان

۲-۸- در کل سنجش میزان پاسخگویی متولیان شهری

(۳) کارایی و اثربخشی

این معیار بر استفاده از منابع موجود برای تأمین نیازهای شهروندان، ارائه خدمات شهری و رضایت مردم استوار است.

برای میزان سنجش کارایی و اثربخشی و تعیین سطح آن باید در انتخاب معرف‌ها دقت نظر کافی داشته باشیم تا بتوانیم از معرف‌هایی استفاده کنیم که میزان کارایی شهرداری و مدیران شهری در شهر یاسوج را در بهترین حالت سنجیده و به نمایش بگذارد.

معرف‌هایی که در سنجش مؤلفه کارایی مدنظر داشتیم بدین شرح‌اند:

۳-۱- رضایت از ارائه خدمات مختلف و امور مختلف شهرداری

شهرداری

۳-۲- دریافت به اندازه عوارض و مصرف بهینه آن در شهر

شهر

۳-۳- یکسان عمل کردن خدمات شهرداری در مناطق مختلف شهر

مختلف شهر

۳-۴- موفق بودن شهرداری در پروژه‌های عمرانی

۳-۵- موفق بودن شهرداری در امر دفع زباله و نظافت شهر

شهر

۳-۶- میزان رضایت از احداث پارک‌ها، فضای سبز و زیبایی شهر

زیبایی شهر

۳-۷- اجرای قوانین و مقررات و یکسان نگه‌داشتن آن برای همه

برای همه

۳-۸- رضایت از حمل‌ونقل و شبکه معابر

۳-۹- رضایت از عملکرد کل شهرداری و شورای شهر

یاسوج

شهر یاسوج در سطح قابل قبولی است. برای این ارزیابی از آزمون سطح معنی‌داری ANOVA و همچنین روش آمار استنباطی LSD استفاده شده است. در نهایت خروجی حاصل در محیط ARC/GIS به نمایش درآمده است.

## معرفی متغیرها و شاخص‌ها

در این تحقیق برای بررسی میزان عملکرد شهرداری یاسوج در چهارچوب حکمروایی خوب شهری، سه مؤلفه مشارکت، پاسخگویی و کارایی سنجیده شده است.

(۱) مشارکت

منظور از مشارکت قدرت تأثیرگذاران بر تصمیم‌گیری‌ها و سهیم شدن شهروندان در قدرت است. مشارکت فقط به حمایت مردم از تصمیم‌گیران و تأیید سیاست‌های آنان محدود نمی‌شود، بلکه فرایندی است که در آن شهروندان و مسئولان در تصمیم‌گیری شهری سهیم می‌شوند

برای میزان سنجش مشارکت و تعیین سطح آن‌ها باید در انتخاب معرف دقت نظر داشت؛ زیرا این مؤلفه (مشارکت) باید ۴ معنای مختلف را مد نظر داشته باشد تا میزان مشارکت با توجه به تعریف بالا اندازه‌گیری و مشخص شود. (رومیانی ۱۳۸۲، ۱۲) برای سنجش این مؤلفه باید دقت نظر فراوان داشت. در این کار تحقیقی برای ارزیابی این مؤلفه از معرف‌های زیر استفاده شده است:

۱-۱- میزان مشارکت و همکاری با شهرداری

۱-۲- رضایت از این همکاری و مشارکت با شهرداری

۱-۳- حاضر به همکاری در زمینه کمک مالی

۱-۴- حاضر به همکاری در زمینه صرف وقت و زمان

برای شهرداری

۱-۵- آگاهی از روند تصویب طرح‌ها و تصمیمات در شهرداری

شهرداری

۱-۶- مشارکت در پاک نگه‌داشتن فضای سبز شهری

(۲) پاسخگویی

این معیار بر مسئول بودن و به عبارت گویاتر حساب پس دادن مسئولان و تصمیم‌گیران در قبال شهروندان استوار است. بنابراین وجود سازوکارهایی برای پاسخگویی مسئولان ضروری است.

با توجه به تعریف بالا از پاسخگویی برای تعیین معرف‌های آن باید رابطه و رفتار شهروندان با مسئولان سنجیده شود و تعیین معرف‌ها در رابطه با رفتار کارکنان

جدول شماره ۱: تفکیک نواحی شهری و محلات شهر یاسوج<sup>۱۶</sup>

| شماره حوزه  | نام محله   | ناحیه |
|-------------|--|-------|
| ۱-۲-۳-۴-۵   | ترمینال-سعیدی-بلوار شهید رجایی-بلوار باهنر-منازل سازمانی جهاد-بلوار بویراحمد-محمودآباد سفلی-سالم   | ۱     |
| ۶-۷-۸-۹-۱۰  | آباد-معصوم آباد-یاسوج فرامرزی-بازار یاسوج-گلستان-شهدا-امامت ۱۳ تا ۲۳-اکبرآباد و نجف آباد-ارم ۱ تا ۹  | ۱     |
| ۱۴-۱۵-۱۶-۱۷ | ۹-بلوار ابوذر-خیابان شهید قدوسی-سردار جنگل شمالی و جنوبی-قسمتی از میدان مطهری-بلوار امام خمینی-بلوار استقلال-خیابان جمهوری اسلامی-میدان امام حسین-خیابان اول تا هشتم زیرتل-خیابان دانشجو | ۱     |
| ۱۱-۱۲-۱۳-۱۸ | ۲-کوی امام علی-کوی امام حسین-کوی فرهنگیان-کوی جهاد-شرفآباد-بنسنگان-تل زالی-  | ۲     |
| ۱۹-۲۰-۲۱-۲۲ | دولتآباد-خیابان تختی-خیابان شهید قرنی-بلوار کشاورز-شاهد-بلوار عدل-امامت ۱ تا ۱۲-خیابان معلم-شرفآباد  | ۲     |
| ۲۳-۲۴       |  |       |

### محدوده و قلمرو پژوهش

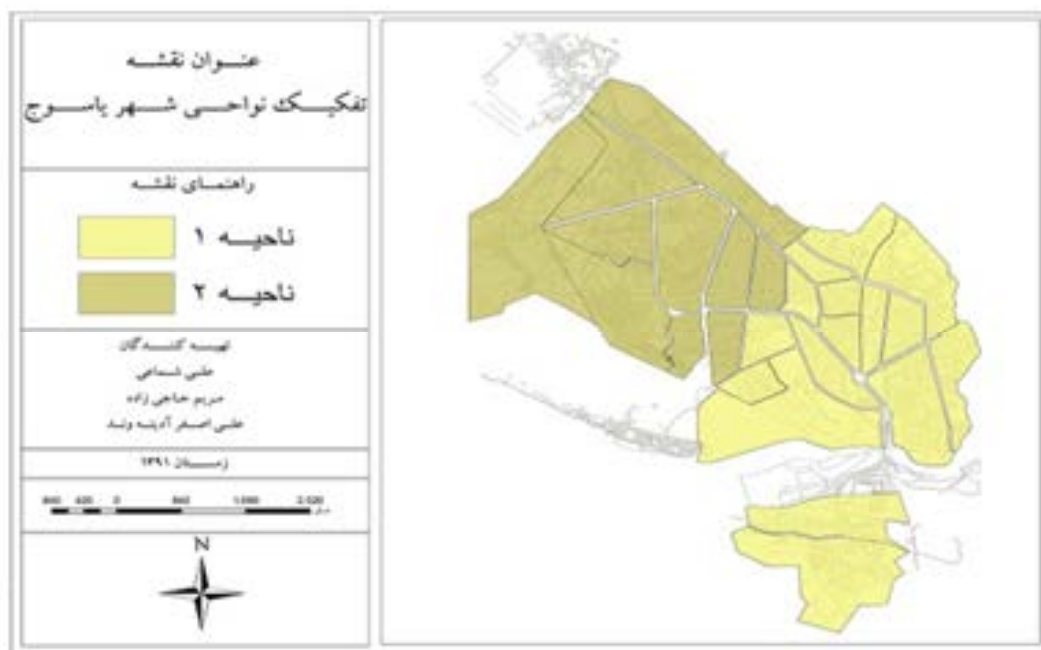
یاسوج از نظر تقسیمات سیاسی کشور مرکز استان کهگیلویه و بویراحمد و مرکز شهرستان بویراحمد می‌باشد. از آنجا که در این طرح تحقیقاتی نحوه عملکرد شهرداری یاسوج بررسی می‌شود، برای صحت بیشتر تحقیق، با توجه به نواحی خدماتی شهرداری که شهر را به ۲ ناحیه تقسیم نموده‌اند، محققان نیز در این پژوهش مبنای بر این ۲ ناحیه قرار داده و ۲ ناحیه را به طور جداگانه بررسی نموده‌اند. برای اطلاعات بیشتر به صورت خلاصه ۲ ناحیه شهری به شرح جدول شماره ۱ توضیح داده خواهند شد.

همان طور که توضیح داده شد برای سنجش میزان عملکرد شهرداری یاسوج سه مؤلفه مشارکت، پاسخگویی و کارایی سنجیده شد. نتایج حاصل از سنجش هر یک از این مؤلفه به شرح زیر است:

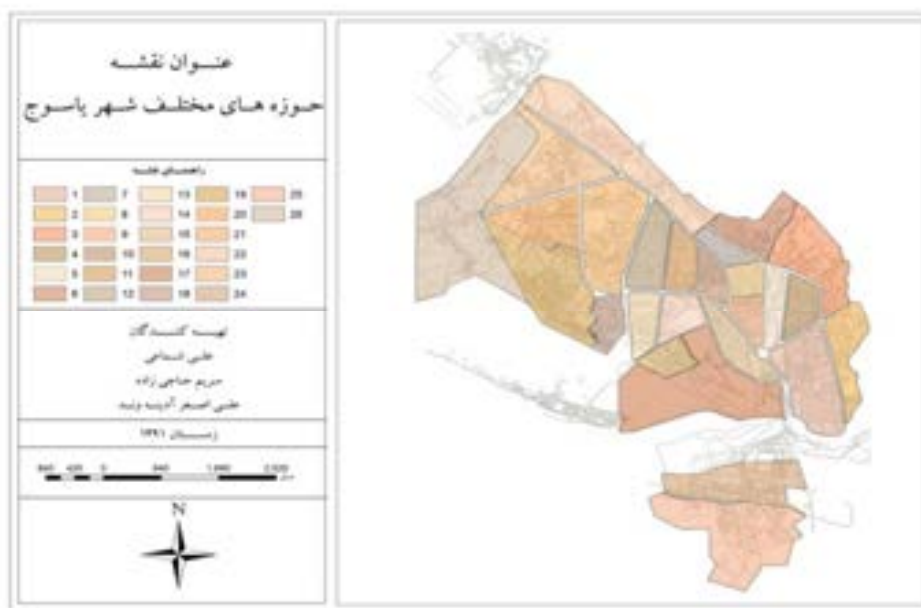
### (۱) مشارکت

برای سنجش این مؤلفه، معرف‌های میزان مشارکت و همکاری با شهرداری، رضایت از این همکاری و مشارکت با شهرداری، تمایل به همکاری در زمینه کمک مالی، تمایل به همکاری در زمینه صرف وقت و زمان برای شهرداری، آگاهی از روند تصویب طرح‌ها و تصمیمات در شهرداری، مشارکت در پاک نگه‌داشتن فضای سبز شهری، تمایل به همکاری کلی با شهرداری را

### داده‌ها و یافته‌ها پژوهش



نقشه شماره ۱: تفکیک ناحیه بندی شهر یاسوج



نقشه شماره ۲: حوزه‌های مختلف شهر یاسوج

میزان آن بالاتر از (۰/۰۵) باشد تفاوت معنادار بین گروه‌ها وجود ندارد ولی اگر میزان آن کمتر از (۰/۰۵) باشد، تفاوت معنادار بین گروه‌ها در پاسخ به سؤالات وجود دارد. با توجه به ارزیابی آنوای یک طرفه در نظر ۳ گروه کسبه، افراد تحصیل کرده و برداشت آزاد از شهرداری در رابطه با مشارکت با توجه به Sig مشارکت بین گروه‌ها، تفاوت معناداری بین نظرات آن‌ها وجود دارد.

Sig مشارکت بین گروه‌ها (۰/۰۳۰) است که نشانگر تفاوت معناداری بین نظرات افراد مختلف در رابطه با معرفت‌های، مؤلفه مشارکت است. با این حال برای سنجش دقیق تفاوت معناداری بین گروه‌های مختلف از تست DLS استفاده شده است. با توجه به میانگین معرفت‌های، مؤلفه مشارکت در جدول شماره ۴ نظرات جامع آماری مورد مطالعه در یک راستا بوده‌اند؛ که میانگین کل معرفت‌های مؤلفه مشارکت (x=-۰/۰۲۳) حاکی از آن است مشارکت شهرداری با شهروندان در یک سطح نامطلوبی است.

بررسی نمودیم. نتیجه حاصل بدین قرار است که مشارکت در ناحیه ۱ با میانگین ۰/۰۵۷ در سطحی بالاتر از متوسط قرار گرفت. در ناحیه ۲ این مؤلفه ۰/۰۳۱- ارزیابی شد که در این ناحیه مشارکت در سطح پایینی است و از ناحیه ۱ در سطح ضعیف تری است. در مجموع مشارکت در شهرداری یاسوج ۰/۰۲۳۷- بوده است.

جدول شماره ۲: میزان مؤلفه مشارکت

| مؤلفه  | ناحیه ۱ | ناحیه ۲ | مجموع دو ناحیه |
|--------|---------|---------|----------------|
| مشارکت | ۰/۰۵۷   | -۰/۰۳۱  | -۰/۰۲۳۷        |

#### آزمون فرضیه آنوای یک طرفه مؤلفه مشارکت

با توجه به اینکه جامعه آماری ما متشکل از ۳ گروه است، برای سنجش وجود تفاوت معنادار در نگرش گروه‌ها از ارزیابی آنوای یک طرفه استفاده شده است. در ارزیابی آنوای یک طرفه، Sig معیار قرار می‌گیرد و اگر

جدول شماره ۳: ارزیابی آنوای یک طرفه مؤلفه مشارکت

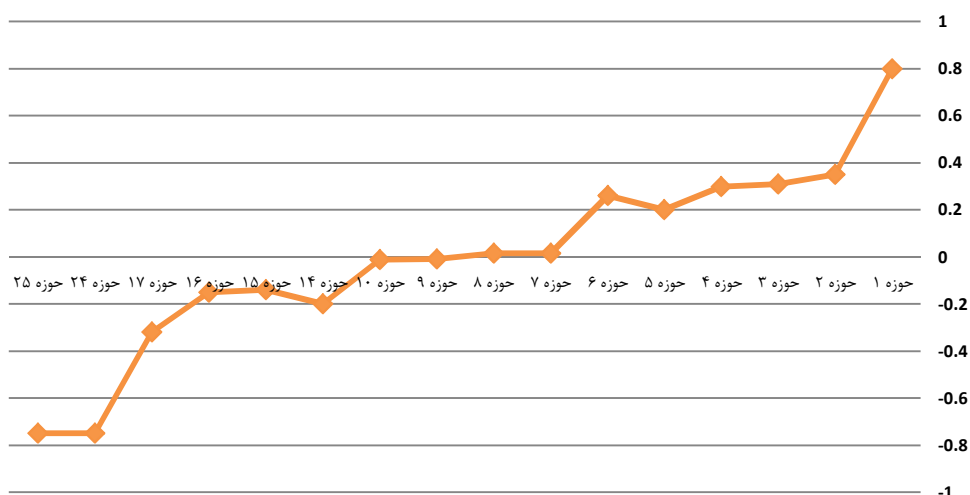
| مشارکت         | Sum of Squares | df  | Mean Square | F     | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Between Groups | ۶/۷۱۷          | ۵   | ۱/۳۴۳       | ۲/۵۰۶ | /۰۳۰ |
| Within Groups  | ۱۸۴/۴۳۴        | ۳۴۴ | ۱/۵۳۶       |       |      |
| Total          | ۱۹۱/۱۵۱        | ۳۴۹ |             |       |      |



جدول شماره ۴: تست LSD مؤلفه مشارکت

| 95% Confidence Interval |             | Sig. | Std. Error | Mean Difference (I-J) | (J) goruh                  | (I) goruh                  |
|-------------------------|-------------|------|------------|-----------------------|----------------------------|----------------------------|
| Upper Bound             | Lower Bound |      |            |                       |                            |                            |
| ۱۲۹۳۸                   | -۱۲۸۲۳      | ۱۹۶۹ | ۱۱۴۶۴۴     | ۱۰۰۵۷۱                | کسبه ناحیه ۲               |                            |
| -۱۰۸۱۸                  | -۱۶۰۷۷      | ۱۰۱۰ | ۱۱۳۳۶۸     | -۳۴۴۷۶*               | تحصیل کرده ناحیه ۱         |                            |
| -۱۰۲۰۹                  | -۱۵۴۶۸      | ۱۰۳۴ | ۱۱۳۳۶۸     | -۲۸۳۸۱*               | تحصیل کرده ناحیه ۲         | کسبه ناحیه ۱               |
| ۱۱۰۵۲                   | -۱۴۷۰۹      | ۲۱۱۳ | ۱۱۴۶۴۴     | -۱۸۲۸۶                | مراجعین به شهرداری ناحیه ۱ |                            |
| ۱۲۱۳۸                   | -۱۳۶۲۳      | ۱۶۱۲ | ۱۱۴۶۴۴     | -۱۰۷۴۲۹               | مراجعین به شهرداری ناحیه ۲ |                            |
| ۱۲۸۲۳                   | -۱۲۹۳۸      | ۱۹۶۹ | ۱۱۴۶۴۴     | -۱۰۰۵۷۱               | کسبه ناحیه ۱               |                            |
| -۱۰۸۷۵                  | -۱۶۱۳۴      | ۱۰۰۹ | ۱۱۳۳۶۸     | -۳۵۰۴۸*               | تحصیل کرده ناحیه ۱         |                            |
| -۱۰۲۶۶                  | -۱۵۵۲۵      | ۱۰۳۱ | ۱۱۳۳۶۸     | -۲۸۹۵۲*               | تحصیل کرده ناحیه ۲         | کسبه ناحیه ۲               |
| ۱۰۹۹۵                   | -۱۴۷۶۶      | ۱۱۹۹ | ۱۱۴۶۴۴     | -۱۸۸۵۷                | مراجعین به شهرداری ناحیه ۱ |                            |
| ۱۲۰۸۰                   | -۱۳۶۸۰      | ۱۵۸۵ | ۱۱۴۶۴۴     | -۱۰۸۰۰۰               | مراجعین به شهرداری ناحیه ۲ |                            |
| ۱۶۰۷۷                   | ۱۰۸۱۸       | ۱۰۱۰ | ۱۱۳۳۶۸     | ۳۴۴۷۶*                | کسبه ناحیه ۱               |                            |
| ۱۶۱۳۴                   | ۱۰۸۷۵       | ۱۰۰۹ | ۱۱۳۳۶۸     | ۳۵۰۴۸*                | کسبه ناحیه ۲               |                            |
| ۱۲۹۶۱                   | -۱۱۷۴۲      | ۱۶۱۱ | ۱۱۱۹۵۷     | ۱۰۶۰۹۵                | تحصیل کرده ناحیه ۲         | تحصیل کرده ناحیه ۱         |
| ۱۴۲۴۸                   | -۱۱۰۱۰      | ۲۲۲۷ | ۱۱۳۳۶۸     | ۱۶۱۹۰                 | مراجعین به شهرداری ناحیه ۱ |                            |
| ۱۵۳۳۴                   | ۱۰۰۷۵       | ۱۰۴۴ | ۱۱۳۳۶۸     | ۲۷۰۴۸*                | مراجعین به شهرداری ناحیه ۲ |                            |
| ۱۵۴۶۸                   | ۱۰۲۰۹       | ۱۰۳۴ | ۱۱۳۳۶۸     | ۲۸۳۸۱*                | کسبه ناحیه ۱               |                            |
| ۱۵۵۲۵                   | ۱۰۲۶۶       | ۱۰۳۱ | ۱۱۳۳۶۸     | ۲۸۹۵۲*                | کسبه ناحیه ۲               |                            |
| ۱۱۷۴۲                   | -۱۲۹۶۱      | ۱۶۱۱ | ۱۱۱۹۵۷     | -۱۰۶۰۹۵               | تحصیل کرده ناحیه ۱         | تحصیل کرده ناحیه ۲         |
| ۱۳۶۳۹                   | -۱۱۶۲۰      | ۱۴۵۱ | ۱۱۳۳۶۸     | ۱۱۰۰۹۵                | مراجعین به شهرداری ناحیه ۱ |                            |
| ۱۴۷۲۵                   | -۱۰۵۳۴      | ۱۱۱۸ | ۱۱۳۳۶۸     | ۲۰۹۵۲                 | مراجعین به شهرداری ناحیه ۲ |                            |
| ۱۴۷۰۹                   | -۱۱۰۵۲      | ۲۱۱۳ | ۱۱۴۶۴۴     | ۱۸۲۸۶                 | کسبه ناحیه ۱               |                            |
| ۱۴۷۶۶                   | -۱۰۹۹۵      | ۱۱۹۹ | ۱۱۴۶۴۴     | ۱۸۸۵۷                 | کسبه ناحیه ۲               |                            |
| ۱۱۰۱۰                   | -۱۴۲۴۸      | ۲۲۲۷ | ۱۱۳۳۶۸     | -۱۶۱۹۰                | تحصیل کرده ناحیه ۱         | مراجعین به شهرداری ناحیه ۱ |
| ۱۱۶۲۰                   | -۱۳۶۳۹      | ۱۴۵۱ | ۱۱۳۳۶۸     | -۱۰۰۹۵                | تحصیل کرده ناحیه ۲         |                            |
| ۱۳۹۶۶                   | -۱۱۷۹۵      | ۱۴۵۹ | ۱۱۴۶۴۴     | ۱۰۸۵۷                 | مراجعین به شهرداری ناحیه ۲ |                            |
| ۱۳۶۲۳                   | -۱۲۱۳۸      | ۱۶۱۲ | ۱۱۴۶۴۴     | ۱۰۷۴۲۹                | کسبه ناحیه ۱               |                            |
| ۱۳۶۸۰                   | -۱۲۰۸۰      | ۱۵۸۵ | ۱۱۴۶۴۴     | ۱۰۸۰۰۰                | کسبه ناحیه ۲               |                            |
| -۱۰۰۷۵                  | -۱۵۳۳۴      | ۱۰۴۴ | ۱۱۳۳۶۸     | -۲۷۰۴۸*               | تحصیل کرده ناحیه ۱         | مراجعین به شهرداری ناحیه ۲ |
| ۱۰۵۳۴                   | -۱۴۷۲۵      | ۱۱۱۸ | ۱۱۳۳۶۸     | -۲۰۹۵۲                | تحصیل کرده ناحیه ۲         |                            |
| ۱۱۷۹۵                   | -۱۳۹۶۶      | ۱۴۵۹ | ۱۱۴۶۴۴     | -۱۰۸۵۷                | مراجعین به شهرداری ناحیه ۱ |                            |

\*. The mean difference is significant at the 0. 05 level.



نمودار ۱: میانگین مؤلفه مشارکت در حوزه‌های ناحیه ۱

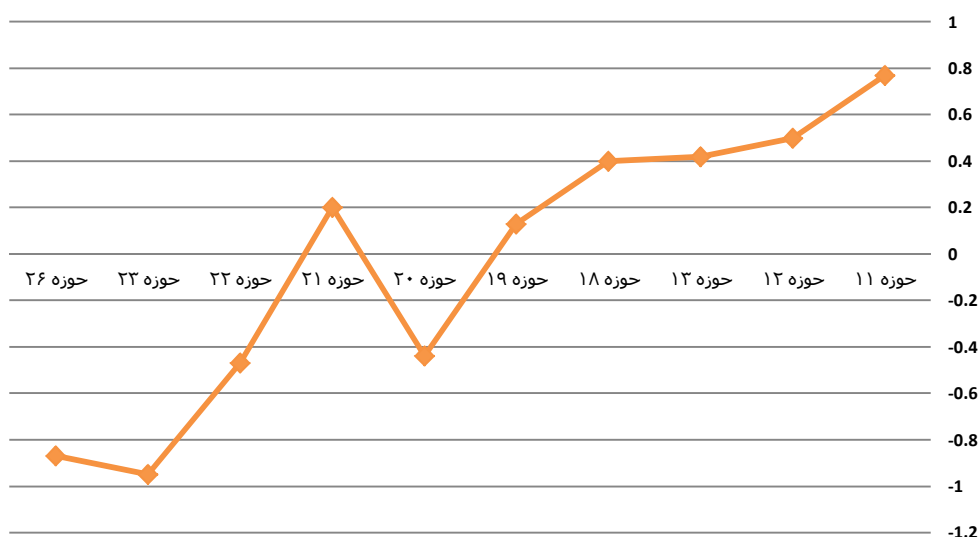
این نتیجه رسیدیم که مؤلفه پاسخگویی با میانگین ۰/۰۲۵۷ در سطحی بالاتر از متوسط قرار دارد. این مؤلفه در ناحیه ۱ با میانگین ۰/۰۸۱۶ نسبت به ناحیه ۲ با میانگین ۰/۰۲۰۳ در سطح مطلوب‌تری است.

جدول شماره ۵: میزان مؤلفه پاسخگویی

| مؤلفه    | ناحیه ۱ | ناحیه ۲ | مجموع دو ناحیه |
|----------|---------|---------|----------------|
| پاسخگویی | ۰/۰۸۱۶  | -۰/۰۳   | ۰/۰۲۵۷         |

## ۲) پاسخگویی

برای سنجش این مؤلفه معرف‌های تعداد مراجعه به شهرداری در یک سال اخیر، رضایت از برخورد مسئولین، رسیدن به نتیجه مطلوب در مراجعه به شهرداری، اعتماد به فعالیت‌های مدیران شهری، ارتباط با شهردار و مدیران شهری و در دسترس بودن آن‌ها، رفتار کارکنان جزء شهرداری با مراجعه‌کنندگان، نقش شوراها و تلاش در رفع مشکلات شهروندان و در کل سنجش میزان پاسخگویی متولیان شهری را مورد ارزیابی قرار دادیم و به



نمودار ۲: میانگین مؤلفه مشارکت در حوزه‌های ناحیه ۲



نقشه شماره ۳: ارزیابی مؤلفه مشارکت در حوزه های شهر یاسوج

همچنین بین افراد تحصیل کرده و برداشت آزاد از مراجعین به شهرداری همانند ۲ گروه بالا تفاوت معناداری وجود ندارد، به این معنا که افراد این گروهها نظرات مثل هم و در یک راستا داشته اند. ولی میان کسبه و برداشت آزاد از مراجعین به شهرداری تفاوت معنادار وجود دارد، به این معنا که افراد گروه برداشت آزاد از مراجعین به شهرداری معتقدند که شهرداری از میزان پاسخگویی بیشتری برخوردار است ولی گروه کسبه معتقدند که میزان پاسخگویی از سطح پایین تری برخوردار است. ولی در کل میانگین پاسخگویی ۰/۲۵۷ است که حاکی از آن است میزان این مؤلفه بالاتر از متوسط است.

**آزمون فرضیه آنوای یک طرفه مؤلفه پاسخگویی**  
با توجه به ارزیابی آنوای یک طرفه بین ۳ گروه کسبه، افراد تحصیل کرده و برداشت آزاد از شهرداری در رابطه با میزان پاسخگویی شهرداری تفاوت معناداری بین ۳ گروه پاسخ دهنده در جامعه آماری وجود دارد. با توجه به ارزیابی آنوای یک طرفه، Sig. بین گروه های پاسخ دهنده در مؤلفه پاسخگویی ۰/۱۷۴ است. ولی با توجه به اینکه ارزیابی آنوای یک طرفه به صورت کلی است و جمع ۳ گروه را نشان می دهد برای دقت بیشتر از تست LSD استفاده کرده ایم. با توجه به تست LSD بین نظرات افراد تحصیل کرده و کسبه تفاوت معناداری وجود ندارد و

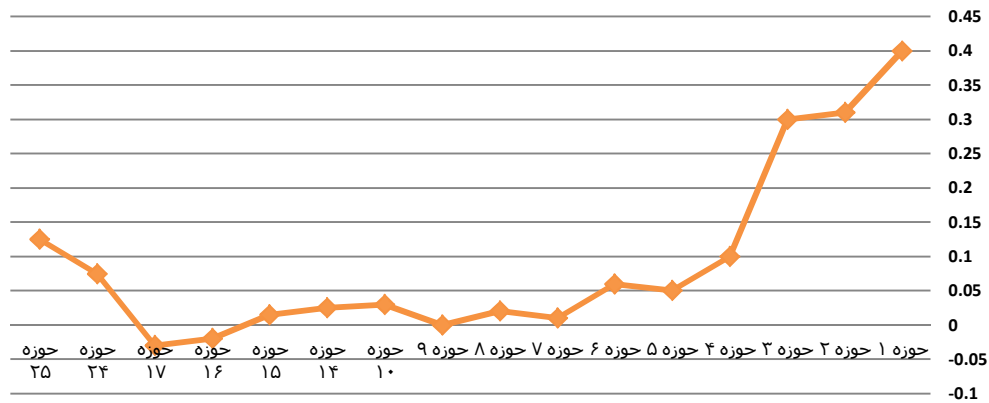
جدول شماره ۶: ارزیابی آنوای یک طرفه مؤلفه پاسخگویی

| پاسخگویی       | Sum of Squares | df  | Mean Square | F     | Sig.  |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| Between Groups | ۸/۴۴۶          | ۵   | ۱/۶۸۹       | ۱/۵۴۹ | ۰/۱۷۴ |
| Within Groups  | ۳۷۵/۰۹۸        | ۳۴۴ | ۱/۰۹۰       |       |       |
| Total          | ۳۸۳/۵۴۴        | ۳۴۹ |             |       |       |

جدول شماره ۷: تست LSD مؤلفه پاسخگویی

| 95% Confidence Interval |             | Sig. | Std. Error | Mean Difference (I-J) | (J) goruh                  | (I) goruh                  |
|-------------------------|-------------|------|------------|-----------------------|----------------------------|----------------------------|
| Upper Bound             | Lower Bound |      |            |                       |                            |                            |
| ۱۴۲۷۹                   | -۳۹۳۶       | ۱۹۳۵ | ۲۰۸۸۴      | ۱۰۱۷۱۴                | کسبه ناحیه ۲               |                            |
| ۱۱۰۶۴                   | -۱۶۴۳۶      | ۱۱۶۰ | ۱۹۰۶۵      | -۲۶۸۵۷                | تحصیل کرده ناحیه ۱         |                            |
| ۲۱۸۸                    | -۱۵۳۱۲      | ۴۱۳  | ۱۹۰۶۵      | -۱۵۶۱۹                | تحصیل کرده ناحیه ۲         | کسبه ناحیه ۱               |
| -۱۰۵۲۱                  | -۸۷۳۶       | ۱۰۲۷ | ۲۰۸۸۴      | -۴۶۲۸۶*               | مراجعین به شهرداری ناحیه ۱ |                            |
| ۱۱۵۳۶                   | -۱۶۶۷۹      | ۲۱۹  | ۲۰۸۸۴      | -۲۵۷۱۴                | مراجعین به شهرداری ناحیه ۲ |                            |
| ۳۹۳۶                    | -۱۴۲۷۹      | ۱۹۳۵ | ۲۰۸۸۴      | -۱۰۱۷۱۴               | کسبه ناحیه ۱               |                            |
| ۱۰۸۹۳                   | -۱۶۶۰۷      | ۱۱۳۵ | ۱۹۰۶۵      | -۲۸۵۷۱                | تحصیل کرده ناحیه ۱         |                            |
| ۲۰۱۶                    | -۱۵۴۸۳      | ۳۶۴  | ۱۹۰۶۵      | -۱۷۳۳۳                | تحصیل کرده ناحیه ۲         | کسبه ناحیه ۲               |
| -۱۰۶۹۲                  | -۸۹۰۸       | ۱۰۲۲ | ۲۰۸۸۴      | -۴۸۰۰۰*               | مراجعین به شهرداری ناحیه ۱ |                            |
| ۱۱۳۶۵                   | -۱۶۸۵۱      | ۱۱۹۰ | ۲۰۸۸۴      | -۲۷۴۲۹                | مراجعین به شهرداری ناحیه ۲ |                            |
| ۱۶۴۳۶                   | -۱۰۶۴       | ۱۱۶۰ | ۱۹۰۶۵      | ۲۶۸۵۷                 | کسبه ناحیه ۱               |                            |
| ۱۶۶۰۷                   | -۱۰۸۹۳      | ۱۱۳۵ | ۱۹۰۶۵      | ۲۸۵۷۱                 | کسبه ناحیه ۲               |                            |
| ۱۴۴۷۸                   | -۲۲۳۰       | ۱۵۱۰ | ۱۱۷۰۵۲     | ۱۱۲۳۸                 | تحصیل کرده ناحیه ۲         | تحصیل کرده ناحیه ۱         |
| ۱۱۸۰۷                   | -۱۵۶۹۳      | ۳۰۹  | ۱۹۰۶۵      | -۱۹۴۲۹                | مراجعین به شهرداری ناحیه ۱ |                            |
| ۳۸۶۴                    | -۳۶۳۶       | ۱۹۵۲ | ۱۹۰۶۵      | ۱۱۴۳                  | مراجعین به شهرداری ناحیه ۲ |                            |
| ۱۵۳۱۲                   | -۲۱۸۸       | ۴۱۳  | ۱۹۰۶۵      | ۱۵۶۱۹                 | کسبه ناحیه ۱               |                            |
| ۱۵۴۸۳                   | -۲۰۱۶       | ۳۶۴  | ۱۹۰۶۵      | ۱۷۳۳۳                 | کسبه ناحیه ۲               |                            |
| ۲۲۳۰                    | -۱۴۴۷۸      | ۱۵۱۰ | ۱۱۷۰۵۲     | -۱۱۲۳۸                | تحصیل کرده ناحیه ۱         | تحصیل کرده ناحیه ۲         |
| ۱۰۶۸۳                   | -۱۶۸۱۶      | ۱۱۰۹ | ۱۹۰۶۵      | -۳۰۶۶۷                | مراجعین به شهرداری ناحیه ۱ |                            |
| ۲۷۴۰                    | -۱۴۷۵۹      | ۱۵۹۷ | ۱۹۰۶۵      | -۱۰۰۹۵                | مراجعین به شهرداری ناحیه ۲ |                            |
| ۱۸۷۳۶                   | ۱۰۵۲۱       | ۱۰۲۷ | ۲۰۸۸۴      | ۴۶۲۸۶*                | کسبه ناحیه ۱               |                            |
| ۱۸۹۰۸                   | ۱۰۶۹۲       | ۱۰۲۲ | ۲۰۸۸۴      | ۴۸۰۰۰*                | کسبه ناحیه ۲               |                            |
| ۱۵۶۹۳                   | -۱۱۸۰۷      | ۳۰۹  | ۱۹۰۶۵      | ۱۹۴۲۹                 | تحصیل کرده ناحیه ۱         | مراجعین به شهرداری ناحیه ۱ |
| ۱۶۸۱۶                   | -۱۰۶۸۳      | ۱۱۰۹ | ۱۹۰۶۵      | ۳۰۶۶۷                 | تحصیل کرده ناحیه ۲         |                            |
| ۱۶۱۶۵                   | -۲۰۵۱       | ۳۲۵  | ۲۰۸۸۴      | ۲۰۵۷۱                 | مراجعین به شهرداری ناحیه ۲ |                            |
| ۱۶۶۷۹                   | -۱۵۳۳۶      | ۲۱۹  | ۲۰۸۸۴      | ۲۵۷۱۴                 | کسبه ناحیه ۱               |                            |
| ۱۶۸۵۱                   | -۱۳۶۵       | ۱۱۹۰ | ۲۰۸۸۴      | ۲۷۴۲۹                 | کسبه ناحیه ۲               |                            |
| ۳۶۳۶                    | -۳۸۶۴       | ۱۹۵۲ | ۱۹۰۶۵      | -۱۱۴۳                 | تحصیل کرده ناحیه ۱         | مراجعین به شهرداری ناحیه ۲ |
| ۱۴۷۵۹                   | -۲۷۴۰       | ۱۵۹۷ | ۱۹۰۶۵      | ۱۰۰۹۵                 | تحصیل کرده ناحیه ۲         |                            |
| ۲۰۵۱                    | -۱۶۱۶۵      | ۳۲۵  | ۲۰۸۸۴      | -۲۰۵۷۱                | مراجعین به شهرداری ناحیه ۱ |                            |

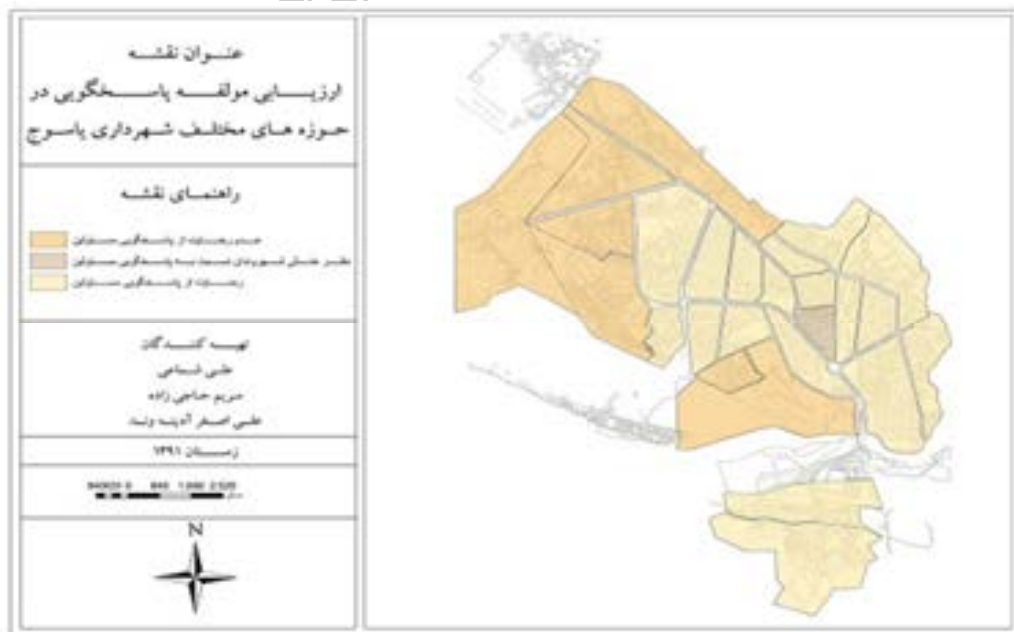
\*. The mean difference is significant at the 0. 05 level.



نمودار ۳: میانگین مؤلفه پاسخگویی در حوزه‌های ناحیه ۱



نمودار ۴: میانگین مؤلفه پاسخگویی در حوزه‌های ناحیه ۲



نقشه شماره ۶: ارزیابی مؤلفه پاسخگویی در حوزه‌های شهر یاسوج

جدول شماره ۹: ارزیابی آنوای یک طرفه مؤلفه کارایی و اثربخشی

| کارایی و اثربخشی | Sum of Squares | df  | Mean Square | F     | Sig. |
|------------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Between Groups   | ۱۳/۷۶۷         | ۵   | ۲/۷۵۳       | ۲/۱۶۵ | /۰۵۸ |
| Within Groups    | ۴۳۷/۵۶۳        | ۳۴۴ | ۱/۲۷۲       |       |      |
| Total            | ۴۵۱/۳۳۰        | ۳۴۹ |             |       |      |

جدول شماره ۸: میزان مؤلفه کارایی

| مؤلفه  | ناحیه ۱ | ناحیه ۲ | مجموع دو ناحیه |
|--------|---------|---------|----------------|
| کارایی | ۰/۱۰۲۲  | -۰/۱۰۸  | -۰/۰۰۳۲        |

### ۳) کارایی

برای سنجش این مؤلفه از معرف‌های رضایت از ارائه خدمات مختلف و امور مختلف شهرداری، دریافت به اندازه عوارض و مصرف بهینه آن در شهر، یکسان عمل کردن خدمات شهرداری در مناطق مختلف شهر، موفق بودن شهرداری در پروژه‌های عمرانی، موفق بودن شهرداری در امر دفع زباله و نظافت شهر، میزان رضایت از احداث پارک‌ها، فضای سبز و زیبایی شهر، اجرای قوانین و مقررات و یکسان نگه‌داشتن آن برای همه، رضایت از حمل‌ونقل و شبکه معابر، رضایت از عملکرد کل شهرداری و شورای شهر یاسوج را ارزیابی نمودیم. کارایی با میانگین  $-۰/۰۰۳۲$  از سطحی پایین‌تر از متوسط قرار می‌گیرد. البته این مؤلفه در ناحیه ۱ با میانگین  $۰/۱۰۲۲$  در سطح مناسب و متوسطی بوده است در حالی که در ناحیه ۲ با میانگین  $-۰/۱۰۸$  نامطلوب ارزیابی شده است.

### آزمون فرضیه آنوای یک طرفه مؤلفه کارایی و اثربخشی

با توجه به ارزیابی آنوای یک طرفه و Sig بین سه گروه کسبه، افراد تحصیل‌کرده و برداشت آزاد از شهرداری در رابطه با میزان پاسخگویی شهرداری تفاوت معناداری بین ۳ گروه پاسخ‌دهنده در جامعه آماری وجود دارد.

Sig مؤلفه کارایی و اثربخشی با توجه به جدول بالا  $۰/۰۵۸$  است که نشان‌دهنده عدم تفاوت معناداری بین گروه‌های جامعه آماری است. با توجه به کلی بودن ارزیابی آنوای یک طرفه، برای ارزیابی بین گروهی مؤلفه کارایی، تست LSD نیز مورد بررسی قرار گرفت.

جدول شماره ۱۰: تست LSD مؤلفه آرای و اثربخشی

| 95% Confidence Interval |             | Sig. | Std. Error | Mean Difference (I-J) | (J) goruh                  | (I) goruh          |
|-------------------------|-------------|------|------------|-----------------------|----------------------------|--------------------|
| Upper Bound             | Lower Bound |      |            |                       |                            |                    |
| /۴۵۰۳                   | -/۴۳۷۰      | /۹۷۶ | /۲۲۵۵۶     | /۰۰۶۶۷                | کسبه ناحیه ۲               |                    |
| /۳۸۵۰                   | -/۴۲۵۰      | /۹۲۳ | /۲۰۵۹۱     | -/۰۲۰۰۰               | تحصیل کرده ناحیه ۱         |                    |
| /۶۷۲۹                   | -/۱۳۶۱      | /۱۹۲ | /۲۰۵۹۱     | /۲۶۸۸۹                | تحصیل کرده ناحیه ۲         | کسبه ناحیه ۱       |
| /۰۴۵۹                   | -/۸۴۱۴      | /۰۷۹ | /۲۲۵۵۶     | -/۳۹۷۷۸               | مراجعین به شهرداری ناحیه ۱ |                    |
| /۳۴۳۷                   | -/۵۴۳۷      | /۶۵۸ | /۲۲۵۵۶     | -/۱۰۰۰۰               | مراجعین به شهرداری ناحیه ۲ |                    |
| /۴۳۷۰                   | -/۴۵۰۳      | /۹۷۶ | /۲۲۵۵۶     | -/۰۰۶۶۷               | کسبه ناحیه ۱               |                    |
| /۳۷۸۳                   | -/۴۳۱۷      | /۸۹۷ | /۲۰۵۹۱     | -/۰۲۶۶۷               | تحصیل کرده ناحیه ۱         |                    |
| /۶۶۷۲                   | -/۱۴۲۸      | /۲۰۴ | /۲۰۵۹۱     | /۲۶۲۲۲                | تحصیل کرده ناحیه ۲         | کسبه ناحیه ۲       |
| /۰۳۹۲                   | -/۸۴۸۱      | /۰۷۴ | /۲۲۵۵۶     | -/۴۰۴۴۴               | مراجعین به شهرداری ناحیه ۱ |                    |
| /۳۳۷۰                   | -/۵۵۰۳      | /۶۳۷ | /۲۲۵۵۶     | -/۱۰۶۶۷               | مراجعین به شهرداری ناحیه ۲ |                    |
| /۴۲۵۰                   | -/۳۸۵۰      | /۹۲۳ | /۲۰۵۹۱     | /۰۲۰۰۰                | کسبه ناحیه ۱               |                    |
| /۴۳۱۷                   | -/۳۷۸۳      | /۸۹۷ | /۲۰۵۹۱     | /۰۲۶۶۷                | کسبه ناحیه ۲               |                    |
| /۶۵۱۱                   | -/۰۷۳۴      | /۱۱۸ | /۱۸۴۱۷     | /۲۸۸۸۹                | تحصیل کرده ناحیه ۲         | تحصیل کرده ناحیه ۱ |
| /۰۲۷۲                   | -/۷۸۲۸      | /۰۶۷ | /۲۰۵۹۱     | -/۳۷۷۷۸               | مراجعین به شهرداری ناحیه ۱ |                    |

|                           |        |       |      |       |       |
|---------------------------|--------|-------|------|-------|-------|
| مراجعه به شهرداری ناحیه ۲ | ۰۸۰۰۰- | ۲۰۵۹۱ | ۱۶۹۸ | ۴۸۵۰- | ۳۲۵۰  |
| کسبه ناحیه ۱              | ۲۶۸۸۹- | ۲۰۵۹۱ | ۱۹۲  | ۶۷۳۹- | ۱۳۶۱  |
| کسبه ناحیه ۲              | ۲۶۲۲۲- | ۲۰۵۹۱ | ۲۰۴  | ۶۶۷۲- | ۱۴۲۸  |
| تحصیل کرده ناحیه ۱        | ۲۸۸۸۹- | ۱۸۴۱۷ | ۱۱۸  | ۶۵۱۱- | ۰۷۳۴  |
| مراجعه به شهرداری ناحیه ۱ | ۶۶۶۶۷* | ۲۰۵۹۱ | ۱۰۰۱ | ۰۷۱۷- | ۲۶۱۷- |
| مراجعه به شهرداری ناحیه ۲ | ۳۶۸۸۹- | ۲۰۵۹۱ | ۰۷۴  | ۷۷۳۹- | ۰۳۶۱  |
| کسبه ناحیه ۱              | ۳۹۷۷۸  | ۲۲۵۵۶ | ۰۷۹  | ۰۴۵۹- | ۸۴۱۴  |
| کسبه ناحیه ۲              | ۴۰۴۴۴  | ۲۲۵۵۶ | ۰۷۴  | ۰۳۹۲- | ۸۴۸۱  |
| تحصیل کرده ناحیه ۱        | ۳۷۷۷۸  | ۲۰۵۹۱ | ۰۶۷  | ۰۲۷۲- | ۷۸۲۸  |
| تحصیل کرده ناحیه ۲        | ۶۶۶۶۷* | ۲۰۵۹۱ | ۰۰۱  | ۲۶۱۷  | ۰۷۱۷  |
| مراجعه به شهرداری ناحیه ۲ | ۲۹۷۷۸  | ۲۲۵۵۶ | ۱۸۸  | ۱۴۵۹- | ۷۴۱۴  |
| کسبه ناحیه ۱              | ۱۰۰۰۰  | ۲۲۵۵۶ | ۱۶۵۸ | ۳۴۳۷- | ۵۴۳۷  |
| کسبه ناحیه ۲              | ۱۰۶۶۷  | ۲۲۵۵۶ | ۱۶۳۷ | ۳۳۷۰- | ۵۵۰۳  |
| تحصیل کرده ناحیه ۲        | ۰۸۰۰۰  | ۲۰۵۹۱ | ۱۶۹۸ | ۳۲۵۰- | ۴۸۵۰  |
| تحصیل کرده ناحیه ۱        | ۳۶۸۸۹  | ۲۰۵۹۱ | ۰۷۴  | ۰۳۶۱- | ۷۷۳۹  |
| مراجعه به شهرداری ناحیه ۱ | ۲۹۷۷۸- | ۲۲۵۵۶ | ۱۸۸  | ۷۴۱۴- | ۱۴۵۹  |

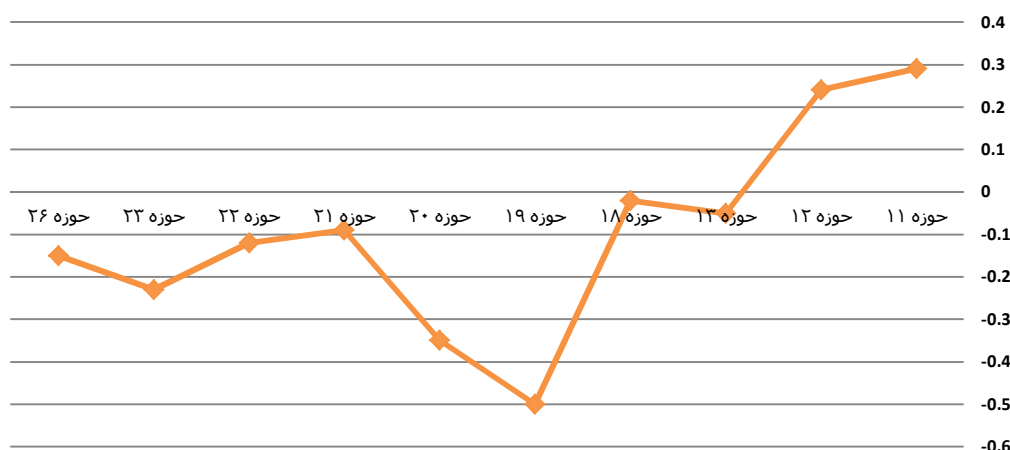
\*. The mean difference is significant at the 0. 05 level.

ناحیه ۱ تفاوت معنادار وجود دارد که دلیل آن هم همان طور که در قسمت‌های قبل توضیح داده شد جزئی نگر بودن افراد تحصیل کرده است که سطح توقعات و انتظارات آن‌ها را از مسئولین شهری بالا می‌برد.

با توجه به تست LSD که در بالا ارائه شده است تفاوت معنادار بین کسبه و افراد تحصیل کرده وجود ندارد و همچنین بین کسبه و مراجعه به شهرداری تفاوت معنادار مشهود نیست. تنها در یک مورد آن هم بین افراد تحصیل کرده ناحیه ۲ و مراجعه به شهرداری



نمودار ۵: میانگین مؤلفه کارایی و اثربخشی در حوزه‌های ناحیه ۱



نمودار ۶: میانگین مؤلفه کارایی و اثربخشی در حوزه‌های ناحیه ۲



نقشه شماره ۵: ارزیابی مؤلفه کارایی در حوزه‌های شهر یاسوج

بررسی شده و میزان اجرای آن توسط شهرداری به عنوان اصلی‌ترین متولی شهر و همچنین شهروندان بررسی شود. شهر یاسوج در چند سال اخیر پیشرفت فراوانی در زمینه‌های شهری کرده است. این شهر به علت موقعیت گردشگری آن دارای موقعیت خاصی است که اگر این موقعیت بیشتر مورد توجه و مطالعه قرار گیرد، می‌تواند کیفیت شهر را چه از لحاظ گردشگری و چه از لحاظ شهر سالم بالا ببرد. با توجه به بررسی‌های انجام شده در این مقاله که موضوع اصلی آن بررسی عملکرد حکمروایی خوب شهری در شهر یاسوج است، ۳ مؤلفه مشارکت، پاسخگویی، اثربخشی و کارایی در

### جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

طی چند دهه اخیر حکمروایی خوب شهری به عنوان اثربخش‌ترین و پایدارترین شیوه اعمال مدیریت نظام پیچیده و چند سطحی امروزه شهرها مطرح شده است که محوریت این رویکرد در مدیریت شهری، بر مبنای توسعه‌های مردم‌سالاری و برابر خواهانه برای تأثیرگذاری تمامی نیروهای دارای نفع و نفوذ در اداره امور شهرها و همچنین پاسخگویی به تمامی نیازهای این گروه‌ها است. سه مؤلفه مشارکت شهروندان، پاسخگویی، اثربخشی و کارایی از تأثیرگذاری بیشتری در شهر برخوردارند که سعی شده است در این مقاله این مؤلفه‌ها



پاسخگویی در شهرداری در سطحی متوسط روبه بالا قرار دارد.

### کارایی

کارایی با میانگین  $0/0\cdot32$  - از سطحی پایین تر از متوسط قرار می گیرد. کارایی و اثربخشی که یکی از مهم ترین شاخص های حکمروایی خوب شهری است، در شهر یاسوج آن گونه که مشاهده می شود در سطحی پایین قرار دارد. البته این مؤلفه در ناحیه ۱ با میانگین  $0/1\cdot22$  در سطح مناسب و متوسطی بوده است در حالی که در ناحیه ۲ با میانگین  $0/1\cdot08$  - نامطلوب ارزیابی شده است. هر چند که در ۲ ناحیه در معرف های مختلف نظرات متفاوتی داشته اند، به طور نمونه در امر دفع زباله و نظافت شهر و همچنین پروژه های عمرانی نظر مثبتی داشتند و معتقد بودند که این معرف ها در شهر یاسوج در سطح بسیار مناسبی هستند. ولی در معرف های دیگر مانند رعایت قوانین و مقررات، عدالت دسترسی به خدمات، میزان عوارض گروه ها نظر مثبتی نداشتند و آن گونه که مشاهده شد با اینکه شهرداری و شورای شهر تمام سعی خود را برای ارتقای این معرف ها خصوصاً در سال های اخیر انجام داده اند ولی نتوانسته اند که این معرف ها را ارتقا دهند. بنابراین فرضیه سوم که مبتنی بود بر سطح پایین کارایی و اثربخشی نیز تأیید می شود.

با توجه به بررسی سه معرفه بالا صحت فرضیه اصلی و فرضیه های فرعی ما جز فرضیه دوم که پاسخگویی را نیز در سطح نامناسبی بیان داشته بود (که با توجه به توضیحات داده شده در سطحی بالاتر از متوسط است) تأیید می شود و در کل مشارکت و کارایی در سطح مناسبی نمی باشند ولی پاسخگویی در سطحی بالاتر از متوسط قرار دارد که با فرضیه مطابقت ندارد.

با توجه به بیان نظرات جامعه آماری ما در سه شاخص فوق که مورد بررسی قرار گرفت، این گونه نتیجه گیری می شود که مدیران شهری باید نظرات مدیریتی خود را در مورد شهر مورد تجدیدنظر قرار دهند و با رویکرد حکمروایی خوب شهری که در حال حاضر در کشورهای پیشرفته مختلف اجرا می شود و صحت آن مورد تأیید همگان قرار گرفته شده است به شهر بنگرند.

### پیشنهادها

برای ارتقای این سه مؤلفه مورد نظر، با توجه به مطالعات انجام شده، نگارنده پیشنهادهایی برای ارتقای آن ها دارد که امیدوار است با انجام این پیشنهادها ۳

شهرداری یاسوج مورد مطالعه قرار گرفت. برای بالا بردن میزان دقت از ۳ گروه مختلف در شهر نظرسنجی به عمل آمد. در این مقاله ۳ مؤلفه مشارکت، پاسخگویی و کارایی مورد بررسی قرار گرفتند.

در کل با توجه به ۳ مؤلفه مشارکت، پاسخگویی، کارایی و اثربخشی نتیجه کار این گونه بود:

### مشارکت

مشارکت در ناحیه ۱ با میانگین  $0/0\cdot57$  در سطحی بالاتر از متوسط قرار گرفت. در ناحیه ۲ این مؤلفه  $0/0\cdot531$  - ارزیابی شد که در این ناحیه مشارکت در سطح پایینی است و از ناحیه ۱ در سطح ضعیف تری است. در مجموع مشارکت در شهرداری یاسوج  $0/2\cdot37$  - بوده است. با وجود منفی بودن این مؤلفه در یاسوج، رشد نسبت به سال های قبل مشاهده می شود. در این مؤلفه علاوه بر میزان مشارکت، میل افراد به مشارکت در شهرداری سنجیده شد که مشاهده شد در افراد میل و رغبت بالایی خصوصاً در افراد تحصیل کرده برای مشارکت با شهرداری در زمینه های مختلف دارند و این نشان می دهد که شهرداری اگر نظر خود را معطوف به افراد برای همکاری با شهرداری بکند به نتیجه های مطلوب خواهد رسید. ولی در مجموع آن گونه که مشاهده شد فرضیه ۱ تأیید می شود و مشارکت در سطح بسیار پایینی است.

### پاسخگویی

مؤلفه پاسخگویی با میانگین  $0/0\cdot257$  در سطحی بالاتر از متوسط قرار دارد. با توجه به مؤلفه های حکمروایی خوب شهری، پاسخگویی یکی از شاخص های مهم است که اگر در سطحی مناسبی باشد، بدون شک بسیاری از شاخص های دیگر راهی جز بهبود ندارند، البته این نکته را باید مورد توجه قرارداد که هرچه پاسخگویی در سطح مناسبی باشد، باز این توان را دارد که سطح آن ارتقا یابد. این میانگین نشانگر آن است افراد تا حدودی از پاسخگویی کارکنان شهرداری و همچنین رفتار آن ها تا حدودی رضایت دارند. ذکر این نکته لازم است که این مؤلفه در ناحیه یک با میانگین  $0/0\cdot816$  نسبت به ناحیه ۲ با میانگین  $0/0\cdot203$  - در سطح مطلوب تری است و شهرداری یاسوج و مدیران و کارمندان شهری باید سعی در افزایش این مؤلفه در ناحیه ۲ بنمایند. همان طوری که مشاهده شد فرضیه ۲ که مبتنی بود بر پایین بودن سطح پاسخگویی در شهرداری تأیید نمی شود و معرف

بهره‌وری در محیط‌های کار به خصوص در مواجهه با ارباب‌رجوع.  
برگزاری جلسات ماهانه اعضای شورای شهر با نمایندگان مختلف مردم، بالأخص کسبه و توجیه آن‌ها نسبت به وظایف شورای شهر و ارائه گزارش عملکردشان تا آن تاریخ مشخص.

### ۳) در زمینه کارایی و اثربخشی:

- مصرف بهینه عوارض به طوری که شهروندان صرف شدن آن را برای محله و شهر خود متوجه شوند.  
- ارائه نظارت بیشتر از جانب شهردار و مدیران شهری برای اجرای قوانین و مقررات  
- ارائه فضای سبز برای همه محلات با توجه به سرانه‌های استاندارد  
- توجه به کیفیت شبکه معابر  
- نظارت بیشتر شهرداری در کارهای عمرانی مؤسسات مختلف که مدت طولانی معابر و محلات در تصرف کارهای عمرانی آن‌ها نباشد و باعث ایجاد نارضایتی در شهروندان نشود.  
- توجه بیشتر به زیباسازی شهر و استفاده از مؤلفه‌های زیبایی‌شناسی در میدان‌ها اصلی شهر  
- ایجاد مراکز تفریحی بیشتر در سطح شهر  
- ایجاد یک سامانه مدیریتی در اماکن تفریحی بالأخص آبشار یاسوج و پارک ساحلی و پارک جنگلی برای نظارت بر پاکیزگی این مکان‌ها.  
- مدیران شهرداری با تعیین نرخ مشخص برای مدیریت‌های این اماکن، می‌توانند با گرفتن عوارض برای ورود به آن‌ها، از این اماکن برای شهرداری درآمدزایی کنند و با استفاده از همین درآمدها به گسترش اماکن تفریحی بپردازند.

### منابع و مأخذ

۱. اکبری، غضنفر. (۱۳۸۶). سرمایه اجتماعی و حکمروایی شهری. فصلنامه جستارهای شهرسازی شماره ۲۴-۲۵
۱۰. رومیانی، حجت. (۱۳۸۲). حکمروایی خوب، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۱۴ تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور.
۱۱. زمانی، قاسم. (۱۳۷۹). حقوق بین‌المللی اقتصادی. موسسه مطالعات و پژوهش‌های حقوقی شهر دانش

مؤلفه مشارکت، پاسخگویی، کارایی و اثربخشی به سطح مناسب و قابل قبول برسند. پیشنهادها در سه دسته مشارکت، پاسخگویی، کارایی و اثربخشی بیان می‌شوند که عبارتند از:

### ۱) در زمینه مشارکت:

- استفاده از نظرات شهروندان مختلف خصوصاً افراد تحصیل کرده و دانشگاهی با ایجاد نشست‌های تخصصی  
- دعوت به همکاری شهروندان در زمینه‌های مختلف خصوصاً دانشجویان که دارای وقت آزاد بیشتر و انرژی بیشتری نسبت به سایر شهروندان برخوردارند.  
- اجرای برنامه‌های همگانی مانند نظافت پارک جنگلی و پارک ساحلی  
- انتخاب یک فرد معتمد از هر محله برای شرکت در جلسات شهرداری و شورای شهر و ارائه گزارش ماهانه به نمایندگان مردم باعث اعتمادسازی و افزایش مشارکت خواهد شد.  
- جلب نظر شهروندان در رابطه با کمک‌های مالی آن‌ها برای رفع مشکلات شهر زیرا محقق در روند تحقیق بارها به این نظر مواجه شده است که شهروندان معتقدند در صورت استفاده از کمک‌های مالی شان جهت رفع مشکلات حاضر به همکاری مالی هستند.

### ۲) در زمینه پاسخگویی:

- وجود سامانه‌ی ارتباطی مناسب تر از شرایط ارتباطی کنونی که شهروندان بتوانند به راحتی بتوانند با مدیران شهری ارتباط برقرار کنند و مشکلات خود را بیان کنند.  
- ایجاد بخش خاصی در شهرداری که شهروندان کارهای کوچک خود را از طریق ارتباط تلفنی گزارش دهند.  
- گزارش سالانه شهرداری به صورت توزیع کتاب‌هایی با عنوان «عملکرد شهرداری» در سطح شهر.  
- افزایش وظیفه شهردار محله برای اینکه افراد نواحی مختلف برای رفع مشکلات خود به آن‌ها مراجعه کنند و نیاز به مراجعه به شهرداری مرکزی نباشد.  
- برگزاری کلاس‌های آموزشی برای کارکنان شهرداری و آموزش روش‌های جدید و بین‌المللی افزایش

۱۲. زارعی، محمدحسین. (۱۳۸۳). حکمروایی خوب، حاکمیت و حکومت در ایران. مجله تحقیقات حقوقی شماره ۴۰
۱۳. صالحی، اسماعیل. (۱۳۸۱). اجلاس ۲۰۰۲ سان کشورها در ژوهانسبورگ و اهمیت آن در مدیریت شهری. فصلنامه شهرداری‌ها شماره ۳۵
۱۴. فرزین پاک، شهرزاد. (۱۳۸۳). آموختنی‌های شهر، حکمروایی خوب چیست. فصلنامه شهرداری‌ها شماره ۶۹
۱۵. عربشاهی، زهرا. (۱۳۸۳). برنامه قانون چهارم زیر ذره‌بین حکمروایی خوب شهری. فصلنامه شهرداری‌ها شماره ۶۹
۱۶. قلی پور، رحمت‌الله. (۱۳۸۴). تحلیل رابطه حکمروایی خوب و فساد اداری. فصلنامه فرهنگ مدیریت سال ۳ شماره ۱۰
۱۷. قلی پور، رحمت‌الله. (۱۳۸۷). حکمروایی خوب و الگوی مناسب دولت. معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی-دفتر گسترش تولید علم
۱۸. کلانتر، خلیل. (۱۳۸۲). پردازش و تحلیل داده‌ها در تحقیقات اجتماعی- اقتصادی. مهندسی مشاور طرح و منظر
۱۹. مهندسی مشاور آمود؛ (۱۳۸۰). طرح توسعه و عمران شهر یاسوج. وزارت مسکن و شهرسازی
۲۰. برک پور، ناصر. (۱۳۸۵). حکمروایی شهری و نظام اداره شهرها در ایران. همایش برنامه‌ریزی و مدیریت شهری
۲۱. میدری، احمد و خیر خواهان جعفر. (۱۳۸۳). مجموعه مقالات حکمروایی خوب بنیان توسعه. مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی
۲۲. میدری، احمد. (۱۳۸۳). تغییر در سیاست‌های بانک جهانی و پیدایش نظریه حکمروایی خوب. فصلنامه مفید شماره ۴۲
۲۳. میدری، احمد. (۱۳۸۱). سازگاری انواع حکمروایی شرکتی با اقتصاد ایران. رساله دکتری دانشکده اقتصاد دانشگاه تهران
۲۴. میدری، احمد. (۱۳۸۴). حکمروایی خوب و امکان‌سنجی آن در ایران. موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی
۲۵. نقیب زاده، احمد. (۱۳۸۳). بازخوانی نظم بر خواسته از معاهدات وستفالی. فصلنامه دانشکده حقوق و علوم سیاسی شماره ۶۵
۲۶. نقیبی مفرد، حسام. (۱۳۸۹). حکمروایی مطلوب در پرتو جهانی شدن حقوق بشر. موسسه مطالعات و پژوهش‌های حقوقی شهر دانش
۲۷. سرشماری‌های عمومی نفوس و مسکن، استان کهگیلویه و بویراحمد. (۰)
۲۸. تاجدار، وحید و اکبری، مصطفی؛ زنان و حکمروایی خوب شهری. فصلنامه جستارهای شهرسازی شماره ۲۴-۲۵
۲۹. ترابی، علیرضا. (۱۳۸۳). مدیریت پایدار شهری در گرو حکمروایی خوب. فصلنامه شهرداری‌ها شماره ۶۹
۳۰. شورت، جان رنه. (۲۰۰۶). نظریه شهری ارزیابی انتقادی، ترجمه کرامت‌اله زیاری و همکاران، انتشارات دانشگاه تهران
۳۱. شریفیان ثانی، مریم. (۱۳۸۰). مشارکت شهروندی، حکمرانی شهری و مدیریت شهری. فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۸. تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور
۳۲. شریفیان ثانی، مریم. (۱۳۸۰). سرمایه اجتماعی مفاهیم اصلی و چهارچوب نظری. فصلنامه علمی پژوهشی مددکاری اجتماعی شماره ۸ تهران: دانشگاه علوم بهزیستی
۳۳. شریف‌زاده فتاح و رحمت‌اله قلی پور. (۱۳۸۲). حکمروایی خوب و نقش دولت. فصلنامه فرهنگ مدیریت شماره ۴
۳۴. شهیدی، محمدحسین. (۱۳۸۶). شهرسازی، حمل‌ونقل و حکمروایی شهری. جستارهای شهرسازی شماره ۲۰-۱۹
35. habitat, (2003); global report on human settlement. oxford university press .
36. roy,indrajit(2007); civil society and good governance. worold development. vol. 36,no,4
37. lewis,dan and jaana mioch(2005); urban vulnerability and good governance. journal of contingencies and crisis mnsngement .
38. lockwod,Michael(2009); good governance for terrestrial protected areas. jurnal of environmental management .

## یادداشت‌ها

- <sup>1</sup> ANOVA
- <sup>2</sup> LSD
- <sup>3</sup> participation
- <sup>4</sup> Accountability
- <sup>5</sup> Resposiveness
- <sup>6</sup> good governance
- <sup>7</sup> wiliam soon
- <sup>8</sup> STOWE
- <sup>9</sup> urban good governance
- <sup>10</sup> johannesbarg
- <sup>11</sup> good governance
- <sup>10</sup> mack lalin
- <sup>11</sup> STOWE
- <sup>12</sup> habitat
- <sup>13</sup> subsidiarity

<sup>۱۶</sup> - با توجه به عدم در دسترس بودن اطلاعات به روز از مناطق شهر، محقق ناگزیر از آمار سال ۷۵ استفاده نموده است

<sup>۱۷</sup> - با توجه به اینکه در سال ۲،۹۰ محله اکبرآباد و نجف آباد جز محدوده منفضل یاسوج هستند محقق این ۲ محله را با شماره حوزه ۲۴ و ۲۵ به جدول افزود

<sup>۱۸</sup> - شرف آباد در سال ۷۵ جز شهر نبوده ولی در سال ۹۰ با توجه به ماده ۹۹ قانون شهرداری ها این قسمت جز محدوده و حریم شهر است و ضوابط شهرسازی در این منطقه قابل اجرا است. در نتیجه جز تقسیم بندی نواحی طرح نیز محسوب می‌شود؛ وبا شماره حوزه ۲۶ مشخص شده است.

Archive