

## Evaluating the Performance of Urban Management With Emphasis on Indicators of Good Governance Case Study: Ahvaz city

Yasin Kavehpour<sup>1</sup>, Nasser Eghbali<sup>2\*</sup>, Farhad Hamzeh<sup>3</sup>.

1- Department of Geography, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

2- Department of Geography, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

3- Department of Geography, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Received: 22 December 2021

Accepted: 25 April 2022

### Extended Abstract

#### Introduction

The growing trend of population and urbanization and the emergence of numerous economic, social and environmental problems on the one hand and inefficient methods of management and control of urban development, to solve these problems and bottlenecks on the other hand, has created unhealthy cities. Undoubtedly, one of the main causes of such disorders and instabilities is managerial challenges.

In Iran, urban management has been influenced by the government for reasons such as centralism, exogenousness of urban programs and plans, rent economy and oil-based, and has constantly moved away from systematic and integrated management and turned to sectoral management, as well as the urbanization process. And the issues that arise from it are backward and trapped in top-down views and attitudes. This procedure exists in all organizations and urban management departments of the country's cities, and Ahvaz Municipality is no exception to this rule. This study aims to comprehensively review the background and views of researchers who have worked in this field, to assess the level of satisfaction of Ahvaz citizens with the performance of urban management in Ahvaz municipality based on indicators of good urban governance to determine the role Recognize the performance of city managers in a scientific way on citizen satisfaction. Therefore, the research question is: What are the most important governance indicators affecting the performance of urban management in Ahvaz? What is the role of governance indicators on managers' performance satisfaction?

#### Methodology

This research is applied in terms of purpose and in terms of method is in the category of descriptive-analytical research. Data collection in this study is documentary and field studies and the data collection tool is a questionnaire. Research indicators are counted from theoretical foundations and studies. The statistical population included the citizens of Ahvaz. According to the latest census, the statistical population is 1184788 people, which is considered as a sample size using the Cochran's formula and a simple random method of 384 people. To assess the validity of the extracted indicators, face validity was used. For this purpose, a questionnaire in which the research indicators were designed was provided to 30 participants. For reliability of the questionnaire, Cronbach's alpha test was used. The test results obtained with a coefficient of 0.763 indicate the reliability and reliability of the questionnaire. In order to analyze the data and answer the research question, SPSS software and structural equation method and pls model were

---

\*. Corresponding Author (Email: [naseer.eghbal.52@gmail.com](mailto:naseer.eghbal.52@gmail.com))

used.

### **Results and discussion**

The reliability of the indicators, convergent validity and divergent validity were used to measure the fit of the measurement model. Cronbach's alpha values for all indices are greater than 0.7 and indicate acceptable reliability. Combined reliability criterion is another evaluation criterion for determining the reliability of structures in the partial least squares method. Given that a value above 0.7 is acceptable for this criterion, it can be concluded that the value of all indicators is acceptable and the proper fit of the measurement models is confirmed. Regarding the indicators of the present study, the values of divergent validity criteria in the first row of the column of each index are higher than other values obtained for the same index and the mean value of variance extracted for the index is above 0.5 and is acceptable. Therefore, divergent validity of indicators is also acceptable. In the present study, the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) has been used to evaluate the structural model. The coefficient of determination for the indicators of consensus, efficiency, participation, justice, equality and transparency has been obtained with 0.577, 0.342, 0.538, 0.707, 0.677. This means that 0.577 percent of the changes in consensus and 0.342 percent of the changes in efficiency and 0.5388 of participation and 0.707 of justice and equality and finally 0.677 of transparency by other components of the model Structurally defined. This index is not calculated for exogenous components (in this study, the index of accountability and legality). The study of path coefficients shows that among the obtained coefficients, the effect of efficiency and effectiveness on governance with the coefficient of 0.839 has the highest score and indicates that it has the highest impact on the formation of governance. The orbital law index with a coefficient of 0.791 is in second place in terms of influencing the formation of governance. Participation with a coefficient of 0.770 of the third degree has the effect on the formation of governance and consensus index with 0.728, accountability index with 0.696, accountability index with 0.678, transparency index with 0.637 And the index of justice and equality with 0.604 have an effect on the occupation of governance, respectively. Finally, good governance with a coefficient of 0.745 will affect the performance of city managers.

### **Conclusion**

The performance of urban management and its application in the level of management satisfaction can be evaluated by measuring the indicators of good urban governance such as participation, transparency, responsibility, accountability, efficiency and effectiveness, rule of law, justice and equality, consensus. Achieving these principles can be used as a communication mechanism between citizens and managers and the organization's appropriate response to citizens and clients and ultimately satisfaction with the performance of city managers. Therefore, it can be said that one of the important components in improving the performance of urban management is to achieve citizen satisfaction.

The results of the study of path coefficients show that among the obtained coefficients, the effect of efficiency and effectiveness on governance with the coefficient of 0.839 has the highest score and indicates that it has the highest impact on the formation of governance.

**Keywords:** Urban management, Good Governance, Citizen Satisfaction, Ahvaz Municipality.

## ارزیابی عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر شاخص‌های حکمروایی خوب مطالعه موردی: شهر اهواز\*

یاسین کاوه پور - گروه جغرافیا، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران  
ناصر اقبالی<sup>۱</sup> - گروه جغرافیا، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران  
فرهاد حمزه - گروه جغرافیا، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۲/۰۵

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۰/۰۱

### چکیده

عملکرد مدیریتی به‌عنوان تنظیم‌کننده روابط میان همه ارکان سازمان و شهروندان همواره از اهمیت بسیاری برخوردار بوده است که در حوزه مدیریتی این سازوکار درونی، بدون آن که نیاز به اهرم‌های بیرونی داشته باشد قادر است رضایتمندی شهروندان را به وجود آورد. پژوهش حاضر باهدف تحلیل عملکرد مدیریت شهر (شهرداری اهواز) با تأکید بر شاخص‌های حکمروایی خوب از منظر شهروندان به این مهم پرداخته است. روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و متدولوژی پژوهش توصیفی - تحلیلی است. جامعه آماری شامل شهروندان شهر اهواز می‌باشند که بر اساس فرمول کوکران و با استفاده از روش تصادفی ساده ۳۸۴ نفر از آن‌ها به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار spss و pls استفاده شد. نتایج نشان داد که در میان ضرایب به‌دست‌آمده تأثیر کارایی و اثربخش بر حکمروایی با کسب ضریب ۰/۸۳۹ بیشترین امتیاز را کسب نموده و نشانگر این است که بالاترین میزان تأثیرگذاری بر شکل‌گیری حکمروایی را دارد. شاخص قانون مداری با ضریب ۰/۷۹۱ در رتبه دوم، مشارکت با ضریب ۰/۷۷۰ درجه سوم میزان اثرگذاری بر شکل‌گیری حکمروایی را به خود اختصاص داده است و شاخص اجماع‌گرایی با ۰/۷۲۸، شاخص پاسخگویی با ۰/۶۹۶، شاخص مسئولیت‌پذیری با ۰/۶۷۸، شاخص شفافیت با ۰/۶۳۷ و شاخص عدالت و برابری با ۰/۶۰۴ به ترتیب بر شکل‌گیری حکمروایی تأثیرگذاری دارند. درنهایت حکمروایی خوب با ضریب ۰/۷۴۵ بر عملکرد مدیران شهری تأثیر خواهد داشت.

**واژگان کلیدی:** مدیریت شهری، حکمروایی خوب، رضایتمندی شهروندان، شهرداری اهواز.

\* این مقاله برگرفته از رساله آقای یاسین کاوه پور به راهنمایی نویسنده دوم و مشاوره نویسنده سوم در دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی می‌باشد.

## مقدمه

روند رو به رشد جمعیت و شهرنشینی و بروز مشکلات متعدد اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی از یکسو و ناکارآمد بودن روش‌های مدیریت و کنترل توسعه شهری، جهت رفع مشکلات و تنگناهای مذکور از سوی دیگر، شهرهای نابسامان را خلق نموده است. بدون شک یکی از اصلی‌ترین علت‌های ایجاد چنین نابسامانی‌ها و ناپایداری‌ها، چالش‌های مدیریتی است (خادم‌الحسینی و بهرامی، ۱۳۹۸: ۳۲). رشد سریع و بی‌رویه جمعیت شهرنشین کارکردها و هویت شهری را تغییر داده است و مدیریت شهری را به یکی از پیچیده‌ترین و اصلی‌ترین عرصه روابط بین مردم و حکومت تبدیل کرده است (زیاری و همکاران، ۱۳۹۹: ۲). مسائل و مشکلات شهری از طریق کاربست سیستم‌های مدیریتی سنتی منسوخ قابل حل و فصل نبوده و به همین دلیل چالش‌های مضاعفی را برای شهرها به ارمغان می‌آورند (فیروزی و همکاران، ۱۳۹۹: ۷۴). در این میان، شهرداری‌ها، به‌عنوان کامل‌ترین سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات عمومی به شهروندان (بابایی و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۶۷)، در شرایط کنونی با تغییرات، پیچیدگی‌ها و تناقضات بسیار زیادی مواجه‌اند (اکرامی و همکاران، ۱۳۹۳: ۵۷) بنابراین، در چنین سازمان‌های عمومی، طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد می‌تواند منجر به هدایت صحیح مدیران، اجرایی شهرداری در مسیر تحقق اهداف، وظایف، راهبردها و برنامه‌های توسعه و بهبود خدمات شهری، منطبق باکیفیت، هزینه و زمان موردنظر شود (خادم‌الحسینی و بهرامی، ۱۳۹۸: ۳۶). از آنجاکه شهرداری به‌عنوان نهادی عمومی، مدیریت شهر را به عهده دارد ضرورت ارزیابی و مدیریت عملکرد آن کاملاً مشهود است (احسانی فرد و احسانی فرد، ۱۳۹۲: ۹). در چنین سازمان‌هایی همچون همه سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات، عملکرد مثبت مدیران آن‌ها یکی از سرمایه‌های راهبردی در موفقیت این سازمان محسوب می‌شود. بنابراین؛ نیاز است تا مدیران شهری با دارا بودن الگوی مدیریتی مناسب در راستای رضایتمندی شهروندان تلاش کنند. چراکه رضایتمندی آن‌ها تأثیر بسزایی بر عملکرد آن‌ها در انجام وظایفی که بر عهده دارند، در ارتقاء عملکرد، افزایش بهره‌وری و اثربخشی سازمان، و بهبود ارتباطات با ارباب‌رجوع و همکاران، خودشکوفایی فردی، کاهش خطرپذیری، چگونگی انجام کارها و ... و به تبع سبب رضایت کلی آن‌ها خواهد داشت. اگرچه مدیران بایستی همه معیارها مناسب در رابطه با رضایت شهروندان مدنظر قرار دهند، اما تاکنون کمتر مدیرانی بوده‌اند که به این معیارها پرداخته باشند. ضعف مدیریت شهری و نارضایتی شهروندان، ضرورت طراحی الگوی جدید مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمروایی خوب شهری را مطرح می‌کند. یکی از مباحث بسیار مهم و درعین حال جدیدی از دهه ۱۹۸۰ به بعد در ادبیات توسعه مطرح‌شده موضوع حکمروایی خوب است که در میان رویکردهای گوناگون مطرح‌شده و در عرصه مدیریت شهری، از مطرح‌ترین رویکردهاست. این رویکرد در زمان حاضر در مجامع بین‌المللی و محافل کارشناسی تنها راه خروج از بن‌بست و فقر و توسعه‌نیافتگی شهرها تلقی می‌شود و مدیریت شهری چاره‌ای جز آن ندارد (موحد و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۴۸). رویکرد حکمروایی خوب با عنوان اثربخش‌ترین، کم‌هزینه‌ترین و پایدارترین شیوه اعمال مدیریت است (Tagvaei Tajdar, 2009: 47). و نقش مهمی را در شکل دادن فضایی مناسب برای مشارکت شهروندان ایفا می‌کند ولی در سال‌های اخیر مشارکت در طرح‌های برنامه‌ریزی کم بوده است که نشان‌دهنده شکاف قابل توجه بین نظریه و عمل است (زیاری و همکاران، ۱۳۹۹: ۵).

در ایران مدیریت شهری به دلایلی چون تمرکزگرایی، برون‌زا بودن برنامه‌ها و طرح‌های شهری، اقتصاد رانتی و مبتنی بر نفت تحت تأثیر دولت بوده است و مدام از مدیریت سیستمی و یکپارچه فاصله گرفته و به مدیریت بخشی رو آورده، همچنین از روند شهرنشینی و مسائل برآمده از آن، عقب‌مانده و در دیدگاه‌ها و نگرش‌های از بالا به پایین گرفتار شده است (حکمت‌نیا و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۴۵). این رویه در همه سازمان و بخش‌های مدیریت شهری شهرهای کشور نیز وجود دارد و شهرداری اهواز نیز از این قاعده مستثنی نیست. این پژوهش بر آن است تا ضمن بررسی جامع پیشینه و دیدگاه محققانی که در این حوزه فعالیت داشته‌اند، میزان رضایتمندی شهروندان شهر اهواز از عملکرد مدیریت شهری

بخش شهرداری اهواز با تکیه بر شاخص‌های حکمروایی خوب شهری مورد ارزیابی قرار دهد تا بر اساس آن نقش عملکردی مدیران شهری به شیوه علمی بر رضایتمندی شهروندان شناخته شود. لذا سؤال پژوهش این است: مهم‌ترین شاخص‌های حکمروایی اثرگذار بر عملکرد مدیریت شهری شهر اهواز کدام‌اند؟ نقش شاخص‌های حکمروایی بر رضایت از عملکرد مدیران چگونه است؟

تاکنون مطالعاتی در زمینه ارزیابی رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری انجام شده است. در ایران نیز با تأثیرپذیری از جریانات جهانی طی دهه اخیر و در اصلاح نظام مدیریت شهری موضوع حکمروایی خوب شهری مطرح شده، همچنین در مراکز علمی و اجرایی مورد توجه قرار گرفته و مطالعات و پژوهش‌های متعددی نیز در این خصوص صورت گرفته است. در ادامه به مهم‌ترین و مرتبط‌ترین آن‌ها اشاره شده است. زیاری و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به تحلیل عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر شاخص‌های حکمروایی خوب از منظر شهروندان شهر ساری را مورد مطالعه قرار داده‌اند. نتایج نشان داده است که میانگین کل شاخص‌های حکمروایی خوب از منظر شهروندان با مقدار ۱/۹۸ از ۳ در وضعیت نامطلوبی قرار دارد. با توجه به نتایج، در بین شاخص‌های بررسی شده شاخص کارایی و اثربخشی فعالیت مدیران و مسئولان شهری با میانگین ۲/۴۶ از ۳ بیشترین میزان در بین شاخص‌ها را داشته است ولی کمتر از میانگین استاندارد است که نشان‌دهنده مؤثر نبودن روش فعالیت مدیران در عرصه شهری است و شاخص مشارکت با مقدار ۱/۶۷ از ۳ کمترین مقدار را داشته است. نتایج کلی پژوهش عدم رضایت شهروندان را بیان می‌کند. نوروزی و ابراهیمی (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان تحقق‌پذیری شاخص‌های حکمروایی خوب در نواحی روستایی شهرستان لنجان ضمن بررسی شاخص‌های حکمروایی خوب روستایی: مشارکت، مسئولیت‌پذیری، عدالت و برابری، کارایی و اثربخشی، شفافیت، اجماع‌گرایی، قانونمندی و پاسخگویی به این نتیجه رسید که میانگین همه شاخص‌ها به جز شاخص عدالت و برابری کمتر از میانگین مطلوب مورد نظر پژوهشگر قرار گرفته و به عبارتی شاخص‌های حکمروایی در نواحی روستایی شهرستان لنجان محقق نشده است. ابدالی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به تبیین چارچوب مفهومی حکمروایی خوب شهری مبتنی بر مدیریت یکپارچه شهری (نمونه موردی: کلان‌شهر تهران) پرداخته‌اند. با توجه به پژوهش جاری، تبیین چارچوب مفهومی حکمروایی خوب شهری مبتنی بر مدیریت یکپارچه شهری عملاً از سایر چارچوب‌های چندگانه و نیز مؤلفه، زیر مؤلفه و نهایتاً شاخص‌های مشخصی تمییز داده شده است که به طبع اصلی‌ترین شاخص‌های دخیل در امر حکمروایی خوب با توجه به دیدگاه یکپارچه‌سازی، شامل ۱۳ مورد شده است. میزان توزیع وزن و شدت هر ارزش نیز با احتساب روش تحقیق نشان‌دهنده، اهمیت بالای شاخص مشارکت و بعدازآن به ترتیب شاخص خدمات‌رسانی، اثربخشی، شفافیت می‌باشد که وزن هر زیر مؤلفه نیز تبیین‌گر اهمیت هر یک است با توجه به ساختار توزیع وزن برابر نیز می‌توان به میزان اهمیت هر زیر مؤلفه نیز پی برده و مؤلفه‌های فرمی و محتوایی یک چارچوب را نمایان ساخت. یغفوری و رفیعیان (۱۳۹۴) در پژوهش خود به بررسی عملکرد مدیریت شهری در رابطه با مشارکت شهروندان در امور شهری شهر فسا را مورد مطالعه قرار داده‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که ارزیابی عملکرد مدیریت شهری فسا در رابطه با افزایش مشارکت شهروندان و رضایتمندی آن‌ها عملکرد ضعیفی را نشان می‌دهد. به طوری که نتایج تحلیل داده‌ها این عملکرد را در حد کم و خیلی کم ارزیابی می‌کند. زالی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان تحلیلی بر عملکرد مدیریت شهری شهر مهاباد از منظر مشارکت و رضایتمندی شهروندی به این موضوع پرداخته است و به این نتیجه رسیده‌اند که سابقه مشارکت مردم بیشتر در زمینه مشارکت‌های فیزیکی بوده است و بین میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری و میزان رضایتمندی آن‌ها رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد. جاکا (۲۰۱۶) در مطالعه‌ای با عنوان حکمروایی خوب در آسیای

جنوب شرقی به بررسی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری حکمروایی خوب پرداخته است. جاکا در این اثر حکمروایی را یک سیستم متشکل از ارزش‌ها، سیاست‌ها و نهادهایی می‌داند که جامعه آن را مدیریت می‌کند. و درجایی دیگر حکمروایی را توانایی ایجاد و اجرای قوانین و ارائه خدمات در یک چارچوب دموکراتیک تعریف می‌کند و عواملی چون پاسخگویی، شفافیت، انعطاف‌پذیری، اثربخشی و کارایی را شناسایی نموده است و به این نتیجه رسیده است که تمرکززدایی موجب بهبود حکمروایی و افزایش کارایی در ارائه خدمات عمومی می‌شود. هندریک (۲۰۱۴) در یک مطالعه با عنوان درک حکمروائی خوب شهری: ملزومات، تغییرات و ارزش‌ها به تعریف حکمروایی خوب شهری پرداخته است. وی معتقد است که حکمروایی خوب می‌تواند به اشکال مختلفی ارائه شود و راه‌های برای ترویج ارزش‌های حکمروایی خوب وجود دارد و برای پیشرفت و گسترش این ویژگی‌های باید تلاش کرد. همچنین به این مسئله اشاره می‌کند که حکمروایی خوب شهری را می‌توان در معماری و ساختمان‌های یک شهر مشاهده کرد تأکید و تمرکز در این اثر بر چگونگی اداره امور شهری، جلب مشارکت شهروندان عادی در تصمیم‌گیری و اداره امور شهر و نقش حکومت دموکراتیک در اداره خوب امور شهری می‌باشد. درنهایت به این نتیجه رسیده است که: مشارکت، پاسخگویی، عدالت، انعطاف‌پذیری و اثربخشی مهم‌ترین شاخص‌ها در شکل‌گیری حکمروایی خوب شهری می‌باشد. این پژوهش نیز بر آن است تا با بررسی جامع و کامل شاخص‌های حکمروایی خوب شهری عملکرد مدیریت شهری شهرداری اهواز از منظر رضایتمندی شهروندان را موردسنجش قرار دهد.

### مبانی نظری

رویکرد حکمروایی خوب یکی از مطرح‌ترین رویکردها برای ارزیابی عملکرد مدیریت شهری می‌باشد. بر همین اساس رویکرد حاکم بر پژوهش حاضر نظریه حکمروایی خوب است. منظور از حکمروائی خوب، فرآیند اعمال قدرت سیاسی، اداری و اقتصادی در مدیریت امور کشورها در سطوح مختلف کلان تا محلی است که در آن؛ افراد و گروه‌ها می‌توانند به منافع خود دست یابند (worded:2017:312). در حکمروایی خوب؛ اعمال قدرت اقتصادی، سیاسی- اداری بر اساس قانون، پاسخگویی و اثربخشی است (عظیمی و همکاران، ۱۳۹۳: ۴۶) حکمروایی شامل گستره وسیعی از مشارکت‌ها و همکاری میان مردم، دولت و بخش خصوصی است و ایده‌های نظری آن به دوران ارسطو و افلاطون و ابعاد فلسفی طرح‌شده توسط آن‌ها در زمینه حکومت و شهروندی برمی‌گردد (دربان آستانه و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۵۳). حکمروایی تأکید بر افزایش دموکراسی و مشارکت شهروندان در کلیه امور مربوط به خود اعم از تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی و اجرا دارد که در آن شهروندان به‌گونه‌ای آگاهانه و فعال در تمامی امور دخالت دارند (افتخاری و همکاران، ۱۳۹۱: ۲۲). هدف حکمروایی خوب، توسعه انسانی پایدار و در کنار آن، ایجاد شهری پایدار است که در آن، ضمن تأکید بر توجه به کاهش فقر، ایجاد اشتغال و رفاه پایدار، حفاظت و تجدید حیات محیط‌زیست و رشد و توسعه زنان، رویکرد فراهم ساختن بستر مناسب جهت مشارکت و اهمیت برنامه‌ریزی مشارکتی برای توسعه و اداره شهر، ایجاد حس شهروندی و شفافیت در برنامه‌ها اهمیت بسیار دارد. در این حکمروایی، شراکت و تعامل میان سه رکن اصلی دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی در انجام پروژه‌ها و برنامه‌ها و فعالیت‌ها ضروری و لازم می‌باشد (شکوهی و مؤمنی، ۱۳۹۲، ۲). حکمروایی مؤثر شهری به‌عنوان دموکراتیک و جامع؛ طولانی‌مدت و یکپارچه؛ چند مقیاس و چند سطحی؛ منطقه‌ای؛ کارا و آگاه از عصر دیجیتال شناخته شده است (UN-Habitat, 2018). بر اساس آنچه در دیدگاه‌ها و نظریه‌های مرتبط با رهیافت حکمروایی خوب مطرح شده با یک نگرش نظام‌مند و کل‌گرا، می‌توان حکمروایی را شیوه نوین مدیریتی در اداره جامعه و نوعی مدیریت مردم سالارانه دانست که در جهت مشارکت مردم، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، شفافیت، عدالت و برابری، قانونمندی،

توافق جمعی، کارایی و اثربخشی تلاش می‌کند (عظیمی آملی و رکن‌الدین افتخاری، ۱۳۹۳: ۱۰۴). برای سنجش حکمروایی خوب، شاخص‌های متعددی توسط افراد و سازمان‌های جهانی و محلی معرفی شده‌اند که در این پژوهش با مبنای قرار دادن شاخص‌های هشت‌گانه برنامه توسعه سازمان ملل و بانک جهانی و توسعه آن‌ها با مطالعه ادبیات نظری و تجربی تحقیق شاخص‌های هشت‌گانه زیر برای سنجش وضعیت حکمروایی خوب در شهر اهواز انتخاب گردیده‌اند. مشارکت شهروندان: منظور نوعی مشارکت چند سبب است ه افراد جامعه به‌صورت آگاهانه و داوطلبانه در آن شرکت می‌کنند (یغفوری و همکاران، ۱۳۹۵: ۴۱۴).

کارایی و اثربخشی: فرآیندها و مؤسسات موجود با استفاده بهینه از منابع موجود برای تأمین نیازهای شهروندان، ارائه خدمات شهری و رضایت مردم نتایج را ارائه می‌دهند که پاسخگوی شهروندان باشد (توکلی و مؤمنی، ۱۳۹۵: ۴). شفافیت: یکی از دلایل فساد سیاسی و نابسامانی‌های اجتماعی عدم شفافیت اطلاعاتی و نبود اطلاعات صحیح است. بر طبق این شاخص امکان دسترسی آزاد به اطلاعات و سهولت توسط شهروندان فراهم باشد (حاجی نژاد و همکاران، ۱۳۹۵: ۶۸).

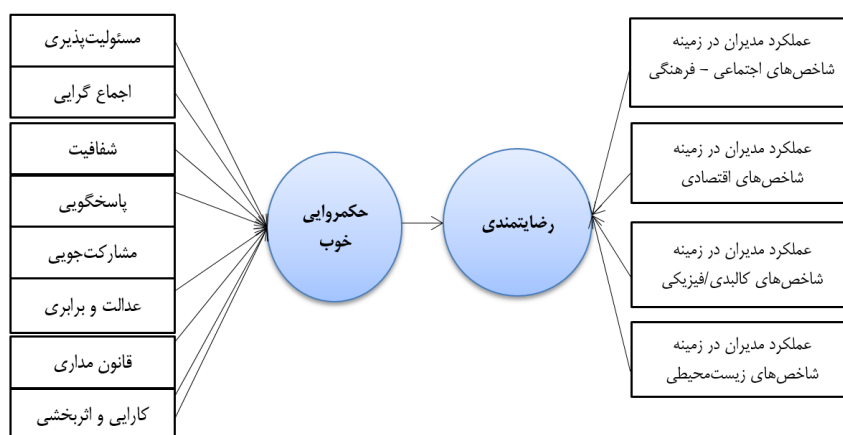
عدالت محوری: منظور از عدالت عبارت از حق دسترسی عامه مردم به خدمات اولیه، حضور مشاوران زن در نهادهای تصمیم‌گیری شهری، حمایت از نیازمندان و ایجاد محرک برای نهادهای غیررسمی (اسکندری ثانی و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۶۱).

پاسخگویی: پاسخگویی یک امر حیاتی برای حکمروایی خوب است که همه نهادهای دولتی، بخش خصوصی و سازمان‌های جامعه مدنی باید نسبت به عموم مردم و نهادهای ذی‌نفع پاسخگو باشند (Ya Peng Gharavi, 2012: 203).

مسئولیت‌پذیری: مسئولیت‌پذیر نبودن منجر به بحران‌های شدید مدیریتی و بی‌ثباتی فزاینده و حکمرانی بد و فاسد خواهد شد (محمدی و کمالی، ۱۳۹۵: ۱۵۸).

قانون‌مندی: منظور از قانون‌مندی، وجود قوانین کارآمد، رعایت عادلانه چارچوب قانونی است (توکلی‌نیا و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۴۳).

توافق جمعی: منافع همه شهروندان باید به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم توسط نهادهای قانون در نظر گرفته شود و همه گروه‌ها و شهروندان برای رسیدن به یک توافق گسترده و جمعی در نظر گرفته شوند (آدینه وند و علیان، ۱۳۹۵: ۳۱۵).



شکل شماره ۱. مدل مفهومی پژوهش

## روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی بوده و از نظر روش در زمره تحقیقات توصیفی - تحلیلی قرار دارد. با توجه به بررسی شهر اهواز در استان خوزستان به عنوان مورد مطالعه، در دسته پژوهش‌های مورد پژوهشی قرار می‌گیرد. گردآوری اطلاعات در این پژوهش از نوع مطالعات اسنادی (نظریه‌پردازها، تجارب موفق و مدل‌های پرکاربرد) و میدانی است و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. شاخص‌های پژوهش از مبانی نظری و مطالعات صورت گرفته احصاء شده‌اند. جامعه آماری شامل شهروندان شهر اهواز بودند که بر اساس آخرین سرشماری حجم جامعه آماری ۱۱۸۴۷۸۸ نفر که با استفاده از فرمول کوکران و شیوه تصادفی ساده ۳۸۴ نفر، به عنوان حجم نمونه مورد نظر قرار گرفته است. شهر اهواز دارای ۸ منطقه است که به نسبت مساوی در هر منطقه ۴۸ پرسشنامه توزیع شد. برای سنجش روایی شاخص‌های استخراج شده از روایی صوری استفاده شده، بدین منظور پرسشنامه‌ای که در آن شاخص‌های پژوهش طراحی شده در اختیار ۳۰ نفر از مشارکت‌کنندگان قرار داده شد ملاک انتخاب آن‌ها تسلط نظری و دارا بودن سوابق پژوهشی و تمایل به مشارکت آن‌ها بوده است. در این راستا از اعضای پانل خواسته شد تا به میزان مناسب بودن مؤلفه‌ها از نظر همسو و هماهنگ بودن با موضوع متناسب و از نظر تعداد و تنوع ابعاد، بر اساس طیف لیکرت (۱- کاملاً مخالفم ۲- مخالفم ۳- نظری ندارم ۴- موافقم ۵- کاملاً موافقم) رأی دهند. نتایج توسط نرم‌افزار SPSS مورد تحلیل قرار گرفته است که بر این اساس همه سؤالات میانگین بالاتر از ۳ به خود اختصاص داده‌اند. به منظور پایایی پرسشنامه نیز از آزمون آلفای کرونباخ بهره گرفته شده است. نتایج آزمون که با ضریب ۰/۷۶۳ به دست آمده است نشان‌دهنده قابلیت اعتماد و وجود پایایی پرسشنامه است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها و پاسخگویی به سوال پژوهش از نرم‌افزار SPSS و روش معادلات ساختاری و مدل pls استفاده شده است.

جدول شماره ۱. شاخص‌های پژوهش

متغیر	شاخص	زیر شاخص	منبع
مشارکت	مشارکت شهروندان در فعالیت‌های بدون دستمزد (فکری، یدی و...) - دامنه مشارکت اقشار مردم جامعه در فرایند برنامه‌ریزی و مدیریت - استفاده از آگاهی و دانش بومی شهروندان در برنامه اجرایی توسعه - مشارکت شهروندان در جلسات و گردهمایی با مدیران - مشارکت شهروندان برای سرمایه‌گذاری و مشارکت در امور شهری - مشارکت در تصمیم‌گیری مدیران	مشارکت شهروندان در فعالیت‌های بدون دستمزد (فکری، یدی و...) - دامنه مشارکت اقشار مردم جامعه در فرایند برنامه‌ریزی و مدیریت - استفاده از آگاهی و دانش بومی شهروندان در برنامه اجرایی توسعه - مشارکت شهروندان در جلسات و گردهمایی با مدیران - مشارکت شهروندان برای سرمایه‌گذاری و مشارکت در امور شهری - مشارکت در تصمیم‌گیری مدیران	رحمانی فضلی و همکاران (۱۳۹۴)
			افتخاری و همکاران (۱۳۹۱) شریف زادگان (۱۳۹۲)
شفافیت	اعلان بیلان کار مدیریت در برنامه اجرایی توسعه و شفافیت در عمل - روشن کنترل عملکرد مدیریت و گزارش عملکردها - ارائه اطلاعات درست مدیریت - اطلاع‌رسانی برای شفافیت تصمیمات و اطلاع‌رسانی برنامه‌ها - تلاش مدیریت سکونتگاه در شفاف‌سازی چگونگی تأمین مالی طرح‌ها (پروژه‌ها) و گزارش هزینه‌ها و درآمدها - تلاش مدیریت در شفاف‌سازی چگونگی تخصیص منابع و	اعلان بیلان کار مدیریت در برنامه اجرایی توسعه و شفافیت در عمل - روشن کنترل عملکرد مدیریت و گزارش عملکردها - ارائه اطلاعات درست مدیریت - اطلاع‌رسانی برای شفافیت تصمیمات و اطلاع‌رسانی برنامه‌ها - تلاش مدیریت سکونتگاه در شفاف‌سازی چگونگی تأمین مالی طرح‌ها (پروژه‌ها) و گزارش هزینه‌ها و درآمدها - تلاش مدیریت در شفاف‌سازی چگونگی تخصیص منابع و	مشکینی و همکاران (۱۳۹۳)، موسوی و دربان آستانه (۱۳۹۲)
			Jimmy, Chulu (2016)
اجماع‌گرایی	همسویی و همفکری مدیریت و شهروندان در برنامه اجرایی توسعه و فعالیت گروهی با شهروندان - ایجاد سازوکار مدیریتی برای مشورت بین سازمان‌های رسمی توسعه و شهروندان و فعالیت‌های مشارکتی مدیران - تلاش مدیریت در حمایت از منافع اکثریت (حمایت از منافع اکثریت) - تلاش مدیریت برای اقناع‌گرایی (منطق و مستند و قابل قبول و پذیرفتنی) - هماهنگی مدیران	همسویی و همفکری مدیریت و شهروندان در برنامه اجرایی توسعه و فعالیت گروهی با شهروندان - ایجاد سازوکار مدیریتی برای مشورت بین سازمان‌های رسمی توسعه و شهروندان و فعالیت‌های مشارکتی مدیران - تلاش مدیریت در حمایت از منافع اکثریت (حمایت از منافع اکثریت) - تلاش مدیریت برای اقناع‌گرایی (منطق و مستند و قابل قبول و پذیرفتنی) - هماهنگی مدیران	افتخاری و همکاران (۱۳۹۱)، فیروز نیا و قرنی آرانی (۱۳۹۴)، دویران و همکاران (۱۳۹۱) الوانی (۱۳۸۸)
			زیاری و همکاران (۱۳۹۹) مشکینی و مؤذن (۱۳۹۳)
عدالت و برابری	اجرای برابری فرصت‌های موجود در طرح‌های توسعه‌ای - عدالت در اجرا (از بعد مکانی، زمانی، فردی، جمعی) و توزیع عادلانه خدمات - تلاش مدیریت در توزیع عادلانه منابع در طرح‌های توسعه‌ای - فراهم شدن فرصت اشتغال یکسان برای شهروندان در طرح‌های توسعه‌ای (مقاومت در برابر پارتی‌بازی) - بهبود فرایند برنامه‌ریزی - بهبود فرایند اجرا - نحوه استفاده صحیح و معقول از	اجرای برابری فرصت‌های موجود در طرح‌های توسعه‌ای - عدالت در اجرا (از بعد مکانی، زمانی، فردی، جمعی) و توزیع عادلانه خدمات - تلاش مدیریت در توزیع عادلانه منابع در طرح‌های توسعه‌ای - فراهم شدن فرصت اشتغال یکسان برای شهروندان در طرح‌های توسعه‌ای (مقاومت در برابر پارتی‌بازی) - بهبود فرایند برنامه‌ریزی - بهبود فرایند اجرا - نحوه استفاده صحیح و معقول از	افتخاری و همکاران (۱۳۹۱)، صرافی و نجاتی (۱۳۹۳)، موسوی و دربان آستانه (۱۳۹۲)، دربان آستانه Jimmy, Chulu (۱۳۹۴) (2016)



	منابع در طرح‌های توسعه‌ای (فرصت‌های برابر) - استفاده صحیح و معقول از امکانات در دسترس در طرح‌های توسعه‌ای	
پاسخگویی	- پاسخگویی مدیریت در قبال وظایف در برنامه اجرایی توسعه (پاسخگویی شهرداری) - پاسخگو بودن مدیریت به‌عنوان یک اصل در برنامه اجرایی توسعه - جذب مشارکت از طریق پاسخگویی مدیریت در برنامه اجرایی توسعه (عملکرد صادقانه) - ارزیابی باورپذیری بازیگران توسعه برای پاسخگویی در برنامه (پاسخ قانع‌کننده) - فرهنگ باورپذیری نسبت به پاسخگویی در فرایند مدیریت در برنامه اجرایی توسعه - پاسخگویی در برابر نحوه مدیریت توزیع بودجه در برنامه اجرایی توسعه	دویران و همکاران (۱۳۹۱)، الوانی (۱۳۸۸)، شریف زادگان (۱۳۹۲)، صرافی و نجاتی (۱۳۹۳)، موسوی و دربان آستانه (۱۳۹۲)، Hudson (2004)
مسئولیت پذیری	- شایسته‌سالاری مدیریت در انتخاب همکاران (مانند انتخاب شهردار)، - احساس مسئولیت در مدیریت در برنامه اجرایی توسعه - تعهد عملی مدیریت در انجام اختیارات تفویض شده در برنامه - برنامه تاب آور سازی مردم در شرایط بحران در برنامه - فرایند رضایتمندی مردم از مسئولیت‌پذیری مدیریت در برنامه - تعهدپذیری مدیریت - سازوکار مدیریتی تعیین اولویت‌ها با توجه به نیاز سکونتگاه در برنامه (پیگیری در اجرای طرح)	عظیمی و رکن‌الدین افتخاری (۱۳۹۳)، فیروز نیا و قرنی آرانی (۱۳۹۴)، دربان آستانه (۱۳۹۴)، Jimmy Chulu (2016)
قانون مداری	- عمل عادلانه و بدون پارتی-پابندی به حقوق مردم-رفتار عادلانه و قانونمند-مقاومت برابر عمل خلاف قانون-پابندی به قوانین و مقررات	زیاری و همکاران (۱۳۹۹) مشکینی و مؤذن (۱۳۹۳)
اجتماعی - فرهنگی	تأمین امنیت شهروندان - بسترسازی تقویت بنیان نهادهای اجتماعی و خانوادگی - گسترش آداب و فرهنگ شهرنشینی-تلاش در جهت حفظ فرهنگ، آداب و رسوم	خادم الحسینی و بهرامی (۱۳۹۸) خاکپور و همکاران (۱۳۹۷)
اقتصادی	- ایجاد فرصت‌های شغلی پایدار برای شهروندان - حمایت از سرمایه‌گذاری در بخش خصوصی و تعاونی ها- آماده ساختن خدمات و تسهیلات لازم برای پشتیبانی فعالیت‌های مولد-حمایت از کارآفرینان - اشاعه و ترویج دانش فنی و توسعه تحقیقات به هنگام - تلاش برای عدالت فضایی در توزیع منابع مالی و سرمایه‌گذاری‌های دولتی در بین مناطق	
کالبدی - فیزیکی	ایجاد فضایی برای دسترسی بیشتر به خدمات شهری - ایجاد تجهیزات ملزوم شهری - ایجاد زیرساخت‌های مناسب شهری - زیباسازی شهری - ارائه خدمات حمل‌ونقل عمومی مناسب	
زیست محیطی	تأمین آب آشامیدنی سالم - جمع‌آوری به‌موقع زباله‌ها و دفع مناسب آن - جمع‌آوری فاضلاب و به دفع مناسب آن - کاهش آلودگی و حفظ محیط‌زیست شهر - روان سازی ترافیک - بهره برداری از منابع تجدیدپذیر - حداقل سازی مصرف منابع تجدید ناپذیر	

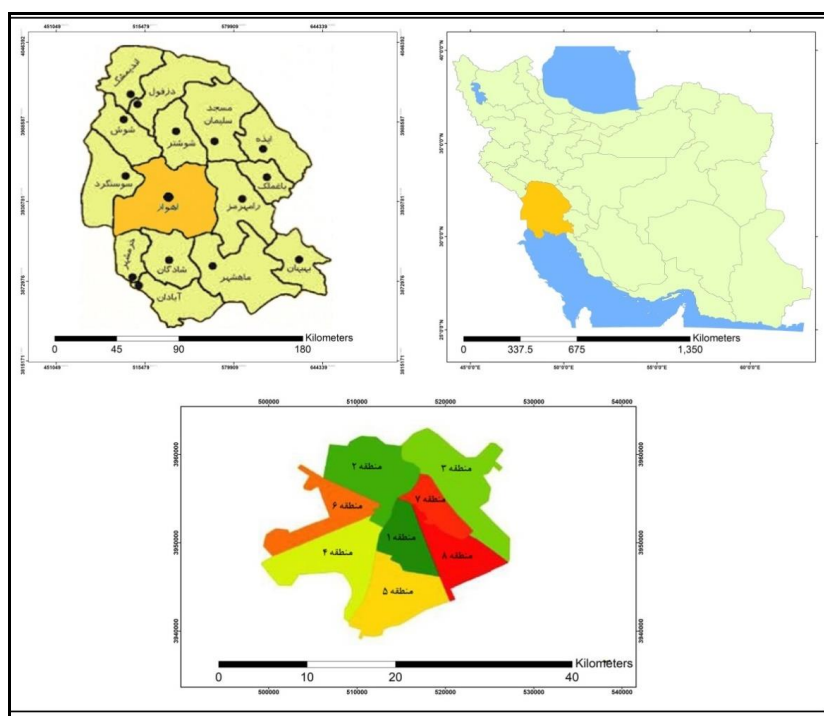
عملکرد مدیریت شهری

### محدوده مورد مطالعه

کلان‌شهر اهواز از نخستین دوره اجرای قانون تقسیمات کشوری در سال ۱۳۱۶، مرکز استان خوزستان بوده است. این شهر علاوه بر ایفای مرکزیت سیاسی، اداری و تجاری استان خوزستان، شهرستان اهواز و بخش مرکزی شهرستان اهواز، در زمره شهرهای با عملکرد فراملی در سند مصوب ضوابط ملی آمایش سرزمین قرار گرفته است. شهر اهواز مرکز استان خوزستان یکی از کلان‌شهرهای ایران است. این شهر که در بخش مرکزی شهرستان اهواز قرار دارد، در موقعیت جغرافیایی ۳۱ درجه و ۲۰ دقیقه عرض شمالی و ۴۸ درجه و ۴۰ دقیقه طول شرقی، در بخش جلگه‌ای خوزستان و با ارتفاع ۱۸ متر از سطح دریا واقع شده است. این شهر توسط رودخانه کارون به دو قسمت شرقی و غربی تقسیم شده است. این شهر با مساحت ۲۱۲۵۷/۱۳ هکتار در سال ۱۳۹۰ است که البته شهرداری اهواز مساحت شهر را با احتساب مناطق حاشیه‌نشین ۲۲۶۰۵/۱۳ اعلام نموده است (شهرداری اهواز، ۱۳۹۰). شهر اهواز دومین شهر و سابع ایران پس از تهران می‌باشد.

شهر اهواز از شمال به شهرهای شیبان، ویس، ملائانی، شوشتر دزفول و شوش؛ از شرق به شهرستان رامهرمز؛ از غرب به

شهر حمیدیه و دشت آزادگان و از سمت جنوب به شهرهای شادگان، بندر ماهشهر، خرمشهر و آبادان محدود می‌گردد. این شهر دارای هشت منطقه شهرداری است که هر یک دارای سه الی چهار ناحیه می‌باشند.



شکل شماره ۲. نقشه محدوده‌های مورد مطالعه

## بحث و یافته‌ها

از مجموع نمونه آماری ۵۷ درصد مرد و ۴۳ درصد زن و از این تعداد ۵۶ درصد متأهل و ۴۴ درصد مجرد و ۴۲ درصد در گروه سنی ۳۰-۴۵ سال و ۲۸ درصد در گروه سنی ۳۰-۴۵ سال و ۲۰ درصد در گروه سنی ۶۰-۴۵ سال و ۱۰ درصد در گروه سنی ۶۰ به بالا قرار داشته‌اند. همچنین از این تعداد ۱۵/۵ درصد زیر دیپلم، ۲۴/۵ درصد دیپلم، ۳۹/۵ درصد کاردانی و کارشناسی و ۲۰/۵ درصد با مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر بوده‌اند. در زمینه اشتغال ۲۵ درصد شاغل در بخش دولتی، ۳۲ درصد شاغل در بازار آزاد، ۲۱ درصد بیکار، ۱۰ درصد دانشجوی و مابقی گزینه سایر را انتخاب کرده‌اند. از نظر قدمت سکونت ۳۱ درصد بیش از ۳۰ سال در شهر اهواز ساکن هستند، ۴۶ درصد بین ۲۰-۱۰ سال، ۱۵ درصد بین ۱۰-۵ و ۸ درصد کمتر از ۵ سال سابقه سکونت دارند.

### بررسی برازندگی شاخص‌های حاصل از برآورد مدل

پس از تعیین الگو اولیه پژوهش و گردآوری داده‌ها، مهم‌ترین مرحله معادلات ساختاری، اعتبارسنجی الگوی اندازه‌گیری است. بنابراین در این مرحله از تحلیل‌های آماری به بررسی برازش داده‌ها به الگو مفهومی پژوهش پرداخته می‌شود.

#### الف) ارزیابی مدل اندازه‌گیری

جهت سنجش برازش مدل اندازه‌گیری از پایایی شاخص‌ها، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده گردید. پایایی شاخص‌ها: سنجش پایایی درونی، شامل سه معیار ضرایب بارهای عاملی، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی است. جهت بررسی روایی واگرایی مدل اندازه‌گیری، از معیار فورنل-لارکر استفاده گردید. روایی واگرایی وقتی در سطح قابل قبولی است که میزان متوسط واریانس استخراج‌شده برای هر شاخص، بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن شاخص و شاخص‌های دیگر در مدل باشد. این معیار بررسی‌شده در جداول ۲ و ۳ نمایش داده شده است.



ضریب تعیین برای شاخص‌های اجماع گرایی، کارایی، مشارکت‌جویی، عدالت و برابری و شفافیت با ۰/۵۷۷، ۰/۳۴۲، ۰/۷۰۷، ۰/۶۷۷، به‌دست‌آمده است. بدین معنی که ۰/۵۷۷، درصد از تغییرات اجماع گرایی و ۰/۳۴۲ درصد از تغییرات کارایی و ۰/۷۰۷ از مشارکت‌جویی و ۰/۶۷۷ از عدالت و برابری و درنهایت ۰/۶۷۷ از شفافیت توسط مؤلفه‌های دیگر مدل ساختاری تعریف می‌شوند. این شاخص برای مؤلفه‌های برون‌زا (در این پژوهش شاخص پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری و قانون‌مداری) محاسبه نمی‌شود.

جدول شماره ۴. مقادیر (R<sup>2</sup>)

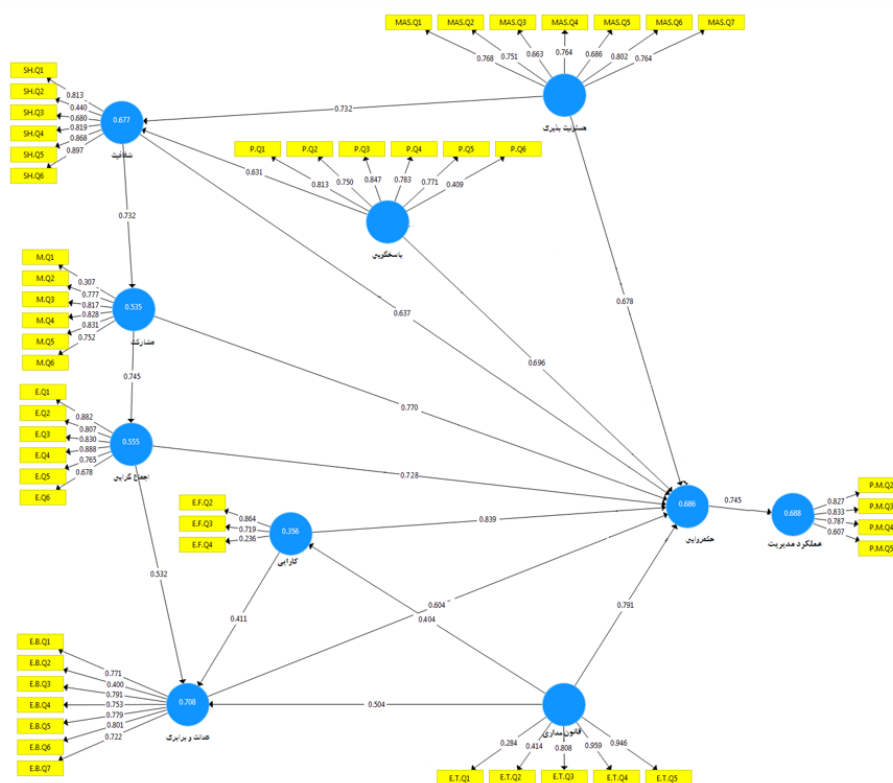
متغیرهای پنهان	R Square	R Square Adjusted
اجماع گرایی	۰/۵۷۷	۰/۴۲۳
کارایی	۰/۳۴۲	۰/۷۳۲
مشارکت‌جویی	۰/۵۲۸	۰/۴۶۴
عدالت و برابری	۰/۷۰۷	۰/۷۳۲
شفافیت	۰/۶۷۷	۰/۵۲۱

یکی از معیارهای سنجش صحت رابطه بین شاخص‌ها در مدل (بخش ساختاری) معناداری اعداد (T value) است. برای معنادار بودن یک ضریب، عدد معناداری باید بزرگ‌تر از ۱/۹۶ باشد. ستون دوم جدول ۴-۶ مقدار T value مسیرها را نشان می‌دهد. منظور از ضریب مسیر مقادیر همبستگی دوتایی است و هرچه این ضریب بیشتر باشد به معنای اثرگذاری بیشتر متغیر مستقل بر متغیر وابسته است. از آنجاکه اعداد T value فقط صحت رابطه‌ها را نشان می‌دهد اما شدت رابطه بین سازه‌ها را نمی‌توان با آن‌ها سنجید، از معیار ضرایب مسیر استفاده شده است. نمودار ضرایب مسیر مدل ساختاری و جدول مربوط به اعداد معنی‌داری آزمون مدل ساختاری به ترتیب در شکل ۳ و ستون اول جدول ۵ آمده است.

جدول شماره ۵. ضرایب مسیر و اعداد معنی‌داری آزمون مدل ساختاری

مسیر	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	ضریب مسیر	P Values
مسئولیت‌پذیری - < شفافیت	۰/۰۵۲	۴/۶۰۱	۰/۷۳۲	۰/۰۰۰
شفافیت - < مشارکت	۰/۰۲۵	۲۷/۳۱۶	۰/۷۳۲	۰/۰۰۰
مشارکت - < اجماع گرایی	۰/۰۲۶	۲۸/۱۵۰	۰/۷۴۵	۰/۰۰۰
اجماع گرایی - < عدالت و برابری	۰/۰۴۰	۱۳/۸۵۱	۰/۵۳۲	۰/۰۰۰
پاسخگویی - < شفافیت	۰/۰۴۵	۱۳/۷۱۴	۰/۶۳۱	۰/۰۰۱
کارایی - < عدالت و برابری	۰/۰۵۴	۹/۸۱۶	۰/۴۱۱	۰/۰۰۰
قانون‌مداری - < کارایی	۰/۰۸۰	۱۸/۰۶۰	۰/۴۰۴	۰/۰۰۸
قانون‌مداری - < عدالت و برابری	۰/۰۲۷	۹/۱۳۷	۰/۵۰۴	۰/۰۰۶
مسئولیت‌پذیری - < حکمروایی	۰/۱۶۸	۱۱/۹۵۵	۰/۶۷۸	۰/۰۰۰
شفافیت - < حکمروایی	۰/۱۶۹	۱۱/۱۵۵	۰/۶۳۷	۰/۰۰۰
پاسخگویی - < حکمروایی	۰/۰۶۸	۱۲/۴۶۸	۰/۶۹۶	۰/۰۰۰
مشارکت - < حکمروایی	۰/۱۲۴	۱۳/۷۳۲	۰/۷۷۰	۰/۰۰۰
اجماع گرایی - < حکمروایی	۰/۰۸۸	۱۲/۶۷۴	۰/۷۲۸	۰/۰۰۱
عدالت و برابری - < حکمروایی	۰/۱۹۸	۱۱/۸۲۶	۰/۶۰۴	۰/۰۰۰
کارایی - < حکمروایی	۰/۱۸۳	۱۴/۱۶۸	۰/۸۳۹	۰/۰۰۱
قانون‌مداری - < حکمروایی	۰/۰۶۲	۱۳/۷۷۲	۰/۷۹۱	۰/۰۰۰
حکمروایی - < عملکرد مدیریت	۰/۰۲۶	۲۸/۱۵۰	۰/۷۴۵	۰/۰۰۰

بررسی ضرایب مسیر نشان می‌دهد که در میان ضرایب به‌دست‌آمده تأثیر کارایی و اثربخش بر حکمروایی با کسب ضریب ۰/۸۳۹ بیشترین امتیاز را کسب نموده و نشانگر این است که بالاترین میزان تأثیرگذاری بر شکل‌گیری حکمروایی را دارد. شاخص قانون مداری با ضریب ۰/۷۹۱ از نظر تأثیرگذاری بر شکل‌گیری حکمروایی در رتبه دوم قرار دارد. مشارکت با ضریب ۰/۷۷۰ درجه سوم میزان اثرگذاری بر شکل‌گیری حکمروایی را به خود اختصاص داده است و شاخص اجماع‌گرایی با ۰/۷۲۸، شاخص پاسخگویی با ۰/۶۹۶، شاخص مسئولیت‌پذیری با ۰/۶۷۸، شاخص شفافیت با ۰/۶۳۷ و شاخص عدالت و برابری با ۰/۶۰۴ به ترتیب بر شکل‌گیری حکمروایی تأثیرگذاری دارند. و درنهایت حکمروایی خوب با ضریب ۰/۷۴۵ بر عملکرد مدیران شهری تأثیر خواهد داشت.



شکل شماره ۳. نمایشی از مدل ساختاری در حالت ضریب مسیر

### نتیجه‌گیری

با گسترش شهرنشینی و افزایش مشکلات شهری و نیاز به ارائه راهکارها برای مدیریت بهتر شهر، به تدریج توجه به حکمروایی و مشارکت مردم در امور برنامه ضرورت می‌یابد. الگوی مدیریتی و نحوه برخورد و عملکرد مدیران به‌عنوان تنظیم‌کننده روابط میان همه ارکان سازمان و شهروندان همواره از اهمیت بسیاری برخوردار بوده است که در حوزه مدیریتی این سازوکار درونی، قادر است رضایتمندی شهروندان از عملکردهای مدیریتی را به وجود آورد. ارزیابی عملکرد مدیران در تصمیم‌گیری‌ها، انتخاب‌ها، برخوردها و ارتباطات مهم و تعیین‌کننده بوده و از این رو است که امروزه ارزیابی عملکرد مدیریت به یکی از مباحث عمده در بحث مدیریت شهری تبدیل شده است.

به‌طورکلی عملکرد مدیریت شهری و کاربرد آن در میزان رضایتمندی از مدیریت با رعایت شاخص‌های حکمروایی خوب شهری از جمله مشارکت، شفافیت، مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، کارایی و اثربخشی، قانون مداری، عدالت و برابری، اجماع‌گرایی قابل ارزیابی و سنجش است. دستیابی به این اصول می‌تواند به‌عنوان مکانیزم ارتباطی بین روابط شهروندان و مدیران و پاسخگویی مناسب سازمان به شهروندان و ارباب‌رجوع و درنهایت رضایت از عملکرد مدیران شهری باشد.

بنابراین می‌توان مطرح کرد که یکی از مؤلفه‌های مهم در ارتقاء عملکرد مدیریت شهری، دستیابی به رضایتمندی شهروندان می‌باشد. با توجه به اهمیت موضوع و تأثیر چشمگیر عملکرد مدیران بر میزان رضایتمندی شهروندان به‌ویژه در بین نهادهای ارائه‌دهنده خدمات شهری پژوهش حاضر به بررسی و تحلیل عملکرد مدیریت شهری با استفاده از شاخص‌های حکمروایی خوب شهری از منظر رضایتمندی شهروندان شهر اهواز پرداخته است. در این راستا با کمک نظرات شهروندان و برای پاسخ به سؤالات پژوهش از مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار PLS استفاده شد. برای رسیدن به این هدف پژوهش که همانا ارزیابی نقش شاخص‌های حکمروایی خوب بر عملکرد مدیران شهری است از هشت شاخص مشارکت، شفافیت، مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، کارایی و اثربخشی، قانون‌مداری، عدالت و برابری، اجماع‌گرایی استفاده شده است.

نتایج بررسی ضرایب مسیر نشان می‌دهد که در میان ضرایب به‌دست‌آمده تأثیر کارایی و اثربخش بر حکمروایی با کسب ضریب ۰/۸۳۹ بیشترین امتیاز را کسب نموده و نشانگر این است که بالاترین میزان تأثیرگذاری بر شکل‌گیری حکمروایی را دارد. شاخص قانون‌مداری با ضریب ۰/۷۹۱ از نظر تأثیرگذاری بر شکل‌گیری حکمروایی در رتبه دوم قرار دارد. مشارکت با ضریب ۰/۷۷۰ درجه سوم میزان اثرگذاری بر شکل‌گیری حکمروایی را به خود اختصاص داده است و شاخص اجماع‌گرایی با ۰/۷۲۸، شاخص پاسخگویی با ۰/۶۹۶، شاخص مسئولیت‌پذیری با ۰/۶۷۸، شاخص شفافیت با ۰/۶۳۷ و شاخص عدالت و برابری با ۰/۶۰۴ به ترتیب بر شکل‌گیری حکمروایی تأثیرگذاری دارند. و در نهایت حکمروایی خوب با ضریب ۰/۷۴۵ بر عملکرد مدیران شهری تأثیر خواهد داشت. نتایج پژوهش با پژوهش‌های صورت گرفته زیاری و همکاران در سال ۱۳۹۹ که با تحلیل عملکرد مدیریت شهری با شاخص‌های حکمروایی خوب میزان رضایتمندی شهروندان شهر ساری را بررسی نمود و نشان داد که شهروندان این شهر از عملکرد مدیران راضی نیستند و نتایج پژوهش نوروزی و ابراهیمی در سال ۱۳۹۷ که میزان تحقق‌پذیری شاخص‌های حکمروایی را در شهرستان لنجان بررسی نموده و به این نتیجه رسید که این شاخص‌ها محقق نشده‌اند و با نتایج یغفوری و رفیعیان که در سال ۱۳۹۴ عملکرد مدیریت شهری در شهر فسا را مورد ارزیابی قرار داده‌اند و نشان داده‌اند که این عملکرد رد حد کم و خیلی کم می‌باشد و همچنین با نتایج پژوهش زالی و همکاران در سال ۱۳۹۲ عملکرد مدیریت شهری مهاباد از منظر مشارکت و رضایتمندی بررسی نمودند و به این نتیجه رسیدند که عملکرد خوب مدیران با میزان مشارکت و رضایتمندی شهروندان رابطه مستقیم دارد، همسو و هم‌راستا می‌باشد.

## تقدیر و تشکر

بنا به اظهار نویسنده مسئول، این مقاله که برگرفته از رساله دکتری می‌باشد حامی مالی نداشته است.

## منابع

- ۱) ابدالی، افشار؛ ذبیحی، حسین و ماجدی، حمید. (۱۳۹۸). تبیین چارچوب مفهومی حکمروایی خوب شهری مبتنی بر مدیریت یکپارچه شهری (نمونه موردی: کلان‌شهر تهران). نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی، دوره ۱۲، شماره ۱، صص. ۳۰۹-۲۹۳.
- ۲) احسانی فرد، علی‌اصغر و احسانی فرد، مهدی. (۱۳۹۲). ارزیابی مدل راه‌بردی سنجش، مدیریت و ارزیابی عملکرد مؤثر شهرداری‌ها با تلفیق دو مدل BSC و EFQM موردپژوهشی مناطق ۳ و ۱۸ شهرداری تهران. مدیریت شهری، دوره ۱۱، شماره ۳۱، صص. ۲۱-۷.
- ۳) اسکندری ثانی، محمد؛ ملازاده، مهدی و پورداداش، امیر. (۱۳۹۶). ارزیابی میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمروایی شایسته شهری مورد شناسی: منطقه آزاد ارس (شهر جلفا). برنا مهریزی منطقه‌ای، دوره ۷، شماره ۲۷، صص. ۱۶۸-۱۵۹.

- (۴) افتخاری، عبدالرضا؛ عظیمی آملی، جلال؛ پورطاهری، مهدی و احمدی پور، زهرا. (۱۳۹۱). الگوی مناسب حکمروایی خوب روستایی در ایران. فصلنامه ژئوپلیتیک، دوره ۸، شماره ۲۶، صص. ۲۸-۱.
- (۵) اکرامی، محمود؛ صفری، ثنا؛ قلمکاری، مهان و زرگر، امین. (۱۳۹۳). توسعه مؤلفه‌های کارآفرینی کارکنان شهرداری (مطالعه موردی: شهرداری منطقه ۷ تهران). اقتصاد و مدیریت شهری، دوره ۲، شماره ۶، صص. ۷۱-۵۵.
- (۶) الوانی، سید مهدی. (۱۳۸۸). کارآفرینی، هم‌افزایی فرد، فرهنگ و جامعه. نشریه گزیده مدیریت، سال ۱۰، شماره ۹۲، صص. ۳۷-۳۱.
- (۷) آدینه‌وند، علی‌اصغر و علیان، مهدی. (۱۳۹۵). حکمرانی خوب شهری در ایران: اولویت‌بندی مؤلفه‌ها و معرفه‌ها. راهبرد، دوره ۲۵، شماره ۸۱، صص. ۳۳۸-۳۰۵.
- (۸) بابایی، ایرج؛ عباس پور، عباس؛ اسدزاده، حسن؛ دلاور، علی و عبداللهی، حسین. (۱۳۹۷). تعیین سهم عوامل سازمانی در افزایش شایستگی کارکنان شهرداری کرج. فصل‌نامه مدیریت عمومی، دوره ۱۱، شماره ۴۰، صص. ۱۸۶-۱۶۳.
- (۹) توکلی‌نیا، جمیله؛ اسکندر پور، مجید و برغمندی، مجتبی. (۱۳۹۱). درآمدی بر حکمروایی خوب شهری: ضرورت‌ها، الزامات و چالش‌های فراروی تحقق آن در ایران. نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی، دوره ۵، شماره ۱، صص. ۱۵۲-۱۳۵.
- (۱۰) توکلی، هانیه و مؤمنی، مهدی. (۱۳۹۵). بررسی میزان تحقق‌پذیری شاخص‌های حکمروایی خوب شهری با تأکید بر کیفیت زندگی شهری (مطالعه موردی مناطق ۱ و ۷ و ۲۲ شهر تهران). مطالعات مدیریت شهری، دوره ۸، شماره ۲۶، صص. ۱۸-۱.
- (۱۱) حاجی‌نژاد، علی؛ پایدار، ابوذر و ارشد، حامد. (۱۳۹۵). تحلیل جای‌گاه و تدین برنام‌ها استراتژیک حکمروایی خوب مطالعه موردی: شهر زاهدان. جغرافیا و توسعه، دوره ۱۴، شماره ۴۲، صص. ۸۲-۶۳.
- (۱۲) حکمت‌نیا، حسن؛ موسوی، میرنجف؛ افشانی، علیرضا و ملکی، محمد. (۱۳۹۶). بررسی و تحلیل حکمروایی خوب شهری در ایران: مورد مطالعه: شهر ایلام. آمایش جغرافیایی فضا، دوره ۷، شماره ۲۴، صص. ۱۵۲-۱۴۳.
- (۱۳) خادم‌الحسینی، احمد و بهرامی، انوشیروان. (۱۳۹۸). ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در پایداری شهری مطالعه موردی: شهر ایزد. فصلنامه جغرافیا و مطالعات محیطی، دوره ۸، شماره ۳۰، صص. ۴۸-۳۳.
- (۱۴) دربان آستانه، علیرضا. (۱۳۹۴). چالش‌های استقرار مدیریت روستایی، در روستاهای کوچک و پراکنده کشور. فصلنامه پژوهش‌های روستایی، دوره ۶، شماره ۱، صص. ۲۳۲-۲۰۹.
- (۱۵) دوبران، اسماعیل؛ کاظمیان، غلامرضا؛ ابوالفضل، مشکینی؛ عبدالرضا، افتخاری و بیژن، کلهرنیا. (۱۳۹۱). مدیریت یکپارچه در ساماندهی سکونتگاه‌های غیررسمی شهرهای میانی ایران. فصلنامه مدیریت شهری، دوره ۱۰، شماره ۳۰، صص. ۶۸-۵۳.
- (۱۶) رحمانی‌فضلی، عبدالرضا؛ مظفر، صادقی و جهانبخش، علییوریان. (۱۳۹۴). بنیان‌های نظری حکمروایی خوب در فرآیند مدیریت روستایی نوین. فصلنامه مدیریت شهری، دوره ۱۴، شماره ۳۸، صص. ۵۳-۴۳.
- (۱۷) زالی، نادر؛ مهدی، علی؛ طورانی، علی و مهدیان‌بهمنیری، معصومه. (۱۳۹۲). تحلیلی بر عملکرد مدیریت شهری شهر مهاباد از منظر مشارکت و رضایتمندی شهروندی. پژوهش‌های بوم‌شناسی، دوره ۴، شماره ۲، صص. ۴۴-۲۷.
- (۱۸) زیاری، کرامت‌اله؛ یدالله‌نیا، هاجر و یدالله‌نیا، حسین. (۱۳۹۹). تحلیل عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر شاخص‌های حکمروایی خوب از منظر شهروندان مورد مطالعه: شهر ساری. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، دوره ۱۱، شماره ۴۰، صص. ۱۶-۱.
- (۱۹) شریف‌زادگان، محمدحسین و هانیه، شمس‌کو شکی. (۱۳۹۲). برنامه‌ریزی فضایی راه‌بردی برای حکمروایی یکپارچه منطقه‌ای. فصلنامه مدیریت شهری، دوره ۱۳، شماره ۳۴، صص. ۲۹۶-۲۷۳.
- (۲۰) شکوهی، محمد اجزاء و مؤمنی، میترا. (۱۳۹۲). بررسی میزان آگاهی شهروندان از خدمات‌رسانی شهرداری و تأثیر آن بر مشارکت در محله هاشمیه شهر مشهد، اولین همایش ملی جغرافیا، شهرسازی و توسعه پایدار، تهران.
- (۲۱) صرافی، مظفر و نجاتی، ناصر. (۱۳۹۳). رویکرد منطقه‌گرایی در راستای ارتقای نظام مدیریت توسعه فضایی ایران. پژوهش‌های جغرافیای انسانی، دوره ۴۶، شماره ۴، صص. ۸۵۷-۸۷۴.
- (۲۲) عظیمی آملی، جلال و رکن‌الدین افتخاری، عبدالرضا. (۱۳۹۳). حکمروایی روستایی (مدیریت توسعه پایدار)، چاپ اول، تهران: انتشارات سمت.
- (۲۳) فیروزی، محمدعلی؛ روستایی، شهرپور؛ کاملی‌فر، محمدجواد و ملکی، سعید. (۱۳۹۹). شناخت و ارزیابی تأثیر مؤلفه‌های حکمروایی شهری از منظر رویکرد مدیریت دانش مطالعه‌ای در کلان‌شهر تبریز. مجله آمایش جغرافیایی فضا، دوره ۱۰،

شماره ۳۷، صص. ۹۰-۷۳.

- ۲۴) فیروز نیا، قدیر و قرنی آرانی، بهروز. (۱۳۹۴). به کارگیری تحلیل بازیگران در فرآیند ساماندهی نظام مدیریت و برنامهریزی توسعه روستایی. فصلنامه پژوهش‌های روستایی، دوره ۶، شماره ۴، صص. ۹۱۵-۸۹۵.
- ۲۵) محمدی، جمال و کمالی باغراهی. (۱۳۹۵). تحلیل شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در راستای استراتژی توسعه شهری مورد شناسی: محدوده بافت فرسوده شهر کرمان. جغرافیا و آمایش شهری و منطقه‌ای، دوره ۶، شماره ۲۰، صص. ۱۷۰-۱۵۳.
- ۲۶) مشکینی، ابوالفضل و مؤذن، سهراب. (۱۳۹۳). تحلیل حکمروایی مطلوب شهری در پایداری شهرها مطالعه موردی: شهر عجب‌شیر. فصلنامه آمایش محیط، دوره ۸، شماره ۲۹، صص. ۱۳۲-۹۹.
- ۲۷) موحد، علی؛ کمانرودی، موسی؛ ساسان پور، فرزانه و قاسمی کفرودی، سجاد. (۱۳۹۳). بررسی حکمروایی خوب شهری در محله‌های شهری (مورد مطالعه منطقه ۱۹ شهرداری تهران). مطالعات ساختار و کارکرد شهری، دوره ۲، شماره ۷، صص. ۱۷۶-۱۴۷.
- ۲۸) موسوی، سید عارف و دربان آستانه، محمدرضا. (۱۳۹۲). مدیریت نوین روستایی؛ در جستجوی راهکاری مناسب برای توسعه دهیاری‌ها. چاپ اول، تهران: نشر قلمستان هنر.
- ۲۹) نوروزی، اصغر و ابراهیمی، الهه. (۱۳۹۷). تحقق‌پذیری شاخص‌های حکمروایی خوب در نواحی روستایی شهرستان لنگرود. نشریه علمی-پژوهشی برنامه‌ریزی توسعه کالبدی، دوره ۳، شماره ۲، صص. ۱۰۹-۹۳.
- ۳۰) یغفوری، حسین و رفیعیان، سجاد. (۱۳۹۴). بررسی عملکرد مدیریت شهری رابطه با مشارکت شهروندان در امور شهری (مورد شهر فسا). مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، دوره ۷، شماره ۲۷، صص. ۱۰۰-۸۱.
- ۳۱) یغفوری، حسین؛ اسکندری ثانی، محمد و ارشد، حامد. (۱۳۹۵). تحلیل جایگاه حکمروایی شایسته شهری و برنامه‌ریزی راهبردی آن (مطالعه موردی: شهر بیرجند). پژوهش‌های جغرافیای برنامه‌ریزی شهری، دوره ۴، شماره ۳، صص. ۴۲۹-۴۱۱.
- 32) Abdali, A., Zabihi, H., & Majedi, H. (2019). Explaining the conceptual framework of good urban governance based on integrated urban management (Case study: Tehran metropolis). Quarterly of New Attitudes in Human Geography, Vol. 12, No. 1, pp. 293-309. [In Persian].
- 33) Adinehvand, A. A., & Alian, M. (2016). Good Urban Governance in Iran: Prioritization of Components and References. The scientific Journal of Strategy, Vol.25, No. 81, pp. 338-305. [In Persian].
- 34) Ahmadi, sh. & tavakoli, M. (2016). Assessment and Measurement of The Sustainability Condition of the Neighborhoods in The Sardasht City. Geography and Territorial Spatial Arrangement, Vol. 6, No. 20, pp. 153-170. [In Persian].
- 35) Azimi Amoli, J., & Rokanuddin Eftekhari, A. (2014). Rural Governance (Sustainable Development Management), First Edition, Tehran: Samat Publications. [In Persian].
- 36) Babae, I., Abbaspour, A., Asadzadeh, H., Delavar, A., & Abdollahi, H. (2018). Determining the contribution of organizational factors increasing the competence of Karaj municipality staff. Public Management Researches, Vol. 11, No. 40, p. 163-186. [In Persian].
- 37) Darban astane, A.R. (2015). Challenges of establishment of rural municipality in Iranian small and scattered village. Journal of Rural Research, Vol. 6, No.1, pp. 209-232. [In Persian].
- 38) Ehsani Fard, A.A., & Ehsani Fard, M. (2013). Evaluation of the strategic model for measuring, managing and evaluating the effective performance of municipalities by combining the two models of BSC and EFQM studied in areas 3 and 18 of Tehran Municipality. Urban Management, Vol. 11, No. 31, p. 7-21. [In Persian].
- 39) Ekrami, M., Safari, S., & Ghalamkari, M. (2014). Developing the Entrepreneurship Factors among Municipality Staff (The case of the municipality of the district 7 of Tehran). Journal of Urban Economics and Management Iran Urban Economics Scientific Association, Vol. 2, No. 6, p. 55-71. [In Persian].
- 40) Eskandari Sani, M., Molazad, M., & Poordadash, A. (2017). The Evaluation of Citizen Participation in Urban Management According to the Model of Urban Good Governance (Case Study: Aras Free Zone Jolfa City). Journal of Regional Planning, Vol. 7, No. 27, p.



- 159-168. [In Persian].
- 41) Firoozi, M. A., Roostaei, Sh., kameli far, M.J., & Maleki, S. (2020). Urban governance components impact's recognition and evaluation in terms of knowledge management approach: A study in Tabriz Metropolis. *Geographical Planning of Space Quarterly journal*, Vol. 10, No. 37, pp. 73-90. [In Persian].
  - 42) Firooznia, G. & Garani Arani, B. (2016). Using Stakeholder Analysis in the Process of Management and Planning System of Rural Development. *Journal of Rural Research*, Vol. 6, No. 4, pp. 895-915. [In Persian].
  - 43) Hajinejad, A., Paidar, A. & Arshad, H. (2016). An Analysis on the Position of Urban Good Governance and Strategic Planning Case study: Zahedan City. *Geography and development*, Vol. 14, No. 42, pp. 63-82. [In Persian].
  - 44) Hekmatnia, H. (2017). Analysis of urban good governance in Iran (Case study : Ilam city). *Geographical Planning Space Quarterly Journal*, Vol. 7, No. 24, pp. 143-152. [In Persian].
  - 45) Hendriks, F. (2014). Understanding Good Urban Governance: Essentials, Shifts, and Values. *Urban Affairs Review*, Vol. 50, No. 4, pp. 553- 576.
  - 46) Ismail, D., Kazemian, Gh., Meshkini, A. & Eftekhari A. R., & Kalhernia, B. (2012). Integrated management in organizing informal settlements in the middle cities of Iran. *Urban Management Quarterly*, Vol. 10, No. 30, pp: 68-53. [In Persian].
  - 47) Jacka, T. (2016). Women's activism, overseas funded participatory development, and governance: A case study from China. *Women's Studies International Forum*, Vol.33, No.2, pp: 99-112
  - 48) Jimmy, C. (2016). *Rural and Urban Development: Sustainable Rural-Urban Linkages*.
  - 49) Khademalhossein, A., & Bahrami, A. (2019). Evaluate the performance of urban management in urban sustainability (Case Study: Izeh City). *Journal of Geography and Environmental Studies*, Vol. 8, No. 30, pp. 33-48. [In Persian].
  - 50) Martí-Costa, M., & Toma's, M. (2017). Urban governance in Spain: From democratic transition to austerity policies. *Urban Studies*, Vol 54, No 9, PP.2107–2122.
  - 51) Meshkini, A., & Moazzen, S. (2015). Good Urban Governance Analysis in Cities Sustainability Case Study: Ajabshir City. *Journal of Environmental Based Territorial Planning*, Vol. 8, No. 29, pp. 99-132. [In Persian].
  - 52) Mousavi, S. A., & Darban Astana, M. R. (2013). *New rural management; In search of a suitable solution for the development of rural areas*. First Edition, Tehran: Qalamestan Honar Publishing. [In Persian].
  - 53) Movahed, A., Kamnroudi, M., Sasanpour, F., & Ghasemi Kafaroudy, S. (2014). Investigating Good Urban Governance in Urban Neighborhoods (Case Study of District 19 of Tehran Municipality). *Journal of URBAN Structure and Function Studies*, Vol. 2, No. 7, pp. 147-176. [In Persian].
  - 54) Nowruzi, A., & Ebrahimi, G. (2016). Feasibility of good governance indicators in rural areas of Lenjan city. *Journal of Physical Development Planning*, Vol.3, No. 2, pp. 109-93. [In Persian].
  - 55) Rahmani Fazli, A. R., Sadeghi, M., & Alipourian, J. (2015). Theoretical foundations of good governance in the modern rural management process. *Urban Management Quarterly*, Vol. 14, No. 38, pp. 53-43. [In Persian].
  - 56) Roknaldin Eftekhari, A., Azimi Amoli, J., Pourtaheri, M., & Ahmadypour, Z. (2012). Presentation of an Appropriate Rural Good Governance Model in Iran Case study: Rural Areas of Mazandaran Province in Iran. *International Quarterly of Geopolitics*, Vol. 8, No. 26, pp. 1-28. [In Persian].
  - 57) Sarafi, M., & Nejati allaf, N., (2015). *New Regionalism Approach for Improving the System of Spatial Development Management in Iran*. *Human Geography Research Quarterly*, Vol. 46, No. 4, pp. 857-874. [In Persian].
  - 58) Sharifzadegan, M. H., & Shams Koushki, H. (2013). Strategic spatial planning for integrated regional governance. *Urban Management Quarterly*, Vol. 13, No. 34, pp. 296-273. [In Persian].
  - 59) Shokohi, M. A., & Mo'meni, M. (2013). Survey of citizens' awareness of municipal services and its impact on participation in Hashemieh neighborhood of Mashhad, the first

- national conference on geography, urban planning and sustainable development, Tehran. [In Persian].
- 60) Tavakoli Nia, J., Iskanderpour, M., & Barghomdi, M. (2012). An Introduction to Good Urban Governance: Necessities, Requirements and Challenges in Iran. Quarterly of New Attitudes in Human Geography, Vol.e 5, No. 1, pp. 135-152 . [In Persian].
- 61) Tavakoli, H., & Moemeni, M. (2016). Investigating the Attainability of Good Urban Governance Indexes by Emphasizing on Urban Life Quality (Case Study Districts 1, 7 and 22 of Tehran City). Urban Management Studies, Vol. 8, No. 26, pp. 1-18. [In Persian].
- 62) UN-Habitat. (2018). Governance. ([www.unhabitat.org/governance](http://www.unhabitat.org/governance)).
- 63) Woreda, H. (2017). Decentralized Good Governance in Rural Land Administration: The Case. IJEDR, Vol. 5, No. 2, pp: 131-142.
- 64) Ya Peng Gharavi, B. M. (2012). A Look at the Concept of Urban Governance: Its Goals, Models and Indicators. Political-Economic, No. 289, pp. 205-198.
- 65) Yaghfoori, H., Eskandari Sani, M., & Arshad, H. (2017). Analysis of the role of good urban governance and strategic planning (Case study: Birjand City). Geographical Urban Planning Research, Vol.4, No. 3, pp. 411-429. [In Persian].
- 66) Yaghfori, H., & Rafieian, S. (2016). A Study of the Function of Urban Management Regarding the Participation of Citizens in Urban Affairs: The Case of Fasa. Urban Regional Studies and Research, Vol.7, No. 27, pp. 81-100. [In Persian].
- 67) Zali, N., Mehdi, A., Turani, A., & Mahdian Bahnemiri, M. (2013). Analysis of the performance of urban management of the city of Mahabad in terms of Participation and citizen satisfaction. Biannual journal of Urban Ecology Researches, Vol. 4, No. 8, pp. 27-44. [In Persian].
- 68) ziari, k., & Yadollahnia, H., & yadollahnia, hossein. (2020). Urban Management Performance Analysis with Emphasis on Good Governance Indicators from the Citizen's Perspective (Case Study: Sari City). Research and urban Planning, Vol. 11, No. 40, pp. 1-16. [In Persian].