

## تحلیل مقایسه‌ای سنجش شاخص‌های حکم‌روایی خوب در شهر و شهرداری تهران از منظر شهروندان و نظام داده‌ای آمارنامه‌های شهرداری<sup>۱</sup>

حسن اسماعیلزاده\*: استادیار گروه برنامه‌ریزی و طراحی محیط، پژوهشکده علوم محیطی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

**Comparative analysis of good governance indicators in the city and municipality of Tehran from the perspective of citizens and the data system of municipal statistics**

### Abstract

This research was conducted with the aim of evaluating the quality of performance of Tehran municipality in terms of good governance. The research method was descriptive-analytical-developmental. Collecting data has been done by documentary and survey methods, and analyzing data has been performed using various statistical tests, including sampling, multivariate analysis of variance (MANOVA), independent two-sample T-test, etc. Statistical communities include the data system of Tehran statistics and expert group, as well as the citizens of Tehran. The sample size was equal to 384 people. The sampling method was multi-stage, so that first, based on the cluster method, the share of each of the 22 regions was determined based on the number of population (according to the P.P.S method), then, based on the simple random sampling method, the questioning of the regions was started. The results indicated there is a significant difference between the statistical societies. So that the analytical results of the data system of Tehran municipality statistics illustrate an average situation for the management quality of Tehran municipality, but the results of the questionnaires show that according to the people, the quality of Tehran city management performance in various indicators of the good governance approach was weak. From the viewpoint of the statistics of Tehran Municipality, participation and accountability have been in a better condition than other variables. But the rest of dimensions have been in poor condition. This issue was also investigated in terms of the 22 regions of Tehran, and the results indicated the effectiveness, security/safety and productivity had a more acceptable status and the other dimensions had a very poor status. The findings also elucidated there is an unfairness in different areas of Tehran city, a sense of discrimination among citizens in providing local services, lack of bureaucratic expertise, weak effectiveness of development plans, lack of supervision of the performance of municipal managers and employees, weak infrastructure of electronic management, high level of injuries and crimes, increasing the density of buildings for getting duties and taxes, and so on have affected on the quality of urban management in the municipality of Tehran.

**Keywords:** Justice, accountability, transparency, productivity, participation, Tehran municipality.

### چکیده

تحقیق حاضر با هدف ارزیابی کیفیت عملکرد شهرداری تهران، از منظر حکم‌روایی خوب مورد انجام شده است. روش پژوهش از نوع روش توصیفی- تحلیلی- توسعه بوده است. گرددآوری داده‌ها به روش استنادی و پیمایشی و تحلیل داده‌ها نیز به کمک آزمون‌های آماری مختلف؛ اعم از میانگین‌گیری، تحلیل واریانس چندمتغیره (MANOVA)، آزمون T دو نمونه‌ای مستقل و نظری این‌ها انجام شده است. جوامع آماری شامل نظام داده‌ای آمارنامه‌های تهران و گروه خبرگان و همچنین شهروندان شهر تهران بوده است. حجم نمونه برای شهروندان، برابر با ۳۸۴ نفر بوده است. روش نمونه‌گیری چندمرحله‌ای بوده، بهطوری که ابتدا بر اساس روش خوش‌های، سهم هر یک از مناطق ۲۲ گانه بر اساس تعداد جمعیت (مطابق روش P.P.S)، تعیین شد، سپس بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، به پرسشگری از شهروندان اقدام گردید. نتایج نشان داد که بین میانگین جوامع آماری اختلاف معناداری وجود دارد. بهطوری که نتایج تحلیلی نظام داده‌ای آمارنامه‌های شهرداری تهران، وضعیت متوسطی را برای کیفیت مدیریت شهرداری تهران نشان می‌دهد، اما نتایج پرسشگری‌های انجام شده نشان می‌دهد که از منظر مردم، کیفیت عملکرد مدیریت شهر تهران در شاخص‌های مختلف الگوی حکم‌روایی خوب، ضعیف بوده است. از منظر نظام داده‌ای آمارنامه‌های شهرداری تهران، ابعاد مشارکت و پاسخگویی، وضعیت مناسب‌تری نسبت به سایر ابعاد داشته‌اند؛ اما بقیه ابعاد، وضعیت نامناسب‌تری داشته‌اند. این موضوع از نظر شهروندان مناطق ۲۲ گانه شهر تهران نیز مورد بررسی قرار گرفته شد و نتایج نشان داد که ابعاد امنیت/ ایمنی و اثربخشی/ بهره‌وری، وضعیت قابل قبول‌تری داشته‌اند و سایر ابعاد، وضعیت بسیار ضعیفی داشته‌اند. یافته‌ها نشان داد که توزیع ناعادلانه خدمات در مناطق مختلف شهر تهران، حس تبعیض بین شهروندان در توزیع امکانات، فقدان تخصص سalarی، اثربخشی ضعیف طرح‌های توسعه، زیرساخت‌های ضعیف مدیریت الکترونیک، فقدان نظارت کافی بر عملکرد مدیران و کارکنان شهرداری، بالا بودن سطح آسیب‌ها و جرایم، انتکا شهرداری بر تراکم فروشی و عوارض و نظری این‌ها بر کیفیت حکم‌روایی در نظام شهرداری و شهر تهران تأثیر منفی داشته است.

**وازگان کلیدی:** عدالت، پاسخگویی، شفافیت، بهره‌وری، مشارکت، شهرداری تهران.

\* نویسنده مسؤول h\_esmaeilzadeh@sbu.

۱. این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی برای مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران است که در سال ۱۴۰۱ از سوی دانشگاه شهید بهشتی انجام شده است.

## ۱- مقدمه

علاوه بر مساله جمعیت، موارد دیگری نیز همچون اصرار بررویکردهای سنتی در مواجهه با تحولات جدید، مقاومت در برابر تحول، کمبود ابتكار و نوآوری، ناهمانگی و تعارض میان سازمان‌ها و نهادهای مختلف، خلاصهای قانونی و مهم‌تر از همه، نامشخص بودن جایگاه مدیریت شهری در ساختار سیاسی- مدیریتی، باعث ناکارآمدی در اداره شهرها شده‌اند. در چنین روندی، سازمان‌های کمک‌کننده بین‌المللی، نظری برنامه توسعه سازمان ملل متحد<sup>۱</sup> و بانک جهانی<sup>۲</sup> به منظور ریشه‌گذاری یا کاهش فقر شهری و دستیابی به توسعه، راه چاره اساسی را در تغییر عملکرد و شکل مدیریت شهری و بهره‌گیری از «الگوی حکمرانی خوب»<sup>۳</sup> جستجو می‌کنند (Rawoo, 2005: 20). این الگو که نوعی فرآیند است، متضمن نظام به هم پیوسته‌ای است که هم حکومت و هم اجتماع را در بر می‌گیرد. نقش نهادهای مدنی، مدافعان حقوق شهروندی در تقویت مشارکت مردمی به منظور تأثیرگذاری بر سیاست‌گذاری‌های عمومی است.

تاکنون پژوهش‌های متعددی در حوزه حکمرانی خوب شهری انجام شده است که عمدتاً بر اساس نظرسنجی از شهروندان یا گروه‌های خبرگی تهیه و تدوین شده‌اند (برک پور، ۱۳۸۵؛ اسماعیل‌زاده و همکاران، ۱۳۸۵؛ آخوندی و همکاران، ۱۳۸۹؛ ربانی و همکاران، ۱۳۹۷؛ محمدی و همکاران، ۱۴۰۰؛ سروشان و همکاران، ۱۴۰۰). همچنین در این پژوهش‌ها، شاخص‌های مختلف و با سلایق متعددی مورد استفاده قرار گرفته است که بعضاً ممکن است نظام سنجش دقیقی از حکمرانی خوب ارایه ندهد. لذا در این پژوهش، ابتدا منابع معتبر جهانی در این زمینه مورد شناسایی قرار گرفته شد، سپس متغیرها و شاخص‌های ارایه شده از سوی آن‌ها احصاء و استخراج شد. درنهایت، بر اساس داده‌های آماری سالانه منتشر شده از سوی شهرداری تهران، به سنجش متغیرها و شاخص‌ها اقدام گردید. هدف اصلی تحقیق، تحلیل مقایسه‌ای سنجش شاخص‌های حکمرانی خوب شهری در شهر تهران از منظر شهروندان و نظام داده‌ای آمارنامه‌های شهرداری تهران است. از این‌رو، سوالات اصلی پژوهش عبارتند از: (۱) مدل مطلوب سنجش حکمرانی خوب شهری باید از چه شاخص‌هایی برخوردار باشد؟ (۲) وضعیت کنونی حکمرانی خوب در شهر و شهرداری تهران چه شرایطی دارد؟ (۳) برنامه‌های مناسب توسعه الگوی حکمرانی خوب شهری در شهرداری تهران کدامند؟ (۴) آیا بین دو جامعه آماری (نظرات شهروندان و نظام داده‌ای آمارنامه‌های شهرداری تهران) در میزان حکمرانی خوب در شهرداری تهران، تفاوت معناداری وجود دارد؟

با ورود به هزاره سوم میلادی و هم‌زمان با جهانی شدن، شهرهای با چالش‌های فزاینده‌ای ناشی از ظرفیت‌های پاسخ‌گو مواجه شده‌اند که نمود عینی آن‌ها را در رشد جمعیت و شهرنشینی، افزایش مهاجرت‌ها، گسترش فقر، اشیاع زیرساخت‌ها، بسط اسکان غیررسمی، کاهش کیفیت زندگی و در مجموع، رشد ناپایداری‌ها می‌توان مشاهده نمود. بنابر گزارش برانت<sup>۱</sup>، تحت عنوان «شمال-جنوب: برنامه‌ای برای بقا»، شهرنشینی تأمیم با فقر و کثافت جمعیت، یکی از مهم‌ترین فرآیندهایی است که جوامع انسانی را در قرن بیستم متأثر کرده است (Brandt, 1980). برنامه سکونتگاه‌های انسانی سازمان ملل<sup>۲</sup>، قرن ۲۱ را «قرن شهر»<sup>۳</sup> نام‌گذاری کرده است. سال ۲۰۰۸ که جمعیت شهرها با جمعیت روستاهای برابر بود، نقطه عطفی در تاریخ بشریت محسوب می‌شود و پیش‌بینی می‌شود که در سال ۲۰۵۰، جمعیت نقاط شهری به دو برابر افزایش یابد (USAID, 2008). این روند در ممالک جنوب، با سرعت مضاعفی در جریان است. روند 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، کشورهای یاد شده را با چالش‌های عدیدهای روبرو کرده است (اسماعیل‌زاده و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۲۸) که از آن جمله می‌توان به موارد زیر اشاره نمود: (۱) کاهش دسترسی به سرپناه و امنیت اقامت، در نتیجه رشد بی‌خانمانی و مسائل زیستمحیطی؛ (۲) رشد تقاضای روزافزون به خدمات پایه، فراتر از ظرفیت‌های نهادی، منابع مالی و ظرفیت تحمل محیطی؛ (۳) گسیختگی اجتماعی و فضایی، قطبی شدن و افزایش خشونت‌ها در اثر رشد نابرابر در شهرها؛ (۴) فراگشت هم‌زمان سرمایه‌گذاری‌های درازمدت از یکسو و رشد اقتصاد غیررسمی با شرایط کاری نامطلوب از سوی دیگر؛ و نظیر این‌ها. این شرایط هم‌زمان منجر به رشد ناپایداری بین نقاط مختلف شهری و شکاف طبقاتی بین گروه‌های اجتماعی ساکن در درون شهرها شده و آسیب‌پذیری زیادی برای حکومت‌های مرکزی در تأمین شبکه‌های اینمن اجتماعی در این کشورها به همراه داشته است (Mehta, 2000). شهر تهران نیز این قاعده مستثنی نیست و رشد سریع شهرنشینی را طی دهه‌های گذشته تجربه کرده است. این شهر که در سال ۱۳۳۵ ۱۵۶۰۹۳۴ نفر جمعیت داشت، در سال ۱۳۹۵ به ۸۶۹۳۷۰۶ نفر افزایش یافت (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵).

1. Brandt
2. North- South: A Programme for Survival
3. UN Habitat
4. Century of the City

که از طریق آن، قدرت در مدیریت منابع اجتماعی و اقتصادی برای توسعه کشور به کار گرفته می‌شود؛ و ظرفیت حکومت‌های محلی برای طراحی، تنظیم و اجرای سیاست‌ها و کارکردها (World Bank, 2006). در خصوص حکمرانی خوب شهری، تاکنون شاخص‌های متعددی از سوی نهادهای معتبر بین‌المللی ارایه شده است که در جدول زیر نشان داده شده است که از آن جمله می‌توان به شاخص‌های ارایه شده از سوی برنامه سکونتگاه‌های انسانی سازمان ملل (UN-HABITAT, 2008)، بانک جهانی (World Bank, 2006)، سازمان همکاری اقتصادی و توسعه (OECD, 1997)، کمیسیون اقتصادی سازمان ملل برای اروپا (UNECE, 2002)، سازمان آموزشی، علمی و فرهنگی سازمان ملل متحد (UNESCO, 2009)؛ برنامه عمران ملل متحد (UNDP, 2009)، کمیسیون اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل متحد برای آسیا واقیانوسیه و (UN-Scape, 2010) و Backus, 2001 اشاره نمود. در این تحقیق، شاخص‌های مشترک ارایه شده از سوی منابع فوق مبنای کار فرار گرفته شده و به سنجش شاخص‌ها در نظام شهرداری تهران پرداخته شده است.

۲- چارچوب نظری تحقیق

به طور کلی، حکمرانی عبارت است از مجموعه روش‌هایی که افراد و سازمان‌ها، یا بخش‌های عمومی و خصوصی، امور عمومی یک شهر را برنامه‌ریزی و مدیریت می‌کنند. این یک فرآیند مستمری است که از طریق آن، منافع متضاد یا مخالف، تأمین شده و عمل مشارکتی، اتفاق می‌افتد. این فرآیند، نهادهای رسمی، سازمان‌های غیررسمی و شهروندان را دربرمی‌گیرد (UN Habitat, 2009). «برنامه توسعه سازمان ملل»، حکمرانی را به کارگیری قدرت در حوزه‌های اقتصادی، سیاسی و اداری برای مدیریت امور در همه سطوح می‌داند و شامل مکانیسم‌ها، فرآیندها و سازمان‌هایی است که شهروندان و گروه‌ها از طریق آن‌ها، خواسته‌های خود را مطرح کرده، حقوق قانونی خود را پیگیری می‌کنند، به تعهداتشان عمل کرده و درباره اختلاف‌نظرهایشان به توافق می‌رسند (UNDP, 2009). «بانک جهانی» نیز تعریف مشابهی از حکمرانی ارائه کرده است. از نظر این سازمان، حکمرانی روشنی است که از طریق آن، قدرت در مدیریت منابع اقتصادی و اجتماعی کشور به کار گرفته می‌شود. بانک جهانی، سه بعد مجزا از این واژه را مطرح کرده است: شکل حکومت داری سیاسی؛ فرآیندهایی

#### جدول ۱. متغیرهای حکمرانی خوب شهری

۱۴۰۱، پژوهش‌های یافته‌های

با توجه به آنچه که گفته شد، متغیرهای حکمرانی خوب شهری در ۶ بعد زیر قابل دسته‌بندی هستند:

- ۱) اثربخشی و بهره‌وری: شامل متغیرهای کارایی<sup>۱</sup>، تمرکز زدایی<sup>۲</sup> و چشم‌انداز استراتژیک<sup>۳</sup>.
  - ۲) عدالت: شاما، منفعت‌های دست‌ساز، عادلانه و بایدایی<sup>۴</sup>.

- (۲) عدالت: شامل متغیرهای دسترسی عادلانه و پایداری.<sup>۴</sup>

1. Efficiency
2. Subsidiarity
3. Strategic Vision
4. Sustainability

بر اساس این طبقه‌بندی، به طراحی مدل نظری حکمروایی خوب شهری تحقیق اقدام شده است که در شکل ۱ به کلیات آن اشاره می‌گردد.

بر اساس شکل فوق و ادبیات نظری و همچنین میزان دسترسی به نظامدادهای آمارنامه‌های شهرداری تهران در حوزه پژوهش، مهم‌ترین شاخص‌های حکمروایی خوب شهری که در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته شده است، در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. شاخص‌های حکمروایی پایدار شهری

شاخص‌ها	متغیر شناختی	آزاد	شاخص‌ها	متغیر کارکردی	آزاد
<ul style="list-style-type: none"> <li>- میزان محدوده شناسایی شده مستعد لغزش و فرونشست - تعداد شهروندان عضو گروه دوام به کل جمعیت</li> <li>- میزان آموزش تخصصی برگزار شده</li> <li>- میزان آموزش عمومی برگزار شده</li> <li>- تعداد ایستگاه‌های فعال لرزه‌نگاری نسبت به وسعت شهر</li> <li>- تعداد ایستگاه فعال شتاب‌نگاری نسبت به وسعت شهر</li> <li>- نسبت محلات دارای نقشه تخلیه امن به کل محلات</li> <li>- نسبت پایگاه‌ها و اماكن ایمن تجهیز شده به کل پایگاه‌ها</li> <li>- نسبت افراد آموزش دیده در زمینه مدیریت بحران به کل جمعیت شهروندان</li> </ul>	نیازمند با محیط زیستی / آزمایشی	نیازمند با امنیت شهری / آزمایشی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نسبت بودجه‌های برگشتی واقعی و سرمایه‌ای</li> <li>- میزان کارایی در جمع‌آوری مالیات</li> <li>- میزان کارایی در کیفیت هوای شهر</li> <li>- میزان کارایی در رفع سد معبرهای شهری</li> </ul>	نیازمند با امنیت شهری / آزمایشی	
- میزان نوسازی بافت‌های فرسوده شهری	آزاد		<ul style="list-style-type: none"> <li>- میزان درآمد سرانه حکومت‌های محلی</li> <li>- میزان منقولات مالی حکومت‌های محلی</li> </ul>	نیازمند با امنیت شهری / آزمایشی	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود وبسایت الکترونیک در همه بخش‌های شهرداری</li> <li>- کیفیت وبسایت بخش‌های مختلف شهرداری</li> </ul>	آزاد		<ul style="list-style-type: none"> <li>- دسترسی به بیانیه چشم‌انداز شهرداری</li> </ul>	آزاد	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- نسبت دفاتر ارائه‌دهنده خدمات الکترونیک مرتبط با شهرداری در مناطق مختلف به جمعیت هر منطقه</li> </ul>	آزاد		<ul style="list-style-type: none"> <li>- میزان دسترسی به خدمات شهری</li> <li>- میزان دسترسی به فضاهای ورزشی</li> <li>- میزان دسترسی به سیستم‌های حمل و نقل عمومی</li> <li>- میزان دسترسی به جایگاه‌های سوخت در سطح شهر</li> <li>- میزان دسترسی به پارکینگ‌های شهری</li> <li>- میزان دسترسی به ایستگاه‌های آتش‌نشانی</li> <li>- سرانه مراکز تحت پوشش سازمان فرهنگی و هنری</li> <li>- نسبت زنان به مردان در پست‌های مدیریتی شهرداری</li> <li>- میزان دسترسی به فرصت‌های شغلی برابر در شهرداری</li> <li>- میزان حمایت از ایثارگران</li> <li>- میزان حمایت از بازنشستگان</li> <li>- میزان حمایت از گروه‌های آسیب‌پذیر شهری</li> </ul>	آزاد	
- میزان دسترسی الکترونیک شهریان به آمارنامه‌های الکترونیک شهرداری	آزاد		<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود منشور شهریان: حق دسترسی به خدمات ضروری</li> <li>- ساماندهی صنایع و مشاغل مزاحم شهری</li> </ul>	آزاد	

ادامه جدول ۲. شاخص‌های حکمرانی پایدار شهری

شاخص‌ها	متغیرها	آزاد	شاخص‌ها	متغیرها	ابعاد
- وجود نظام رأی‌گیری الکترونیک در شهرداری	رأی‌گیری الکترونیک		- سازوکارهای آموزش شهروندان - میزان آموزش پرسنل شهرداری تهران - میزان مدارک تحصیلی عالیه در بین پرسنل شهرداری	شهروندی	
- میزان مشارکت الکترونیک شهروندان در امور مختلف شهرداری	مشارکت الکترونیک		- نسبت قراردادها و تفاهم‌نامه‌های مشارکتی شهرداری به کل قراردادها و تفاهم‌نامه‌ها - نسبت سمن‌های فعال به کل سمن‌ها	تفاقی بینی	مشارکت
- وجود بیانیه چشم‌انداز الکترونیک در شهرداری	چشم‌انداز الکترونیک		- انتخاب شوراهای - انتخاب شهرداران - میزان مشارکت زنان و مردان در نظام رأی‌گیری (انتخابات)	مشارکت زن	
- وجود سامانه الکترونیک پاسخگویی مدیران شهرداری به مردم - میزان رضایت شهروندان از سامانه پاسخگویی الکترونیک	پاسخگویی الکترونیک / هوشمند		- انتشار رسمی قراردادها، مناقصه‌ها، بودجه‌ها و صورتحساب - کنترل از سوی سطح بالاتر حکومتی - کمیسیون/ستاد مقابله با فساد / سلامت اداری در شهرداری - شفافیت درآمدها و دارائی‌ها - حسابرسی مطلوب	شفافیت	پاسخگویی / مسئولیت‌بندی
- نسبت پایانه‌های هوشمند تاکسی به کل پایانه‌ها - تعداد دوچرخه‌های اشتراکی به ازای هر ۱۰۰ هزار نفر - نسبت پارکینگ‌های مکانیزه به کل پارکینگ‌ها - نسبت ایستگاه‌های سنجش آلودگی هوا به جمعیت	عملیات الکترونیک		- سازوکارهای نظارتی و اجرایی در ارتباط با مطالبات مالی مردم - میزان جلسات شهردار و مدیران شهرداری با شهروندان و رسانه‌ها به صورت مستقیم در سال - میزان رسیدگی به دعاوی شهروندان - میزان رسیدگی به تخلفات اداری	قانون‌مداری	
			- تسهیل شکایات شهروندان - وجود طرح تکریم ارباب رجوع	تشهیز شهروندی	

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱

## مکانیزم‌ها و معنایه‌های شفاهی

و شفاهی

امنیت

تولید

تلاش

محاججه

پیشگیری

حمل و نقل الکترونیک

پاسخگویی الکترونیک

چشم انداز الکترونیک

مشارکت الکترونیک

رأی گیری الکترونیک

دسترسی الکترونیک

خدمات الکترونیک

وبسایت الکترونیک

ایمنی محیطی

امنیت اقامت

مشارکت مدنی

اجماع / توافق جمعی

شهروندی

دسترسی عادلانه

پایداری

تأمین نیازهای شهروندان

قانون مداری

شفافیت

چشم انداز استراتژیک

تمرکز داری

کارایی

- ۳) مشارکت: شامل متغیرهای شهروندی<sup>۱</sup>، توافق جمعی<sup>۲</sup> و مشارکت مدنی<sup>۳</sup>.
- ۴) پاسخگویی: شامل متغیرهای شفافیت<sup>۴</sup>، قانون‌مداری<sup>۵</sup> و تأمین نیازهای شهروندان.
- ۵) ایمنی/ امنیت: شامل متغیرهای ایمنی محیطی<sup>۶</sup> و امنیت اقامت.
- ۶) مدیریت الکترونیک / هوشمند: شامل متغیرهای وبسایت الکترونیک، خدمات الکترونیک، دسترسی الکترونیک، رأی‌گیری الکترونیک، مشارکت الکترونیک، چشم‌انداز الکترونیک، پاسخگویی الکترونیک و حمل و نقل الکترونیک.

### ۳- روش تحقیق

#### ۳.۱. معرفی محدوده مورد مطالعه

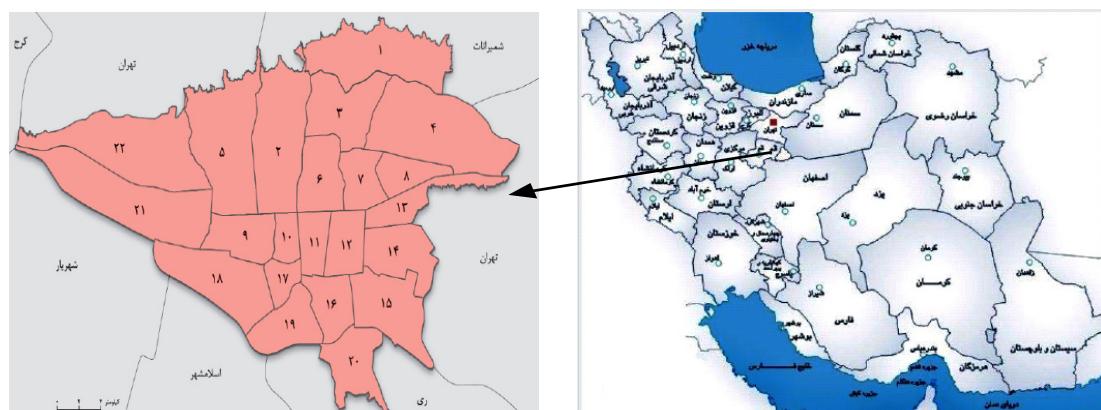
تهران پرجمعیت‌ترین شهر و پایتخت ایران، مرکز استان تهران و شهرستان تهران است. این شهر در سرشماری سال ۱۳۹۵ بالغ بر ۸,۶۹۳,۷۰۶ تن جمعیت داشته است (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵). از نظر اداری، تهران به ۲۲ منطقه و ۱۲۲ ناحیه شهری تقسیم شده است و شهرهای تجریش و ری را در برگرفته است. اداره شهر توسط شهرداری تهران انجام می‌شود. شهردار تهران توسط شورای شهر تهران انتخاب می‌شود و این شورا بر عملکرد شهرداری نظارت کرده و برای اداره شهر، قانون‌گذاری می‌کند. در سال ۱۳۴۷، نخستین طرح جامع تهران، با افق ۲۵ ساله و با مسئولیت عبدالعزیز فرمانفرما میان و ویکتور گروئن تهیه شد که تاکنون از مهم‌ترین مبنای قانونی توسعه شهر تهران بوده است (شهرداری تهران، ۱۴۰۰). از نظر ساختار سازمانی، شهرداری تهران، علاوه بر حوزه شهردار متشکل از معاونت‌های مالی و اقتصاد شهر، فنی و عمرانی، خدمات شهری و محیط‌زیست، حمل و نقل و ترافیک، شهرسازی و معماری، برنامه‌ریزی توسعه سرمایه انسانی و امور شورا و امور اجتماعی و فرهنگی است (سایت شهرداری تهران، ۱۴۰۲).

## مدیریت شهری

فصلنامه علمی پژوهشی  
مدیریت شهری و روستایی  
شماره ۷۱. تابستان ۱۴۰۲

Urban management  
No.71 Summer 2023

۹۳



شکل ۲. موقعیت کلانشهر تهران در سطح کشور

### ۳-۲. روش تحقیق

روش پژوهش از نوع روش توصیفی- تحلیلی- توسعه بوده است. گرآوری داده‌ها به روش اسنادی و پیمایشی و تحلیل داده‌ها نیز به کمک آزمون‌های آماری مختلف؛ اعم از میانگین‌گیری، تحلیل واریانس چندمتغیره (MANOVA)، آزمون T دو نمونه‌ای مستقل و نظیر این‌ها انجام شده است. در روش اسنادی به مطالعه نظام داده‌ای آمارنامه‌های شهرداری تهران، طرح‌ها و پروژه‌های مرتبط، قوانین و مقررات درون‌سازمانی و برونو سازمانی، گزارش‌ها، تجارت و پژوهش‌های داخلی و خارجی و نظایر این‌ها پرداخته شده است. در روش پیمایشی نیز از ابزارهای پرسشنامه و مصاحبه‌نامه، استفاده شده است. جوامع آماری شامل نظام داده‌ای آمارنامه‌های شهرداری تهران و گروه خبرگان و همچنین شهروندان مناطق ۲۲ گانه شهر تهران بوده است. حجم نمونه برای گروه خبرگان، بر اساس نیازهای اطلاعاتی هر یک از متغیرها و شاخص‌های

1. The Principles of Citizenship
2. Consensus
3. Civic Engagement
4. transparency
5. Rule of Law
6. Environmental Safety

جدول ۴: مشخصات زمینه‌ای پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه

درصد	تعداد	شاخص
سن		
۱۴	۵۴	زیر ۲۵ سال
۵۳	۲۰۳	۴۰ تا ۲۵ سال
۲۴	۷۱	۵۵ تا ۴۰ سال
۹	۳۶	بالای ۵۵ سال
جنس		
۶۸	۲۶۳	مرد
۳۲	۱۲۱	زن
وضعیت تأهل		
۵۸	۲۲۴	متاهل
۴۲	۱۶۰	مجرد
تحصیلات		
۱۰	۳۷	سیکل
۳۲	۱۲۳	دیپلم
۵۵	۲۱۰	لیسانس و فوق لیسانس
۳	۱۴	دکترا و بالاتر
وضعیت اشتغال		
۷۶	۲۹۳	شاغل
۲۴	۹۴	بیکار
محل سکونت		
۷۵	۲۸۶	ساکن همین شهر
۲۰	۵۴	ساکن شهرهای استان
۵	۲۳	ساکن سایر شهرهای کشور

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱

#### ۲-۴. یافته‌های تحلیلی

در ابتدا به بررسی میانگین هر یک از ابعاد و متغیرهای حکمرانی خوب در شهر تهران از منظر شهروندان پرداخته شد. بر اساس جدول ۶، بالاترین میانگین مربوط به بعد امنیت و ایمنی با ۴۵٪ (در حد متوسط) و پایین‌ترین آن مربوط به بعد عدالت با ۱۵,۵٪ (خیلی ضعیف) بوده است. ابعاد بهره‌وری، پاسخگویی و مدیریت الکترونیک، به ترتیب با ۳۴,۶٪، ۲۴,۶٪ و ۲۷٪ در وضعیت ضعیف قرار دارند و بعد مشارکت نیز با ۱۹,۷٪ در شرایط ضعیف واقع شده است. در بین متغیرها نیز متغیرهای امنیت اجتماعی و چشم‌انداز به ترتیب با ۵۸٪ و ۴۳٪ بالاترین و متغیرهای پایداری و مشارکت جمعی با ۱۴٪ پایین‌ترین میانگین‌ها را به خود اختصاص داده‌اند (جدول ۵ و شکل ۳).

(مطابق جدول ۱)، از مدیران و کارشناسان معاونت‌های مختلف شهرداری بوده و برای شهروندان، با استفاده از فرمول کوکران، با در نظر گرفتن ۹۵٪ ضریب اطمینان، برابر با ۳۸۴ نفر بوده است. روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای بوده، به طوری که ابتدا بر اساس روش خوش‌های، سهم هر یک از مناطق ۲۲ گانه بر اساس روش نمونه‌گیری (مطابق P.P.S)، تعیین شد، سپس بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، به پرسشگری از شهروندان اقدام گردید. سنجش شاخص‌ها بر اساس طیف لیکرت انجام شده است، به طوری که امتیاز هر یک از پنهنه‌ها به قرار زیر بوده است: خیلی ضعیف=امتیاز ۲۰-۰، ضعیف=امتیاز ۴۰-۲۰، متوسط=امتیاز ۴۰-۶۰، قوی=امتیاز ۸۰-۶۰ و خیلی قوی=امتیاز ۱۰۰-۸۰ (اسماعیل‌زاده و همکاران، ۱۳۹۶). روایی تحقیق بر اساس روایی سازه و پایایی آن به روش آلفای کرونباخ انجام گردید. نتایج آلفای کرونباخ در جدول ۳ ارائه شده است که میانگین ابعاد مورد مطالعه برابر با ۰.۷۹ بوده و قابل قبول است.

جدول ۳. ضریب آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی پرسشنامه

ردیف	ابعاد نظری تحقیق	ضریب آلفای کرونباخ
۱	بهره‌وری	۰.۸۳
۲	عدالت	۰.۷۹
۳	پاسخگویی	۰.۷۴
۴	مشارکت	۰.۷۹
۵	امنیت	۰.۸۴
۶	مدیریت الکترونیک / هوشمند	۰.۷۳
۷	میانگین	۰.۷۹

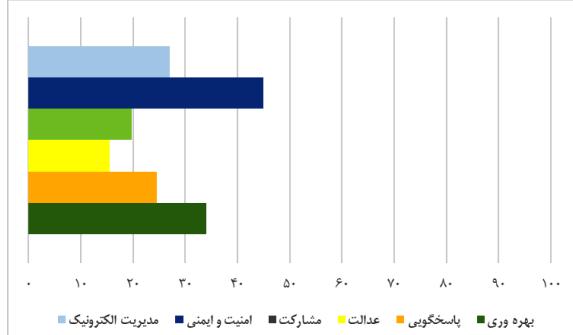
منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱

#### ۴- یافته‌ها

##### ۱- یافته‌های توصیفی

نتایج حاصل از یافته‌های توصیفی پرسشنامه شهروندی، نشان می‌دهد که از نظر سنی، اکثر پاسخ‌دهندگان در گروه سنی بین ۲۵ تا ۴۰ ساله و کمترین آن در گروه سنی بالای ۵۵ سال هستند. ۶۸٪ جامعه آماری مرد و حدود ۳۲٪ زن هستند. از نظر تأهل، نتایج نشان می‌دهد که ۵۸٪ جامعه آماری، متأهل و بقیه مجرد هستند. ۴۲٪ جامعه آماری دارای مدرک دیپلم و پایین‌تر و ۵۸٪ آن‌ها دارای تحصیلات عالیه هستند. از نظر اشتغال، ۷۶٪ جامعه آماری شاغل و بقیه بیکار هستند. از نظر محل سکونت نیز، به ترتیب ۷۵٪ جامعه آماری ساکن شهر تهران، ۲۰٪ ساکن سایر شهرهای استان و بقیه ساکن سایر استان‌های کشور هستند. (جدول ۴).

(MANOVA) استفاده شده است. در این روش، ماتریس حاصل ضرب برداری کل (T) به دو گروه ماتریس حاصل ضرب برداری بین گروهها (B) و ماتریس حاصل ضرب برداری درون گروهها (W) تفکیک می‌شود.  $T = B + W$ . میزان انحراف نمونه‌ها از میانگین را T در هر سطح متغیر مستقل یا گروه از میانگین کل هر متغیر وابسته را نشان می‌دهد. ماتریس B، اثرات متفاوت تدبیر آزمایشی را روی مجموعه متغیرهای وابسته نشان می‌دهد. درنهایت W نمایانگر این است که نمونه‌ها در هر سطح یا گروه متغیر مستقل چگونه از میانگین‌های متغیرهای وابسته منحرف می‌شوند. چهار آزمون آماری متعارف در این زمینه وجود دارد: اثر پیلای، لامبادی ویلکز، اثر هتلینگ و روش بزرگترین ریشه دوم. پرکاربردترین این آمارهای لامبادی ویلکز می‌باشد که براساس نسبت W بر  $B + W$  ساخته می‌شود (جدول ۶).



شکل ۳. وضعیت ابعاد مختلف حکمرانی خوب در نظام مدیریت شهری تهران از منظر شهروندان در سال ۱۳۹۹ به درصد

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱

در ادامه برای بررسی تفاوت مذکور بین متغیرهای موردبررسی از روش تحلیل واریانس چندمتغیره

جدول ۵. وضعیت ابعاد مختلف حکمرانی خوب در نظام مدیریت شهری تهران از منظر شهروندان در سال ۱۳۹۹ به درصد

بعضیت ابعاد	اعداد										متغیرها					
	بهره‌وری			پاسخگویی			اعداد									
میانگین	مدیریت الکترونیک	امنیت و اینمنی	مشارکت	عدالت	پاسخگویی	بهره‌وری	اعداد	بهره‌وری	پاسخگویی	عدالت	مشارت	امنیت و اینمنی	مدیریت الکترونیک			
میانگین	۲۷.۶	۲۷	۳۲	۵۸	۱۴	۲۴	۲۱	۱۷	۱۴	۳۸	۱۷	۱۹	۴۳	۲۵	۳۴	میانگین
		۲۷	۴۵		۱۹.۷		۱۵.۵			۲۴.۶			۳۴		میانگین کل	
ضعیف	ضعیف	ضعیف	متوسط	خیلی ضعیف	خیلی ضعیف	ضعیف	ضعیف	ضعیف	ضعیف	ضعیف	ضعیف	ضعیف	ضعیف	ضعیف	طیف لیکرت	

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱

جدول ۶. نتایج کلی تحلیل واریانس چند متغیره برای آزمون تفاوت بین متغیرهای حکمرانی بر حسب سه گروه مورد بررسی

منبع تغییر	ارزش	F	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	اندازه اثر
اثر پیلای	۰/۶۷۳	۲/۱۱	۱۴	۰/۰۷۱	۰/۲۲۵
لامبادی ویلکز	۰/۵۵۷	۲/۱۴	۱۴	۰/۰۸۴	۰/۲۸۳
اثر هتلینگ	۰/۶۹۱	۲/۰۷	۱۴	۰/۰۵۹	۰/۲۳۱
بزرگ‌ترین ریشه دوم	۰/۷۲۴	۲/۵۹	۱۴	۰/۰۶۷	۰/۲۹۴

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱

\*معنی‌داری در سطح ۰/۵۰

همان‌گونه که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، بین متغیرهای مورد بررسی تفاوت نسبی وجود دارد. نتایج تحلیل واریانس چندمتغیره (MANOVA) برای آزمون تفاوت بین ابعاد مختلف متغیرها بر حسب گروه در جدول ۷ ارائه شده است. با توجه به آماره F و سطوح معنی‌داری محاسبه شده، گروه مورد بررسی غیر از متغیر عدالت، در هیچ‌کدام از متغیرهای حکمرانی تفاوت معنی‌داری دیده نمی‌شود.

جدول ۷. نتایج تحلیل واریانس چند متغیره (MANOVA) برای آزمون تفاوت بین متغیرها

متغیرها	مجموع مجذورات	درجه آزادی	F	سطح معنی داری (P)	اندازه اثر
بهرهوری	۲/۶۳	۲	۱/۹۱	۰/۰۳۷	
عدالت	۱/۱۰	۲	۰/۶۳	۰/۰۰۹	
پاسخگویی	۲/۱۴	۲	۱/۷۲	۰/۰۲۹	
مشارکت	۱/۰۳	۲	۱/۰۲	۰/۰۱۴	
امنیت	۲/۵۴	۲	۲/۲۱	۰/۰۴۶	
مدیریت الکترونیک / هوشمند	۲/۱۷	۲	۱/۱۵	۰/۰۴۱	

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱

\*معنی داری در سطح ۰.۵

### ۴-۳. یافته‌های نهادی

در این مرحله، به سنجش شاخص‌های حکمرانی خوب بر اساس نظام داده‌ای آمارنامه‌های شهرداری تهران و آمارهای دریافتی از مدیران و کارشناسان معاونت‌های مختلف شهرداری پرداخته شده است.

### ۴-۳-۱. تطبیق شاخص‌های نظام حکمرانی خوب شهری در ارتباط با ابعاد حکمرانی خوب در مدیریت شهری تهران

بررسی شاخص‌های مختلف حکمرانی خوب (جدول ۲) نشان می‌دهد که بر اساس نظام داده‌ای آمارنامه‌های شهرداری تهران در حوزه‌های عدالت و ایمنی / امنیت، عملکرد نامناسبی داشته، اما در سایر حوزه‌ها، اعم از بهرهوری / اثربخشی (میانگین ۵۴٪)، پاسخگویی / مسئولیت‌پذیری (میانگین ۵۱٪)، مشارکت (۵۲٪) و مدیریت الکترونیک (۴۹٪) از عملکرد متوسطی برخوردار بوده است. مناسب‌ترین عملکرد مدیریت شهری تهران مربوط به حوزه بهرهوری / اثربخشی و نامناسب‌ترین آن مربوط به حوزه ایمنی / امنیت بوده است. میانگین کلی ابعاد مختلف حکمرانی خوب در نظام مدیریت شهری تهران در سال ۱۳۹۹ در وضعیت متوسط (۴۵٪) در مقیاس طیف لیکرت واقع شده است (جدول ۸).

مدیریت شهری

فصلنامه علمی پژوهشی  
مدیریت شهری و روستایی  
شماره ۷۱. تابستان ۱۴۰۲

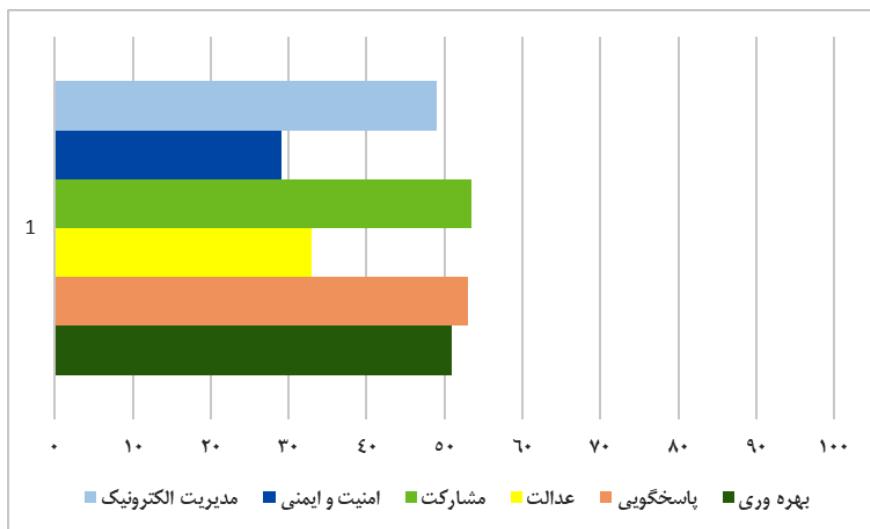
Urban management  
No. 71 Summer 2023

۹۶

جدول ۸. وضعیت ابعاد مختلف حکمرانی خوب در مدیریت شهری تهران براساس نظام داده‌ای آمارنامه‌های شهرداری در سال ۱۳۹۹ به درصد

بعضی از ابعاد	میانگین کل	مدیریت الکترونیک	ایمنی / امنیت	مشارکت	عدالت	پاسخگویی / مسئولیت‌پذیری	نماینده انتظامی	متوجه
بهرهوری / اثربخشی	۵۱							
پاسخگویی / مسئولیت‌پذیری	۵۳							
عدالت	۳۳							
مشارکت	۵۳.۴							
ایمنی / امنیت	۲۹.۰۷							
مدیریت الکترونیک	۴۹							
میانگین کل	۴۵							

منبع: یافته‌های تحلیلی بر اساس داده‌های آمارنامه‌های شهرداری تهران، ۱۴۰۱



شکل ۴. وضعیت ابعاد مختلف حکمرانی خوب در مدیریت شهری تهران براساس نظام دادهای آمارنامه‌های شهرداری در سال ۱۳۹۹ به درصد

منبع: یافته‌های تحلیلی بر اساس نظام دادهای آمارنامه‌های شهرداری تهران، ۱۴۰۱

#### ۲-۳-۴. تطبیق شاخص‌های نظام حکمرانی خوب شهری در ارتباط با معاونت‌های مختلف شهرداری

در این بخش به بررسی وضعیت شاخص‌های مختلف حکمرانی خوب در تطبیق با بازیگران / ذینفعان مختلف مدیریت شهری تهران پرداخته شده است. تطبیق شاخص‌های نظام حکمرانی خوب شهری در ارتباط با معاونت‌های مختلف مدیریت شهری تهران نشان می‌دهد که نامناسب‌ترین شرایط از نظر وضعیت حکمرانی خوب، مربوط به معاونت حمل و نقل و ترافیک (با میانگین ۱۸٪) است. معاونت‌های خدمات شهری و محیط‌زیست (با میانگین ۳۰٪)، شهرسازی و معماری (با میانگین ۲۹٪) و امور اجتماعی و فرهنگی (۰.۳۸٪) در وضعیت نامناسب قرار دارند. حوزه شهردار (۵۳٪)، معاونت مالی و اقتصاد شهری (۰.۵۴٪) و معاونت برنامه‌ریزی و توسعه شهری و منابع انسانی (با میانگین ۴۴.۵٪) نیز در مقیاس متوسط طیف لیکرت واقع شده است. میانگین کلی وضعیت حکمرانی در مدیریت شهری تهران در وضعیت پایین (۰.۳۸٪) در مقیاس طیف لیکرت واقع شده است (جدول ۹).

جدول ۹. وضعیت شاخص‌های حکمرانی خوب در بین بازیگران / ذینفعان مختلف مدیریت شهری تهران

بعاد	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
حوزه شهردار			۵۱.۱۱		
معاونت مالی و اقتصاد شهری			۵۴		
معاونت خدمات شهری و محیط‌زیست			۲۸		۱۷.۷
معاونت حمل و نقل و ترافیک			۲۵.۴		
معاونت شهرسازی و معماری			۴۶.۸		
معاونت برنامه‌ریزی و توسعه شهری و منابع انسانی			۳۷.۹		
معاونت امور اجتماعی و فرهنگی			۳۷.۳		
میانگین					

منبع: یافته‌های تحلیلی بر اساس نظام دادهای آمارنامه‌های شهرداری تهران، ۱۴۰۱

#### ۴-۴. مقایسه اختلاف میانگین جوامع آماری

در ادامه به مقایسه اختلاف میانگین جوامع آماری (پرسشگری از شهروندان و نظام دادهای آمارنامه‌های شهرداری تهران) پرداخته شد. با توجه به اینکه جامعه تحقیق، نرمال بود، از آزمون T دو نمونه‌ای مستقل استفاده شد. این آزمون، میانگین

دو گروه از پاسخ‌ها را با یکدیگر مقایسه می‌کند؛ به عبارت دیگر در این آزمون، میانگین‌های به دست آمده از نمونه‌های تصادفی مورد قضاوت قرار می‌گیرد (منصورفر، ۱۳۸۴). لازم به ذکر است که تعداد پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه شهروندان، برابر با ۳۸۴ نفر و تعداد پاسخ‌های حاصله از آمارنامه‌های شهروندان بر اساس شاخص تحقیق، ۶۳ شاخص بوده است و با توجه به تفاوت تعداد و جنس جوامع آماری، میانگین شاخص‌ها در نظر گرفته شده و با هم مقایسه شده‌اند. فرض آماری این آزمون به شکل زیر است:

$$H_0 \quad \mu_1 - \mu_2 = 0 \quad (1)$$

$$H_1 \quad \mu_1 - \mu_2 \neq 0$$

جدول ۱۰. آزمون T دو نمونه‌ای مستقل برای سنجش میانگین جوامع آماری تحقیق

---	آزمون لوین برای برابری واریانس‌ها		آزمون t برای برابری میانگین‌ها						
	F	Sig. (سطح معناداری)	t	درجه آزادی	Sig (2-tailed)	تفاوت‌های متوسط	تفاوت‌های Std. خطا	۹۵٪ فاصله اطمینان از تفاوت	
					(سطح معناداری) دوطرفه			حد پایین	
واریانس‌های مساوی فرض شده	۰,۱۴۱	۰,۷۰۴	۲,۷۵۱	۳۷۹	۰,۰۰۷	۰,۱۵۲۷۷	۰,۵۶۰۷	۰,۴۳۵۱	۰,۲۶۳۱۷
واریانس‌های مساوی فرض نشده			۲,۷۵۶	۶۱	۰,۰۰۷	۰,۱۵۲۷۷	۰,۵۹۷	۰,۴۳۶۹	۰,۲۶۲۹۳

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱

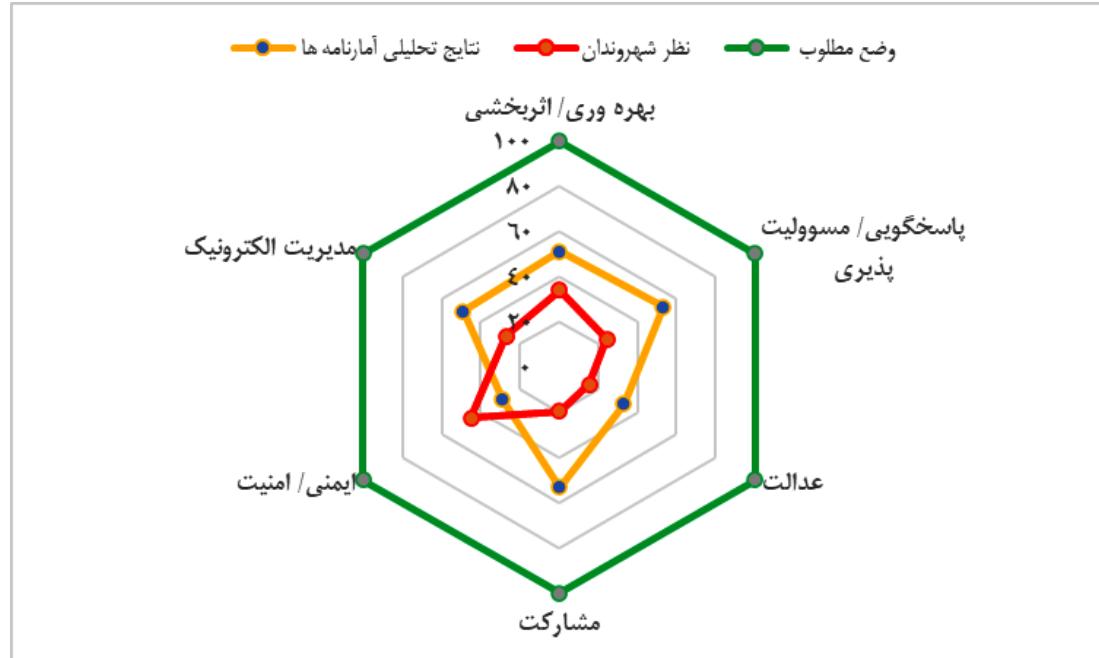
آمارنامه‌های شهرداری تهران بوده است. همان‌گونه که در جدول ۱۱ و شکل ۴ نیز نشان داده شده است، نظام داده‌ای آمارنامه‌های شهرداری تهران، وضعیت متوسطی را برای کیفیت مدیریت شهرداری تهران نشان می‌دهد، اما نتایج پرسشگری‌های انجام شده نشان می‌دهد که از منظر مردم، کیفیت عملکرد مدیریت شهر تهران در شاخص‌های مختلف الگوی حکمرانی خوب، ضعیف بوده و نتوانسته است رضایت شهروندان را کسب کند. مطابق جدول زیر، از نظر نظام داده‌ای آمارنامه‌های شهرداری تهران، ابعاد میزان حکمرانی خوب از نظر شهروندان و آمارنامه‌های شهرداری تهران تفاوت دارد. بررسی حد بالا و پایین نشان می‌دهد که با توجه به اینکه هر دو حد، مثبت هستند، بنابراین میانگین نظرات شهروندان بزرگ‌تر از میانگین نظام داده‌ای آمارنامه‌های شهرداری تهران است که این اختلاف، از نظر آماری معنادار است.

همان‌طور که بر اساس آزمون لوین، مشاهده می‌گردد (جدول ۱۰)، سطح معناداری بالاتر از ۰,۰۵ است، یعنی H1 رد و فرض H0 پذیرفته می‌شود؛ بنابراین واریانس گروه‌های مستقل در موضوع سنجش حکمرانی خوب شهری در شهرداری تهران با هم برابر هستند. با توجه به اطلاعات مندرج در جدول فوق، می‌توان دریافت که بر اساس مقدار sig کمتر از ۰,۰۵ است در سطح اطمینان ۹۹ درصد فرض H0 رد و فرض H1 تأیید می‌شود؛ یعنی میزان حکمرانی خوب از نظر شهروندان و آمارنامه‌های شهرداری تهران تفاوت دارد. بررسی حد بالا و پایین نشان می‌دهد که با توجه به اینکه هر دو حد، مثبت هستند، بنابراین میانگین نظرات شهروندان بزرگ‌تر از میانگین نظام داده‌ای آمارنامه‌های شهرداری تهران است که این اختلاف، از نظر آماری معنادار است.

## ۵- نتیجه‌گیری

### ۱-۵ بحث

این پژوهش به منظور سنجش وضعیت حکمرانی خوب در شهر و شهرداری تهران انجام شده است. جامعه آماری شامل دو گروه داده‌های پرسشنامه‌ای و داده‌های



شکل ۴. مقایسه میانگین حکمرانی خوب در شهر و شهرداری تهران از منظر جوامع آماری  
منبع: یافته‌های پژوهش بر اساس نتایج پرسشگری و نظام داده‌ای آمارنامه‌های شهرداری تهران، ۱۴۰۱

## مدیریت شهری

فصلنامه علمی پژوهشی  
مدیریت شهری و روستایی  
شماره ۷۱. تابستان ۱۴۰۲

Urban management  
No.71 Summer 2023

۹۹

جدول ۱۱. مقایسه میانگین حکمرانی خوب در شهر و شهرداری تهران از منظر جوامع آماری

میانگین	مدیریت الکترونیک	امنیت و ایمنی	مشارکت	عدالت	پاسخگویی	اثربخشی / بهره‌وری	ابعاد
۲۷.۶	۲۷	۴۵	۱۹.۷	۱۵.۵	۲۴.۶	۳۴	میانگین نظرات شهروندان
ضعیف	ضعیف	متوسط	خیلی ضعیف	خیلی ضعیف	ضعیف	ضعیف	طیف لیکرت
۴۴.۷	۴۹	۲۹.۰۷	۵۳.۴	۳۳	۵۳	۵۱	میانگین بر اساس داده‌های آمارنامه‌ها
متوسط	متوسط	ضعیف	متوسط	ضعیف	متوسط	متوسط	طیف لیکرت
۳۶.۲	۳۸	۳۷	۳۶.۶	۲۴.۳	۳۸.۸	۴۲.۵	میانگین مشترک
ضعیف	ضعیف	ضعیف	ضعیف	ضعیف	ضعیف	متوسط	طیف لیکرت

منبع: یافته‌های پژوهش بر اساس نتایج پرسشگری و نظام داده‌ای آمارنامه‌های شهرداری تهران، ۱۴۰۱

بدون تردید، نظام داده‌ای آمارنامه‌های شهرداری تهران، به دلیل برخورداری از آمارهای کمی، واقع‌بینانه‌تر بوده و از دقت بالاتری برخوردار است؛ اما میانگین نظرات شهرودان تهران، اختلاف معناداری با نتایج نظام داده‌های آمارنامه‌ها نشان می‌دهد. یکی از دلایل اختلاف میانگین جوامع آماری، توزیع ناعادلانه خدمات در مناطق مختلف شهر تهران است، به طوری که بیشترین خدمات، به دلیل ارزش بالای فضا در مناطق بالای شهر (عمدتاً مناطق ۱، ۲ و ۳) توزیع یافته و کمترین آن‌ها در مناطق جنوبی (از جمله منطقه ۱۷، ۱۸، ۱۹ و ۲۰) توزیع شده‌اند. این موضوع نه تنها موجب کم برخورداری مناطق جنوبی در دسترسی به خدمات مختلف شهر شده، بلکه مسائل متعددی؛ اعم از ترافیک و مهاجرت‌های روزانه درون شهری برای دسترسی به خدمات بیشتر و بهتر، افزایش سطح آلودگی هوا، احساس نارضایتی عمومی در نیمه جنوبی شهر و نظیر این‌ها شده است. این مساله در پژوهش‌های متعددی مورد تأیید قرار گرفته شده است که از آن جمله می‌توان به نامدار اردکانی و همکاران (۱۴۰۱)، سلمانی مقدم و همکاران (۱۳۹۷)، احمدی و همکاران (۱۳۹۹)، محمودزاده و همکاران (۱۳۹۵)، Kim et al (2022) و Grabowski et al (2022) اشاره نمود. از جمله دلایل دیگر در این زمینه، می‌توان

سوختهای فسیلی، پراکنش ناعادلانه و نامتوازن خدمات شهری و گستره فضای کالبدی شهر، ناتوانی مدیریت شهری در توسعه سیستم‌های کافی حمل و نقل عمومی، تولید روزافزون و اتکا بیش از حد به خودروهای شخصی در مقایسه با سیستم‌های حمل و نقل عمومی، رشد سریع کالبدی شهر تهران و شکل‌گیری محله‌های جدید و به تبع آن ناتوانی در ساماندهی سریع بافت‌های فرسوده و نظیر این‌ها.

**عوامل محیط‌زیستی:** گستره بالای محدوده‌های درگیر فرونشست و لغزش، گستره بالای انواع بحران‌های طبیعی و اقلیمی، مسایل مالی مدیریت شهر تهران در بهبود شرایط محیط‌زیستی و نظیر این‌ها.

**عوامل نهادی:** تمرکزگرایی، عدم نظارت کافی، تخصص‌های پایین مدیران و مشاوران شهرداری، نبود شایسته‌سالاری در استخدامی شهرداری تهران، وجود رانت و پارتی‌بازی در فرایند استخدام کارکنان شهرداری، اثربخشی و فعلیت کم سمن‌ها، مسایل مالی و فقدان حمایت‌های مادی و معنوی از سمن‌ها، نبود فرهنگ توسعه سازمان‌های غیردولتی در جامعه، تناقض در وعده‌ها و عملکرد اعضای شورای شهر در دوره‌های مختلف، غلبه رویکرد سرمایه‌داری بر رویکرد محله محوری در سطح شهر تهران، وجود موانع دست و پاگیر قانونی و اجرایی گسترش در ساماندهی بافت‌های فرسوده، غیربومی بودن غالب مهندسین مشاور و عدم شناخت کافی از مسایل و راهکارهای محلی، ضعف در زیرساخت‌های توسعه نظام‌های الکترونیک در مدیریت شهری تهران و نظیر این‌ها.

## ۲-۵. جمع‌بندی

با توجه به آنچه که در این پژوهش انجام شد، دو نکته قابل طرح است. اولًا میانگین جوامع آماری در تحقیق حاضر، اختلاف معناداری نشان می‌دهد. دوماً سطح حکمرانی خوب در شهر و شهرداری تهران به دلایل مختلف؛ اعم از گستردگی شهر، فقدان تعامل کافی بین مدیران و شهروندان، نبود تخصص گرایی در نظام مدیریت شهری تهران، اثربخشی پایین طرح‌ها و اقدامات مدیران شهری، فقدان نظارت کافی بر عملکرد مدیران و کارکنان شهرداری، بالا بودن سطح آسیب‌ها و جرایم، اتکا شهرداری بر تراکم فروشی و عوارض و نظیر این‌ها پایین است. به منظور ارتقاء کیفیت حکمرانی در شهر و شهرداری تهران، قبل از هر چیز لازم است وضعیت شهرداری، به عنوان بخشی از دولت یا یک شرکت پیمانکار، تعیین تکلیف شود. چرا که در حال حاضر بیش از چهل سازمان دولتی و غیردولتی

به احساس تبعیض و بی‌عدالتی در بین شهروندان نیمه جنوبی شهر تهران اشاره کرد. در این مناطق، نه تنها انتخاب خدمات شهری با کمبود مواجه است، بلکه نظام پاسخگویی از سوی مدیریت شهری نیز کمتر است. طی مصاحبه‌های انجام شده با شهروندان مناطق جنوبی شهر تهران، اکثر آن‌ها اذعان داشتند که به ندرت بین مردم و مدیران محلی و شهری (شورای‌باران، دبیر سرای محلات، شوراهای و مدیران شهرداری) در رابطه با نیازهای و مسایل محلی، جلسه تشکیل می‌شود و اکثر طرح‌های توسعه، به شکل از بالا به پایین و حالت تجویزی صورت می‌گیرد. در تحقیقات مختلفی می‌توان صحت این موضوع را تأیید کرد که از آن جمله به پژوهش‌های زیر اشاره می‌شود: عالمیان و همکاران (۱۴۰۱)، حسین‌آبادی و همکاران (۱۳۹۹)، فیروز‌آبادی و همکاران (۱۳۹۹)، عزتی (۱۳۹۲)، Correia et al. (۲۰۲۳) و Matamanda and Chinozvina (2020).

**عوامل اقتصادی:** از جمله تحریم‌های بین‌المللی، انباست بدھی دولت در حوزه‌های مختلف، تأکید بر دریافت عوارض از شهروندان به جای توجه به سایر منابع درآمدی، رشد اشتغال کاذب به دلیل فقر شهری، وضعیت نامناسب سرمایه‌گذاران و صاحبان کسب‌وکار، ارزش بالای فضا و اختصاص فضاهای به کاربری‌های پرسود، مسایل مالی مدیریت شهری در نوسازی بافت‌های فرسوده، عدم رغبت بخش خصوصی به سرمایه‌گذاری در این حوزه، هزینه‌بر بودن توسعه زیرساخت‌های مدیریت الکترونیک/ هوشمند در شهرداری و نظیر این‌ها.

**عوامل اجتماعی - فرهنگی:** عواملی مثل بالا بودن تعداد جمعیت و شهرنشینی، تنوع فرهنگی - قومی و تنوع نیازهای شهروندان، اهمیت‌دهی کم به زنان در جامعه، وجود محدودیت‌های بالا برای زنان در جامعه، گسترش روزافزون فقر و شکافهای طبقاتی در شهر تهران، پایین بودن اولویت آموزش شهروندان در مدیریت شهری تهران، هزینه‌های بالای آموزش‌های تخصصی برای شهرداری تهران، فقدان آموزش‌دهندگان کافی در شهرداری تهران، فقدان رویکرد مشارکتی و در نظر گرفتن نیازها و خواسته‌های ذینفعان مختلف در امر نوسازی، ناآشنایی مردم به استفاده از سیستم‌های الکترونیک شهرداری، کم اعتمادی شهروندان به مدیریت شهری، عدم فرهنگ‌سازی کافی در استفاده از خدمات الکترونیک و نظیر این‌ها.

**عوامل کالبدی و زیرساختی:** غلبه خودرونشینی بر سیستم‌های حمل و نقل عمومی، کیفیت پایین

تهران اقدام نماید. درنهایت توسعه و حمایت راستین از سازمان‌های مردم‌نهاد و شایسته‌سالاری در راستای ارتقاء سطح مشارکت و اثربخشی طرح‌ها گام ضروری دیگری است که در این زمینه باید برداشته شود.

#### منابع و مأخذ

- آخوندی، عباس؛ و برك پور، ناصر، (۱۳۸۹). راهبردهای استقرار نظام حکمرانی در منطقه کلان‌شهری تهران. نشریه راهبرد، دوره ۱۹، شماره ۵۷ (بخش ویژه بررسی‌های اقتصادی)، صفحات ۳۲۴-۲۹۷.
  - اسماعیل‌زاده، حسن؛ صراف، مظفر، (۱۳۸۵). جایگاه حکمرانی خوب در برنامه‌ریزی شهری (مطالعه موردی: طرح متروی تهران). فصلنامه علمی پژوهشی مدرس علوم انسانی. ویژه‌نامه جغرافیا. دوره ۱۰. شماره ۴۸.
  - اسماعیل‌زاده، حسن؛ سعیدی فرد، فرانک؛ محمدنیا، مهلا؛ و اسدزاده، آمنه، (۱۳۹۶). روش‌شناسی انجام پژوهش در مطالعات محیط‌رسانی شهری (روش‌ها و مدل‌ها). چاپ اول. نشر مهکامه. تهران. ۳۳۶ صفحه.
  - اسماعیل‌زاده، حسن؛ صالح پور، شمسی؛ و اسماعیل‌زاده، یعقوب، (۱۳۹۳). عوامل مؤثر بر مشارکت در ساماندهی بافت‌های فرسوده شهری (مطالعه موردی: محدوده دولتخواه جنوبی). نشریه علمی پژوهشی جغرافیا. دوره جدید. سال دوازدهم. شماره ۴۳. انجمن جغرافیا. تهران.
  - اسماعیل‌زاده، حسن؛ صالح پور، شمسی؛ و اسماعیل‌زاده، یعقوب، (۱۳۹۴). تحلیل کیفیت زندگی شهری و رابطه آن با مشارکت شهروندان در امور شهری (مورشناسی: شهر نقد). فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیا و آمایش شهری و منطقه‌ای. دوره ۱۷. شماره ۳۷.
  - احمدی، سیدعباس؛ ایرانی هریس، صیاد؛ و دلالت، محمد (۱۳۹۹). تحلیل و بررسی خدمات عمومی شهر اهر با تأکید بر عدالت فضایی. نشریه جغرافیا و آمایش شهری- منطقه‌ای، دوره ۱۰، شماره ۳۷، صفحات ۲۱۰-۱۸۷.
  - اسلامانی مقدم، محمد؛ خدابنده لو، حسن؛ درودی نیا، عباس؛ و میروحادی، نگین ساد (۱۳۹۷). ارزیابی کاربری اراضی شهری با رویکرد عدالت فضایی (مطالعه موردی: شهر زنجان). نشریه مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی (چشم‌انداز جغرافیایی)، دوره ۱۳، شماره ۲ (پیاپی ۴۳)، صفحات ۴۶۴-۴۴۵.
  - برك پور، ناصر، (۱۳۸۵). حکمرانی شهری و نظام اداره شهرها در ایران. کنفرانس ملی برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، دوره ۱. تهران.
  - حسین‌آبادی فراهانی، محمجدواد؛ فلاحتی خشکناب، مسعود؛ ارسلانی، نرگس؛ حسینی، محمدعلی؛ محمدی، عیسی (۱۳۹۹). تبعیض در ارائه مراقبت‌های درمانی: یک مطالعه کیفی تحلیل محتوا. نشریه اخلاق پژوهشی، دوره ۱۴، شماره ۴۵.
  - ربانی، طاهار، رکن الدین افتخاری، عبدالرؤض؛ مشکینی، ابوالفضل؛ و رفیعیان، مجتبی، (۱۳۹۷). تحلیل موائع نهادی آینده حکمرانی توسعه پایدار کلان‌شهر تهران. برنامه‌ریزی و آمایش فضا (مدرس علوم انسانی)، دوره ۲۲، شماره ۱، صفحات: ۱۵۳-۱۲۴.
  - سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران (۱۳۹۹).
- در سطوح محلی، منطقه‌ای و ملی بر عملکرد شهرداری مداخله می‌کنند. لازم است مطابق قانون برنامه چهارم و پنجم توسعه کشور، مدیریت یکپارچه و هماهنگ در سطح شهرها ایجاد گردد تا از یکسو از موازی کاری‌ها کاسته شده و برنامه‌ها به شکل هماهنگ پیش رود و از سوی دیگر، از اتفاق هزینه‌ها پیشگیری گردد. در ادامه توسعه باورهای فرهنگی الگوی حکمرانی خوب، اشاعه و ترویج آن‌ها در شهر و شهرداری تهران اقدام مؤثر دیگری است که می‌تواند انجام شود. در این راستا، اجرای برنامه‌هایی اعم از ارائه گزارش‌ها در مساجد و اماكن عمومي، ارائه يادداشت به روزنامه‌ها و نشریات، برگزاری نشسته‌های رسانه‌ای و دانشگاهی، تغذیه فکری سمن‌ها و شبکه‌های اجتماعی، نوشتن برنامه‌هایی خاص در شاخص‌هایی که امتیاز بسیار پایینی دارند، انجام مستندسازی‌های رسانه‌ای و ارائه مشاوره‌های اجتماعی می‌تواند به توسعه باورهای فرهنگی این الگو کمک نماید. علاوه بر این، به منظور نیازمندی، شناسایی و حل مسائل مربوطه، ایجاد شورای حکمرانی خوب شهری در شهرداری تهران (متشكل از نمایندگان معاونت‌های مختلف) می‌تواند ابزار بسیار مؤثری در این زمینه باشد. از جمله مهم‌ترین وظایف این شورا می‌توان به مواردی همچون سنجش و پایش منظم سالانه شاخص‌های حکمرانی خوب در شهرداری تهران، بررسی نیازهای قوانینی و تصویب آیین‌نامه‌های اجرایی لازم به منظور پیشبرد مطلوب رویکرد حکمرانی خوب در سطح مدیریت شهری تهران، تعیین کارشناس حکمرانی واحدهای مختلف شهرداری و ارایه گزارش ماهانه به ریس شورا از روند اقدامات اجرایی انجام شده، شفافسازی تصمیم‌گیری‌ها و بودجه‌های شهرداری، کمک به توزیع عادلانه خدمات و فرسته‌ها در سطح شهر، کمک به هوشمندسازی شهر تهران، تدوین دستورالعمل‌های لازم برای کارشناسان حکمرانی و بخش‌های مختلف شهرداری در پیشبرد منظم حکمرانی خوب در شهرداری، پیش‌بینی بودجه‌ای پیشبرد حکمرانی خوب در بخش‌ها و ادارات مختلف شهرداری، برنامه‌بندی زمانی برای عملیاتی سازی کاربست‌ها و برنامه‌های ارایه شده در طرح و بررسی شیوه‌های عملیاتی سازی کاربست‌ها و برنامه‌های طرح حاضر و شناسایی و رفع تعارضات اشاره کرد. راهکار سیاستی بعدی، کاهش اتكا مالی شهرداری به تراکم فروشی و عوارض است که می‌تواند به بررسی و اجرای راهکارهای مختلف، اعم از ورود شهرداری به فعالیت‌های اقتصادی، ورود شهرداری به ارزش‌افزوده طرح‌های عمرانی، مشارکت در ساخت و تبدیل سهم درآمد پردازه و پیمانکار به سهام پروژه‌ها، توسعه قراردادهای B.O.T، ایجاد پارک‌های علم و فناوری، استفاده از صکوک، انتشار اوراق مشارکت، خصوصی‌سازی و توسعه انواع گردشگری در شهر

- Diogo Correia, José Eduardo Feio, João Marques, Leonor Teixeira (2023). Participatory methodology guidelines to promote citizens participation in decision-making: Evidence based on a Portuguese case study. *Cities*, Volume 135, 104213. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2023.104213>.
- Hyun Kim, Kyle Maurice Woosnam, Hyewon Kim (2022). Urban gentrification, social vulnerability, and environmental (in) justice: Perspectives from gentrifying metropolitan cities in Korea. *Cities*, Volume 122, 103514. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2021.103514>.
- Mehta, D. (2000). Urbanization of Poverty. in: The Habitat debate, Vol.6, No. 4.
- OECD DAC (1997). Evaluation of Programs Promoting Participatory Development and Good Governance. Paris.
- Rawoo (Netherlands Development Assistance Research Council) (2005). The urban challenge: A question of knowledge. Rethinking the role of knowledge in poverty alleviation, RAWOO Publication No. 28, The Hague.
- World Bank (2006). Governance and Anti-Corruption. <http://info.worldbank.org/governance/kkz2004/maps.html> (accessed March 17th, 2006).
- UNECE (United Nation Economic Commission for Europe) (2002). Participatory democracy and good governance at World Summit on Sustainable Development. 27 August. <http://www.unece.org/press/pr2002/02env08e.htm>
- UN-Escape (2010). What is Good Governance? Bangkok, Thailand. [www.unhabitat.org](http://www.unhabitat.org).
- United Nations Development Programme (UNDP) (2009). Sources for Democratic Governance Indicators. Oslo Governance Centre. Oslo.
- United Nations Human Settlements Programme (UN HABITAT) (2008). State of the World's Cities 2008/2009. Harmonious Cities, Nairobi.
- UNESCO (2009). Progress in education for all: focus on governance. International Working Group on Education Meeting, IIEP/IWGE.2005, Washington D.C. ISBN: 92-803-1281-2, 206 p.
- USAID/Office of Democracy and Governance (2008). Transition to Sustainable Democracy in Bulgaria and the Strategic Role of USAID: Case Studies in Program Impact, June (draft).
- Zbigniew Jakub Grabowski, Katinka Wijsman, Claudia Tomateo, Timon McPhearson (2022). How deep does justice go? Addressing ecological, indigenous, and infrastructural justice through nature-based solutions in New York City. *Environmental Science & Policy*, Volume 138, Pages 171-181. <https://doi.org/10.1016/>
- آمارنامه شهرداری تهران؛ سالنامه آماری شهرداری تهران. [tehran.ir](http://tehran.ir)
- سایت شهرداری تهران. ساختمان سازمانی شهرداری. [tehran.ir](http://tehran.ir)
- سروشان، غلامرضا؛ زیوبار، پروانه؛ هندیانی، عبدالله و توکلان، علی، (۱۴۰۰). تبیین وضعیت شاخص‌های حکمرانی مطلوب شهری در شهر تهران. *جغرافیا*, دوره ۱۹، شماره ۷۰، صفحات ۱۳۵-۱۴۱.
- عالمیان، اصغر؛ راعی، مسعود؛ مسعود، غلامحسین (۱۴۰۱). آسیب‌شناسی مبارزه با تبعیض طبقاتی بعد از انقلاب اسلامی ایران. نشریه: *جامعه شناسی سیاسی انقلاب اسلامی*, دوره ۳، شماره: ۳ (پیاپی ۱۱)، صفحات ۱۷۰-۱۴۷.
- عزتی، مرتضی (۱۳۹۲). تبعیض اقتصادی بین منطقه‌ای در ایران. نشریه: *سیاست‌های راهبردی و کلان*, دوره ۱، شماره ۳، صفحات ۱۰-۱۷.
- فیروزآبادی، سیداحمد؛ و شریفی یزدی، سارا (۱۳۹۹). فهم جامعه‌شناسخی پدیده طردشگی میان افراد دارای احساس شکست (تجربه‌ی زیسته مهاجران روسیایی نسل دوم ۳۰-۴۰ ساله و متولدین تهران). نشریه: *مسائل اجتماعی ایران (دانشگاه خوارزمی)*, دوره ۱۱، شماره ۲، صفحات ۳۶-۲۰.
- محمدی، ناصر؛ مجتبی زاده خانقاہی، حسین؛ و توکلان، علی (۱۴۰۰). تحلیلی بر حکمرانی شهری مبتنی بر ارائه الگوی بهینه (مطالعه موردنی شهر گمده). *تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*, دوره ۲۱، شماره ۶۳، صفحات ۳۸۰-۳۶۱.
- مرکز آمار ایران (۱۳۹۵). سرشماری عمومی نفوس و مسکن. آمارهای جمعیتی شهر تهران.
- محمودزاده، حسن؛ عسکرنژاد، رقیه؛ و رضازاده، زهرا (۱۳۹۵). تحلیل توزیع فضای سبز شهری با رویکرد عدالت فضایی (مطالعه موردی: شهر اردبیل). نشریه: *پژوهش‌های جغرافیایی برنامه‌ریزی شهری*, دوره ۴، شماره ۶۱-۷۱۵، صفحات ۳۸۰-۳۷۱.
- منصور فر، علی (۱۳۸۴). *پکیج آموزشی آزمون تی مستقل در نرم‌افزار SPSS*. انتشارات فرازدرس. تهران.
- نامدار اردکانی، محمد جعفر؛ شکور، علی؛ و خرم بخت، احمدعلی (۱۴۰۱). شهر و عدالت فضایی؛ تحلیلی بر پراکنش شاخص‌های توسعه پایدار در عدالت فضایی شهر: مطالعه موردنی مناطق شهر شیراز. نشریه: *جغرافیا و مطالعات محیطی*, دوره ۱۱، شماره ۴۳، صفحات ۱۶۰-۱۴۲.
- Abraham R. Matamanda, Queen L. Chinozvina (2020). Driving Forces of Citizen Participation in Urban Development Practice in Harare, Zimbabwe. *Land Use Policy*, Volume 99, 105090. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2020.105090>.
- Backus, M., (2001). E-Governance in Developing Countries. *IICD Research Brief*, N.1.
- Brandt, W (1980). North- South: A Programme for Survival. London: Pan. United Nations Department of Economic and Social Affairs (DESA), Population Division (2008). *World Urbanization Prospects: The 2007 Revision*, New York.