

مدیریت شهری

شماره ۳۱ بهار و تابستان ۹۲

No.31 Spring & Summer

۴۱-۶۴

زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۱/۴/۵

زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۱۱/۱۷

بررسی عملکرد شهرداری در چهارچوب حکمرانی خوب شهری (نمونه مورد مطالعه: شهر بابلسر)

علی اصغر آدینه وند* - دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.

مریم حاجی زاده - دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه تربیت معلم کرج، کرج، ایران.

مصطفی قدمی - عضو هیئت علمی گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه مازندران، مازندران، ایران.

Investigation of the performance of the Municipality in the framework of good municipal rule a case study of Babolsar City

چکیده

One-sided and subject-focus look will bring about many problems for a city; the only ways to meet these problems are public supervision (accountability) and cooperative action; these two ways can increase the level of efficiency. This study aimed at providing a comprehensive definition and analysis of the good municipal rule. Furthermore, this study was an attempt to present a set of indexes for developing good municipal rule in Iran, and to investigate these indexes in the municipal management of Bobolsar city. When it came to the Research method and data collection tools of the study, descriptive survey method, analytic method and questionnaire were used. Hypothesizes of the study were based on the fact that three factors, cooperation, accountability and efficiency, were in an inappropriate level in Babolsar City, and there was a significant difference between the educated people and other citizens of this city in terms of cooperation. Investigating these hypotheses, average level of cooperation and efficiency were -0.024 and -0.025 respectively. These numbers showed that the level of cooperation and efficiency were in a low level in Babolsar City. However, educated citizens showed more interest in cooperating with the municipality: the average level of cooperation was 0.05. As far as the accountability of the municipality was concerned, the citizens believed it was in an average level: the average level of accountability was 0.094. Our analysis showed that the main hypothesis of the study and also the secondary hypotheses of the study, except the hypothesis which considered the factor of accountability in a lower level, could be supported. To investigate the above mentioned hypotheses, ANOVA and LSD were used. 65 percent of the population of the study were men and the rest (35 percent) were women; all these participants were above the 18 years old and the average level of age was 38.8. Furthermore, an average of the participants had a degree higher than the diploma. Generally speaking, these participants were classified as follows: the educated people who lived in Babolsar, those who consulted to the Babolsar's municipality, and businessmen of Babolsar city. These participants were selected through simple random sampling and then were investigated.

Keywords: Population explosion, good municipal rule, public supervision, cooperative action, efficiency, effectiveness

نگاه یکسونگر و سوزه انگار به شهر مشکلات زیادی را به بار خواهد آورد که تنها راه برای رفع آن، نظارت عموم (پاسخگویی) و عمل مشارکتی با تکیه بر این دو مؤلفه، بالا بردن سطح کارایی است. هدف این تحقیق، تعریف و تحلیلی جامع از حکمرانی خوب شهری و همچنین ارائه مجموعه ای از شاخص‌ها برای توسعه حکمرانی خوب شهری در ایران و بررسی این شاخص‌ها در مدیریت شهری، شهر بابلسر است. روشن تحقیق و گردآوری مطالب، پیمایشی، توصیفی، تحلیلی، مبتنی بر پرسشنامه است. فرضیات تحقیق مبتنی بر این است که به نظر می‌رسد سه مؤلفه مشارکت، پاسخگویی و کارایی در شهر بابلسر در سطح مناسبی نباشد و بین نظرات افراد تحصیل کرده و سایر شهروندان خصوصاً در رابطه با مشارکت نقاوت معناداری وجود داشته باشد. که با بررسی فرضیات، مشارکت با میانگین ($X=0.24$) و همچنین کارایی با میانگین ($X=-0.25$) ارزیابی شده‌اند. این اعداد بیانگر این هستند که مشارکت و کارایی شهرداری بابلسر در سطحی پایین قرار دارند. اما شهروندان تحصیل کرده با میانگین ($X=0.05$) نسبت به سایر گروه‌ها از رغبت بیشتری نسبت به همکاری با شهرداری برخوردار هستند. اما میزان پاسخگویی شهرداری بابلسر با میانگین ($X=0.094$) در سطحی متوسط توسط شهروندان ارزیابی شده است. با توجه به بررسی‌های صورت گرفته صحت فرضیه اصلی و فرضیه های فرعی ما جز فرضیه دوم که پاسخگویی را نیز در سطح نامناسبی بیان داشته بود (که با توجه میانگین‌ها در سطحی متوسط است) تأیید می‌شود. برای بررسی فرضیات بالا از آزمون‌های سطح معنی داری (ANOVA) و همچنین روش آمار استنباطی (LSD) استفاده شده است. کل جامعه آماری متشکل از ۶۵ درصد مرد، ۳۵ درصد زن با طیف سنی ۱۸ سال به بالا، میانگین سنی ۳۸.۸ و میانگین سواد تقریبی بالاتر از دیپلم تشکیل شده است که به سه گروه: ۱. افراد تحصیل کرده مقیم بابلسر، ۲. مراجعت کنندگان به شهرداری بابلسر، ۳. کسبه مقیم بابلسر، تقسیم و به صورت نمونه گیری ساده انتخاب و بررسی شده‌اند.

نمونه گیری ساده انتخاب و بررسی شده‌اند.

واژگان کلیدی: انفجار جمعیت، حکمرانی خوب شهری، نظارت عموم، عمل مشارکتی، کارایی و اثربخشی.

مقدمه

و تأثیر گذاری اجتماعی در حیات مدنی شهرها، امروزه دارای نقشی پررنگ در مقوله های مرتبط با اداره شهرها هستند. هیچ جامعه ای نمی تواند توسعه یافته تلقی شود مگر آن که در آن، مشارکت همه جانبه و خودآموزی اجتماعی و مدنی کامل انجام پذیرد (خلیلی، ۱۳۸۶، ص ۷). این نگاه همه جانبی به توسعه یافتنگی اجتماع، بیش از پیش ضرورت توجه به مشارکت و نقش پذیری مردم در اداره امور شهرها و از طرفی دیگر پاسخگو بودن مدیریت شهری در قبال نیازهای آنها در شهرها را، دو چندان می کند. از سویی دیگر با مطرح شدن رویکرد «حکمرانی خوب شهری» در مدیریت شهری طی دهه اخیر، اثر گذاری همه ارکان تأثیر گذار شهری بر مدیریت شهر، با تمام سازوکارهایی که به سوی تعالی شهر و شهروندان حرکت کنند، به طور جدی مورد تاکید قرار گرفته است (شهیدی، ۱۳۸۶، ص ۴۶). محوریت این رویکرد در مدیریت شهری بر مبنای توسعه ای مردم سalar و برابر خواهانه، برای تأثیر گذاری تمامی نیروهای زینفع و ذی نفوذ در اداره امور شهرها و همچنین پاسخگویی به تمامی نیازهای این گروها است (اکبری، ۱۳۸۶، ص ۵). طی یک فرآیند طولانی ولی رضایت بخش، اجماع گسترده ای هم از طرف نهادهای بین المللی و هم از طرف اقتصاددانان در مورد باز تعریف وظایف حاکمیتی دولت شکل گرفت. مجموعه این تلاش ها به این نتیجه منجر شد که برای آنکه یک دولت مشخص بتواند وظایف اصلی خود را در زمینه اصلاح نواقص بازار و حذف موارد شکست آن، افزایش رقابت پذیری، اصلاحات نهادی، دستیابی به بازارهای آزاد و بهبود سرمایه اجتماعی به درستی انجام دهد باید از چندین ویژگی برخوردار باشد که در قالب حکمرانی خوب تعریف می شود (نقیبی منفرد، ۱۳۸۹، ص ۱۰۷).

برای گریز از مشکلات اداره مناطق شهری نیاز به درک معنای عبارت حکمرانی خوب و توسعه مکانیسم های مرتبط با آن برای ارزیابی می باشیم (Lockwood, ۲۰۰۹, ۷۵۵).

اصطلاح «حکمرانی» و «حکمرانی خوب» به نحو گسترده ای در ادبیات توسعه رواج پیدا کرده و حکمرانی بد به عنوان یکی از علل اساسی ناکامی جوامع امروزی در

امروزه، جمعیت مردمی که در مناطق شهری زندگی می کنند از تمام ادوار تاریخ انسان بیشتر است. روند شهرنشینی غیر قابل بازگشت است. تخمین زده شده است که جمعیت شهری دنیا تا سال ۲۰۲۵ دو برابر شده و به بیش از ۵ میلیارد نفر خواهد رسید که بیش از ۹۰٪ این رشد در کشورهای در حال توسعه خواهد بود (UN-HA-BITAT, ۲۰۰۳). اما اینها تنها عدد هستند؛ شهرها به عنوان موتورهای رشد و توسعه اجتماعی دارای پتانسیلی باورنکردنی هستند که بی شک باید مورد توجه قرار گیرند (Lewis and mioch, ۲۰۰۵, ۵۰). مدیریت شهری در آینده به طور اعم و در قرن بیست و یکم به طور اخص مواجه با چالش خواهد بود؛ چالشی که خود برآمده از تغییر و تحولات فناورانه، جمعیتی، اقتصادی و سیاسی و بین المللی است. امروزه در دنیا پذیرفته شده است که توسعه پایدار شهرها در صورتی تحقق می یابد که اهداف مردم سalarی، برابری در خدمات رسانی و حفظ محیط زیست با شکل گیری مدیریت واحد شهری و با رعایت اصول علوم روز شهرسازی، حمل و نقل شهری و تقسیم عادلانه منابع و درآمد شهری توأمان دنبال شود (صالحی، ۱۳۸۱، ص ۵۱). بی عدالتی های درونی شهرها بسیار شگرف است. بسیاری از شهرهای کنونی با واقعیت های خشنونت، آلودگی، نالمنی، شرایط زندگی زیر استاندارد، و آسیب پذیری در برابر اثرات انسانی مشهود است (Lewis and mioch, ۲۰۰۵, ۵۰). جامعه جهانی نیز به این نتیجه رسیده است که مشکل عمدۀ مدیریت شهری کمبود منابع مالی یا تکنولوژی مدرن و یا نیروی انسانی ماهر نیست، بلکه مشکل اصلی در شیوه اداره این عوامل است. با توجه به اینکه شهرها به عنوان نیروی محرك رشد اقتصادی و نیز کانون کار و فعالیت و موقعیت های اجتماعی، کشورهای جهان محسوب می شوند، در وضعیت موجود مدیریت شهری بایستی دارای مؤلفه هایی چون شفافیت، پاسخگویی، مشارکت طلبی، قانون مداری، کارآمدی، اجماع گرایی باشد (ترابی، ۱۳۸۳، ص ۶).

زنان به عنوان یکی از گروه ها و نیروهای رشد اصلی

میر شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان ۹۲
No.31 Spring & Summer

دستیابی به توسعه معرفی شده است. این در حالی است که نهادهای مالی بین‌المللی و کمک‌کنندگان جهانی نیز وامها و کمک‌های مالی خود را معطوف به شرایطی کرده‌اند که متناسب اجرای مؤلفه‌های حکمرانی خوب است. از لحاظ تاریخی مفهوم حکمرانی به اندازه تمدن بشری قدمت دارد و بسته به سطح آن (ملی، منطقه‌ای و محلی) مجموعه‌ای از بازیگران رسمی و غیررسمی را که بر جریان تصمیم‌گیری تأثیرگذار هستند را در بر می‌گیرد. آن دسته از ویژگی‌ها و مشخصه‌هایی که دولت به واسطه برخورداری از آن‌ها به عملکردهای اقتصادی مطلوبی دست یافته است بر حسب مطالعات مختلف با تغییراتی همراه بوده‌اند اما این تغییرات به هیچ وجه منافی هم‌دیگر نیستند بلکه بعضی از مطالعات نسبت به بعضی دیگر کامل‌ترند. یک مبنای اساسی برای ویژگی‌های حکمرانی خوب، شاخص‌های هشت‌گانه‌ای است که توسط برنامه توسعه سازمان ملل^۱ و بانک جهانی مطرح شده‌اند. این شاخص‌ها به ترتیب عبارتند از: **مشارکت^۲**، **حاکمیت قانون^۳**، **شفافیت^۴**، **مسؤولیت پذیری^۵**، **اجماع سازی^۶**، **عدالت و انصاف^۷**، **پاسخگویی^۸**، **کارایی و اثربخشی^۹**.

مواد و روش‌ها

روش تحقیق و گردآوری مطالب استنادی، پیمایشی، توصیفی، تحلیلی، میتنی بر پرسشنامه است؛ بدین معنی که با بررسی استناد و مدارک و نوشتة‌های صاحب‌نظران مختلف، سعی شده است که مفهوم صحیح حکمرانی خوب شهری عرضه شود و با استفاده از شاخص‌سازی برای مؤلفه‌های حکمرانی خوب شهری ارتباط منطقی بین این نوع مدیریت جدید جهانی و مدیریت شهرهای ایران برقرار شود. و همچنین شهر بابلسر به عنوان نمونه مورد مطالعه قرار گرفته شده است که تا چه حد مؤلفه‌های حکمرانی خوب شهری در مدیریت شهری شهر بابلسر در سطح قابل قبولی است.

بدین منظور کل جامعه آماری به سه گروه متفاوت شامل، افراد تحصیل‌کرده ساکن بابلسر (بالاتر از لیسانس)، مراجعه کنندگان به شهرداری و کسبه ساکن بابلسر

تقسیم شده است. در این تحقیق از روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده با حجم نمونه ۱۰۰ نفر با ترکیبی از افراد زن و مرد در طیف سنی ۱۸ سال و بیشتر استفاده شده است. پرسشنامه به ۴ دسته سؤالات تقسیم شده است که شامل:

۱-ویژگی‌های اجتماعی- جمعیتی افراد (سن، جنس، شغل، تحصیلات و غیره); ۲- نگرش افراد به همکاری و همچنین نحوه و میزان مشارکت با شهرداری و شورای شهر در سال گذشته؛ ۳- پاسخگویی مدیران و کارکنان شهرداری و نحوه رفتار آن‌ها با مراجعه کنندگان؛ ۴- میزان کارایی و اثر بخشی شهرداری و شورای شهر در اداره شهر بابلسر می‌باشد.

کل جامعه آماری این تحقیق شامل ۶۵ درصد مرد، ۳۵ درصد زن، با طیف سنی ۱۸ سال به بالا، میانگین سن ۳۸ و میانگین سواد بالاتر از دبیلم می‌باشد. با توجه به توضیحات بالا در این فصل برای هر یک از مؤلفه‌ها، معرف سازی شده است و در ادامه به سنجش هر یک از این معرفه‌ها در قالب طیف لیکرت (۲= کاملاً نامطلوب، ۱= نامطلوب، ۰= بی نظر، ۱= مطلوب، ۲= کاملاً مطلوب) در شهر بابلسر پرداخت شده است. در مرحله بعد با جمع بندی این معرفه‌ها به میزان برقراری مؤلفه اصلی یعنی عملکرد شهرداری بابلسر در چهارچوب حکمرانی خوب شهری رسیده‌ایم و در آخر با توجه به ارزیابی آنواز یک طرفه و تست LSD فرضیات خود را بررسی کرده‌ایم.

بیان مسئله

تحولات دوران حاضر، خصوصاً نیم قرن اخیر شکل جدیدی به جامعه شناسی شهری و همچنین روابط بین آن داده است. جامعه نوین شهری با ویژگی‌هایی چون ناهمگونی جمعیتی، تحرک اجتماعی بالا، تفکیک و قشریندی گستره و سازمان دهی اجتماعی و سیاسی جدید به همراه مطالبات گوناگون و پراکنده سیاسی اجتماعی و مدنی شهر وندان زمینه شکل گیری روابط جدید میان آنان و حکومت‌های محلی (دولت‌های شهری) شده است (اکبری، ۱۳۸۵، ص. ۲). این تتحولات به طبع

1-UNDP

2-participation

3-the rule of low

4-Transparency

5-Responsibility

6-conensusization

7-fairness

8-Accountability

9-Resposiveness

عمومی در زمینه های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی را با مشارکت سازمان های جامعه مدنی و رعایت اصول مشارکت^۵، پاسخگویی^۶ و اثربخشی^۷ صورت دهد (رومیانی، ۱۳۸۲، ص ۳۰).

شهرهای ایران خصوصاً در سال های اخیر رشد شتابان و ناموزونی را تجربه کرده اند. با توجه به این رشد شتابان شهرنشینی و همچنین عدم وجود سیستم مدیریتی کارآمد چه در گذشته و چه در حال به نظر می رسد وجود سیستم مدیریتی جدید که نگرشی پویاتر به شهر و شهروندان داشته باشد، لازم است.

شهر بابلسر، شهری با سابقه در مدیریت شهری است که تبلور نمادهای شهری در آن به پهلوی اول می رسد. با توجه به اینکه مدیریت شهرهای ایران در سطح پایینی است به نظر می رسد که شهر بابلسر نیز از این قاعده مستثنی نیست و نیازمند سیستم مدیریتی جدید و پویا تری می باشد تا بتواند میزان اثر گذاری خود را در شهر افزایش دهد. در این مقاله سعی شده است، شخصه های مهم حکمرانی خوب شهری را که حال جایگاه آن در توسعه و مدیریت شهری مورد تایید همگان قرار گرفته است، را مورد مطالعه قرار دهیم و با استفاده از معرفه سازی از مؤلفه های کلان حکمرانی خوب شهری، میزان رعایت اصول حکمرانی خوب شهری را در شهرداری بابلسر، بررسی کنیم. با توجه به مطالعات انجام شده بر اساس رویکرد حکمرانی خوب شهری سه پارامتر مشارکت، پاسخگویی و اثربخشی مهم ترین شاخص های این مدیریت هستند که در این مقاله سعی شده است به طور اخص مورد مطالعه قرار گیرند. که تا چه حد این پارامترها در مدیریت شهری بابلسر رعایت و به کار گرفته می شوند.

اهداف

بحث پیرامون حکمرانی خوب شهری طی چند دهه اخیر رشد شتابانی داشته است که باعث بروز مشکلاتی چون تمرکز جمعیت، آلودگی، حاشیه نشینی، کمبود مسکن، مهاجرت روستاییان و مشکلاتی از این قبیل شده است، این مشکلات وجود یک سیستم مدیریتی جدید شهری را طلب می نماید که فرایند تدوین و اجرای خط مشی های

زمینه را برای دیدگاهی جدید در مدیریت (خصوصاً مدیریت شهری) باز کرده است. بر اساس این دیدگاه جدید، حکمرانی فرایندی است که مشکلات و معضلات جامعه (جامعه شهری و شهر) با تلاش و تکاپوی جمعی و با اتکا به قدرت عمومی و به کارگیری آن حل می شود و سامان می یابد و هرگاه چنین مفهومی از حکمرانی بر کیفیت و نحوه انجام وظایف آن تاکید کند، مفهوم حکمرانی خوب^۸ مطرح می شود (اکبری، ۱۳۸۶، ص ۱۴).

این واژه شاید برای اولین بار در سال ۱۹۷۹ توسط ویلیام سون^۹ در ادبیات اقتصادی بکار گرفته شد و در سال ۱۹۸۰ به بعد کاربرد این واژه بیشتر گردید و هنگامی که بانک جهانی^{۱۰} در سال ۱۹۸۹ گزارش سالانه خود را به حکمرانی خوب اختصاص داد، هیچ کس تصور نمی کرد که حکمرانی خوب جایگاه خود را بدین شکل در ادبیات توسعه گسترش دهد (ستوده، ۱۳۸۷، ص ۲). با پاگرفتن این تئوری و همچنین افزایش چشم گیر جمعیت شهری و بالا رفتن میزان مطالبات شهروندان، دولت های مختلف که باز خورد سیاست های خود را در شهر می دیدند، عمیقاً حکمرانی خوب را مورد مطالعه قرار دادند (اکبری، ۱۳۸۶، ص ۲۲) که نتیجه آن تعریفی بود از کمیته اسکان سازمان ملل متحد^{۱۱}. از نظر این کمیته: حکمرانی خوب شهری مجموعه ای از افراد، نهادها، بخش عمومی و خصوصی است که امور شهر را برنامه ریزی کرده و اداره می نماید. در واقع فرایندی مستمر از تطبیق و همسوسازی منافع متضاد و متفاوت افراد و گروه هاست. این فرایند شامل نهادهای رسمی و غیر رسمی و نیز سرمایه اجتماعی شهرهای شهروندان است. حکمرانی شهری پیوند نا گستنی با رفاه شهروندان دارد. حکمرانی خوب شهری باید شهروندان را در دسترسی به مزایای شهری داری رساند. رشد شهرنشینی در ایران طی دهه های اخیر رشد شتابانی داشته است که باعث بروز مشکلاتی چون

5-participation
6-Accountability
7-Responsiveness

1-good governance

2-william soon

3-STOWE

4-UNPD(UN-HA-BITAT,2003)

۴. به نظر می‌رسد بین نگرش افراد تحصیل کرده و سایر شهروندان در زمینه مختلف، خصوصاً همکاری و مشارکت با شهرداری تفاوت معنادار وجود داشته باشد.

پیشینه تحقیق

در زمینه حکمرانی خوب، خصوصاً حکمرانی خوب شهری آنچنان تحقیقات و پایان نامه‌هایی صورت نگرفته است و در مورد عملیاتی کردن این نوع مدیریت جدید بررسی‌های لازم انجام نگرفته است. شاید مقاله دکتر غضنفر اکبری با عنوان سرمایه اجتماعی و حکمرانی شهری بررسی مناسبی باشد نسبت به سایر متون که در آن دیدگاه‌های نظری حاکم بر حکمرانی شهری تشريح و نشان داده شده است و تاکید کرده‌اند که مبانی نظری حکمرانی شهری را باید نزد نظریه‌پردازان علوم سیاسی جستجو کرد و سرمایه اجتماعی نیز عامل قوام و تداوم حکمرانی است. به عبارت دیگر شکل گیری حکمرانی شهری مبتنی بر سرمایه اجتماعی است و ائتلاف رژیم‌های سیاسی در جهت حکمرانی خوب شهری و نیل به توسعه منوط به وجود سرمایه اجتماعی است. مقالات دیگری در جستارهای شهر سازی در سال‌های ۸۶ شماره ۱۹ و ۲۰ و همچنین شماره ۲۴ و ۲۵ در سال ۸۷ به موضوع حکمرانی خوب، خصوصاً حکمرانی خوب شهری^۱ پرداخته شده است و تحقق حکمرانی خوب شهری را در گرو تبیین کاربردی جایگاه زنان به عنوان نیمی از شهروندان می‌داند. مقالات دیگری نیز در این زمینه کار شده است که بیشتر به تعاریف حکمرانی خوب شهری پرداخته‌اند و در واقع دایره اشتراک بین آن‌ها زیاد است؛ در نتیجه مهم‌ترین‌ها را بیان می‌داریم: برک پور، حکمرانی شهری و نظام اداره شهرها در ایران، شهیدی محمد حسین، شهرسازی و حکمرانی خوب شهری، ترابی علیرضا، مدیریت پایدار شهری در گرو حکمرانی خوب شهری، صالحی اسماعیل، اجلاس سال ۲۰۰۲ کشورها در ژوهانسبورگ^۲ و اهمیت آن در مدیریت شهری، ۸۱ و همچنین سه کتاب؛ ۱. حکمرانی خوب شهری از منظر نظریات شهرسازی با نویسنده‌ی دکتر مجتبی رفیعیان و سید علی حسین پور؛ ۲. حکمرانی خوب و الگوی مناسب دولت با نویسنده‌ی

صورت گرفته است که به مبانی نظری حکمرانی خوب پرداخته شده است. هدف این مقاله ضمن بررسی مبانی نظری حکمرانی خوب، خصوصاً حکمرانی خوب شهری سعی شده است که برای این مؤلفه‌ها، معرفه سازی یومی صورت گیرد و همچنین شهر بابلسر را به عنوان نمونه مورد بررسی قرار دهد تا الگویی باشد برای مطالعه سایر شهرهای ایران.

سؤالات تحقیق

سؤال اصلی:

۱. آیا عملکرد شهرداری بابلسر در چهارچوب رویکرد حکمرانی خوب شهری مناسب بوده است؟

سؤالات فرعی

۱. آیا مشارکت و همکاری میان شهروندان و شهرداری در امور مختلف شهری (بابلسر) وجود دارد؟

۲. میزان این مشارکت و همکاری در چه سطحی است؟

۳. میزان پاسخگویی مدیران شهری به مردم در چه سطحی است؟

۴. میزان کارایی و اثر بخشی شهرداری و همچنین شورای شهر در چه سطحی است؟

۵. میزان رضایتمندی مردم از مدیران شهری در چه سطحی است؟

۶. آیا بین افراد تحصیل کرده و سایر شهروندان در زمینه های مختلف شهرداری تفاوت نظر وجود دارد؟

فرضیات

فرضیه اصلی

۱. به نظر می‌رسد عملکرد شهرداری بابلسر در چهارچوب حکمرانی خوب شهری مناسب نباشد.

فرضیات فرعی

۱. به نظر می‌رسد مشارکت و همکاری بین شهروندان و شهرداری در سطح پایینی باشد.

۲. به نظر می‌رسد میزان پاسخگویی مدیران شهری در سطح مناسبی نباشد.

۳. به نظر می‌رسد میزان کارایی و اثر بخشی شهرداری بابلسر در سطح مناسبی نباشد.

رحمت الله قلی پور؛^۳ مدیریت و حکمروایی شهری^۱ به تأثیف دکتر ناصر برک پور و همچنین دکتر ایرج اسدی نگاشته شده است که در این سه کتاب پس از مرور چالش‌های مدیریت شهری، مفهوم شناسی مدیریت شهری در قالب عناوینی چون زمینه‌ها و دلایل پیدایش مفهوم مدیریت شهری، ماهیت مدیریت شهری و ارتباط آن با رویکرد یکپارچه نگر ارائه می‌شود. و پس از آن مدل‌های مدیریت شهری مرور شده به تحقیقات صورت گرفته و همچنین از مدیریت شهری به حکمرانی شهری پرداخته می‌شود.

مفهوم و معیارهای حکمروایی خوب شهری

هر چه ماهیت اتفاقات در شهرها پیچیده تر می‌شود، باید مشی مدیریت آن‌ها نیز پیچیده تر شود (۲۰۰۵,۵۱,mioch). حکمرانی مفهوم جدیدی نیست بلکه پیشینه آن به آغاز شکل گیری تمدن بشری می‌رسد، به بیانی ساده مفهوم حکمرانی فرآیندی از تصمیم‌سازی است که تصمیم‌ها در آن به اجرا در می‌آیند (فرزین پاک، ۱۳۸۳، ص۶۸). از این رو می‌توان آن را به قدمت تمدن بشری دانست. به طور خاص یکی از نخستین مطالعات در حوزه مسائل شهری و مرتبط به این موضوع را برایان مک لالین^۲ در اوایل دهه ۱۹۷۰ انجام داده است. او حکمرانی را نوعی فرآیند می‌داند که متناسب نظام به هم پیوسته ای است که هم «حکومت» و هم «اجتماع» را در بر می‌گیرد. افرادی دیگری چون مک کینلی و انکینسن نیز پس از او این بحث را مطرح کرده‌اند (برک پور، ۱۳۹۰، ص۲۹۱). بانک جهانی^۳ در مطالعات سال ۱۹۸۹ دریافت که حکمرانی، شیوه مدیریت اداره کشور یا رابطه شهر وندان با حکومت کنندگان با موضوع محوری توسعه است. پس از آن سازمان ملل در دومین کنفرانس مربوط به سکونتگاه انسانی^۴ (هایات ۲) در سال ۱۹۹۶ در استانبول تأکید کرد که دولتها در جهت استقرار حکمرانی شهری در شهرهای جهان قدم بردارند و شعار خود را «فعالیت جهانی برای حکمرانی شهری پسندیده» قرار دهند (همان، ۵۰۰). پس از آن مفهوم جدید حکمرانی خوب در سمینارها و همایش‌های متعددی مورد بررسی قرار گرفت

و از سال ۲۰۰۰ بانک جهانی هر ساله گزارشی در مورد فعالیت‌ها و همکاری‌های این بانک با کشورهای مختلف با عنوان «اصلاح نهادهای عمومی و تقویت حکمرانی» منتشر کرده است (عربشاهی، ۱۳۸۳، ص ۱۲). این حوزه عمدتاً تازه مطرح شده است و تقاضاهای جدیدی از موسسه‌ها و سیاست‌های حکومتی را مطرح می‌کند. در تدبیر (قراردادها) گوناگون مسؤولیت و مالکیت، برای تأثیر گذاری آینده و قابلیت پذیرفته شدن مناطق حفاظت شده را ضروری می‌داند (Lockwood, ۲۰۰۹, ۷۵۵). در مقام تعریف، حکمرانی شهری نوعی فرایند و ارتباط میان حکومت شهری و شهر وندان است که هم حکومت شهری و هم جامعه مدنی را در بر می‌گیرد و بر حقانیت و تقویت عرصه عمومی تأکید دارد (برک پور، ۱۳۹۰، ص ۱۸۲). بنا بر نظریه اکثر صاحب‌نظران حکمرانی شهری یعنی اثر گذاری همه ارکان تأثیر گذار شهری بر مدیریت شهر با تمام سازوکارهایی که به سوی تعالی شهر و شهر وندان حرکت کنند، نه اینکه عرصه‌های عمومی و خصوصی کنار گذاشته شوند و فقط عرصه حکومتی اختیار دار آن دو باشد. به عبارتی دیگر منشأ قدرت و مشروعيت در حکمرانی شهری، تمام شهر وندان و حضور آن‌ها در همه صحنه‌ها و ارکان جامعه مدنی است (شهیدی، ۱۳۸۶، ص ۴۲). حکمرانی در واقع فرآیندی است که دولت آن را هدایت می‌کند ولی با همکاری بخش خصوصی و جامعه مدنی به پیش می‌رود (برآبادی، ۱۳۸۲، ص ۴۵). در حکمرانی خوب قواعد حکومتی که به وسیله آن‌ها می‌توان کارکردهای سنتی حکومت را هدایت کرد به خوبی مستقر و درک شده‌اند (Lockwood, ۲۰۰۹, ۷۵۵). به طور کلی از برآیند نظرات مختلف حکمرانی خوب می‌باشد ۸ ویژگی عده داشته باشد. بر این اساس حکمرانی شهری باید مشارکت گرا، اجماع گرا، پاسخگو، شفاف، کارا و کارآمد، در برگیرنده و پیرو قانون باشد (فرزین پاک، ۱۳۸۳، ص ۷۰). این گونه تصور می‌شود که لازمه مدیریت شهری اکنون وجود ساختهای حکمرانی خوب است. و یک همبستگی مثبت با توسعه را دارا می‌باشد. در نتیجه با در نظر گرفتن همکاری‌های سیاسی، چهارچوب‌های

• تمرکز زدایی: این مفهوم بر واگذاری اختیار به سازمان‌ها و مراکز مختلف و صلاحیت نهادهای محلی بر انجام وظایف تاکید می‌کند. تمرکز زدایی بر اصل تقویت مسئولیت به سطح پایین‌تر^۱ استوار است (رفیعیان، ۱۳۹۰، ص ۹۵ و ۹۶).

عوامل پیدایش نظریه حکمرانی خوب

(۱) افزایش بحران‌های مالی

حذف مداخلات دولت در بازارهای مختلف از جمله بازار مالی یکی از توصیه‌های دولت حداقل بود و از اواخر دهه ۱۹۷۰ آزادسازی بازارهای مالی در درون کشورها و بین کشورها آغاز شد و در کشورهای مختلف تعیین نرخ بهره و سهم بخش‌های اقتصادی که پس از رکود بزرگ در دست دولتها بود، به عهده نظام بازار گذاشته شد. این تغییرات با افزایش شدید بحران‌های مالی و پولی در جهان همراه شد. از سال ۱۹۸۰ تا ۱۹۸۰ به طور متوسط هر ساله یک بحران بانکی و ۲/۶ بحران ارزی در جهان رخ می‌داد؛ اما از سال ۱۹۸۱ تا ۱۹۹۷ هر ساله ۶/۱ بحران ارزی و ۴/۵ بحران بانکی به وقوع پیوست. به عبارت دیگر آزاد سازی مالی و مداخله کمتر دولت در نظام پولی و ارزی از دهه ۱۹۸۰ موجب گسترش شدید بحران‌های مالی شد. این بحران‌ها نشان داد که حذف مداخله دولت نه تنها لزوماً مثبت نخواهد بود بلکه می‌تواند هزینه‌های جبران ناپذیری بر اقتصاد تحمیل کند (میدری، ۱۳۸۳، ص ۳۷۰).

(۲) تحول عملکرد اقتصاد جهانی

انتظار می‌رفت با پذیرش الگوی دولت حداقل در اقتصاد جهانی عملکرد کشورها بهبود یابد اما مطالعات مختلف حکایت از عملکرد ضعیف اقتصاد جهانی در دوره ۱۹۸۰ به بعد (الگوی سیاست گذاری، به سوی دولت حداقل تغییر یافت) دارد. مقایسه این دوره با دوره پس از جنگ جهانی دوم تا سال ۱۹۸۰ می‌تواند تأثیر این سیاست بر اقتصاد جهانی را روشن سازد. نگاهی اجمالی به وضعیت اقتصادی این دو دوره نشان می‌دهد که عملکرد دوره دوم بدتر از دوره نخست بوده و نرخ رشد در اکثر کشورهای جهان کاهش یافته است و نابرابری افزایش یافته است

پاسخگویی و مشارکت شهروندان برای ادعای مطالبات، به عنوان ارکان کلیدی حکمرانی خوب معرفی می‌شوند (۲۰۰۷، roy). بر اساس مطالعاتی که در زمینه‌ی حکمرانی خوب شهری و مطابقت آن با شرایط شهرهای ایران صورت گرفته است. معیارهایی چون مشارکت شهرهای ایران، اثر بخشی و کارایی، پذیرا بودن و پاسخده بودن، مسئولیت و پاسخ‌گویی، شفافیت، قانونمندی، جهت گیری توافقی، عدالت، بینش راهبردی و تمرکز زدایی را نام برده‌اند که منظور از هر یک از معیارهای فوق به عنوان معیارهای حکمرانی خوب شهری در شهرهای ایران به شرح زیر معرفی می‌گردد.

• مشارکت شهروندان: منظور از مشارکت، قدرت تأثیر گذاران بر تصمیم‌گیری‌ها و سهیم شدن شهروندان در قدرت است.

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

• پاسخده بودن: مسئولان شهری باید خواسته‌های شهروندان را دریابند و پذیرند و نسبت به آن واکنش مناسب را ارائه دهند.

• مسئولیت و پاسخ‌گویی: این معیار بر مسئول بودن و حساب پس دادن مسئولان و تصمیم‌گیران در قبال شهرهای ایران استوار است.

• شفافیت: شفافیت، نقطه مقابل پنهان کاری در تصمیم‌گیری است. پنهان کاری، امکان بروز فساد را افزایش می‌دهد.

• قانونمندی: منظور، مراجعات چارچوب‌های قانونی در تصمیم‌گیری و دور بودن دست افراد غیر مسئول از تصمیم‌گیری‌ها است.

• جهت گیری توافقی: منظور از جهت گیری توافقی، تعديل و ایجاد توافق میان منافع مختلف است.

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

• بینش راهبردی: فرا رفتن از مسائل روزمره شهر و پرهیز از غرق شدن در آن‌ها مستلزم بینشی آینده نگر است.

(همان، ص ۲۷۳).

۳) دیدگاه تکثیرگرایی سیاسی و رشد: جامعه مدنی و توزیع قدرت

اندیشه تکثیرگرایی، تاریخی طولانی و پربار در اندیشه سیاسی امریکا دارد و ریشه های آن را می توان در نظریه ها و نوشه های رابت دال جامعه شناس سیاسی آمریکا ملاحظه کرد. دال تکثیرگرایی را از یک پارادایم کلی به سوی یک نظریه پخته در عرصه سیاست های شهری هدایت کرد (اکبری، ۱۳۸۶، ص ۱۳۶). دال نظریه خود را به آزمون می گذارد و کمایش نظریه وی تایید می گردد. او به این نتیجه می رسد که قدرت به طور گستردۀ میان عموم پراکنده است. احزاب و گروه های سیاسی با گرایش های مختلف با یکدیگر رقابت دارند و قدرتمندترین و با نفوذترین شخصیت شهردار است. تعدادی از مطالعات بسیاری در دهه ۱۹۶۰ به طور کلی نظریه دال را تایید می کنند. این تجربه در امریکا سایر کشورها خصوصاً بانک جهانی و سازمان ملل را به این راه رهنمون کرد که تکثیرگرایی یکی از پیش شرط های توسعه است؛ زیرا از تمرکزگرایی و اعمال قدرت مستقیم و یک جانبی از طرف عده ای اقلیت جلوگیری می کند (همان، ص ۱۳۸).

۴) عملکرد اقتصادی کشورهای در حال گذر

پس از فروپاشی بلوک شرق، الگوی اقتصادی این کشورها از برنامه ریزی متمرکز به اقتصاد بازار تغییر یافت. در این کشورها به سرعت شرکت های دولتی به بخش عمومی واگذار شد و مداخله دولت در قیمتها و سایر امور اقتصادی به شدت کاهش یافت. هر چند انتظار می رفت گذر از اقتصاد دولتی به اقتصاد بازار با مشکلاتی رویه رو باشد، اما آنچه در حوزه اقتصاد در این کشورها به وقوع پیوست به معنای واقعی کلمه یک فاجعه اقتصادی بود. آمار و مستندات نشان می دهد تولید ناخالص داخلی این کشورها در سال ۱۹۹۹ به سال ۱۹۸۹ کاهش چشم گیری را نشان می دهد. تحقیقات صندوق بین المللی پول نیز افزایش فقر و نابرابری در کشورهای در حال گذر را در این دوره تایید می کند (میدری، ۱۳۸۳، ص ۲۷۵).

۳) نقش دولت

دولتها در رویکردهای متفاوت، نقش های مختلفی بر

الزمات حکمرانی خوب در ابتدا و در تعریف حکمرانی به این نکته اشاره شد که حکمرانی الگویی از تعامل و شراکت سه بخش دولتی، بخش خصوصی و نهاد های مدنی ارائه می کند که با همکاری شراکتی این سه حوزه حکمرانی تحقق می یابد. در واقع فعالیت تعاملی این سه بخش نقش پیش برندگی در حکمرانی و تسهیل کننده آن را خواهند داشت و بستر لازم برای تحقق حکمرانی را فراهم می سازند. در این جا به نقش هر یک از بخش های خصوصی، جامعه مدنی و دولت در تحقق حکمرانی خوب به اجمال سخن خواهیم گفت (قلی پور، ۱۳۸۷، ص ۱۱۰).

۱) نقش بخش خصوصی

رشد عادلانه، تعادل در جنسیت، حفاظت محیطی، توسعه بخش خصوصی، مشارکت اثربخش و مسئولانه در تجارت جهانی به وسیله بازار به تنها یی دست یافتنی نیست. از این رو دولت باید در توسعه پایدار همراه با بخش خصوصی از طریق راه های مناسب مشارکت کند. با توجه به نقش تنظیم کننگی دولت، بخش خصوصی نیز در فرایند همکاری، نقش مؤثری در تعاملات اجتماعی بر عهده خواهد داشت (همان، ص ۱۱۱).

۲) نقش جامعه مدنی

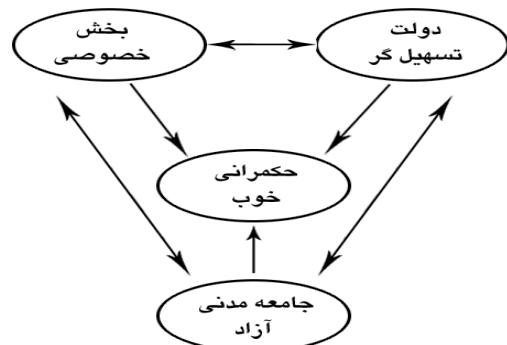
جامعه مدنی نقش مدافع حقوق شهروندان را بر عهده دارد. همان طور که بخش دولتی و خصوصی در عصر حاضر تغییر شکل و نقش داده اند، در روش های عملی جامعه مدنی نیز تغییر ایجاد شده است، جامعه مدنی افراد را با قلمرو عمومی مرتبط می سازد، سازمان های جامعه مدنی مشارکت مردمی را در فعالیت های اقتصادی و اجتماعی سوق می دهند و آن ها را در گروه های قدرتمند به منظور تاثیر گذاری بر سیاست گذاری های عمومی برای منافع اقوام آسیب پذیر سازماندهی می کنند (UNDP، ۱۹۹۷).

۳) نقش دولت

دولتها در رویکردهای متفاوت، نقش های مختلفی بر

برخی متغیرهای خرد چون ارزش‌ها، هنجارها و نگرش‌ها از آن‌ها به عنوان خزانه سرمایه انسانی یاد می‌کند که سبب افزایش اعتماد بین شهروندان می‌گردد. علاوه بر این‌ها بر وجود نهادها و تشکل‌های عمومی وجود روابط افقی و عمودی میان آن‌ها و نهادهای دولتی تاکید دارد که از هم افزایی توان آن‌ها زمینه توسعه پایدار فراهم می‌گردد. متغیرهای دیدگاه و نظریه سرمایه اجتماعی هم در سطح خرد و هم سطح کلان مطرح هستند (اکبری، ۱۳۸۶، ص ۱۵۱). حکمرانی شهری برخلاف مدیریت شهری فرآیندی مدیریتی است که به ایجاد و حفظ زیربنایها و خدمات شهری می‌پردازد، حکمرانی شهری فرایند کاملاً سیاسی است (شریعیان ثانی، به نقل از اکبری، ۱۳۸۰، ص ۴۹). در حکمرانی خوب نیز سه نوع رژیم یعنی دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی با یکدیگر همکاری می‌کنند. شکل گیری تفاهم، همکاری بین این نوع رژیم‌ها و انجام ائتلاف، بستگی به وجود سرمایه اجتماعی دارد.

چارچوب مفهومی ارتباط میان متغیرهای کلان مطروحة توسط نظریه رژیم شهری و حکمرانی شهری و سرمایه اجتماعی را می‌توان به صورت زیر ترسیم نمود.



نمودار ۱. الزامات حکمرانی خوب؛ مأخذ: قلی پور، ۱۳۸۷، ص ۱۱۶؛ و رفیعیان، ۱۳۹۰، ص ۹۷

بررسی دیدگاه‌های نظری سیاست شهری و حکمرانی خوب شهری

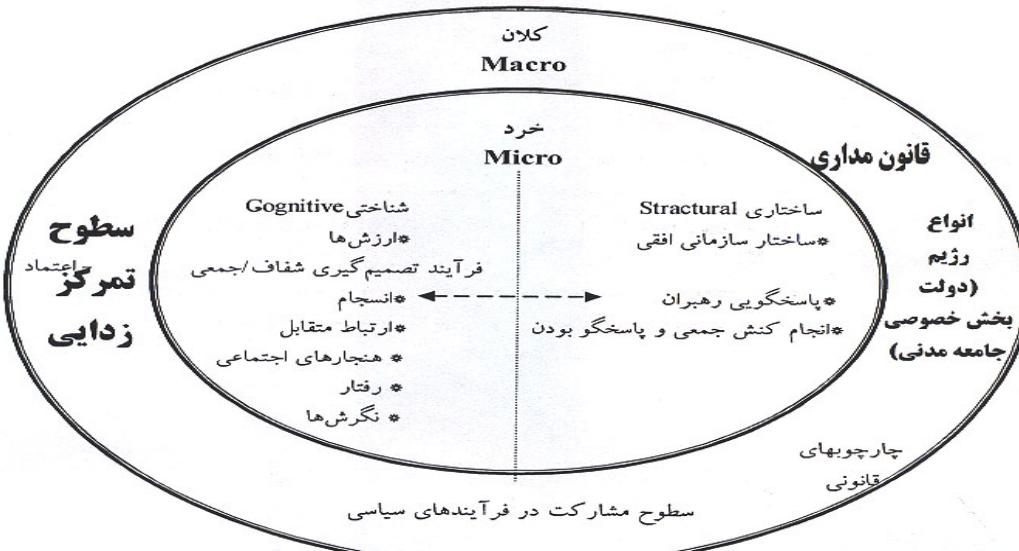
بنا بر تحلیل نظریه پردازان شهری در اداره امور شهر گروه‌ها و ذینفعان مختلف سهم دارند و بازیگران متعددی در شهر هستند، این بازیگران نهادهای دولتی - غیر دولتی و بخش خصوصی هستند (اکبری، ۱۳۸۶، ص ۱۵۱). نظریه رژیم‌های شهری توسط کلارنس استون ارائه شد. او رژیم‌های شهری را مجموعه‌ای از مدیریت‌های غیر رسمی می‌داند که تصمیمات و کارهای مربوط به مقامات حکومتی را احاطه و به انجام می‌رساند (زیارتی و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۶۹). نظریه سرمایه اجتماعی با تاکید بر

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان
No.31 Spring & Summer

۴۹

قلمرو مکانی این تحقیق شهر بابلسر در استان مازندران است که در ۵۲ درجه و ۳۹ دقیقه طول شرقی و ۳۶ درجه و ۴۳ دقیقه عرض شمالی واقع شده است. این منطقه از شمال به دریای مازندران، از شمال خاور به جویبار، از جنوب به بابل، از جنوب باختری به آمل و از شمال باختری به فریدون‌کنار محدود می‌شود (آقامیری و یزدانیان، ۱۳۸۸، ص ۱۵۵). از نظر توپوگرافی ارتفاع شهر هفت متر بالاتر از سطح دریایی مازندران و ۲۱ متر پایین‌تر از سطح آب‌های آزاد قرار دارد. سطح شهر بابلسر را دشت فرا گرفته است و جز ناحیه ساحلی و اراضی مجاور رودخانه بابل رود سایر اراضی منطقه مورد مطالعه دارای شیب ۱ تا ۳ درصد است (آقامیری و میرافضل، ۱۳۸۸، ص ۱۸). شهر بابلسر در مدار معتدل و گرم قرار گرفته و روش ضریب اعتدال این شهر بسیار معتدل است. اما بر اساس طبقه‌بندی دومارتن اقلیم آن مرطوب و یا



نمودار ۲. ارتباط میان متغیرهای سطوح کلان و خرد؛ مأخذ: اکبری، ۱۳۸۶، ص ۱۵۲.

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان ۹۲
No.31 Spring & Summer

■ ۵۰ ■

می باشدند (آقامیری و یزدانیان، ۱۳۸۸، ص ۸۷).

تحولات جمعیتی بابلسر

بر اساس طبقه بندی آمیرزه، اقلیم آن معتدل و مرطوب و به اعتقاد گورزینسکی، اقلیم آن نیمه بحری و مرطوب رشد جمعیت اگرچه فی النفسه علت توسعه نیافتگی و پایین بودن سطح زندگی تلقی نمی شود، لیکن اگر جامعه ای قادر به اجابت و پاسخ گویی به نیازهای اساسی و تجهیز منابع مادی و انسانی و تأمین نیازهای اساسی، همچنین ایجاد زمینه های مشارکت فعال و سازنده جمعیت نباشد، مشکلات عدیده ای را به وجود خواهد آورد. افزایش جمعیت قسمت اعظم امکانات جامعه را بلعیده و مازاد اقتصادی قابل ملاحظه ای را برای سرمایه گذاری و افزایش سطح زندگی باقی نمی گذارد. در واقع

بر اساس طبقه بندی آمیرزه، اقلیم آن معتدل و مرطوب و به اعتقاد گورزینسکی، اقلیم آن نیمه بحری و مرطوب



نقشه ۱. موقعیت شهرستان بابلسر در استان مازندران؛ مأخذ: آقامیری و همکاران، ۱۳۸۶.

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان
No.31 Spring & Summer

۵۱

محدود نمی‌شود، بلکه فرایندی است که در آن شهروندان و مسئولان در تصمیم‌گیری شهری سهیم می‌شوند.

۱-۲- شاخص سازی و تعیین معرفه‌ها:

برای میزان سنجش مشارکت و تعیین سطح آن‌ها باید در انتخاب معرفه دقت نظر داشت؛ زیرا این مؤلفه (مشارکت) باید ۴ معنای مختلف را مد نظر داشته باشد تا میزان مشارکت با توجه به تعریف بالا اندازه گیری و مشخص شود (رومیانی، ۱۳۸۲، ص ۱۲). همکاری در زمینه‌های خاص با شهرداری، آگاهی دادن به شهروندان از روند طرح‌ها و تصمیمات در شهرداری، استفاده بالقوه افراد به همکاری و همکاری‌های عام با شهرداری مانند: پاک نگه داشتن شهر خود و نظافت عمومی. همان‌طور که در بالا توضیح داده شد، مشارکت از مقوله‌های مهم حکمرانی خوب شهری است و برای سنجش این مؤلفه باید دقت نظر فراوان داشت. در این کار تحقیقی برای ارزیابی این

مؤلفه از معرفه‌های زیر استفاده شده است:

۱-۱- میزان مشارکت و همکاری با شهرداری؛

۱-۲- رضایت از این همکاری و مشارکت؛

۱-۲-۳ حاضر به همکاری در زمینه کمک مالی؛

۱-۲-۴ حاضر به همکاری در زمینه صرف وقت و زمان برای شهرداری؛

۱-۲-۵ آگاهی از روند تصویب طرح‌ها و تصمیمات در شهرداری؛

۶-۱- مشارکت در پاک نگه داشتن فضای سبز شهری؛

۱-۲-۷ حاضر به همکاری کلی با شهرداری.

تجزیه و تحلیل

با تعاریفی که از مشارکت ارائه شده است و معناهایی که در آن وجود دارد، تحلیل نگارندگان با توجه به تعریف معرفه‌ها این گونه است:

بررسی‌های انجام شده با توجه به جدول پاسخ‌ها و میانگین آن‌ها مربوط به سؤالات مشارکت که با طیف لیکرت کد گذاری شده و سنجش شده‌اند، مشارکت با شهرداری در سال گذشته (۱۳۹۳=X) که بسیار پایین ارزیابی شده است ولی در معرفه‌های دیگر مشاهده

فشار جمعیتی مسئله‌ی سرمایه گذاری جمعیتی را پیش می‌کشد، به این معنا که در برابر افراد تازه وارد چنانچه قرار باشد همین سطح زندگی و شرایط کار موجود حفظ شود، لازم است برای تأمین مسکن، تهیه وسایل، ساخت تجهیزات زیربنایی، بندر راه، مدرسه، بیمارستان و سایر کالای مورد نیاز آنان سرمایه گذاری گردد؛ چنانچه این حالت، حالت انجاری جمعیت باشد، قسمت اعظم درآمد ملی را در جهت تأمین مایحتاج مصرفی می‌بلعده و پس انداز برای سرمایه گذاری در زمینه‌های تولیدی و اجتماعی باقی نمی‌گذارد. بدینسان افزایش بی رویه جمعیت مانع در برابر کوشش‌هایی است که برای بالا بردن سطح زندگی به اجرا در می‌آید. بر اساس آمار سال ۱۳۸۵، از کل جمعیت ۴۹۰.۸۹ نفری شهر بابلسر ۲۴۳۰.۳ نفر مرد و ۲۴۷۸۶ نفر زن می‌باشد. جمعیت شهر در طی زمان همواره افزایش یافته است. با این تفاوت که شدت افزایش آن در سال‌های اخیر سیر نزولی را نشان می‌دهد. در سال‌های ۱۳۷۵ تا ۱۳۴۵ نرخ رشد جمعیت شهر بابلسر برابر ۱,۲۳ درصد بوده است (آقامیری و یزدانیان، ۱۳۸۸، ص ۵۵). جدول شماره ۱ شمار و نرخ رشد جمعیت شهر بابلسر را در سال‌های ۱۳۷۵-۱۳۴۵ نشان می‌دهد.

جدول ۱. نرخ رشد جمعیت شهر بابلسر را در سال‌های ۱۳۷۵-۱۳۴۵؛ مأخذ: آقامیری و همکاران،
مطالعات GIS شهر بابلسر سال ۱۳۸۶.

سال	شمار (نفر)	دوره	نرخ رشد (درصد)
۱۳۴۵	۱۲۰۱۶	۱۳۳۵-۴۵	۱,۸۷
۱۳۵۵	۱۸۸۱۰	۱۳۴۵-۵۵	۱,۵۶
۱۳۶۵	۳۰۲۰۰	۱۳۵۵-۶۵	۱,۶
۱۳۷۵	۴۰۶۳۰	۱۳۶۵-۷۵	۱,۳۴
۱۳۸۵	۴۹۰۸۹	۱۳۷۵-۸۵	۱,۲۳

۱. مشارکت

۱-۱- تعریف مؤلفه

منظور از مشارکت قدرت تأثیرگذاران بر تصمیم‌گیری‌ها و سهیم شدن شهروندان در قدرت است. مشارکت فقط به حمایت مردم از تصمیم‌گیران و تایید سیاست‌های آنان

جدول ۲. ارزیابی میانگین معرفه های مؤلفه مشارکت با توجه به طیف لیکرت؛ مأخذ: تحقیقات نگارنده، سال ۱۳۸۹.

سؤالات مربوط به مشارکت	میانگین پاسخ های جامعه آماری شهرباری	میانگین پاسخ های جامعه آماری کسبه	میانگین پاسخ های جامعه آماری افراد تحصیل کرده	میانگین پاسخ های جامعه آماری مراجعین به شهرباری	انحراف معیار پاسخ های کل جامعه آماری
سابقه همکاری با شهرباری	-۱,۹۲	-۱,۹۰	-۲	-۱,۹۳	۰,۴۹۸
رضایت از همکاری با شهرباری	۰,۰۳	۰,۰۳	۰	۰,۰۳	۰,۲۲۳
تمایل به کمک مالی به شهرباری	-۰,۸	-۰,۵۷	-۰,۳۷	-۰,۶	۰,۸۷۶
تمایل به صرف وقت و زمان برای شهرباری	۰,۶	۰	۰,۴۷	۰,۳۸	۰,۸۸۵
آگاهی از روند طرح هاتصمیمها شهرباری	۰,۶	-۰,۷	۰,۱۷	۰,۰۸	۱,۲۰۳
مشارکت در پاک نگه داشتن فضای سبز شهری	۱,۲۰	۱,۲۳	۱,۵۷	۱,۳۲	۰,۴۶۹
در کل حاضر به همکاری با شهرباری	۰,۶	۰,۴۷	۰,۵۷	۰,۵۵	۰,۷۱۶
میانگین کل گروه	۰,۰۴۸	۰,۰۵	۰,۰۵	-۰,۰۲۴	-

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان ۹۲
No.31 Spring & Summer

۵۲

کاملاً خوب ارزیابی شده است. در معرفه آخر نیز افراد حضور به همکاری با شهرباری را با میانگین ($=0,55X$)=۰,۵۵X) شهرباری در صرف وقت و زمان با میانگین ($=3,38X$)=۳,۳۸X) در سطحی خوب و بالاتر از متوسط قرار دارد ولی در مورد همکاری مالی با شهرباری ($=0,6X$)=۰,۶X) افراد تمایل مثبتی ندارند که دلیل این امر می‌تواند عدم اعتماد به استفاده صحیح از این همکاری‌های مالی باشد. آگاهی از روند طرح‌ها و تصمیمات نیز در سطح بالاتر از متوسط ($=0,08X$)=۰,۰۸X) قرار دارد که می‌تواند نشانگر این باشد شهرباری در ترویج قوانین شهروندی و روند اجرای طرح‌ها در شهرباری تا حدودی موفق عمل کرده است. در معرفه احساس مسؤولیت در برابر فضای سبز و امکانات شهرداری که بیانگر همکاری و مشارکت عام و دو سویه ارزیابی آنواز یک‌طرفه استفاده شده است. در ارزیابی آنواز بین شهرداری و شهروندان است ($=1,32X$)=۱,۳۲X) بین خوب تا نامطلوب ارزیابی شده است.

آزمون فرضیه آنواز یک طرفه مؤلفه مشارکت با توجه به اینکه جامعه آماری ما متشکل از ۳ گروه است، در معرفه احساس مسؤولیت در برابر فضای سبز و امکانات شهرداری که بیانگر همکاری و مشارکت عام و دو سویه ارزیابی آنواز یک‌طرفه استفاده شده است. در ارزیابی آنواز بین شهرداری و شهروندان است ($=1,32X$)=۱,۳۲X) بین خوب تا نامطلوب ارزیابی شده است.

جدول ۳. ارزیابی معرفه های مؤلفه مشارکت با استفاده از طیف لیکرت؛ مأخذ: تحقیقات نگارنده، سال ۱۳۸۹.

کاملاً خوب ۱ تا ۲	نسبتاً خوب ۱ تا ۰	متوسط ۰	نسبتاً خوب ۰ تا ۱	کاملاً ضعیف -۲ تا -۱
رضایت از همکاری با شهرباری تمایل به کمک مالی با شهرباری	تمایل به کمک مالی با شهرباری		در کل حاضر به همکاری با شهرباری حفظ فضای سبز	سابقه همکاری با شهرباری



نمودار ۱. میانگین معرفه های مؤلفه مشارکت؛ مأخذ: تحقیقات نگارنده، سال ۱۳۸۹.

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان
No.31 Spring & Summer

۵۳

تست LSD استفاده شده است. با توجه به میانگین معرفه های، مؤلفه مشارکت در جدول شماره ۴ نظرات جامع آماری مورد مطالعه در یک راستا بوده‌اند که میانگین کل معرفه های مؤلفه مشارکت ($X = ۰,۰۲۴$) حاکی از آن است مشارکت شهرداری با شهروندان در یک سطح ناطلوبی است؛ ولی همان‌طوری که مشاهده می‌شود بین نظرات افراد تحصیل کرده و کسبه تفاوت معناداری وجود دارد. این بدین معناست که، افراد تحصیل کرده به مراتب

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

جدول ۴. ارزیابی آنواز یک طرفه مؤلفه مشارکت؛ مأخذ: تحقیقات نگارنده، سال ۱۳۸۹.

مشارکت	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
بین گروه‌ها	۶۸,۴۴۳۹	۲	۳۴,۲۲۲	۳,۵۳	۰,۰۰۴
Within Groups	۳۹,۶۶۷	۹۷	۰,۴۰۷		
Total	۱۰۰,۱۰۷	۹۹			

توان بالقوه بیشتری برای همکاری با شهرداری دارند. ولی میان دانشجویان و برداشت آزاد از شهرداری تفاوت معناداری وجود ندارد و هر دو گروه آمادگی مشارکت با شهرداری را دارند. بین ۲ گروه برداشت آزاد از شهرداری

sig مشارکت بین گروه‌ها (۰,۰۳۳) است که نشانگر تفاوت معناداری بین نظرات افراد مختلف در رابطه با معرفه های، مؤلفه مشارکت است. با این حال برای سنجش دقیق تفاوت معناداری بین گروه‌های مختلف از

- ۱-۲-۱- تعداد مراجعه به شهرداری در یک سال اخیر؛
 ۱-۲-۲- رضایت از برخورد مسئولین؛
 ۱-۲-۳- رسیدن به نتیجه مطلوب در مراجعه به شهرداری؛
 ۱-۲-۴- اعتماد به فعالیتهای مدیران شهری؛
 ۱-۲-۵- ارتباط با شهردار و مدیران شهری و در دسترس بودن آن‌ها؛
 ۱-۲-۶- رفتار کارکنان جزء شهرداری با مراجعه کنندگان؛
 ۱-۲-۷- نقش شوراهای و تلاش در رفع مشکلات شهروندان؛
 ۱-۲-۸- در کل سنجش میزان پاسخگویی متولیان شهری.

تجزیه و تحلیل

با توجه به میزان مراجعه جامعه آماری مورد مطالعه به شهرداری در سال گذشته ($X=2,19$) به اهمیت شهرداری به عنوان یک ارگان مهم و موثر در شهر پی خواهیم بردا. در بررسی‌های انجام شده میانگین رضایت از برخورد

و کسبه نیز تفاوت معناداری وجود دارد، بدین صورت که افراد برداشت آزاد تمایل بیشتری به مشارکت با شهرداری دارند در حالی که کسبه نظری دیگری در رابطه مشارکت با شهرداری دارند و در واقع تمایل کمتری به همکاری با شهرداری دارند.

۲. پاسخگویی

۱- تعريف مؤلفه

این معیار بر مسئول بودن و به عبارتی بر حساب پس دادن مسئولان و تصمیم گیران در قبال شهروندان استوار است.

۲- ناخص سازی و تعیین معرفه‌ها

با توجه به تعریف بالا از پاسخگویی برای تعیین معرفه‌های آن باید رابطه و رفتار شهروندان با مسئولان سنجیده شود و تعیین معرفه‌ها در رابطه با رفتار کارکنان و ارتباط با شهردار و مدیران رده بالای شهری و همچنین اعتقاد و اعتماد به آن‌ها صورت پذیرد. برای سنجش این مؤلفه از مجموع مؤلفه‌های حکمرانی خوب شهری از معرفه‌های به شرح زیر استفاده شده است:

در پیش‌بینی شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
 Urban Management
 شماره ۳۱ بهار و تابستان ۹۲
 No.31 Spring & Summer

۵۴

گروه مشخص	سایر گروه‌ها	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	٪۹۵		Confidence Interval
					Lower Bound	Upper Bound	
افراد تحصیل کرده	کسبه	۱,۸۳۳۳۳*	.۸۰۳۶۳	.۰۰۲۵	.۲۳۸۴	۳,۴۲۸۳	
	برداشت آزاد از مراجعین به شهرداری	.۰۰۵۰۰	.۷۵۱۷۳	.۹۴۷	۱,۴۴۲۰-	۱,۵۴۲۰	
کسبه	افراد تحصیل کرده	۱,۸۳۳۳۳-*	.۸۰۳۶۳	.۰۰۲۵	۳,۴۲۸۳-	.۲۳۸۴-	
	برداشت آزاد از مراجعین به شهرداری	۱,۷۸۳۳۳-*	.۷۵۱۷۳	.۰۰۲۰	۳,۲۷۵۳-	.۲۹۱۴-	
برداشت آزاد از مراجعین به شهرداری	افراد تحصیل کرده	.۰۰۵۰۰۰-	.۷۵۱۷۳	.۹۴۷	۱,۵۴۲۰-	۱,۴۴۲۰	
	کسبه	۱,۷۸۳۳۳*	.۷۵۱۷۳	.۰۰۲۰	.۲۹۱۴	۳,۲۷۵۳	

جدول ۶. ارزیابی میانگین معرفه های مؤلفه پاسخگویی با توجه به طیف لیکرت؛ مأخذ: تحقیقات نگارنده، سال ۱۳۸۹.

سؤالات مربوط به پاسخگویی	میانگین پاسخ های جامعه آماری مراجعت به شهرداری	میانگین پاسخ های جامعه آماری افراد تحصیل کرده	میانگین پاسخ های جامعه آماری افراد کسبه	میانگین پاسخ های جامعه آماری کل	معیار پاسخ های جامعه آماری کل	انحراف
رضایت از برخورد مسئولین شهرداری	۰,۳	۰,۷	-۰,۳۳	۰,۰۴	۰,۹۲۰	
رسیدن به نتیجه مطلوب در هنگام مراجعه به شهرداری	-۰,۲	-۰,۲۳	-۰,۴۳	-۰,۲۸	۰,۹۷۵	
میزان اعتماد به مسئولین شهری	۰,۶	-۰,۳۳	-۰,۰۷	۰,۱۲	۰,۹۲۴	
راحتی ارتباط با مدیران ارشد شهری	۰,۶۲	۰,۳۳	-۰,۰۷	۰,۳۳	۰,۸۵۳	
رفتار مناسب کارکنان شهرداری	۰,۳	-۰,۱۷	-۰,۰۷	۰,۰۵	۰,۸۸۰	
رضایت از شورای شهر	۰,۱	-۰,۱۰	-۰,۰۷	-۰,۰۱	۰,۵۴۱	
در کل میزان پاسخگویی مسئولین شهری	۰,۳	۰,۱۰	-۰,۳۳	۰,۰۵	۰,۸۷۵	
میانگین کل گروه	۰,۳۴	۰,۰۴۲	-۰,۱۹	۰,۰۹۴	-	

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان
No.31 Spring & Summer

۵۵

بررسی های نگارنده، جامعه نسبت به فعالیت های شورای شهر هنوز توجیه نشده است و از تاثیر و نقش شورای شهر در مدیریت و نظارت شهر بی اطلاع است که به نظر می رسد مدیران باید برای توجیه فعالیت های شورای شهری تا حدودی رضایت دارند. اما در معرفه رسیدن به نتیجه مطلوب در مراجعه به شهرداری ($X=-0,28$) در سطحی نامناسب ارزیابی شده است و این امر بیانگر این است. افراد در مراجعه به شهرداری و رسیدن به نتیجه مطلوب دچار مشکل هستند. در معرفه اعتماد به مسئولین شهرداری و فعالیت های ایشان ($X=0,12$) افراد تا حدودی به مسئولین و فعالیت های ایشان اعتماد دارند و با توجه به طیف لیکرت این عدد در رده متوسط تا خوب قرار می گیرد. در رابطه با راحتی ارتباط با مدیران ارشد شهری ($X=0,33$) افراد جامعه آماری معتقد هستند که میزان ارتباط با مدیران ارشد شهری تا حدودی مناسب و در حد متوسط رو به بالا قرار دارد. معرفه رضایت از فعالیت شورای شهر میانگین ($X=-0,01$) دارد و با توجه به طیف لیکرت در رده نامناسب ارزیابی می شود. با توجه به

(صفحه بعد).



نمودار ۲. میانگین معروفه های مؤلفه پاسخگویی؛ مأخذ: تحقیقات نگارنده، سال ۱۳۸۹.

جدول ۷. ارزیابی معروفه های مؤلفه پاسخگویی با استفاده از طیف لیکرت؛ مأخذ: تحقیقات نگارنده، سال ۱۳۸۹

کاملاً ضعیف -۱ تا -۲	نسبتاً ضعیف -۰ تا -۱	متوسط ۰	نسبتاً خوب ۰ تا ۱	کاملاً خوب ۱ تا ۲
	رسيدن به نتیجه مطلوب در هنگام مراجعيه به شهريداری رضايت از شوراي شهر		رضايت از برخورد مسئولين ميزان اعتماد به مسئولين راحتي ارتباط با مدیران رفتار مناسب کارکنان در كل ميزان پاسخگوبي	

رابطه با میزان پاسخگویی شهريداری تفاوت معناداري بین ۳ گروه پاسخ دهنده در جامعه آماری وجود دارد.

با توجه به ارزیابی آنواي يك طرفه، sig بين گروههای پاسخ دهنده در مؤلفه پاسخگویی ($0,022$) است ولی با توجه به اينكه ارزیابی آنواي يك طرفه استفاده شده است. است و جمع ۳ گروه را نشان می دهد برای دقت بيشتر از تست LSD استفاده شده است.

با توجه به تست LSD بين نظرات افراد ۲ گروه تحصيل كرده و كسبه تفاوت معناداري وجود ندارد و همچنین بين افراد تحصيل كرده و برداشت آزاد از مراجعين به شهriداری همانند ۲ گروه بالا تفاوت معناداري در

آزمون فرضيه آنواي يك طرفه مؤلفه پاسخگویی با توجه به اينكه جامعه آماری ما متشكل از ۳ گروه كسبه، برداشت آزاد از مراجعين به شهriداری و افراد تحصيل كرده است، برای سنجش وجود تفاوت معناداري در نگرش گروهها از ارزیابی آنواي يك طرفه استفاده شده است. در ارزیابی آنواي يك طرفه sig معيار قرار مي گيرد و اگر ميزان آن بالاتر از ($0,05$) باشد تفاوت معناداري بين گروهها وجود ندارد ولی اگر ميزان آن کمتر از ($0,05$) باشد، تفاوت معناداري بين گروهها در پاسخ به سؤالات وجود دارد. با توجه به ارزیابی آنواي يك طرفه بين ۳ گروه كسبه، افراد تحصيل كرده و برداشت آزاد از شهriداری در

جدول ۸. ارزیابی آنوای بک طرفه مؤلفه پاسخگویی؛ مأخذ: تحقیقات نگارنده، سال ۱۳۸۹.

مشارکت	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
بین گروهها	۲۱۴,۳۹۲	۲	۱۰۷,۱۹۶	۳,۹۴۷	.۰۰۲۲
Within Groups	۲۶۳۴,۶۰۸	۹۷	۲۷,۱۶۱		
Total	۲۸۴۹,۰۰۰	۹۹			

جدول ۹. ارزیابی تست LSD مؤلفه پاسخگویی؛ مأخذ: تحقیقات نگارنده، سال ۱۳۸۹.

گروه مشخص	سایر گروهها	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	%.۹۵	Confidence Interval
						Lower Bound
افراد تحصیل کرده	کسبه	۱,۰۳۲۲۳	۱,۳۴۵۶۳	.۴۴۴	۱,۶۳۷۴-	۳,۷۰۴۰
	برداشت آزاد از مراجعین به شهرداری	۲,۳۵۸۳۳-	۱,۲۵۸۷۲	.۰۶۴	۴,۸۵۶۶-	.۱۳۹۹
کسبه	افراد تحصیل کرده	۱,۰۳۳۳۳-	۱,۳۴۵۶۳	.۴۴۴	۳,۷۰۴۰-	۱,۶۳۷۴
	برداشت آزاد از مراجعین به شهرداری	۳,۳۹۱۶۷-*	۱,۲۵۸۷۲	.۰۰۸	۵,۸۸۹۹-	-.۸۹۳۴
برداشت آزاد از مراجعین به شهرداری	افراد تحصیل کرده	۲,۳۵۸۳۳	۱,۲۵۸۷۲	.۰۶۴	-.۱۳۹۹	۴,۸۵۶۶
	کسبه	۳,۳۹۱۶۷*	۱,۲۵۸۷۲	.۰۰۸	.۸۹۳۴	۵,۸۸۹۹

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان
No.31 Spring & Summer

۵۷

وجود ندارد. به این معنا که افراد این گروهها نظرات همانند هم و در یک راستا داشته‌اند ولی میان کسبه و برداشت آزاد از مراجعین به شهرداری تفاوت معنادار وجود دارد، به این معنا که افراد گروه برداشت آزاد از مراجعین به شهرداری معتقدند که شهرداری از میزان پاسخگویی بیشتری برخوردار است ولی گروه کسبه میزان پاسخگویی را در سطحی پایین‌تری ارزیابی کرده‌اند. در کل میانگین پاسخگویی ($=0,۰۹۴$) است، که نشانگر آن است میزان این مؤلفه بالاتر از متوسط است.

۳-۲-۱- تساخض سازی و تعیین معرفه‌ها
برای میزان سنجش کارایی و اثربخشی و تعیین سطح آن باید در انتخاب معرفه‌ها دقت نظر کافی داشته باشیم تا بتوانیم از معرفه‌هایی استفاده کنیم که میزان کارایی شهرداری و مدیران شهری در شهر بابلسر را در بهترین حالت سنجیده و به نمایش بگذارد. معرفه‌هایی که در سنجش مؤلفه کارایی مدنظر داشته‌ایم بدین شرح آند:

۳-۲-۱- رضایت از ارائه خدمات مختلف توسط شهرداری
۳-۲-۲- دریافت به اندازه عوارض و مصرف بهینه آن در شهر
۳-۲-۳- یکسان عمل کردن خدمات شهرداری در مناطق مختلف شهر

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

۳. کارایی و اثر بخشی

۱- تعریف مؤلفه

شہرون丹، ارائه خدمات شهری در پروژه های عمرانی

- ۳-۲-۵- موفق بودن شهرداری در امر دفع زباله و نظافت شهر
- ۳-۲-۶- میزان رضایت از احداث پارک‌ها، فضای سبز و زیبایی شهر
- ۳-۲-۷- اجرای قوانین و مقررات و یکسان نگه داشتن آن برای همه
- ۳-۲-۸- رضایت از حمل و نقل و شبکه معابر
- ۳-۲-۹- رضایت از عملکرد کل شهرداری و شورای شهر بابل
- تجزیه و تحلیل**
- با توجه به بررسی‌های انجام شده و جدول فوق، میزان رضایت افراد از مقدار دریافت عوارض ($X=42,40$) است

جدول ۱۰. ارزیابی میانگین معرفه‌های مؤلفه کارایی و اثر بخشی با توجه به طیف لیکرت؛ مأخذ: تحقیقات نگارنده، سال ۱۳۸۹

سؤالات مربوط به کارایی	میانگین پاسخ‌های جامعه آماری مراجعین به شهرداری	میانگین پاسخ‌های جامعه آماری افراد تحصیل‌کرده	میانگین پاسخ‌های جامعه آماری کل جامعه آماری	میانگین پاسخ‌های جامعه آماری کسبه	انحراف معیار پاسخ‌های کل جامعه آماری
رضایت از ارائه خدمات	۰,۴۸	۰,۴۳	۰,۵۱	۰,۶۳	۰,۹۰۴
رضایت از مقدار دریافت عوارض	-۰,۳	-۰,۶۰	-۰,۴۲	-۰,۴	۰,۹۲۳
عدالت در دسترسی به خدمات	-۱	-۱,۰۷	-۱,۰۴	-۱,۰۷	۰,۷۶۴
میزان موققیت شهرداری در پروژه‌های عمرانی	۰,۷	۰,۹	۰,۶۷	۰,۴	۰,۷۶۶
رضایت از دفع زباله و نظافت شهر	۰,۹	۰,۹۳	۰,۹۳	۰,۹۷	۰,۸۶۸
رضایت از احداث پارک‌ها، فضای سبز و زیبایی شهر	۱,۱۷	۰,۴۷	۰,۸۱	۰,۶۷	۰,۹۲۹
اجرای قوانین و یکسان نگه داشتن آن توسط شهرداری	-۰,۸	-۰,۶۷	-۰,۷۵	-۰,۷۷	۰,۹۱۴
رضایت از شبکه معابر و کیفیت آن	-۰,۷۳	-۱	-۰,۸۹	-۱	۰,۶۸۰
رضایت از میزان عملکرد متولیان شهری	۰,۱۰	-۰,۳۳	-۰,۰۵	۰,۰۳	۱,۰۸۶
میانگین کل گروه	۰,۰۵۷	-۰,۱۰۴	-۰,۰۲۵	-۰,۰۶	-

که بیانگر این امر است افراد جامعه آماری مورد مطالعه از عمل کرده است ($X=76,0$). در امر دفع زباله و نظافت شهر دریافت عوارض رضایت مناسب را دارا نمی‌باشند. از مهم‌ترین دلایل این نارضایتی، می‌توان به عدم استفاده امنیتی این عوارض در عمارت‌ها و آبادانی شهر دانست که مناسب از این عوارض در عمارت‌ها و آبادانی شهر دانست که

به زد و بندهای اداری اشاره کرد که اغلب در مدیریت شهری ایران دیده می‌شود و شهرداری بابلسر نیز با توجه به بررسی‌های به عمل آمده از این قاعده مستثنی نبوده است. در مورد معرفه رضایت از شبکه معابر و حمل و نقل شهری، جامعه آماری نظر مثبتی ندارند و معتقدند که شبکه معابر و کیفیت آن از سطح مناسبی برخوردار نیست و نظر خود را با میانگین ($X=89,0$) بیان داشته‌اند. که با توجه به طیف لیکرت در رده ای نامناسب و پایین‌تر از متوسط ارزیابی شده است. از جمله دلیل این امر شیب معابر بابلسر و همچنین پایین بودن آن از سطح دریا

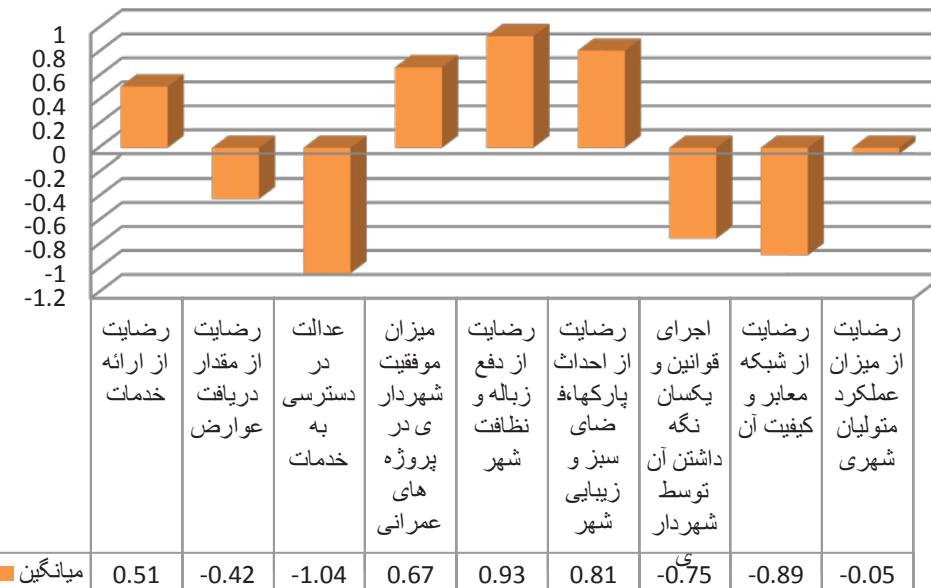
رضایتمندی افراد جامعه آماری مورد مطالعه از نظافت و امر دفع زباله، توسط شهرداری است. میزان رضایت از احداث پارک و فضای سبز با توجه به نظر جامعه آماری در سطح بالاتر از متوسط ارزیابی شده است ($X=81,0$). از جمله دلایل این امر می‌توانیه توریستی بودن شهر بابلسر اشاره کرد که فضای سبز در امر جذب توریست موثر واقع شده است.

معرفه اجرای قوانین و یکسان نگه داشتن آن برای همه در سطحی نامناسب و در رده ای پایین‌تر از متوسط ارزیابی شده است ($X=75,0$). از دلایل این امر می‌توان

جدول ۱۱. ارزیابی معرفه‌های مؤلفه کاری؛ مأخذ: تحقیقات نگارنده، سال ۱۳۸۹.

کامل‌آخوب ۲	نسبتاً خوب ۱	متوسط ۰	نسبتاً ضعیف -۱	کامل‌ضعفی -۲
رضایت از ارائه خدمات میزان موفقیت شهرداری در پروژه‌های عمرانی رضایت از دفع زباله و نظافت شهر رضایت از احداث پارک‌ها فضای سبز و زیبایی شهر	رضایت از مقدار دریافت عوارض اجرای قوانین و یکسان نگه داشتن آن رضایت از شبکه معابر و کیفیت آن رضایت از میزان عملکرد متولیان شهری	عدالت در دسترسی به خدمات	عدالت در دسترسی به خدمات	

۵۹



نمودار ۳. میانگین معرفه‌های مؤلفه کاری و اثربخشی؛ مأخذ: تحقیقات نگارنده، سال ۱۳۸۹.

است که نیازمند توجه دقیق به زیر ساختهای مناسب شهرسازی دارد که با توجه به بررسی‌های به عمل آمده در شهر بابلسر رعایت نشده است.

میانگین مؤلفه کارایی و اثر بخشی ($-0,025$) با توجه به طیف لیکرت بین ۰ تا ۱- ارزیابی می‌شود. این امر بیانگر آن است میزان کارایی و اثر بخشی شهرداری بابلسر در سطحی مطلوب و مناسب ارزیابی نمی‌شود. با توجه به معرفه‌های بالا و توضیحات ارائه شده، میزان رضایت کلی افراد از کارایی و اثربخشی شهرداری بابلسر با توجه به طیف لیکرت در رد ای پایین‌تر از متوسط ($-0,025$) ارزیابی می‌شود.

آزمون فرضیه آنوای یک طرفه مؤلفه کارایی و اثر بخشی

جامعه آماری ما متشكل از ۳ گروه کسبه، برداشت آزاد از مراجعین به شهرداری و افراد تحصیل کرده است، برای سنجش وجود تفاوت معنادار در نگرش گروه‌ها از ارزیابی آنوای یک طرفه استفاده شده است. در ارزیابی آنوای یک طرفه *Sig* معیار قرار می‌گیرد. *Sig* مؤلفه کارایی و اثر بخشی با توجه به جدول زیر ($0,598$) است که نشان دهنده عدم تفاوت معناداری بین گروه‌های جامعه آماری است. برای ارزیابی بین گروهی مؤلفه کارایی، تست *LSD* نیز مورد بررسی قرار گرفته شده است.

تست *LSD* که در صفحه قبل ارائه شده است، بیانگر این است در بین گروه‌های پاسخ دهنده هیچ تفاوت معناداری مشاهده نمی‌شود. این امر بیانگر این است که

جدول ۱۲. ارزیابی آنوای یک طرفه مؤلفه کارایی؛ مأخذ: تحقیقات نگارنده، سال ۱۳۸۹.

مشارکت	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
بین گروهها	۴۰,۴۰۲	۲	۲۰,۲۰۱	۰,۵۱۷	۰,۵۹۸
Within Groups	۳۷۹۳,۳۰۸	۹۷	۳۹,۱۰۶		
Total	۳۸۳۳,۷۱۰	۹۹			

جدول ۱۳. ارزیابی تست LSD مؤلفه کارایی و اثر بخشی؛ مأخذ: تحقیقات نگارنده، سال ۱۳۸۹.

گروه مشخص	سایر گروه‌ها	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	.۹۵	Confidence Interval
					Lower Bound	Upper Bound
افراد تحصیل کرده	کسبه	-.۴۰۰۰۰	۱,۶۱۴۶۵	.۸۰۵	۳,۶۰۴۶-	۲,۸۰۴۶
	برداشت آزاد از مراجعین به شهرداری	۱,۴۵۸۳۳-	۱,۵۱۰۳۶	.۳۳۷	۴,۴۵۶۰-	۱,۰۵۳۹۳
کسبه	افراد تحصیل کرده	.۴۰۰۰۰	۱,۶۱۴۶۵	.۸۰۵	۲,۸۰۴۶-	۳,۶۰۴۶
	برداشت آزاد از مراجعین به شهرداری	۱,۰۵۸۳۳-	۱,۵۱۰۳۶	.۴۸۵	۴,۰۵۶۰-	۱,۹۳۹۳
برداشت آزاد از مراجعین به شهرداری	افراد تحصیل کرده	۱,۴۵۸۳۳	۱,۵۱۰۳۶	.۳۳۷	۱,۵۳۹۳-	۴,۴۵۶۰
	کسبه	۱,۰۵۸۳۳	۱,۵۱۰۳۶	.۴۸۵	۱,۹۳۹۳-	۴,۰۵۶۰

میرپیش شرکی

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان
No.31 Spring & Summer

۶۱

- بررسی و نتیجه گیری مؤلفه های سنجیده شده** جدیدی است که با پیشوانه شورای شهر و همکاری مردم توانسته است اثرگذاری خود را بر مدیریت شهر افزایش دهد و کیفیت شهر را تا حد قابل قبولی بالا ببرد. این شهر به علت موقعیت توریستی آن و وجود رودخانه‌ی بابلرود که شهر را به دونیم تقسیم می‌کند، دارای موقعیت خاصی است که اگر این موقعیت بیشتر مورد توجه و مطالعه قرار گیرد، می‌تواند کیفیت شهر را چه از لحاظ جذب توریسم و چه از لحاظ شهر سالم بالا ببرد. با توجه به بررسی‌های انجام شده در این تحقیق که موضوع اصلی آن بررسی عملکرد حکمرانی خوب شهری در شهر بابلسر است، مؤلفه مشارکت، پاسخگویی، اثربخشی و کارایی در شهرداری بابلسر مورد مطالعه قرار گرفت. برای بالا بردن میزان دقت از سه گروه مختلف در شهر نظرسنجی به عمل آمد که این سه گروه عبارتند از:
۱. افراد تحصیل کرده مقیم بابلسر: افراد بالاتر از لیسانس که ساکن بابلسر هستند.
 ۲. مراجعه کنندگان به شهرداری: به معنای افرادی که روزانه به شهرداری مراجعه کرده‌اند.
 ۳. کسبه مقیم بابلسر: افراد که در شهر بابلسر کسبه هستند.
- (الف) مشارکت:** منظور از مشارکت قدرت تأثیرگذاران بر تصمیم گیری‌ها و سهیم شدن شهروندان در قدرت است.
- (ب) پاسخگویی:** این مؤلفه بر مسئول بودن و به عبارت گویا تراحت حساب پس دادن مسئولان و تصمیم گیران در قبال شهروندان استوار است.
- (ج) کارایی و اثربخشی:** این معیار بر استفاده از منابع موجود برای تأمین نیازهای شهروندان و رضایت مردم استوار است.
- در کل با توجه به ۳ مؤلفه مشارکت، پاسخگویی، کارایی و اثربخشی نتیجه کار این گونه بود:
- مشارکت با میانگین (۰,۰۲۴ = X) در سطحی پایین‌تر از متوسط قرار دارد و این بیانگر آن است مشارکت در شهر بابلسر در سطحی پایین است ولی در این مؤلفه رشد چشم گیری نسبت به سال‌های قبل مشاهده می‌شود. در این مؤلفه علاوه بر میزان مشارکت، میل افراد به مشارکت در شهرداری سنجیده شد، که مشاهده شد در افراد تحصیل کرده، میل و رغبت بیشتری برای مشارکت

۳ مؤلفه بالا صحت فرضیه اصلی و فرضیه های فرعی ما جز فرضیه دوم که پاسخگویی را نیز در سطح نامناسبی بیان داشته بود (که با توجه به توضیحات داده شده در سطحی متوسط است) تایید می شود.

پیشنهادها

برای ارتقای این سه مؤلفه مورد نظر، با توجه به مطالعات انجام شده، نگارنده پیشنهاداتی برای ارتقای آنها دارد که امیدوار است با انجام این پیشنهادات سه مؤلفه، پاسخگویی، کارایی و اثربخشی به سطح مناسب و قابل قبول برسند. پیشنهادات در سه دسته، مشارکت، پاسخگویی و کارایی بیان می شوند که عبارتند از:

۱. مشارکت

۱-۱- استفاده از نظرات شهروندان مختلف خصوصاً افراد تحصیل کرده و دانشگاهی.

۱-۲- دعوت به همکاری و مشارکت از شهروندان در زمینه های رفع مشکلات شهر، خصوصاً دانشجویان و افراد تحصیل کرده.

۱-۳- ایجاد برنامه های همگانی مانند نظافت ساحل و جنگل و پارک ها.

۱-۴- وجود سامانه ای اینترنتی برای شناخت و درک قوانین شهری توسط شهروندان.

۱-۵- وجود بروشورهایی برای توجیه قوانین و حقوق شهری برای شهروندان کمتر تحصیل کرده و کسbe.

۱-۶- نظر خواهی از شهروندان در مورد احداث پروژه های عمرانی در شهر (با تأکید بیشتر بر افراد تحصیل کرده همان محله)

۲. پاسخگویی:

۲-۱- وجود سامانه ای ارتباطی که شهروندان بتوانند به راحتی با مدیران شهری ارتباط برقرار کنند.

۲-۲- ایجاد بخش خاصی در شهرداری که شهروندان کارهای کوچک خود را از طریق ارتباط تلفنی گزارش دهند.

۲-۳- گزارش سالانه شهرداری به شهروندان و ارائه کارهایی که سال قبل صورت گرفته است.

۲-۴- تدوین برنامه های آینده (پروژه های عمرانی) و ارائه آن در سطح شهر.

با شهرداری در زمینه های مختلف وجود دارد و این بیانگر آن است، اگر شهرداری نظر خود را معطوف به همکاری با شهروندان خصوصاً افراد تحصیل کرده سوق دهد به نتایج مطلوبی خواهد رسید. در نهایت آن گونه که مشاهده شد، فرضیه ۱ و ۴ تایید می شود و مشارکت در سطح بسیار پایینی ارزیابی شد.

مؤلفه پاسخگویی با میانگین ($X=0,94$) در سطحی بالاتر از متوسط قرار دارد. با توجه به مؤلفه های حکمرانی خوب شهری، پاسخگویی یکی از شاخص های مهم است که اگر در سطحی مناسبی باشد، بدون شک بسیاری از شاخص های دیگر راهی جز بهبود ندارند. البته این نکته را باید مورد توجه قرار داد که هرچه پاسخگویی در سطح مناسبی باشد، باز این توان را دارد که سطح آن ارتقاء یابد. این میانگین نشانگر آن است افراد از پاسخگویی کارکنان شهرداری و همچنین رفtar آنها تا حدودی رضایت دارند. همان طوری که مشاهده شد فرضیه ۲ که مبتنی بود بر پایین بودن سطح پاسخگویی در شهرداری تایید نمی شود و مؤلفه پاسخگویی در شهرداری بابلسر، در سطحی متوسط ارزیابی شده است. کارایی با میانگین ($X=0,025$) در سطحی پایین تر از متوسط قرار می گیرد. کارایی و اثربخشی یکی از مهم ترین شاخص های حکمرانی خوب شهری است، در شهر بابلسر آن گونه که مشاهده می شود در سطحی پایین قرار دارد. البته در معرفه های مختلف نظرات متفاوتی ارائه شده است، به طور نمونه در امر دفع زباله و نظافت شهر و همچنین پروژه های عمرانی جامعه آماری مورد مطالعه نظر مثبتی داشته اند و معتقد بوده اند که این معرفه ها در شهر بابلسر در سطح مناسبی هستند ولی در معرفه های دیگر مانند رعایت قوانین و مقررات، عدالت دسترسی به خدمات، میزان دریافت عوارض و کیفیت شبکه ارتباطی، گروه ها نظر مثبتی نداشته اند و آن گونه که مشاهده شد با اینکه شهرداری و شورای شهر تمام سعی خود را برای ارتقای این معرفه ها خصوصاً در سال های اخیر انجام داده اند، ولی نتوانسته اند که این معرفه ها را تا سطحی مناسب ارتقا دهند. بنابراین فرضیه سوم که مبتنی بود بر سطح پایین کارایی و اثربخشی نیز تایید می شود. با توجه به بررسی

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان
No.31 Spring & Summer

۶۳

تاجدار، وحید و اکبری، مصطفی؛ زنان حکمرانی خوب شهری. فصلنامه جستارهای شهرسازی شماره ۲۴-۲۵ تراوی، علیرضا (۱۳۸۳) مدیریت پایدار شهری در گرو حکمرانی خوب. فصلنامه شهرداری ها شماره ۶۹ رفیعیان، مجتبی، حسین پور، علی (۱۳۹۰) حکمرانی خوب شهری از منظر نظریات شهرسازی، انتشارات طحان.

شورت، جان رنه (۲۰۰۶) نظریه شهری ارزیابی انتقادی، ترجمه کرامت الله زیاری و همکاران، انتشارات دانشگاه تهران.

شریفیان ثانی، مریم (۱۳۸۰) مشارکت شهروندی، حکمرانی شهری و مدیریت شهری، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۸ تهران: انتشارات سازمان شهرداری های کشور

شریفیان ثانی، مریم (۱۳۸۰) سرمایه اجتماعی مفاهیم اصلی و چهارچوب نظری، فصلنامه علمی پژوهشی مددکاری اجتماعی شماره ۸ تهران: دانشگاه علوم بهزیستی

شریف زاده فتاح و رحمت الله قلی پور (۱۳۸۲) حکمرانی خوب و نقش دولت. فصلنامه فرهنگ مدیریت شماره ۴ شهیدی، محمد حسین (۱۳۸۶) شهر سازی، حمل و نقل و حکمرانی شهری، جستارهای شهرسازی، شماره ۲۰-۱۹.

رومیانی حجت (۱۳۸۲) حکمرانی خوب، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۱۴، تهران: انتشارات سازمان شهرداری های کشور.

زنمانی، قاسم (۱۳۷۹) حقوق بین المللی اقتصادی، موسسه مطالعات و پژوهش های حقوقی شهر دانش زارعی، محمدحسین (۱۳۸۳) حکمرانی خوب، حاکمیت و حکومت در ایران، مجله تحقیقات حقوقی، شماره ۴۰ صالحی، اسماعیل (۱۳۸۱) اجلاس ۲۰۰۲ سال کشورها در ژوهانسبورگ و اهمیت آن در مدیریت شهری، فصلنامه شهرداری ها، شماره ۲۵

فرزین پاک، شهرزاد (۱۳۸۳) آموختنی های شهر، حکمرانی خوب چیست، فصلنامه شهرداری ها، شماره ۶۹ عربشاهی، زهرا (۱۳۸۳) برنامه قانون چهارم زیر ذره بین حکمرانی خوب شهری، فصلنامه شهرداری ها شماره ۶۹ قلی پور، رحمت الله (۱۳۸۴) تحلیل رابطه حکمرانی خوب

۲-۵- در دسترس قرار دادن طرح های تفضیلی و جامع در مرکز محلات شهر.

۲-۶- تشکیل جلسات ماهانه توسط شهرداری و دعوت از صنفها و ارگان های مختلف شهر برای هماهنگی بیشتر.

۳. کارایی و اثربخشی

۳-۱- مصرف بهینه عوارض به طوری که شهر وندان صرف شدن آن را برای محله و شهر خود متوجه شوند.

۳-۲- نظارت از سوی شورای شهر در امر اجرای قوانین و مقررات در شهرداری (وجود یک نماینده ناظر از طرف شورای اسلامی شهر به صورت تمام وقت در شهرداری).

۳-۳- توجه بیشتر به یکسان عمل کردن مقررات و ارائه خدمات یکسان برای همه محلات.

۳-۴- ساخت استراحة گاه های مرکزی و همچنین خدمات توریستی خصوصاً در سواحل برای کسب درآمد و همچنین جذب توریسم.

۳-۵- استاندارد سازی شبکه معابر، خصوصاً در محلاتی که شبی مناسب وجود ندارد.

۳-۶- مکانیزه کردن دفع زباله در تمام محلات شهر.

۳-۷- ایجاد پارک و فضای سبز محله ای.

۳-۸- همکاری با سایر اصناف و ارگان های شهری برای بالا بردن کارایی پروژه های عمرانی.

منابع مأخذ

اکبری، غضنفر (۱۳۸۶) سرمایه اجتماعی و حکمرانی شهری، فصلنامه جستارهای شهرسازی، شماره ۲۴-۲۵

آقا میری سید رضا، میر افضل سید به فر (۱۳۸۸)، از مشهد سر تا بابلسر، شورای اسلامی شهر بابلسر

آقا میری سید رضا، بزرگان مقصومه (۱۳۸۸)، شناخت جامع عرصه های توسعه شهری، شورای شهر بابلسر

آقا میری سید رضا (۱۳۸۸) مطالعات GIS شهر بابلسر، شرکت مهندسین مشاور شهرساز امروز.

برک پور، ناصر (۱۳۸۵) حکمرانی شهری و نظام اداره شهرها در ایران، همایش برنامه ریزی و مدیریت شهری.

برک پور، ناصر، اسدی، ایرج (۱۳۹۰) مدیریت و حکمرانی شهری، انتشارات دانشگاه هنر.

ment.

Lockwod, Michael (2009); good governance for terrestrial protected areas.jurnal of environmental management.

و فساد اداری، فصلنامه فرهنگ مدیریت، سال ۳ شماره ۱۰

قلی پور، رحمت الله (۱۳۸۷) حکمرانی خوب و الگوی مناسب دولت.معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی- دفتر گسترش تولید علم کلانتر ، خلیل (۱۳۸۲) پردازش و تحلیل داده‌ها در تحقیقات اجتماعی- اقتصادی، مهندسین مشاور طرح و منظر

میدری، احمد و خیر خواهان جعفر (۱۳۸۳) مجموعه مقالات حکمرانی خوب بیان توسعه، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی

میدری، احمد (۱۳۸۳) مقدمه ای بر نظریه حکمرانی خوب، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.

میدری، احمد (۱۳۸۳) تغییر در سیاست‌های بانک جهانی و پیدایش نظریه حکمرانی خوب، فصلنامه مفید، شماره

۴۲

میدری، احمد (۱۳۸۱) سازگاری انواع حکمرانی شرکتی با اقتصاد ایران، رساله دکتری دانشکده اقتصاد دانشگاه تهران.

میدری، احمد (۱۳۸۴) حکمرانی خوب و امکان سنجی آن در ایران، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی

نقیب زاده، احمد (۱۳۸۳) باز خوانی نظم برخواسته از معاهدات وستفالی، فصلنامه دانشکده حقوق و علوم سیاسی شماره ۶۵

نقیبی مفرد، حسام (۱۳۸۹) حکمرانی مطلوب در پرتو جهانی شدن حقوق بشر، موسسه مطالعات پژوهش‌های حقوقی شهر دانش.

habitat,(2003);global report on human settlement.oxford university press.

roy,indrajit(2007);civil society and good governance.worold development. vol.36,no.4

Lewis, dan and jaana mioch (2005); urban vulnerability and good governance.jour- nal of contingencies and crisis msnsge-

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۱ بهار و تابستان ۹۲
No.31 Spring & Summer

■ ۶۴ ■