

بررسی و تحلیل حکمروایی خوب شهری در ایران. مورد مطالعه: شهر ایلام

حسن حکمت نیا^{۱*}، میرنجف موسوی^۲، علیرضا افشانی^۳، محمد ملکی^۴

^۱استادیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه پیام نور یزد

^۲دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه ارومیه، ^۳دانشیار جامعه‌شناسی، دانشگاه یزد

^۴دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه پیام نور

تاریخ دریافت: ۹۴/۶/۲۳؛ تاریخ پذیرش: ۹۴/۱۰/۹

چکیده

در حال حاضر رویکردی که به‌عنوان اثربخش‌ترین، کم‌هزینه‌ترین و پایدارترین شیوه اعمال مدیریت شهری معرفی می‌شود، «حکمروایی خوب شهری» می‌باشد. حکمروایی خوب شهری را می‌توان شیوه و فرایند اداره امور شهری با مشارکت و تعامل سازنده سه بخش دولتی، خصوصی و جامعه مدنی به منظور نیل به شهر سالم، باکیفیت، با قابلیت زندگی بالا و توسعه پایدار شهری تعریف کرد. هدف پژوهش، سنجش نواحی چهارده‌گانه شهر ایلام به لحاظ شاخص‌های حکمروایی خوب شهری می‌باشد. با توجه به مؤلفه‌های مورد بررسی و ماهیت کاربردی پژوهش، روش این پژوهش توصیفی-تحلیلی است و داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز پژوهش به دو شیوه کتابخانه‌ای و میدانی گردآوری شده است. محدوده جغرافیایی پژوهش، شهر ایلام است که در سرشماری سال ۱۳۹۰ مشتمل بر ۱۷۲۲۱۳ نفر بوده است. جامعه آماری تحقیق، ۴۲۶۱۳ خانوار ساکن شهر ایلام و حجم نمونه ۳۹۷ نفر سرپرست خانوار با استفاده از فرمول کوکران و به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. برای پایایی پرسش‌نامه از ضریب آلفای کرونباخ با مقدار ۰,۷۶ استفاده گردید. در این تحقیق از سه شاخص پاسخ‌گویی، مسئولیت‌پذیری و قانون‌مداری استفاده گردید. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار spss و از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده شد. ارزش‌گذاری متغیرها با بهره‌مندی از طیف لیکرت صورت گرفته است. نتایج به‌دست آمده از پژوهش بر پایه آزمون t-test 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 چهارده‌گانه شهر ایلام از لحاظ این مؤلفه‌ها در سطح نامطلوبی قرار دارند.

واژه‌های کلیدی: حکمروایی، حکمروایی خوب شهری، مدیریت شهری، شهر ایلام

مقدمه و طرح پرسش

میلیون نفر به رقم حیرت‌آور ۴ میلیارد نفر خواهد رسید. آمار نشان می‌دهد 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، ۱۳۸۴ : ۴۱). هرچه ماهیت اتفاقات در شهرها پیچیده‌تر شود، باید مشی مدیریت آنها نیز پیچیده‌تر گردد (Lewis and Mioch, 2005). به یقین روند توسعه شتابان شهری برای کشورهای در حال توسعه، پیامدهای اقتصادی و اجتماعی بسیاری داشته که در پی خواهد آمد. در میان رویکردهای گوناگون مطرح شده در عرصه

مهم‌ترین ویژگی تغییر شهری معاصر، مقیاس عظیم رشد جمعیت شهری است. جمعیت شهری بین سال‌های ۱۹۹۰ تا ۲۰۰۰، حدود ۵۷۶ میلیون نفر افزایش یافت. تا سال ۱۹۷۰ تعداد مطلق ساکنان شهری در نواحی توسعه یافته‌تر بیش از مناطق در حال توسعه بود اما از این سال به بعد تعداد ساکنان شهری در کشورهای در حال توسعه به نحو شگفت‌آوری افزایش یافت. تعداد ساکنان شهری کشورهای در حال توسعه در طی سال‌های ۱۹۵۰-۲۰۲۵ حدود ۱۴ برابر افزایش خواهد یافت و از ۳۰۰

آن در مدیریت شهری، حکمروایی خوب شهری از مطرح‌ترین رویکردهاست. این الگو در زمان حاضر در مجامع بین‌المللی و محافل کارشناسی تنها راه خروج از بن بست فقر و توسعه نیافتگی 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» می‌باشد. نیم‌نگاهی به وضعیت مدیریت شهری در ایران نشان می‌دهد به دلایلی چون تمرکزگرایی، برون‌زا بودن برنامه‌ها و طرح‌های شهری، اقتصاد رانتی و مبتنی بر نفت، مدیریت شهری تحت تأثیر دولت است و مدام از مدیریت سیستمی و یکپارچه فاصله گرفته و در گرداب مدیریت بخشی و سلولی گرفتار آمده و همچنین از روند شهرنشینی و مسائل برآمده از شهرنشینی، عقب مانده و در دیدگاه‌ها و نگرش‌های از بالا به پایین گرفتار گردیده است (موحد و دیگران، ۱۳۹۳: ۱۴۹). حکمرانی و حکمرانی خوب مفاهیمی هستند که امروزه در علوم سیاسی، امور دولتی و به‌ویژه در مدیریت توسعه مطرح و به‌کار گرفته می‌شوند. این مفاهیم در کنار مفاهیمی دیگر مانند دموکراسی، جامعه متمدن، مشارکت شهروندان، حقوق بشر، توسعه اجتماعی و پایدار معنی می‌یابند. بنابراین 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 دارد. به همین دلیل ایجاد تمایز و تعریف دقیق هر یک از مفاهیم حکومت، حکمرانی، حکمرانی خوب و مدیریت در دو سطح کشور و شهر می‌تواند به طور اعم نقش هر یک از عاملان اصلی و به طور اخص نقش و مسئولیت مدیران شهری را مشخص کند و بر اساس آن، امکان تعیین الگوی مناسب و ایجاد زیرساخت‌های لازم برای مدیریت شهر و بهره‌گیری از مزایای حکمرانی خوب شهری در سایه سازماندهی مناسب، فراهم آید (نوبری و رحیمی، ۱۳۸۹: ۵).

در سال‌های اخیر با مشخص شدن اهمیت، نقش و جایگاه حکمروایی خوب در برنامه‌های توسعه و جایگاه

آن در مدیریت شهری، محققان زیادی تلاش نموده‌اند تا به تبیین جایگاه، موضوع، محتوی و شاخص‌های آن بپردازند که از آن جمله می‌توان به این موارد اشاره کرد: اسماعیل‌زاده و صرافی (۱۳۸۵)، در پژوهشی با عنوان جایگاه حکمروایی خوب برنامه ریزی شهری طرح متروی تهران به بررسی حکمروایی خوب (نظام اداره خوب)، که شامل اصولی از قبیل مشارکت، پاسخ‌گویی، شفاف‌بودن، کارآمدی، قانون‌مداری و نظایر اینهاست پرداخته‌اند و نقش مردم در فرایند برنامه‌ریزی و میزان تعامل اضلاع حاکمیت (مسئولان، مردم و بخش خصوصی) مورد توجه قرار گرفته است. پس از مراحل مختلف تحقیق مشخص شد که در طرح یاد شده برنامه‌ریزی برای مردم بوده است نه با مردم. تقوایی و تاجدار (۱۳۸۸)، در پژوهشی با عنوان درآمدی بر حکمروایی خوب شهری، در رویکردی تحلیلی ابتدا به بررسی پیشینه حکمروایی خوب پرداخته و ضمن واژه‌شناسی و ارائه تعاریف و مفاهیم مربوطه، تفاوت‌های حکومت و حکمروایی شهری را بیان داشته‌اند؛ این تفاوت‌یابی با بررسی ویژگی‌های حکمروایی خوب شهری کامل‌تر شده است. گومز (۲۰۰۹)، در مقاله‌ای با عنوان "دموکراسی مشارکتی و حکمروایی برنامه‌ریزی شهری در پرتغال" ابراز داشته است که امروزه «مشارکت عمومی»، یک موضوع عمومی برای اداره نظام برنامه‌ریزی اراضی است. بنابراین 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 نماید. لذا هدف از این پژوهش، تحلیل و ارزیابی میزان تحقق‌پذیری حکمروایی خوب شهری و عوامل موثر بر آن در شهر ایلام است که به نوعی از ضروری‌ترین موضوعات قابل بررسی در مدیریت شهری به شمار می‌رود. بنابراین برای درک بهتر موضوع، ضمن دستیابی به هدف این مقاله (سنجش نواحی چهارده‌گانه شهر ایلام به لحاظ شاخص‌های حکمروایی خوب شهری)، کوشش شد تا بتوانیم برای پرسش زیر پاسخی علمی - کاربردی بیابیم:

مدیریت شهری، حکمروایی خوب شهری از مطرح‌ترین رویکردهاست. این الگو در زمان حاضر در مجامع بین‌المللی و محافل کارشناسی تنها راه خروج از بن بست فقر و توسعه نیافتگی 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» می‌باشد. نیم‌نگاهی به وضعیت مدیریت شهری در ایران نشان می‌دهد به دلایلی چون تمرکزگرایی، برون‌زا بودن برنامه‌ها و طرح‌های شهری، اقتصاد رانتی و مبتنی بر نفت، مدیریت شهری تحت تأثیر دولت است و مدام از مدیریت سیستمی و یکپارچه فاصله گرفته و در گرداب مدیریت بخشی و سلولی گرفتار آمده و همچنین از روند شهرنشینی و مسائل برآمده از شهرنشینی، عقب مانده و در دیدگاه‌ها و نگرش‌های از بالا به پایین گرفتار گردیده است (موحد و دیگران، ۱۳۹۳: ۱۴۹). حکمرانی و حکمرانی خوب مفاهیمی هستند که امروزه در علوم سیاسی، امور دولتی و به‌ویژه در مدیریت توسعه مطرح و به‌کار گرفته می‌شوند. این مفاهیم در کنار مفاهیمی دیگر مانند دموکراسی، جامعه متمدن، مشارکت شهروندان، حقوق بشر، توسعه اجتماعی و پایدار معنی می‌یابند. بنابراین 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 دارد. به همین دلیل ایجاد تمایز و تعریف دقیق هر یک از مفاهیم حکومت، حکمرانی، حکمرانی خوب و مدیریت در دو سطح کشور و شهر می‌تواند به طور اعم نقش هر یک از عاملان اصلی و به طور اخص نقش و مسئولیت مدیران شهری را مشخص کند و بر اساس آن، امکان تعیین الگوی مناسب و ایجاد زیرساخت‌های لازم برای مدیریت شهر و بهره‌گیری از مزایای حکمرانی خوب شهری در سایه سازماندهی مناسب، فراهم آید (نوبری و رحیمی، ۱۳۸۹: ۵).

در سال‌های اخیر با مشخص شدن اهمیت، نقش و جایگاه حکمروایی خوب در برنامه‌های توسعه و جایگاه

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 مومنی 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 مشکلات شهری و تحول آنها متناسب‌تر باشد، نسبت به اجتماع مسئول و پاسخگوتر و به‌عنوان 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 و همچنین شبکه ارتباطات میان آن سازمان‌ها و اجتماع و نظام‌های شهری آن بسیار متکی است (برک‌پور، ۱۳۸۵). 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، باکیفیت، با قابلیت زندگی بالا و توسعه پایدار شهری تعریف کرد. از سوی دیگر باید متذکر شد، موضوع و دغدغه حکمروایی خوب شهری فقط مدیریت کارآمد نیست، بلکه دارای ابعاد سیاسی مرتبط با دموکراسی، حقوق بشر و مشارکت مدنی در فرایندهای تصمیم‌گیری است (هاییتات، ۲۰۰۱: ۳۷۲). از برآیند نظرات مختلف، حکمروایی خوب می‌بایست متضمن پاسخگویی، شفافیت، مشارکت، انصاف و در برگیرندگی، اجماع‌گرایی، کارایی و کارآمدی و پیروی از قانون باشد.

این 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، تاجدار، ۱۳۸۸: ۵۳). در واقع بهترین

آیا نواحی چهارده‌گانه شهر ایلام به لحاظ شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در وضعیت مناسبی قرار دارند؟

مفاهیم، دیدگاه‌ها و مبانی نظری

واژگان حکمرانی و حکومت، دارای مفاهیم محض و تخصصی بوده که فارغ از مفهوم، معمولاً جایگزین همدیگر به کار می‌روند اما قدمت حکمرانی به تاریخ تمدن بشری بر می‌گردد. واژه حکمرانی از لغت یونانی (Kybernan) و (Kybernetes) گرفته شده و معنی آن هدایت کردن و راهنمایی کردن و یا چیزها را در کنار هم نگهداشتن است. در حالی که مفهوم حکومت دلالت بر واحد سیاسی برای انجام وظیفه سیاست‌گذاری داشته و برجسته‌تر از اجرای سیاست‌ها است. پس می‌توان گفت واژه حکمرانی اشاره به پاسخ‌گو بودن هم در حوزه سیاست‌گذاری و هم در حوزه اجرا دارد (شریفیان ثانی، ۱۳۸۰: ۱۴۹). حکمرانی طی دهه ۱۹۹۰ میلادی، به یکی از واژه‌های محوری علوم اجتماعی، به ویژه 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 (برک‌پور و اسدی: ۱۳۸۷: ۱۸۸).

حکمروایی خوب شهری^۱ یکی از چهار مشخصه توسعه پایدار و از ابزار آن به حساب می‌آید که از دهه ۱۹۸۰ به بعد در ادبیات توسعه مطرح شده است. براساس آن کشورهای در حال توسعه در راستای استقرار و نهادینه سازی جامعه مدنی و مشارکت اجتماعی در امور، برنامه‌ها و فعالیت‌های پیش‌رو را تعریف و تدوین می‌نمایند. لذا هدف حکمروایی خوب، توسعه انسانی پایدار و در کنار آن ایجاد شهری پایدار است که در آن، ضمن تاکید بر توجه به کاهش فقر، ایجاد اشتغال و رفاه پایدار، حفاظت و تجدید حیات محیط زیست و رشد و توسعه زنان، رویکرد فراهم

منظور تقویت پایه‌های نظری از مطالعات اسنادی نیز بهره گرفته شد.

جامع آماری تحقیق، ۴۲۶۱۳ خانوار ساکن شهر ایلام (بر اساس سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۹۰) و حجم نمونه ۳۹۷ نفر سرپرست خانوار، که به روش تصادفی و با استفاده از فرمول کوکران، انتخاب شده‌اند. برای پایایی پرسش‌نامه که به دقت، اعتمادپذیری و ثبات نتایج آزمون اشاره می‌کند از ضریب آلفای کرونباخ، استفاده شده است، که مقدار محاسبه شده ۰,۷۶، به دست آمده است. به منظور سنجش نواحی چهارده‌گانه شهر ایلام به لحاظ شاخص‌های حکمروایی خوب شهری، سه شاخص پاسخ‌گویی، مسئولیت‌پذیری و قانون‌مندی، که از نظر اکثر محققان و از جمله کارشناسان سازمان ملل، از مهمترین و اثرگذارترین معیارها و ویژگی‌های حکمروایی خوب شهری که قابلیت اندازه‌گیری و سنجش را نیز داشته باشند، همین سه شاخص را اساسی‌تر می‌دانند، بنابراین در این مقاله این سه شاخص انتخاب شده و مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته است. تحلیل داده‌های حاصله به صورت کمی و با استفاده از آزمون T-test صورت گرفته است. آزمون t تک نمونه‌ای زمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد که یک نمونه از جامعه داریم و می‌خواهیم میانگین آن را با یک حالت معمول و رایج استاندارد و یا حتی یک عدد مورد انتظار مقایسه کنیم. در این آزمون فرض بر این است که نمونه‌ای به حجم n و میانگین m را از یک جامعه انتخاب کرده‌ایم و می‌خواهیم بدانیم آیا می‌توان این نمونه را یک نمونه تصادفی از جامعه دانست یا خیر؟ این آزمون ممکن است به این شرح اجرا شود که ابتدا عددی را برای میانگین جامعه فرض کنیم سپس از طریق آزمون t تعیین کنیم که این فرضیه صحیح است یا خیر. از این آزمون می‌توان برای مقایسه میانگین یک نمونه با یک عدد ثابت یا ادعا نیز استفاده کرد. آزمون میانگین یک جامعه بر مبنای توزیع T، یک آزمون پارامتری است که در آن به این موضوع پرداخته می‌شود که میانگین یک جامعه به چه میزان از یک مقدار ثابت بیشتر و یا کمتر است.

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.

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 به روند ذکر شده، می‌توان اهداف کلان ذیل را برای حکمرانی شهری بیان کرد:

- بازساخت جامعه مدنی برای تقویت و اعتلای بیشتر سازمان‌ها، نهادها و جوامع محلی؛
- 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 به‌طور 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 پژوهش، روش این پژوهش توصیفی-تحلیلی می‌باشد. داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز پژوهش به دو شیوه کتابخانه‌ای (کتاب، آمارنامه و...) و میدانی (پرسش‌نامه) گردآوری شده است. اخذ داده‌های مورد نیاز به صورت پیمایشی بوده و با استفاده از تنظیم و تکمیل پرسش‌نامه انجام گرفته است. علاوه بر این، به

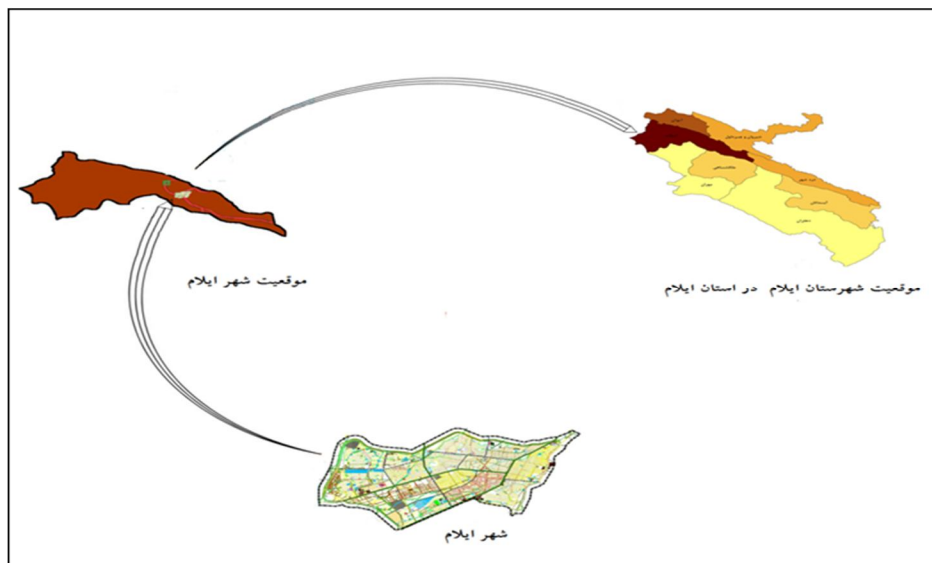
جدول ۱: جامعه آماری تحقیق در نواحی چهارده گانه

ناحیه	فراوانی	درصد
مرکزی	۲۵	۶.۳
کن	۲۶	۶.۵
یان یور	۴۰	۱۰.۱
استانداری	۲۵	۶.۳
سیزی آباد	۵۰	۱۳.۶
یان یوز	۶۰	۱۵.۱
شادآباد	۲۰	۵
نوروز آباد	۳۴	۸.۶
پیچ آشوری	۱۷	۴.۳
صدا و سیما	۱۵	۳.۸
آزادگان	۲۶	۶.۵
رزمندگان	۲۵	۶.۳
جانیازان	۱۹	۴.۸
ویرین چالیمار	۱۵	۳.۸
جمع	۳۹۷	۱۰۰

محدوده و قلمرو پژوهش

شهرستان ایلام یکی از شهرستان‌های استان ایلام است که در شمال غرب استان واقع شده و مرکز آن شهر ایلام است. محدوده جغرافیایی پژوهش، شهر ایلام می‌باشد. این شهرستان دارای ۲ بخش است که شامل ۲ شهر و ۴ دهستان و ۷۸ آبادی دارای سکنه است. در آبان ماه سال ۱۳۹۰ جمعیت شهرستان

۲۱۳۵۷۹ نفر بوده است که از این تعداد ۸۳/۳۴ درصد در نقاط شهری و ۱۶/۵۰ درصد در نقاط روستایی سکونت داشته و بقیه غیرساکن بوده‌اند. جمعیت شهر ایلام به‌عنوان مرکز استان ایلام در سرشماری عمومی نفوس و مسکن در سال ۱۳۹۰ برابر ۱۷۲۲۱۳ نفر و تعداد خانوار ساکن شهر ایلام ۴۲۶۱۳ خانوار بوده است (استانداری ایلام، ۱۳۹۲: ۲۹).



شکل ۱: موقعیت شهر ایلام در استان و شهرستان ایلام

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 نیز شاخص‌های بانک جهانی و برنامه توسعه سازمان ملل بوده است و از میان این هشت شاخص در این تحقیق سه شاخص پاسخ‌گویی، مسئولیت‌پذیری و قانون‌مندی مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته و در عمل این شاخص‌ها بیش از ۹۰ درصد کارکردهایی که امکان اندازه‌گیری داشته و چگونگی حکمرانی خوب شهری را پوشش می‌دهند، در بر می‌گیرند؛ لذا بررسی و تحلیل این شاخص‌ها ما را از سنجش سایر معیارها بی‌نیاز می‌سازد.

شاخص پاسخ‌گویی: پاسخ‌گویی از ویژگی‌های حکمروایی خوب است. به این معنی که کلیه نهادها و مؤسسات اعم از دولتی، عمومی و خصوصی باید پاسخگوی مردم و همچنین مؤسسات ذی‌نفع باشند. این معیار دو نکته مکمل را در بر دارد؛ مسئولان شهری باید نیازها و خواسته‌های شهروندان را دریافته و بپذیرند و هم نسبت به آن واکنش و پاسخ مناسب نشان دهند. بنابراین همسویی خواسته‌های شهروندان و اقدام مسئولان، ضروری است. مقصود از پاسخ‌گویی این است که حکمرانی خوب مستلزم آن است که نهادها و فرایندهای دولتی موجود در یک کشور به گونه‌ای طراحی شده باشند که در یک چارچوب زمانی معقول و منطقی، خدمات را به ذی‌نفعان مربوط ارائه نمایند. پاسخ‌گویی شرط اصلی حاکمیت خوب است. در این پژوهش برای سنجش این معیار از سه زیر شاخص استفاده شده است:

- پاسخ‌گویی مسئولین در جلسات عمومی با شهروندان
- عمل به وعده‌های داده شده به مردم توسط مدیران شهری

- ساز و کار انتقال خواسته‌های شهروندان

برای سنجش میزان پاسخ‌گویی مسئولان شهری از آزمون t-test تک نمونه‌ای استفاده شده است که نتایج آن به شرح زیر است:

هسته‌های اولیه شهر ایلام، روستاهای پراکنده‌ای هستند که محل بیلاقی ایلات و عشایر بوده‌اند. از ترکیب و بهم پیوستن این روستاها، شهر ایلام شکل گرفته است. در سال ۱۳۳۵ وسعت شهر ۱۰۱ هکتار بود اما تا سال ۱۳۹۰، با رشد ۱۸۰۰ درصدی به بیش از ۱۸۰۰ هکتار رسید؛ از دلایل رشد سریع آن می‌توان به تمرکز نیمی از 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. شهر ایلام به واسطه مرکزیت اداری و سیاسی اهمیت خاصی دارد و طبق آمار سال ۱۳۹۰ بیش از ۸۰ درصد از جمعیت کل شهرستان را در خود جای داده است (ملکی‌پور و ملکی، ۱۳۹۱: ۳).

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی پژوهش نشان می‌دهد که از تعداد ۳۹۷ نفر پاسخگویان به پرسش‌نامه، تعداد ۲۹۷ نفر یعنی ۷۵ درصد مرد و ۱۰۰ نفر یعنی ۲۵ درصد زن بودند. از نظر توزیع سنی پاسخ‌دهندگان، ۳۱ درصد زیر ۳۰ سال، ۳۶ درصد ۳۰ تا ۴۵ سال، ۲۲ درصد بین ۴۵ تا ۶۰ سال و ۱۱ درصد ۶۰ ساله و بالاتر بوده‌اند. تعداد افرادی که دارای تحصیلات دیپلم و پایین‌تر از آن بودند برابر با ۴۵ درصد، ۲۰ درصد دارای مدرک کاردانی و ۳۵ درصد مدرک لیسانس و یا بالاتر داشته‌اند. از نظر اشتغال ۱۶ درصد از مجموع پاسخگویان بیکار، ۲۷ درصد دارای شغل دولتی، ۱۴ درصد کارگر، ۳۵ درصد مشاغل بخش خصوصی و شغل آزاد و ۸ درصد دارای مشاغل دیگر بوده‌اند. بر اساس مبانی نظری تحقیق، و 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، قانون‌محوری، عدالت و برابری، شفافیت، اجماع محوری و کارآیی و اثربخشی، به عنوان اصلی‌ترین شاخص‌های سنجش متغیر حکمروایی خوب در محافل

جدول ۲: 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	.۰۰۰	۵
عمل به وعده	۳۹۷	۳	۲,۱۱	۰,۹۹۴	۳۹۶	-۸,۵۴۳	.۰۰۰	۵
انتقال خواسته	۳۹۷	۳	۲,۲۰	۰,۸۹۷	۳۹۶	-۸,۵۳۰	.۰۰۰	۵
پرسش اصلی	۳۹۷	۳	۲,۰۸	۰,۷۶۴	۳۹۶	-۸,۳۴۰	.۰۰۰	۵

مأخذ: یافته‌های پژوهش توسط نگارندگان، ۱۳۹۴

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 مولفه پاسخ‌گویی، پایین‌تر از حد متوسط طیف لیکرت (۳) ارزیابی نموده‌اند.

شاخص مسئولیت‌پذیری: مسئولیت‌پذیری را می‌توان یکی از کلیدی‌ترین مولفه‌های حکمرانی خوب به شمار آورد. این معیار بر مسئول بودن و به عبارت گویاتر، چگونگی حساب پس دادن مسئولان و تصمیم‌گیران در قبال شهروندان استوار است. در این پژوهش برای سنجش این معیار از سه زیر شاخص استفاده شده است:

- مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی مدیران شهری در خصوص عملکرد خود

- جبران خسارات ناشی از تصمیمات مدیران شهری به شهروندان

- ارائه گزارشات عملکردی فصلی و سالیانه توسط مدیریت شهری به شهروندان

برای سنجش میزان مسئولیت‌پذیری از آزمون t-test استفاده شده که نتایج آن به شرح زیر است:

با توجه به جدول بالا و با تاکید بر میزان t بدست آمده (-۹,۷۸۹) که در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار است. می‌توان گفت بین میانگین واقعی (۲,۱۳) و میانگین فرضی (۳) تفاوت معنی‌دار است و از آنجایی که میانگین واقعی بدست آمده کمتر از میانگین فرضی است می‌توان به این نتیجه رسید از دیدگاه شهروندان مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی مدیران شهری در خصوص عملکرد خود در سطح پایینی قرار دارد.

با توجه به جدول بالا و با تاکید بر میزان t به دست آمده (-۱۰,۷۰۹) که در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار است. می‌توان گفت بین میانگین واقعی (۱,۹۶) و میانگین فرضی (۳) تفاوت معنی‌دار است و از آنجایی که میانگین واقعی بدست آمده کمتر از میانگین فرضی است می‌توان به این نتیجه رسید که میزان رضایت شهروندان ایلامی از پاسخ‌گویی مسئولان سازمان‌های شهری در جلسات عمومی در سطح مطلوب قرار ندارد.

با توجه به جدول بالا و با تاکید بر میزان t به دست آمده (-۸,۵۴۳) که در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار است. می‌توان گفت بین میانگین واقعی (۲,۱۱) و میانگین فرضی (۳) تفاوت معنی‌دار است و از آنجایی که میانگین واقعی به دست آمده کمتر از میانگین است می‌توان به این نتیجه رسید که شهروندان از عمل به وعده‌های داده شده توسط مدیران سازمان‌های شهری رضایت نداشته و مدیران شهری کمتر به وعده‌های خود عمل کرده‌اند.

با توجه به جدول بالا و با تاکید بر میزان t به دست آمده (-۸,۵۳۰) که در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار است. می‌توان گفت بین میانگین واقعی (۲,۲۰) و میانگین فرضی (۳) تفاوت معنی‌دار است و از آنجایی که میانگین واقعی به دست آمده کمتر از میانگین فرضی است می‌توان به این نتیجه رسید که از دیدگاه شهروندان، ساز و کار انتقال خواسته‌های شهروندان به مدیران شهری در سطح نامطلوبی قرار ندارد.

در مجموع با توجه به جدول بالا و با تاکید بر میزان t به دست آمده (-۸,۳۴۰) که در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار است. می‌توان گفت بین میانگین واقعی (۲,۰۸) و میانگین فرضی (۳) تفاوت معنی‌دار است.

جدول ۳: 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	۰.۰۵
جبران خسارت	۳۹۷	۳	۲,۱۹	۰.۹۴۲	۳۹۶	-۸,۲۳۷	۰.۰۰۰	۰.۰۵
ارائه گزارش	۳۹۷	۳	۲,۱۰	۰.۹۲۰	۳۹۶	-۹,۳۴۷	۰.۰۰۰	۰.۰۵
پرسش اصلی	۳۹۷	۳	۲,۱۴	۰.۹۸۱	۳۹۶	-۹,۸۴۵	۰.۰۰۰	۰.۰۵

مأخذ: یافته‌های پژوهش توسط نگارندگان، ۱۳۹۴

از آنجایی که میانگین واقعی به‌دست آمده کمتر از میانگین فرضی است می‌توان به این نتیجه رسید که از دیدگاه شهروندان شاخص مسئولیت‌پذیری در سطح پایینی قرار دارد و پایین‌تر از سطح متوسط طیف لیکرت (۳) قرار دارد.

شاخص قانون‌مندی:

این که تا چه میزان قوانین در یک جامعه واقعی است و می‌توان به اجرای آنها اطمینان داشت با این شاخص ارزیابی می‌شود. حکمروایی خوب مستلزم وجود چارچوب‌های قانونی عادلانه و اجرای دقیق و برابر و بی‌طرفانه آن است. منظور از قانون‌مندی، وجود قوانین کارآمد، رعایت عادلانه چهارچوب‌های قانونی در تصمیم‌گیری و دوربودن دست افراد غیر مسئول از تصمیم‌گیری‌هاست. برای سنجش این معیار از سه زیر شاخص استفاده شده است:

- میزان سوءاستفاده مدیران شهری از اختیارات خود به نفع بستگان و نزدیکان
- میزان تاثیرپذیری مدیران شهری از افراد ذی‌نفوذ (صاحبان قدرت و ثروت) در اتخاذ تصمیمات
- میزان مقاومت مدیران شهری در برابر رفتارهای غیرقانونی شهروندان

با توجه به جدول بالا و با تاکید بر میزان به‌دست آمده (۸,۲۳۷-) که در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار است. می‌توان گفت بین میانگین واقعی (۲,۱۹) و میانگین فرضی (۳) تفاوت معنی‌دار است و از آنجایی که میانگین واقعی به دست آمده کمتر از میانگین فرضی است می‌توان گفت شهروندان از عملکرد مدیران شهری در ارتباط با جبران خسارت به آنان به خاطر اتخاذ تصمیمات اشتباه، رضایت نداشته و در نتیجه میزان مسئولیت‌پذیری در سطح پایینی قرار دارد. با توجه به جدول بالا و با تاکید بر میزان t به‌دست آمده (۹,۳۴۷-) که در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار است. می‌توان گفت بین میانگین واقعی (۲,۱۰) و میانگین فرضی (۳) تفاوت معنی‌دار است و از آنجایی که میانگین واقعی به‌دست آمده کمتر از میانگین فرضی است می‌توان به این نتیجه رسید که از دیدگاه شهروندان رایه گزارشات عملکرد فصلی و سالیانه توسط مسئولان سازمان‌های شهری به شهروندان در سطح پایینی قرار دارد.

بنابراین براساس جدول بالا و با تاکید بر میزان t به‌دست آمده (۹,۸۴۵-) که در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار است می‌توان گفت بین میانگین واقعی (۲,۱۴) و میانگین فرضی (۳) تفاوت معنی‌دار است و

جدول ۴: میزان قانون‌مندی مدیران شهری

متغیر	تعداد	میانگین فرضی	میانگین واقعی	انحراف معیار	درجه آزادی	T	سطح معناداری	سطح خطا
سوء استفاده مدیران	۳۹۷	۳	۳,۳۰	۱,۱۷۸	۳۹۶	۲,۴۰۲	۰,۱۸	۰,۰۵
تاثیرپذیری مدیران از افراد ذی‌نفوذ	۳۹۷	۳	۳,۷۵	۰,۹۹۵	۳۹۶	۷,۱۶۱	۰,۰۰	۰,۰۵
مقاومت مدیران	۳۹۷	۳	۳,۷۱	۴,۰۷۲	۳۹۶	۱,۶۷۳	۰,۰۹	۰,۰۵
پرسش اصلی	۳۹۷	۳	۳,۵۴	۰,۹۸۳	۳۹۶	۲,۹۷۵	۰,۰۰	۰,۰۵

مأخذ: یافته‌های پژوهش توسط نگارندگان، ۱۳۹۴

بهینه شهرها نمی‌باشد؛ به همین دلیل در سال‌های اخیر رویکردهای متعددی در حوزه مدیریت شهری به منظور عملکرد بهینه این مدیریت مطرح شده که از جمله 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 امور مربوط به سرنوشت‌شان و پذیرش نظرها و تصمیم‌های همه ذی‌نفعان به دنبال ایجاد وسایلی برای تسهیل مشارکت فعال و خودجوش می‌باشد. مؤلفه‌هایی چون شفافیت، پاسخگویی، مشارکت، قانون‌مداری، کارآمدی، اجماع‌گرایی و عدالت می‌تواند به عنوان تنها راه‌هایی از مشکلات فعلی و ترسیم مطلوب چشم‌انداز آینده، نقش محوری در برنامه‌های مدیریت شهری ایفا کند. این مقاله به بررسی و تحلیل حکمروایی خوب شهری در نواحی چهارده گانه شهر ایلام پرداخته و بر اساس نتایج آزمون تی تک نمونه ای، پاسخگویان سطح حکمروایی خوب را در شهر ایلام کمتر از حد متوسط طیف لیکرت (۳) ارزیابی نموده‌اند؛ نتیجه اینکه نظام مدیریت شهری ایلام به رغم تلاش‌های خود نتوانسته است رضایت شهروندان را جلب نماید و سطح سه شاخص تعیین‌کننده حکمروایی خوب یعنی پاسخگویی - مسئولیت‌پذیری و قانون‌مندی را پایین‌تر از حد متوسط طیف لیکرت ارزیابی نموده‌اند. با در نظر گرفتن اینکه حکمروایی خوب شهری به صورت طیفی با درجه بندی ضعیف تا قوی است، این موضوع اثبات می‌شود که هر چه حکمروایی خوب شهری و شاخص‌های آن شرایط بهتری را داشته باشند و با حرکت جامعه به سمت قطب مثبت طیف می‌توان مسائل شهری را برطرف یا کمتر نمود و با اعمال این شیوه نوین مدیریتی به توسعه شهری پرداخت. بر این اساس هر چه شرایط استقرار و پایداری حکمروایی خوب شهری و عناصر و ارکان آن بهتر و بیشتر شود، کیفیت زندگی شهری بهبود و عملی‌تر می‌گردد.

با توجه به جدول بالا و با تاکید بر میزان t به دست آمده (۲,۴۰۲) که در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار است می‌توان گفت بین میانگین واقعی (۳,۳۰) و میانگین فرضی (۳) تفاوت معنی‌دار است و از آنجایی که میانگین واقعی به دست آمده بیشتر از میانگین فرضی است می‌توان به این نتیجه رسید که از دیدگاه شهروندان میزان سوءاستفاده مدیران شهری از اختیارات خود به نفع بستگان و نزدیکان زیاد نبوده است.

با توجه به جدول بالا و با تاکید بر میزان t به دست آمده (۷,۱۶۱) که در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار است. می‌توان گفت بین میانگین واقعی (۳,۷۵) و میانگین فرضی (۳) تفاوت معنی‌دار است و از آنجایی که میانگین واقعی به دست آمده بیشتر از میانگین فرضی است می‌توان به این نتیجه رسید که از دیدگاه شهروندان، میزان تاثیرپذیری مدیران شهری از افراد ذی‌نفع در اتخاذ تصمیمات در سطح بالایی نبوده است. با توجه به جدول بالا و با تاکید بر میزان t به دست آمده (۱,۶۷۳) که در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار است، می‌توان گفت بین میانگین واقعی (۳,۷۱) و میانگین فرضی (۳) تفاوت معنی‌دار است و از آنجایی که میانگین واقعی به دست آمده بیشتر از میانگین فرضی است می‌توان به این نتیجه رسید که از دیدگاه شهروندان میزان مقاومت مدیران شهری در برابر رفتارهای غیرقانونی شهروندان در سطح بالایی قرار دارد.

به طور کلی با توجه به میزان t به دست آمده (۲,۹۷۵) که در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار است. می‌توان گفت بین میانگین واقعی (۳,۵۴) و میانگین فرضی (۳) تفاوت معنی‌دار است و از آنجایی که میانگین واقعی به دست آمده بیشتر از میانگین فرضی است می‌توان به این نتیجه رسید که از دیدگاه شهروندان، شاخص قانونمندی در سطح متوسط به بالای طیف لیکرت قرار دارد.

نتیجه‌گیری

مدیریت شهری به شکل سنتی با توجه به پیچیده‌تر شدن مشکلات شهری، جوابگوی اداره

تاثیر آن بر مشارکت در محله هاشمیه شهر مشهد، اولین همایش ملی جغرافیا، شهرسازی و توسعه پایدار، اسفندماه ۱۳۹۲، تهران.

۹. کاظمیان، غلامرضا. ۱۳۸۶. درآمدی بر الگوی حکمرانی شهری، فصلنامه جستارهای شهرسازی، شماره ۲۰-۱۹، بهار ۱۳۸۶، تهران.

۱۰. مرکز آمار ایران. ۱۳۹۰. سرشماری عمومی نفوس و مسکن، استانداری ایلام، معاونت برنامه‌ریزی.

۱۱. مرکز سکونت‌گاه‌های انسانی سازمان ملل متحد (هابیتات)، شهرها در فرایند جهانی شدن، گزارش جهانی سکونت‌گاه‌های انسانی، ترجمه رضا پورخرمدند و دیگران، مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، چاپ اول ۱۳۸۸، تهران.

۱۲. ملکی‌پور، موسی. محمدملکی. ۱۳۹۱. اسکان غیر رسمی چالشی فراروی توسعه پایدار شهری، همایش معماری پایدار و توسعه شهری، بوکان.

۱۳. موحد، علی. موسی‌کمان رودی. فرزانه ساسان‌پور و سجاد قاسمی کفرودی. ۱۳۹۳. بررسی حکمروایی خوب شهری در محله‌های شهری (مورد مطالعه منطقه ۱۹ شهرداری تهران)، فصلنامه مطالعات برنامه‌ریزی شهری، سال دم، شماره هفتم، پاییز ۱۳۹۳، مازندران، دانشگاه مازندران.

۱۴. نوبری، نازک. محمدرحیمی. ۱۳۸۹. حکمروایی خوب شهری (یک ضرورت تردیدناپذیر)، مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، دانش شهر شماره ۱۱، خرداد ۱۳۸۹، تهران.

15. Lewis, dan and jaana mioch, 2005. Urban vulnerability and good governance.
16. UN-HABITAT, 2009. Urban Governance index (UGI) a tool to measure progress in achieving good urban governance. www.un habitat.org.
17. UNCHS, 1997. United Nations Commission on Human Settlements
18. Unchs, 2000. Norms For Good Urban Governance, www.UNCHS.org
19. UN-HABITAT, 2003. Urban Management Program (UMP), what is the Urban Management Programme.

از آنجایی که سطح تمام شاخص‌های حکمروایی خوب به غیر از شاخص قانون‌مندی، پایین‌تر از سطح متوسط طیف لیکرت است لذا می‌توان گفت که نواحی شهر ایلام از لحاظ این معیارها در سطح نامطلوب قرار دارند و با توجه به میانگین‌های هر شاخص، با تقویت هر چه بیشتر این شاخص‌ها، مسئولان مرتبط می‌توانند سطح حکمرانی خوب را در شهر ایلام ارتقاء بخشند.

منابع

۱. ابراهیم‌زاده، عیسی. مرتضی اسدیان. ۱۳۹۲. تحلیل و ارزیابی میزان تحقق پذیری حکمروایی خوب شهری در ایران مورد شناسی: شهر کاشمر، جغرافیا و آمایش شهری - منطقه‌ای، شماره ۶، سیستان و بلوچستان، دانشگاه سیستان و بلوچستان.
۲. اسماعیل‌زاده، حسن. مظفر صرافی. ۱۳۸۵. جایگاه حکمروایی خوب برنامه‌ریزی شهری، طرح متری تهران، فصلنامه مدرس علوم انسانی، دوره ۱۰، شماره ۴۸، پاییز ۱۳۸۵، تهران.
۳. برک پور، ناصر. ۱۳۸۵. حکمروایی شهری و نظام اداره شهرها در ایران، اولین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مشهد، دانشگاه فردوسی مشهد.
۴. برک پور، ناصر. ایرج اسدی. ۱۳۸۷. نظریه‌های مدیریت و حکمروایی شهری، انتشارات معاونت پژوهشی، تهران، دانشگاه هنر تهران.
۵. پاتر، ب. رابرت. ایونز، سلی لویید. ۱۳۸۴. شهر در جهان در حال توسعه، ترجمه کیومرث ایراندوست و دیگران، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، تهران.
۶. تقوایی، علی‌اکبر. رسول تاجدار. ۱۳۸۸. درآمدی بر حکمروایی خوب شهری در رویکردی تحلیلی، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۳، بهار ۱۳۸۸، تهران.
۷. شریفیان‌ثانی، مریم. ۱۳۸۰. مشارکت شهروندی حکمرانی شهری و مدیریت شهری؛ فصلنامه مدیریت شهری. شماره ۸، زمستان ۱۳۸۰، تهران.
۸. شکوهی، محمداجزا. میترا مومنی. ۱۳۹۲. بررسی میزان آگاهی شهروندان از خدمات رسانی شهرداری و