

ارزیابی عملکرد شهرداری در چهارچوب حکمرانی خوب شهری بر اساس مدل ELOGE (مطالعه موردی: استان قزوین و گیلان)

جعفر سجادی، فرهاد درویشی سه‌تانی، روح‌الله بیات

چکیده:

حکمرانی یکی از اساسی‌ترین نیازهای جوامع بشری است که ضرورت آن بر کسی پوشیده نیست. حکمرانی گفتمان جدیدی است که میتواند کشورها را در رسیدن به اهداف کلان خود یاری نماید بطوریکه تاکید می‌گردد یکی از دلایلی که یک ملت در دستیابی به اهداف توسعه پایدار خود ناتوان است، حکمرانی ضعیف آن می‌باشد. اگر حکمرانی چنین موضوع مهمی هست سازمانها می‌بایست شاخص‌های حکمرانی را به صورت مستمر اجرا و مورد ارزیابی قرار دهند. در این مقاله سعی می‌گردد ابعاد حکمرانی در سطح شهرداری استان قزوین و گیلان را با شاخص‌هایی چون رفتار منصفانه انتخابی و مشارکت افراد، پاسخگویی، اثربخشی و کارایی، باز بودن و شفافیت، التزام به قانون، التزام به رفتار اخلاقی، صلاحیت و ظرفیت، نوآوری و انعطاف‌پذیری در تغییر، ثبات و جهت‌گیری بلندمدت، مدیریت خوب مالی، حقوق بشرو تنوع فرهنگی و اجتماعی، مسئولیت‌پذیری، براساس مدل ELOGE مورد بررسی و ارزیابی قرار دهد. روش این پژوهش از نوع توصیفی-پیمایشی و باهدف کاربردی با استفاده از مطالعات اسنادی و تحقیقات میدانی هست. نمونه تحقیق با استفاده از فرمول کوکران ۴۰۰ نفر از کارکنان و مراجعه‌کنندگان به شهرداری و نواحی آن در استانهای گیلان و قزوین تعیین گردید. پایایی تحقیق با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ محاسبه و تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم‌افزار spss و روش آماری نیز از روش آزوجی مستقل انتخاب گردید. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که از نظر شاخصهای مطرح شده تفاوت دیدگاه کارکنان و بین مراجعان به شهرداری در هر دو استان کاملاً مشهود میباشد

واژگان کلیدی: حکمرانی، شهرداری قزوین، شهرداری گیلان، ارزیابی عملکرد، مدل ELOGE

طرح مساله:

با ورود به قرن ۲۱، مشکلات اساسی مدیریت شهری و سازمانی، ضرورت بازنگری و تحول را در حکمرانی‌های محلی را ایجاد کرده است. بعد از بحران‌های مالی و انتقاد فراوان رسانه‌ها و منتقدان از عملکرد مدیران سیاست‌گذاری سنتی، آنان مجبور شدند علاوه بر مقابله با بحران‌های به وجود آمده مالی، به تجدیدنظر در شیوه حکمرانی نیز توجه داشته باشند به عبارتی در این عصر حکمرانی خوب در مباحث توسعه اقتصادی و سیاسی به موضوع و چالش اصلی تبدیل شده است (Bovaird 2002, Grindle ۲۰۱۲:33). رشد فزاینده ابعاد شهرنشینی و شکل‌گیری مقیاس‌های جدید از گسترش شهری در طی چند دهه اخیر موجب شده است که شهر و شهرسازی معاصر با چالش‌های نوینی مواجهه گردد. به دلیل گستردگی ابعاد و تغییر در ماهیت مسائل شهری و پیچیدگی این مسائل، جامع‌نگری و توجه به ابعاد و جنبه‌های مختلف مسئله به منظور حل پایدار آن‌ها را اجتناب‌ناپذیر ساخته است. (حاجی پور، ۱۳۸۵:۳۵). از طرفی، شواهد بسیار معتبری وجود دارد که نشان می‌دهد توسعه سریع و کاهش فقر در کشورها با موضوع حکمرانی ارتباط مستقیم وجود دارد. این موضوع باعث شده است که طرفداران این نظریه تمایل زیادی داشته باشند تا پیشرفت در حوزه‌های مختلف جامعه را به بهبود حکمرانی نسبت بدهند. (Chaudhry, 2009, Uddin, 2010) در نتیجه این عوامل، مدل‌های نوین مدیریت محلی شامل حکمرانی خوب عمومی مطلوب گسترش یافت. به جرات می‌توان گفت که پیشرفت این شیوه زمامداری تا حدود زیادی حاصل تلاش‌های اولیه مؤسسات بین‌المللی مانند بانک جهانی و صندوق بین‌المللی پول هست. (World Bank, ۱۹۹۱, Bovaird 2002, Grindle ۲۰۱۲). این دو نهاد بین‌المللی اعتقاد دارند که حکمرانی خوب می‌تواند به عنوان یکی از اهداف توسعه هزاره (MDGs) و یا به صورت یک دستورالعمل برای کاهش فقر و توسعه پایدار تعریف گردد. (MoFED, 2010). به طور کلی می‌توان حکمرانی را یک بخش کوچک از یک دولت بزرگ در نظر گرفت که با تعامل میان شهروندان در پی اخذ تصمیماتی است که بتوانند شهر خود را با تصمیمات مشارکتی اداره نمایند (Graham at al, 2003:25). با توجه به مطالب ارائه شده، کارآمدی سازمان‌های عمومی ارائه‌دهنده خدمات در سطح محلی مانند شهرداری‌ها، نقش مهمی در ایجاد ظرفیت‌های توسعه در هر جامعه دارد. اما داوری صحیح در مورد این موضوع زمانی میسر است که عملکرد آن‌ها با استفاده از روش‌های دقیق مورد سنجش قرار گیرد. سیاست‌مداران و خط‌مشی‌گذاران برای آگاهی از نتایج سیاست‌ها و خط‌مشی اتخاذ شده، تعیین مجدد هدف‌گذاری و تخصیص بهینه منابع به ساز و کارهای اندازه‌گیری

عملکرد نیاز دارند (Holzer,yang,2004). تا از این طریق بتوانند میزان موفقیت و شکست هر سازمان را مورد ارزیابی قرار دهند (ایمانی جاجرمی، فیروزآبادی، ۱۳۸۶). شهرداری از جمله مؤسسات عمومی نیمه دولتی و در برخی کشورها غیردولتی هست که وظایف مهمی از جمله اجتماعی، فرهنگی، عمرانی و خدماتی را بر عهده دارد. باید توجه داشت که یکی از بزرگ‌ترین چالش‌های شهرداری‌ها تعریف نشدن مناسب نقش خود در ساختار حکومتی هست. شهرداری‌ها به عنوان بخش نیمه دولتی مدیریت شهری باید از ساختارهای دموکراتیک مدنی که بر اساس الگوهای مدیریت مشارکتی در کشورهای توسعه یافته شکل گرفته اند، تبعیت کنند (امینیان همکاران، ۱۳۹۶). شهرداری‌ها به طور فزاینده ای نیاز دارند تا خدمات خود را به روزرسانی کنند آن‌ها را با نیازهای شهروندان خود مطابقت بدهند. نیازهایی که به طور مستمر در حال تغییر هستند. (Carvalhosa,at al, 2003). کوتاه بودن عمر مدیریتی در شهرداری‌ها، عدم تمایل همکاری با سایر نهادهای دولتی و خصوصی می تواند بر مشکل موضوعات نوپدیدمانند حکمرانی خوب تأثیر داشته باشد. در این میان ارزیابی عملکرد در شهرداری‌ها و شورای شهر به عنوان یکی از مهمترین سازمانهای مدیریت شهری می تواند این سازمان مهم را در رسیدن به اهداف بلندمدت خود کمک نماید و همچنین از ضایع شدن واتلاف منابع جلوگیری و با تخصیص بهینه منابع، ارتقای سطح کمی و کیفی خدمات شهرداری و ارتقای کیفیت زندگی شهروندان مدیران شهرداری، در رسیدن به توسعه پایدار یک شهر یاری نماید (فقیهی، ۱۳۸۳). با توجه به موارد ذکر شده سنجش میزان حکمرانی برای ارائه خدمات بهتر بر اساس شاخص های جهانی و همچنین مقایسه آن با عملکرد سایر شهرداریها میتواند کمک شایانی در جهت تحقق اهداف هر یک از این دوشهرداری نماید. در این تحقیق با توجه به اهمیت موضوع، سعی میگردد شاخص های حکمرانی از منظر مراجعان و کارکنان شهرداری در دواستان قزوین و گیلان بر اساس مدل جدید حکمرانی تعالی اروپا مورد بررسی قرار گیرد تا اولاً بررسی گردد تفاوت دیدگاه بین کارکنان و مراجعان به شهرداری در خصوص وضعیت حکمرانی وجود دارد یا خیر و در مرحله بعد با مقایسه وضعیت حکمرانی در دو استان بتوان شکاف موجود را از طریق اصلاحات و برنامه ریزی دقیق برطرف نمود.

ادبیات وپیشینه تحقیق:

پس از جنگ جهانی دوم، کشورهای غربی در پی ترمیم خرابی‌ها و توسعه کشورهای آسیب‌دیده از جنگ برآمدند. در این زمینه، سه رهیافت مطرح شد: رهیافت دولت بزرگ که همان پارادایم مدیریت دولتی سنتی هست که بوروکراسی جزء لاینفک آن هست، رهیافت دولت کوچک و خصوصی‌سازی که همان مدیریت دولتی نوین هست، و الگوی حکمرانی خوب که پارادایم خدمات عمومی نوین هست. برای الگوی حکمرانی خوب، نهادهای بین‌المللی شاخص‌هایی را مطرح کردند. هراندازه کشوری به این شاخص‌ها نزدیک‌تر باشد توسعه یافته‌تر به حساب خواهد آمد (ناظمی اردکانی، ۱۳۸۷ و بشیری، شقاقی شهری، ۱۳۹۰). در دهه ۱۹۸۰، حکمرانی خوب یک حوزه در حال ظهور بود که برای گفتمان توسعه به وجود آمد. بر طبق یافته‌ها، بانک جهانی اولین موسسه‌ای بود که بحث حکمرانی خوب را در مقابل حکمرانی بد در گفتمان توسعه بیان نمود. حکمرانی بد در کشورهای در حال توسعه، منجر به شکست سیاست‌های اقتصادی بانک جهانی در این کشورها گردید. ناکارآمدی اداری، فساد، عدم پاسخگویی و عدم شفافیت دلیل عدم توسعه در این کشورها تشخیص داده شد. با توجه به مفهوم حکمرانی بد که توسط بانک جهانی تعریف گردید، در همان زمان محققان و سایر مؤسسات بین‌المللی به گسترش مفهوم حکمرانی خوب اقدام نمودند. بنابراین حکمرانی خوب با فرآیندهای سروکار دارد که توسط دولت انتخاب و نظارت می‌شوند تا از طریق آن‌ها بتوانند با اجرای سیاست‌های مطلوب منافع همه شهروندان را تأمین نمایند بر اساس تعریف دانکن، حکمرانی خوب، یک سیستم تعامل میان ساختارها، سنت‌ها، وظایف و فرآیندها می‌باشد (Kaufmann et al., 2009:44). در سال ۲۰۰۱، اتحادیه اروپا حکمرانی خوب را بر اساس شاخص‌هایی چون مشارکت، پاسخگویی، باز بودن، اثربخشی و انسجام تعریف کرده است. (Morita, Zaelke, 2005). امروزه مفهوم حکمرانی و نقش‌های متعدد آن از جمله حضوری نفعان، از طرفی تحت تأثیر پیامدهای سیاست‌گذاری عمومی بر تصمیم‌گیران بخش عمومی و از طرف دیگر باعث تکامل مفهوم حکمرانی شده است. بر اساس نظر رولفلرو بوارید، حکمرانی خوب می‌تواند به عنوان یک مذاکره همه‌جانبه بین همه ذی‌نفعان برای

بهبود سیاست‌های عمومی و توافق بر اساس اصول حکمرانی خوب تعریف گردد درحالی که ارزیابی و نظارت بر اجرا به صورت مستمر از طرف همه ذی‌نفعان انجام می‌گردد. (Bovaird, Löffler ۲۰۰۳). در این میان حکمرانی شهری به عنوان یک رویکرد جدید از حکمرانی مورد توجه قرار گرفته است. از نظر یونسکو حکمرانی شهری عبارت است از «فرآیندهایی که پیوند مختلف بین ذی‌نفعان، مسئولان محلی و شهروندان را رهبری می‌کند و شامل استراتژی‌های بالا به پایین و پایین به بالا، مذاکره باز میان شهروندان و بازیگران اصلی هست» (kaufmann, al el, ۲۰۰۶). با توجه به موارد ذکر شده، حکمرانی می‌تواند به عنوان ابزاری برای سنجش شاخص‌ها و ارزیابی اثربخشی نهادهای جامعه شناخته شود (Gani & Duncan, 2007:95). تعیین معیارها و شاخص‌های ارزیابی حکمرانی دارای اهمیت فراوانی می‌باشد لذا صاحب نظران این حوزه هر کدام شاخص‌های متعددی را شناسایی و به عنوان مدل ارزیابی مورد استفاده قرار داده اند. بر این اساس، کمیته شورای اروپانیز دوازده اصل را برای حکمرانی خوب شهری مطرح کرده است که در این مقاله بر اساس این شاخصها به ارزیابی شهرداری قزوین می‌پردازد. این شاخص‌ها عبارت‌اند از: (۲۰۱۴، Rakar & Benčina).

۱) رفتار منصفانه انتخابی و مشارکت افراد: انتخابات محلی به صورت آزادانه و منصفانه مطابق با استانداردهای بین‌المللی و قوانین ملی و بدون هیچ‌گونه تقلب انجام شود. همچنین شهروندان بتوانند در فعالیت‌های عمومی شرکت کنند. همه زنان و مردان بتوانند بطور مستقیم در تصمیم‌گیری‌های اساسی شرکت کنند.

۲) پاسخگویی: اهداف، قواعد، ساختارها با نیازهای قانونی شهروندان سازگار و به درخواست آنان در مدت زمان معقول پاسخ داده شود

۳) **اثربخشی و کارایی:** بهترین استفاده از منابع موجود صورت پذیرد. سیستم مدیریت عملکرد، امکان ارزیابی و افزایش کارایی و اثربخشی را فراهم نماید و ممیزی در فصول منظم و دوره‌ای انجام گیرد.

۴) **باز بودن و شفافیت:** تصمیم‌گیری‌ها مطابق با قوانین و مقررات انجام شود. دسترسی به تمام اطلاعات بر اساس قوانین و مقررات وجود داشته باشد. اطلاعات مربوط به تصمیم‌گیری‌ها، اجرا و نتایج در دسترس همه شهروندان قرار گیرد.

۵) **التزام به قانون:** همه مدیران بر اساس قانون عمل کنند. قوانین و مقررات بر اساس مصوبات قانونی انجام شود.

۶) **التزام به رفتار اخلاقی:** منافع عمومی ارجح بر منافع فردی باشد. معیارهای مؤثری برای مقابله با انواع فسادهای احتمالی وجود داشته باشد. تضاد آراء و عقاید باید به‌طور شفاف اعلام گردد. افرادی که منافع آن‌ها با موضوع مورد بحث درگیر هست نباید در تصمیم‌گیری‌ها شرکت کنند.

۷) **صلاحیت و ظرفیت:** مهارت‌های حرفه‌ای افراد باید به‌طور مداوم و مستمر به‌منظور بهبود نتایج، تقویت گردد. مدیران ارشد علاقه به بهبود عملکرد خود دارند. استفاده از روش‌های علمی برای بهبود توانایی‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۸) **نوآوری و انعطاف‌پذیری در تغییر:** استفاده از روش‌های مدرن و راه‌حل‌های جدید و کارآمد مورد استفاده قرار می‌گیرد. آمادگی برای استفاده از تجربه دیگران و آزمایش و تجربه برنامه‌های جدید وجود دارد. فضای مطلوب برای ایجاد تغییرات وجود دارد.

۹) **ثبات وجهت‌گیری بلندمدت:** نیازهای نسل‌های آینده در سیاست‌های فعلی رعایت گردد. ثبات و پایداری در جامعه دائمی باشد. تمام مشکلات محیط‌زیست، ساختاری، مالی، اقتصادی و یا اجتماعی، چنانچه امروز حل نشود به نسل‌های آینده انتقال می‌یابد. یک چشم‌انداز وسیع و

بلندمدت در مورد آینده در جامعه وجود دارد. درک پیچیدگی‌های تاریخی، فرهنگی و اجتماعی یک دیدگاه پایه است.

۱۰) **مدیریت خوب مالی:** دریافت عوارض از ارائه خدمات فراتر نرود. خدمات عمومی مهم به علت تقاضای بالا کاهش پیدا نکند. نظم در مدیریت مالی، از جمله در تنظیم قرارداد، استفاده از وام، در برآورد منابع، درآمد و ذخایر و در استفاده از درآمد استثنایی وجود داشته باشد. طرح‌های بودجه چندساله با مشورت با مردم تهیه می‌شود. ریسک‌ها به درستی تخمین و با مشارکت عمومی مردم مدیریت می‌شوند.

۱۱) **حقوق بشر، تنوع فرهنگی و اجتماعی:** احترام و رعایت حقوق شهروندی میبایست از طرف تمام مدیران شهری رعایت گردد. هرگونه تبعیض (درآمدی، جنسیتی و...) می‌بایست محکوم گردد. تنوع فرهنگی به عنوان یک دارایی محسوب می‌شود

۱۲) **مسئولیت پذیری:** تمام تصمیم گیرندگان، جمعی و فردی، مسئولیت تصمیمات خود را بر عهده دارند. تصمیمات، گزارش و توضیح داده می‌شود و می‌تواند مورد تأیید قرار گیرد. اقدامات مؤثر در مقابل اعمالی که حقوق مدنی را مختل می‌کند، صورت می‌پذیرد (<https://www.coe.int>)

با توجه به مطالب ارائه شده، در زمینه حکمرانی تحقیقات مختلفی صورت گرفته است به طور مثال (Sugebo, ۲۰۱۵) در مقاله «ارزیابی فرصت‌ها و چشم‌اندازهای حکمرانی خوب» به بررسی این موضوع می‌پردازد که چگونه یک حکمرانی خوب و اجرای شاخص‌هایی چون مسئولیت‌پذیری، شفافیت، پاسخگویی، التزام به قانون، می‌تواند منجر به مدیریت صحیح منابع مالی، برابری و توسعه پایدار گردد. در تحقیق (Gonzalez, et al, 2017) در مقاله «چگونه حکمرانی خوب با بهبود کیفیت زندگی مرتبط هست» به ارزیابی شاخص‌های حکمرانی و ارتباط آن با کیفیت زندگی در اسپانیا می‌پردازد و نتیجه می‌گیرند که سه شاخص شفافیت، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی با بهبود کیفیت زندگی رابطه مثبت دارد. (Abrha, ۲۰۱۸) در مقاله «ارزیابی حکمرانی خوب در سازمان‌های

غیرمتمرکز» به بررسی حکمرانی خوب با در نظر گرفتن شاخص‌هایی چون شفافیت، مسئولیت‌پذیری می‌پردازد و یافته‌ها نشان می‌دهد عدم دسترسی به اطلاعات، در نظر نگرفتن شایستگی، تبعیض، فساد، رفتار بوروکراتیک، تأخیر در تصمیم‌گیری، پایین بودن سطح مهارت و دانش، پایین بودن انگیزه و رضایت، همه موانع رسیدن به حکمرانی خوب هستند. در تحقیقی دیگر که توسط (Estimada, Adriano, ۲۰۱۴) در مقاله «اثر بخشی سیستم مدیریت عملکرد حکمرانی محلی در بهبود حکمرانی LGPMS در شهرداری سان رافائل» می‌پردازد، نتایج تحقیق نشان می‌دهد که ارزیابی مستمر عملکرد شهرداری‌ها بر اساس شاخص‌های حکمرانی خوب می‌تواند باعث بهبود عملکرد آن‌ها شود. در تحقیق (Roper, Rhea, 2008) تحت عنوان «بررسی رابطه بین حکمرانی خوب و مسئولیت اجتماعی سازمانها، به این نتیجه رسیدند که داشتن یک چارچوب اجرایی برای مسئولیت اجتماعی باعث می‌گردد که دولت‌ها بتوانند برای رسیدن به حکمرانی خوب به درستی عمل کنند». در تحقیق (رزمی و همکاران، ۱۳۹۴)، تحت عنوان «الزامات تحقق حکمرانی خوب برای دستیابی به توسعه انسانی» تأکید می‌کنند که تأمل و بازاندیشی در کیفیت هر کدام از مؤلفه‌های حکمرانی و اتخاذ راهبردهای مناسب برای تقویت آن‌ها می‌تواند بهترین الگو برای توسعه انسانی پایدار باشد. در تحقیق (صفایی پور و هم کاران، ۱۳۹۲)، تحت عنوان «ارزیابی و تحلیل میزان تحقق‌پذیری حکمرانی خوب شهری در شهر خرم‌آباد» محققان به این نتیجه رسیدند که چهار شاخص مشارکت، شفافیت، حاکمیت قانون و پاسخگویی، به ترتیب دارای بیشترین اثر در حکمرانی خوب شهری دارد هر چند این متغیرها در این استان در سطح مطلوبی قرار ندارد. همانطور که مشاهده می‌گردد در زمینه حکمرانی خوب، خصوصاً حکمرانی خوب شهری تحقیقات زیادی در سطح جهان و به خصوص در کشورهای توسعه‌یافته و همچنین در چند سال اخیر در استان‌های مختلف کشور انجام شده است ولی تاکنون تحقیقی در خصوص حکمرانی خوب بر اساس مدل تعالی حکمرانی اروپا و نیز مقایسه وضعیت حکمرانی در سطح دو استان قزوین و گیلان صورت نگرفته است با توجه به این موضوع در این مقاله سعی می‌گردد سنجش حکمرانی خوب بر اساس

مدل (ELOGE) صورت پذیرد. همچنین می توان به شناسایی عملکرد شهرداری هایی پرداخت که بیشترین تعهد را نسبت به اجرای حکمرانی خوب را دارند و نیز واجد شرایط برای دریافت گواهینامه تعالی حکمرانی خوب هستند.

فرضیه و روش تحقیق:

این مقاله بر اساس تحقیقات انجام گرفته در شهرداری قزوین و گیلان انجام شده است. روش تحقیق در این پژوهش از نوع توصیفی-پیمایشی و باهدف کاربردی با استفاده از مطالعات اسنادی و تحقیقات میدانی هست. نمونه تحقیق با استفاده از فرمول کوکران ۴۰۰ نفر از مراجعه کنندگان به شهرداری و نواحی آن در استانهای قزوین و گیلان تعیین گردید. بدین ترتیب که ۱۷۵ نفر از مراجعه کنندگان به شهرداری هر دو استان و از کارکنان هر دو شهرداری نیز ۲۵ نفر انتخاب گردید. در این تحقیق از پرسشنامه استاندارد شده از سایت تعالی حکمرانی اروپا استفاده شده است. برای ارزیابی حکمرانی از کارکنان شهرداری از پرسشنامه ای استفاد گردید بطوریکه برای متغیرهای مشارکت، کارایی و اثربخشی، شفافیت، التزام به قانون، تخصص و صلاحیت، نوآوری و انعطاف پذیری، حقوق بشر و تنوع فرهنگی، متغیر مسئولیت هر کدام ۴ سوال و برای متغیرهای پاسخگویی، رعایت رفتار اخلاقی هر کدام ۳ سوال و برای متغیرهای ثبات و گرایش بلندمدت مدیریت مالی هر کدام ۵ سوال استفاده شده است. همچنین برای سهولت ارتباط با مراجعه کنندگان و بر اساس پرسشنامه استاندارد برای هر یک از متغیرهای ارباب رجوع فقط یک سوال و در مجموع ۱۲ سوال مطرح گردید. سوالات بر اساس طیف لیکرت از بسیار موافق یا بسیار مخالف کدگذاری و سنجش شده اند. پایایی تحقیق با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ محاسبه گردید. تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم افزار SPSS و روش آماری نیز از روش T زوجی مستقل استفاده شده است. فرضیه ها بر اساس مدل مطرح شده و روش آماری عبارتند از:

۱) بین دیدگاه کارکنان و ارباب رجوع از نظر شاخص حکمرانی در شهرداری قزوین تفاوت معنا دار وجود دارد.

۲) بین دیدگاه کارکنان و ارباب رجوع از نظر شاخص حکمرانی در شهرداری گیلان تفاوت معنا دار وجود دارد.

۳) بین دیدگاه کارکنان در شهرداری گیلان و قزوین از نظر شاخص حکمرانی در تفاوت معنا دار وجود دارد.

۴) بین دیدگاه مراجعه کنندگان به شهرداری گیلان و قزوین از نظر شاخص حکمرانی تفاوت معنا دار وجود دارد.

یافته های تحقیق:

یافته های تحقیق در دو بخش تنظیم شده است. بخش اول مربوط به ویژگی های جمعیت شناختی مانند سن، جنس و تحصیلات هست جداول زیر یافته های تحقیق را نشان می دهد.

توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنس

استان	مرد	زن	مجموع
قزوین	۱۶۰	۴۰	۲۰۰
گیلان	۱۷۰	۳۰	۲۰۰

توزیع فراوانی بر حسب سن

گروه سنی	گیلان	قزوین
کمتر از ۳۰ سال	۲۰	۱۵
بین ۳۰-۴۰ سال	۷۰	۶۵
بین ۴۰-۵۰ سال	۸۰	۹۵
بالای ۵۰ سال	۳۰	۲۵
جمع	۲۰۰	۲۰۰

توزیع فراوانی بر حسب تحصیلات

تحصیلات	گیلان	قزوین
لیسانس و کمتر	۱۷۷	۱۸۴
فوق لیسانس	۲۰	۱۵
دکتری	۳	۱
جمع	۲۰۰	۲۰۰

۱) بین دیدگاه کارکنان و ارباب رجوع از نظر شاخص حکمرانی در شهرداری قزوین تفاوت معنا دار وجود دارد.

با توجه به نتایج حاصل از آزمون T مستقل، میتوان گفت از آنجایی که مقدار t محاسبه شده عدد (-2.9) از مقدار t جدول (۲.۶۳) با 95 درصد اطمینان بزرگتر است، فرض صفر رد می شود و

می توان نتیجه گرفت که بین میانگین نمره های دو گروه کارکنان و ارباب رجوع درباره اهمیت مؤلفه ها و زیر مؤلفه های مربوط به شاخص های حکمرانی خوب، تفاوت معناداری وجود دارد.

گروه ها	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد میانگین	آزمون t		
				شرط یکسانی واریانس	مقدار t	درجه آزادی
کارکنان	1.65	0.81	0.32	ندارد	-2.9	199
ارباب رجوع	2.09	0.94	1.12			
سطح معناداری						0.29

همچنین با توجه به میانگین های به دست آمده، می توان گفت که از دیدگاه کارکنان و شهروندان، اهمیت هریک از مولفه ها به شرح ذیل میباشد.

کارکنان قزوین			شهروندان قزوین		
مؤلفه ها	میانگین نظرات کمی شده	انحراف استاندارد	مؤلفه ها	میانگین نظرات کمی شده	انحراف استاندارد
پاسخگویی	2.56	1.24	حقوق بشر، تنوع فرهنگی و اجتماعی	2.71	1.44
اثربخشی و کارایی	2.24	1.08	ثبات و جهت گیری بلندمدت	2.56	1.36
التزام به قانون	2.24	1.08	مدیریت خوب مالی	2.49	1.17
مسئولیت پذیری	2.08	1.02	نوآوری و انعطاف پذیری در تغییر	2.32	1.01
بازبودن و شفافیت	1.92	0.93	التزام به رفتار اخلاقی	2.21	0.81

0.87	2.09	پاسخگویی	0.93	1.92	صلاحیت و ظرفیت
1.07	2.08	صلاحیت و ظرفیت	0.86	1.76	رفتار منصفانه انتخابی و مشارکت افراد
0.74	2.05	اثربخشی و کارایی	0.71	1.44	مدیریت خوب مالی
0.71	2.04	بازبودن و شفافیت	0.63	1.28	التزام به رفتار اخلاقی
0.69	1.64	التزام به قانون	0.48	0.96	ثبات وجهت گیری بلندمدت
0.76	1.47	مسئولیت پذیری	0.40	0.80	نوآوری و انعطاف پذیری در تغییر
0.65	1.43	رفتار منصفانه انتخابی و مشارکت افراد	0.32	0.64	حقوق بشر، تنوع فرهنگی و اجتماعی
0.94		کل مولفه های حکمرانی خوب	0.81	1.65	کل مولفه های حکمرانی خوب

۲) بین دیدگاه کارکنان و ارباب رجوع از نظر شاخص حکمرانی در شهرداری گیلان تفاوت معنا دار وجود دارد.

باتوجه به نتایج حاصل از آزمون T مستقل، میتوان گفت از آنجاییکه مقدار t محاسبه شده (-2.69) از t

جدول (۲.۵۶) با 95 درصد اطمینان بزرگتر است، فرض صفر رد می شود و می توان نتیجه گرفت که بین میانگین نمره های دو گروه کارکنان و ارباب رجوع درباره اهمیت مؤلفه ها و زیرمؤلفه های مربوط به شاخص های حکمرانی خوب، تفاوت معناداری وجود دارد.

آزمون t				خطای استاندار میانگین	انحراف معیار	میانگین	گروه ها
سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار t	شرط یکسانی واریانس				
.17	199	-2.69	ندارد	0.7	0.93	1.96	کارکنان
				0.89	0.97	2.42	ارباب رجوع

همچنین با توجه به میانگین های به دست آمده، می توان گفت که از دیدگاه کارکنان و شهروندان، اهمیت هریک از مولفه ها به شرح ذیل میباشد.

شهروندان کیلان			کارکنان کیلان		
انحراف استاندارد	میانگین نظرات کمی شده	مولفه ها	انحراف استاندارد	میانگین نظرات کمی شده	مولفه ها
0.74	2.83	نوآوری و انعطاف پذیری در تغییر	1.06	3.07	رفتار منصفانه انتخابی و مشارکت افراد
0.50	2.63	حقوق بشر، تنوع فرهنگی و اجتماعی	1.18	3.03	التزام به قانون
0.18	2.48	مدیریت خوب مالی	1.16	3.02	مسئولیت پذیری
0.91	2.31	التزام به رفتار اخلاقی	1.24	2.87	اثربخشی و کارایی
0.94	2.26	ثبات و جهت گیری بلندمدت	0.93	2.67	بازبودن و شفافیت
0.88	2.16	صلاحیت و ظرفیت	0.81	2.65	صلاحیت و ظرفیت
1.07	1.97	رفتار منصفانه انتخابی و مشارکت افراد	0.45	2.52	التزام به رفتار اخلاقی
1.32	1.71	مسئولیت پذیری	1.04	2.37	مدیریت خوب مالی
1.53	1.59	التزام به قانون	1.03	2.14	پاسخگویی
1.18	1.43	بازبودن و شفافیت	0.91	1.73	نوآوری و انعطاف پذیری در تغییر
0.96	1.13	پاسخگویی	1.17	1.59	حقوق بشر، تنوع فرهنگی و اجتماعی
0.92	1.06	اثربخشی و کارایی	0.69	1.38	ثبات و جهت گیری بلندمدت
0.93	1.96	کل مولفه های حکمرانی خوب	0.97	2.42	کل مولفه های حکمرانی خوب

۳) بین دیدگاه کارکنان در شهرداری کیلان و قزوین از نظر شاخص حکمرانی در تفاوت معنا دار وجود دارد.

باتوجه به نتایج حاصل از آزمون T مستقل، میتوان گفت از آنجاییکه مقدار t محاسبه شده (-1.62) از

t جدول (2.51) با 95% در صد اطمینان کوچکتر است، فرض صفر تایید می شود و می توان نتیجه گرفت که بین میانگین نمره های دو گروه کارکنان شهرداری گیلان و قزوین درباره اهمیت مؤلفه ها و زیرمؤلفه های مربوط به شاخص های حکمرانی خوب، تفاوت معناداری وجود ندارد.

گروه ها	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد میانگین	آزمون t		
				شرط یکسانی واریانس	مقدار t	درجه آزادی
کارکنان گیلان	1.96	0.93	0.23	ندارد	-1.62	199
کارکنان قزوین	1.65	0.81	1.45			
سطح معناداری						

همچنین با توجه به میانگین های به دست آمده، می توان گفت که از دیدگاه کارکنان هر دو استان، اهمیت هریک از مولفه ها به شرح ذیل میباشد.

کارکنان کیلان			کارکنان قزوین		
انحراف استاندارد د	میانگین نظرات کمی شده	مولفه ها	انحراف استاندارد	میانگین نظرات کمی شده	مولفه ها
1.06	3.07	رفتار منصفانه انتخابی و مشارکت افراد	1.24	2.56	پاسخگویی
1.18	3.03	التزام به قانون	1.08	2.24	اثربخشی و کارایی
1.16	3.02	مسئولیت پذیری	1.08	2.24	التزام به قانون
1.24	2.87	اثربخشی و کارایی	1.02	2.08	مسئولیت پذیری
0.93	2.67	بازبودن و شفافیت	0.93	1.92	بازبودن و شفافیت
0.81	2.65	صلاحیت و ظرفیت	0.93	1.92	صلاحیت و ظرفیت
0.45	2.52	التزام به رفتار اخلاقی	0.86	1.76	رفتار منصفانه انتخابی و مشارکت افراد
1.04	2.37	مدیریت خوب مالی	0.71	1.44	مدیریت خوب مالی
1.03	2.14	پاسخگویی	0.63	1.28	التزام به رفتار اخلاقی
0.91	1.73	نوآوری و انعطاف پذیری در تغییر	0.48	0.96	ثبات وجهت گیری بلندمدت
1.17	1.59	حقوق بشر، تنوع فرهنگی و اجتماعی	0.40	0.80	نوآوری و انعطاف پذیری در تغییر
0.69	1.38	ثبات وجهت گیری بلندمدت	0.32	0.64	حقوق بشر، تنوع فرهنگی و اجتماعی
0.97	2.42	کل مولفه های حکمرانی خوب	0.81	1.65	کل مولفه های حکمرانی خوب

۴) بین دیدگاه مراجعه کنندگان به شهرداری گیلان وقزوین از نظر شاخص حکمرانی تفاوت معنا دار وجود دارد.

باتوجه به نتایج حاصل از آزمون T مستقل، میتوان گفت از آنجائیکه مقدار t محاسبه شده (-1.56) از

مقدار t جدول (۲۸۳) با 95 درصد اطمینان بزرگتر است، فرض صفر تایید می شود و می توان نتیجه گرفت که بین میانگین نمره های دو گروه کارکنان و ارباب رجوع درباره اهمیت مؤلفه ها و زیرمؤلفه های مربوط به شاخص های حکمرانی خوب، تفاوت معناداری وجود ندارد.

گروه ها	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد میانگین	آزمون t		
				شرط یکسانی واریانس	مقدار t	درجه آزادی
ارباب رجوع گیلان	2.42	0.97	0.54	ندارد	-1.56	199
ارباب رجوع قزوین	2.09	0.94	0.82			
سطح معناداری						

همچنین با توجه به میانگین های به دست آمده، می توان گفت که از دیدگاه کارکنان وشهروندان ،اهمیت هریک از مولفه ها به شرح ذیل میباشد.

شهروندان کیلان			شهروندان قزوین		
انحراف استاندارد	میانگین نظرات کمی شده	مولفه ها	انحراف استاندارد	میانگین نظرات کمی شده	مولفه ها
0.74	2.83	نوآوری و انعطاف پذیری در تغییر	1.44	2.71	حقوق بشر، تنوع فرهنگی و اجتماعی
0.50	2.63	حقوق بشر، تنوع فرهنگی و اجتماعی	1.36	2.56	ثبات و جهت گیری بلندمدت
0.18	2.48	مدیریت خوب مالی	1.17	2.49	مدیریت خوب مالی
0.91	2.31	التزام به رفتار اخلاقی	1.01	2.32	نوآوری و انعطاف پذیری در تغییر
0.94	2.26	ثبات و جهت گیری بلندمدت	0.81	2.21	التزام به رفتار اخلاقی
0.88	2.16	صلاحیت و ظرفیت	0.87	2.09	پاسخگویی
1.07	1.97	رفتار منصفانه انتخابی و مشارکت افراد	1.07	2.08	صلاحیت و ظرفیت
1.32	1.71	مسئولیت پذیری	0.74	2.05	اثربخشی و کارایی
1.53	1.59	التزام به قانون	0.71	2.04	بازبودن و شفافیت
1.18	1.43	بازبودن و شفافیت	0.69	1.64	التزام به قانون
0.96	1.13	پاسخگویی	0.76	1.47	مسئولیت پذیری
0.92	1.06	اثربخشی و کارایی	0.65	1.43	رفتار منصفانه انتخابی و مشارکت افراد
0.93	1.96	کل مولفه های حکمرانی خوب	0.94		کل مولفه های حکمرانی خوب

نتیجه گیری و پیشنهاد:

مدیریت شهری به شکل سنتی، با توجه به پیچیده تر شدن مسائل و مشکلات شهری، جوابگوی مدیریت و اداره بهینه شهرها نیست؛ به همین دلیل، در سالهای اخیر، رویکردهای متعددی در حوزه مدیریت شهری به منظور عملکرد بهینه این مدیریت، مطرح شده است که از مهم ترین این رویکردها می توان به حکمروایی خوب شهری اشاره کرد. طی چند دهه اخیر، حکمروایی خوب شهری به عنوان اثربخش ترین و پایدارترین شیوه اعمال مدیریت پیچیده و

چند سطحی شهرها مطرح شده است. حکمروایی خوب با دخیل کردن مردم در مسائل مربوط به سرنوشتشان و پذیرش نظرات و تصمیمات همه ذینفعان، به دنبال ایجاد وسایلی برای تسهیل مشارکت فعال و خودجوش هست. حکمرانی نوین به عنوان رهیافتی نوین می تواند باعث بهبود عملکرد سازمان ها از طریق تأمین منافع افراد گردد. جهت تحقق حکمرانی مطلوب در یک استان در ابتدا میبایست چنانچه تفاوت دیدگاهی در سطح کارکنان و شهروندان در یک سازمان مردمی وجود دارد مرتفع و در گام بعد میبایست جهت بهبود مستمر این متغیرها را با سایر استانها بررسی نمود تا بتوان به سطح عملکرد مطلوب رسید. همانطور که نتایج تحقیق نشان میدهد از نظر شاخص هایی چون مشارکت، شفافیت، التزام به قانون، صلاحیت و ظرفیت، مسئولیت پذیری، پاسخگویی، کارایی و اثربخشی در هر دو استان، از نظر مراجعه کنندگان دارای شرایط نامساعد، در صورتی که همین شاخص ها از نظر کارکنان هر دو استان دارای شرایط مساعد و مطلوب هستند. لذا در مرحله نخست میبایست شرایط نامطلوب از نظر مراجعه کنندگان به شهرداری را کاهش داد. در این راستا با برنامه ریزیهای دقیق میتوان شاخص مشارکت را از طریق فراهم نمودن زیرساخت های ارتباطی با مردم تقویت نمود. در زمینه پاسخگویی، وجود سازوکار ارتباطی مناسب تر تا شهروندان، تهیه گزارش سالانه شهرداری با عنوان عملکرد شهرداری و توزیع آن در سطح شهر، افزایش نقش و وظیفه شهردار جهت رسیدگی به مشکلات محلات، برگزاری رده های آموزشی برای کارکنان شهرداری، برگزاری جلسات ماهانه اعضای شورای شهر با نمایندگان مختلف مردم و توجیه آنها نسبت به وظایف شورا و ارائه گزارش عملکرد به آنان می تواند باعث بهبود این شاخص گردد و یاد زمینه کارایی و اثربخشی، هزینه کردن بهینه عوارض، ارائه فضای سبز برای همه محلات با توجه به سرانه های استاندارد، توجه به کیفیت شبکه معابر، نظارت بیشتر شهرداری بر کارهای عمرانی، توجه بیشتر به زیباسازی شهر و استفاده از مؤلفه های زیبایی شناسی در میدان های اصلی شهر، ایجاد مراکز تفریحی بیشتر در سطح شهر بسیار مفید خواهد بود. پاسخگو بودن، مسئولیت پذیری و

قانونمندی مدیران شهری در برابر وظایف و عملکردهای خود در برابر مردم رامیتوان از طریق برگزاری جلسات عمومی در محله‌ها برای ارائه گزارش عملکرد و تشویق شهروندان برای شرکت در بحث‌های عمومی و موردعلاقه آن‌ها، انجام اقداماتی چون ایجاد سامانه ارتباطی، ارائه گزارش عملکرد، اعلام برنامه‌های عمرانی، برگزاری جلسات با صنوف و ارگان‌های مردمی تقویت نمود. درنهایت اینکه جهت بهبود ارتقای سایر شاخص‌ها جهت ارزیابی مستمر می‌بایست برنامه‌های استراتژیک جامع با نگاه بلندمدت شهری تدوین و اجرا گردد.

منابع:

۱) امینیان، ناصر سید نقوی، میرعلی -جهانیان، منوچهر -امامی، سید حسن، (۱۳۹۶)، وضعیت ارزیابی شاخص‌های حکمروایی مطلوب در توسعه گردشگری شهری: مطالعه موردی تهران، فصلنامه علمی پژوهشی اقتصاد و مدیریت شهری، شماره ۱۸، (۱۲۷-۱۳۹)

۲) ایمانی جاجرمی، حسین، فیروزآبادی فسیداحمد، (۱۳۸۶)، بررسی مدل‌های سنجش عملکرد محلی: با تاکید بر سازمانهای مدیریت شهری و روستایی در ایران، فصلنامه علوم اجتماعی، شماره ۲

۳) بشیری عباس، شقاقی شهری وحید. (۱۳۹۰)، حکمرانی خوب، فساد و رشد اقتصادی (رویکردی اقتصادی به مقوله حکمرانی خوب)، بررسی‌های بازرگانی، شماره ۴۸

۴) حاجی پور، خلیل، (۱۳۸۵)، برنامه ریزی محله مبنا، رهیافتی کارآمد در ایجاد مدیریت شهری پایدار، نشریه هنرهای زیبا، شماره ۲، ۴۶-۳۷

۵) رزمی، محمد جواد، صدیقی، سمیه، رضاییان، سمانه، (۱۳۹۴)، الزامات تحقق حکمرانی خوب برای دستیابی به توسعه انسانی، دوفصلنامه علمی - تخصصی پژوهشهای اقتصاد توسعه و برنامه ریزی، سال چهارم، شماره دوم، ۵۱

۶) صفایی پور، مسعود، امانپور، سمیه، نادری چگینی، زهرا، (۱۳۹۲)، ارزیابی میزان تحقق پذیری حکمرانی خوب شهری در شهر خرم آباد، فصل نامه جغرافیا و برنامه ریزی شهری چشم انداز زاگرس، سال پنجم، شماره ۱۱۶

۷) فقیهی، ابوالحسین، سالارزهی، حبیب الله، (۱۳۸۳)، تکنیک ارزش برتر، الکویب کاربردی و جدید برای ارزشیابی عملکرد شورای شهر و سازمانهای محلی، فرهنگ سازمانی، شماره (۷).

8) Bovaird, T., & Loeffler, E. (2007). Assessing the quality of local governance: a case study of public services. *Public Money and Management*, 27(4), 293-300.

9) Bovaird, T., & Löffler, E. (2002). Moving from excellence models of local service delivery to benchmarking 'good local governance'. *International Review of Administrative Sciences*, 68(1), 9-24.

10) Bovaird, T., & Löffler, E. (2003). Evaluating the quality of public governance: indicators, models and methodologies. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 313-328.

11) Carvalhosa, P., Portela, F., Machado, J., Santos, M. F., & Abelha, A. (2017, March). good practices in Local Government-A first overview of Portuguese reality. In *IOP conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 185, No. 1, p. 012002). IOP Publishing.

12) Chaudhry, I. S., Malik, S., Khan, K. N., & Rasool, S. (2009). Factors affecting good governance in Pakistan: An empirical analysis. *European Journal of Scientific Research*, 35(3), 337-346

- 13)De Vries, M. S. (2013). The challenge of good governance.' The innovation journal: The public sector innovation journal, vol. 18, no. 1.
- 14)Gani, A., & Duncan, R. (2007). Measuring good governance using time series data: Fiji Islands. *Journal of the Asia Pacific Economy*, 12(3), 367-385.
- 15)Gonzalez, E., Arrondo, R., & Carcaba, A. (2017). Product innovation in the Spanish auto market: Frontier shift and catching-up effects. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 50, 170-181.
- 16)Graham, J., Plumptre, T. W., & Amos, B. (2003). *Principles for good governance in the 21st century*. Ottawa: Institute on governance
- 17)Grindle, M. (2012). Good governance: The inflation of an idea. *Planning ideas that matter*, 259-282
- 18)Holzer, M., & Yang, K. (2004). Performance measurement and improvement: An assessment of the state of the art. *International Review of Administrative Sciences*, 70(1), 15-31.
- 19)Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastruzzi, M. (2009). *Governance matters VIII: Aggregate and individual governance indicators 1996-2008*. The World Bank.
- 20)Liou, K. T. (2007). Applying good governance concept to promote local economic development: contribution and challenge. *International Journal of Economic Development*, 9(1/2), 1.
- 21)Magiera, S., Sommermann, K. P., & Ziller, J. (2008). Verwaltungswissenschaft und Verwaltungspraxis in nationaler und transnationaler Perspektive. *Berlin: Humboldt*.
- 22)Ministry of Finance and Economic Development (MoFED). (2010). Growth and Transformation Plan 2010/11–2014/15.

23)Morita, S., & Zaelke, D. U. R. W. O. O. D. (2005, April). Rule of law, good governance, and sustainable development. In *Seventh international conference on environmental compliance and enforcement* (pp. 9-15)..

24)Rakar, I., & Benčina, J. (2014). GOOD GOVERNANCE AT LOCAL LEVEL–THE CASE OF SLOVENIA. In *NISPAcee Annual Conference*

25)Santiso, C. (2001). Good governance and aid effectiveness: The World Bank and conditionality. *The Georgetown public policy review*, 7(1), 1-22.

26)Sharma, S. D. (2007). Democracy, good governance, and economic development. *Taiwan Journal of Democracy*, 3(1), 29-62.

27)Sugebo, M. T. M. (2015). Assessment of the Challenges and Prospects of Good Governance: The Case of Gedeo Zone Municipalities. *International Journal of Research*, 2(2), 510-528.

28)Uddin, S. A., & Villadsen, S. (2010). Impact of Good Governance on Development in Bangladesh: A Study. *MPA Thesis*.