

ORIGINAL ARTICLE**aaalaation oa the Uaaan a mnmmemé System of aeanan City with the Approhch ohGood Uaaan a orernance*****Mohammad Nazari¹, Kiana Etemadi², Seyed Mojtaba Ghazi Mirsaeed³** 

1. M.A. Student in Urban Planning, Mazandaran University, Mazandaran, Iran.

2. Ph.D. Student in Urban Planning, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran.

3. Assistant Professor, Department of Urban Planning, Semnan University, Semnan, Iran

Correspondence
Seyed Mojtaba Ghazi Mirsaeed
Email: sm.mirsaeed@semnan.ac.ir

Received: 27/Sep/2023
Accepted: 17/Jul/2024

How to cite

Nazari, M.; Etemadi, K.; Ghazi Mirsaeed, S. M. (2024). Evaluation of the Urban Management System of Semnan City with the Approach of Good Urban Governance, Physical Social Planning, 9 (2), 34, 89-112.

(DOI: [10.30473/psp.2024.69352.2699](https://doi.org/10.30473/psp.2024.69352.2699))

ABSTRACT

Good urban governance is considered as one of the most effective and sustainable approaches to urban management, which is based on democratic development. This approach is based on concepts such as transparency, accountability and responsibility, responsiveness, justice, participation, effectiveness and efficiency, which are known as indicators of good urban governance. The current research aims to evaluate the urban management system of Semnan city in order to measure the indicators of good urban governance and to identify the performance of city managers within the framework of these indicators. The approach of this research is based on qualitative analysis and a combination of descriptive and analytical methods are applied. Also, in terms of research strategy, it is a survey and field type study. The required data are collected through face-to-face visits and in the form of 14 interviews with experts, managers and citizens. Also, qualitative content analysis method was used to analyze the interview data and categorize and identify the strengths and weaknesses of Semnan's urban management in the framework of each of the indicators of good urban governance. Finally, the results obtained from the evaluation of the interviews indicated that among the indicators of good urban governance, participation indicators with 64%, receptive and responsive index with 57%, and justice index with 42% need to be recreated, and to be more considered. With the recent actions of managers and organizations involved in the urban management of the city of Semnan, relative progress can be seen in the direction of realizing the indicators of transparency, effectiveness, and efficiency.

E Y W O R D S

Urban management, Good governance, Semnan, Qualitative content analysis.

* This article is taken from the bachelor's thesis of the first author at Semnan University with the title of "Evaluation of the Urban Management System of Semnan City with the Approach of Good Urban Governance."



«مقاله پژوهشی»

ارزیابی سیستم مدیریت شهری شهر سمنان با رویکرد حکمروایی خوب شهری*

محمد نظری^۱، کیانا اعتمادی^۲، سیدمجتبی قاضی میرسعید^۳

چکیده

حکمروایی خوب شهری از جمله اثربخش ترین و پایدارترین رویکردهای مدیریت شهری محسوب شده که مبتنی بر توسعه‌ای مردم‌سالارانه است. این رویکرد بر مفاهیمی مانند شفافیت، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، پذیرا و پاسخ‌ده بودن، عدالت، مشارکت، اثربخشی و کارایی استوار است که این مفاهیم به‌عنوان شاخص‌های حکمروایی خوب شهری شناخته می‌شوند. پژوهش حاضر باهدف ارزیابی سیستم مدیریت شهری شهر سمنان در راستای سنجش شاخص‌های حکمروایی خوب شهری و شناسایی نحوه عملکرد مدیران شهری در چارچوب این شاخص‌ها گام برمی‌دارد. رویکرد این پژوهش مبتنی بر تحلیل‌های کیفی است و از روش‌های توصیفی و تحلیلی به‌صورت توأمان استفاده می‌شود. همچنین از نظر استراتژی پژوهش، از نوع پیمایشی و میدانی است. داده‌های پژوهش از طریق مراجعه حضوری و در قالب ۱۴ مصاحبه از کارشناسان و مدیران و شهروندان گردآوری شده است. همچنین با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی نسبت به تحلیل داده‌های مصاحبه اقدام شده و دسته‌بندی و شناسایی نقاط قوت و ضعف مدیریت شهری سمنان در چارچوب هر یک از شاخص‌های حکمروایی خوب شهری به‌تفصیل مورد ارزیابی و تحلیل قرار گرفت. درنهایت نتایج حاصل از ارزیابی مصاحبه‌ها حاکی از آن بود که از میان شاخص‌های حکمروایی خوب شهری، شاخص مشارکت با ۶۴ درصد، شاخص پذیرا و پاسخ‌دهی با ۵۷ درصد و شاخص عدالت با ۴۲ درصد نیازمند بازآفرینی و توجه بیشتری هستند؛ اما با اقدامات اخیر مدیران و سازمان‌های دخیل در مدیریت شهری شهر سمنان، پیشرفت‌های نسبی در راستای تحقق شاخص‌های شفافیت، اثربخشی و کارایی دیده می‌شود.

واژه‌های کلیدی

مدیریت شهری، حکمروایی خوب، شهر سمنان، تحلیل محتوای کیفی.

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه مازندران، مازندران، ایران.
۲. دانشجوی دکتری شهرسازی، گروه شهرسازی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.
۳. استادیار گروه شهرسازی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.

نویسنده مسئول: سیدمجتبی قاضی میرسعید
رایانامه: sm.mirsaeed@semnan.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۷/۰۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۴/۲۷

استناد به این مقاله:

نظری، محمد؛ اعتمادی، کیانا؛ قاضی میرسعید، سیدمجتبی (۱۴۰۳). ارزیابی سیستم مدیریت شهری شهر سمنان با رویکرد حکمروایی خوب شهری، فصلنامه علمی برنامه‌ریزی توسعه کالبدی، ۹ (۲)، ۳۴، ۸۹-۱۱۲.

(DOI: 10.30473/psp.2024.69352.2699)

* این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی نویسنده اول در دانشگاه سمنان با عنوان «ارزیابی سیستم مدیریت شهری شهر سمنان با رویکرد حکمروایی خوب شهری» است.



مقدمه

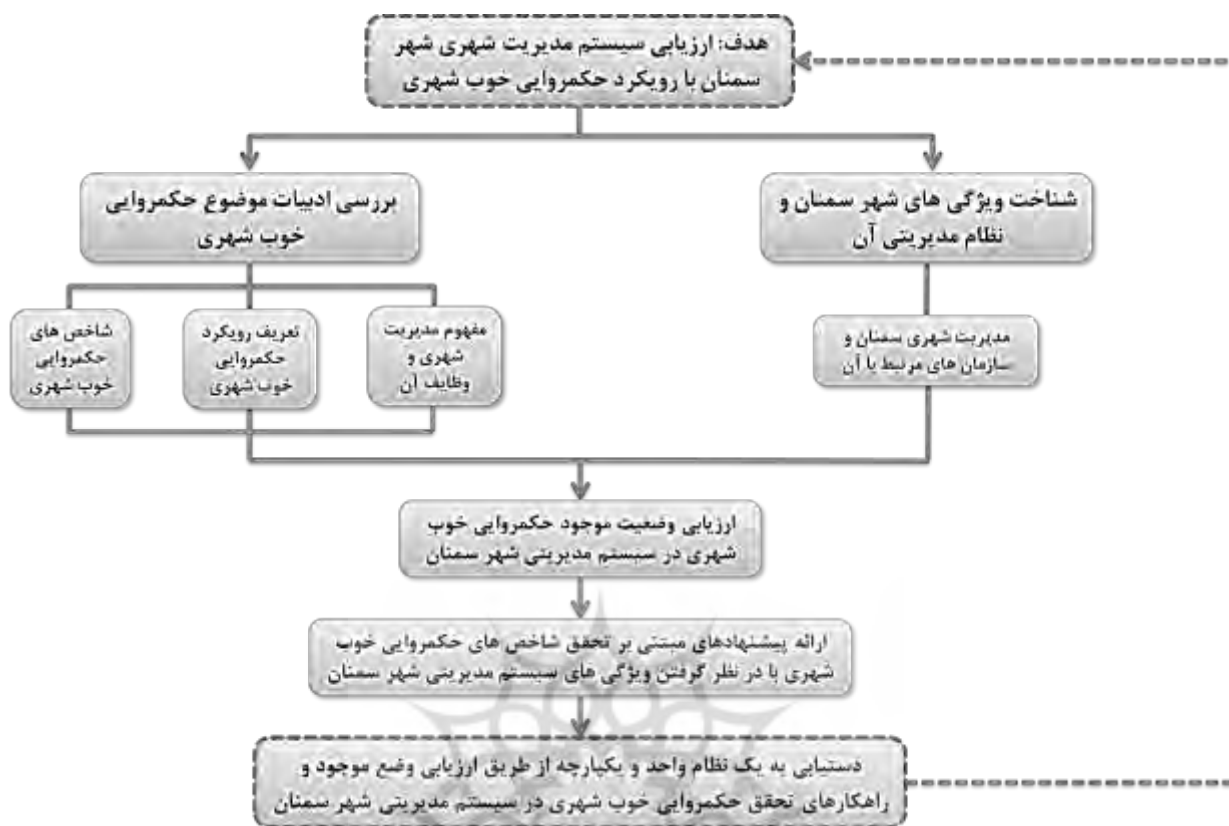
رشد سریع جمعیت و شهرنشینی طی دهه‌های گذشته، در حالی رو به افزایش است که شهرها با چالش‌های فزاینده‌ای همچون تغییرات آب و هوایی، مشکلات محیط زیستی، مسائل اقتصادی، بحران‌های ناشی از مواجهه با شیوع بیماری‌های واگیردار و نظایر آن‌ها مواجه شده‌اند (اسماعیل‌زاده، ۱۴۰۱؛ UN Habitat, 2022). در حال حاضر اکثریت جمعیت جهان در مناطق شهری زندگی می‌کنند و بر اساس برآوردهای سازمان ملل متحد، پیش‌بینی می‌شود تا سال ۲۰۳۰، مناطق شهری ۶۰ درصد از کل جمعیت جهان را در خود جای دهند (Luederitz, Lang & Von Wehrden, 2013; United Nations, 2016; Dadashpoor et al., 2019). با ادامه روند موجود، افزایش مصرف زمین شهری تا ۵۰ درصد از رشد جمعیت پیشی می‌گیرد و انتظار می‌رود تا سال ۲۰۳۰، حدود ۱٫۲ میلیون کیلومترمربع از مساحت شهری جدید به جهان اضافه شود (World Bank 2023). این رشد گسترده و بدون برنامه‌ریزی شهرها و کثرت جمعیت شهرنشین جهان بیش از هر زمان دیگری نه تنها معنای هویت شهری و عملکردهای مورد انتظار از آن را به‌خصوص در شهرهای بزرگ و مناطق پیرامونی آن تغییر داده است، بلکه مدیریت شهری را به یکی از پیچیده‌ترین و مهم‌ترین راه ارتباط حکومت و مردم تبدیل کرده است (James, M.B, 1991: 11).

امروزه هدف غایی مدیریت شهرها تأمین رفاه، بهروزی و آسایش ساکنان آن‌ها است (BCG, 2021; Mouratidis, 2021). از این‌رو ساختار مدیریتی، نیازمند یک رویکرد اثربخش، کم‌هزینه و پایدار برای اعمال حاکمیت در راستای گذار از حکومت به حکمروایی خوب شهری^۱ است (شیعه، ۱۳۸۲: ۹؛ ترابی، ۱۳۸۳: ۶؛ صالحی، ۱۳۹۲: ۴۷). حکمروایی خوب شهری که از دهه ۱۹۹۰ به عنوان رویکردی جدید و مناسب، مطرح و جایگزین حاکمیت شهری شد؛ مدلی از مدیریت شهری است که بر چگونگی دست یافتن به «مدیریتی کارا و بهینه» با زمینه «توسعه مردم‌سالار» و «عدالانه» تأکید دارد و می‌تواند در حیطه حل مسائل و مشکلات متعدد و متنوع شهرهای کشور راهگشا باشد. حکمروایی خوب مفاهیمی مانند مشارکت، پاسخگویی،

مسئولیت‌پذیری، قانونمندی، عدالت، پذیرا و پاسخ‌ده بودن، اجماع‌گرایی و شفافیت را مبنا قرار داده است. این مفاهیم بنیان حکمروایی خوب را تشکیل می‌دهند و به عنوان شاخصه‌های اصلی حکمروایی خوب شهری شناخته می‌شوند (شکوهی و همکاران، ۱۳۹۳: ۲؛ منصور جمشید، ۱۳۹۵؛ خسروی، ۱۳۹۵).

شهر مورد پژوهش این مقاله شهر سمنان است. چالش‌های این شهر شامل حضور اقوام گوناگون، بافت فرسوده محلات قدیمی، کمبود منابع آب و نبود مدیریت یکپارچه شهری است. در این میان جای خالی حضور مردم نیز در عرصه تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی به‌خوبی نمایان است (تقی‌پور و همکاران، ۱۳۹۹). به همین علت شهر سمنان نیز مانند بسیاری از شهرهای ایران نیازمند سیستم مدیریتی جدید و پویاتری است تا بتواند میزان اثرگذاری خود را در شهر افزایش دهد. لزوم انجام تحقیقی نسبتاً جامع با تکیه بر اصول و شاخص‌های حکمروایی خوب شهری برای نشان دادن وضعیت کلی آن در شهر سمنان و برنامه‌ریزی درراه ارتقاء آن ضرورتی غیرقابل‌انکار به شمار می‌آید.

با این مقدمه، این مقاله در پی آن است که سیستم مدیریت شهری شهر سمنان را در نسبت با رویکرد حکمروایی خوب شهری مورد مطالعه و ارزیابی قرار دهد. امید است نتایج این پژوهش به‌عنوان راهنمایی برای مدیران و برنامه‌ریزان شهر سمنان یا شهرهای مشابه قرار گیرد. با توجه به موارد مطروحه، این پرسش مطرح می‌شود که سیستم مدیریت شهری سمنان از نظر معیارهای حکمروایی خوب شهری در چه وضعیتی قرار دارد؟ برای برآورد هدف پژوهش و پاسخ به پرسش اصلی آن، گام‌هایی طی می‌شود که عبارت است از: (۱) بررسی ادبیات و مبانی نظری و تجربی مفهوم حکمروایی خوب شهری و تبیین شاخص‌های مرتبط با آن. (۲) شناخت ویژگی‌های شهر سمنان و نظام مدیریتی آن. (۳) بررسی وضعیت فعلی شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در شهر سمنان به کمک روش تحلیل محتوای کیفی. (۴) ارائه پیشنهادها در راستای تحقق شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در سیستم مدیریتی شهر سمنان. در شکل ۱ مراحل انجام پژوهش نمایش داده شده است.



شکل ۱. مراحل انجام پژوهش

پیرامون رویکرد حکمروایی خوب شهری، پژوهش های متعددی از سوی محققان خارجی و داخلی به انجام رسیده است که در این بخش به برخی از به روزترین و مطرح ترین منابع پیشین صورت گرفته اشاره می شود (جدول ۱ و ۲).

در این بخش ابتدا به بررسی پیشینه پژوهش و سپس به مفاهیم کلیدی مقاله یعنی الگوی حکمروایی در مدیریت شهری و ضرورت به کارگیری آن، ویژگی ها، اهداف و شاخص های حکمروایی خوب شهری و موانع و چالش های گذار از حکومت به حکمروایی شهری در ایران پرداخته می شود.

جدول ۱. پژوهش های خارجی مرتبط با حکمروایی خوب شهری

سال	پژوهشگر	عنوان	نتایج
۲۰۲۳	Song et al.	حکمروایی شهری: مروری بر ساختار فکری و تحول موضوع	یافته ها نشان می دهد محققان از سه رشته که سه زیرشاخه حکمرانی شهری را پوشش می دهند: شهرنشینی، تبلیغات و فناوری. ایالات متحده آمریکا، بریتانیا و سرزمین اصلی چین مشارکت کنندگان اصلی در تحقیقات حکمرانی شهری هستند. دانشگاه کالج لندن، دانشگاه شانگهای جیاو تونگ، دانشگاه آمستردام و دانشگاه شفیلد بازیگران کلیدی در همکاری بین المللی هستند. با این حال، شبکه همکاری های تحقیقاتی بین المللی نسبتاً ضعیف است.
۲۰۲۲	Telelew	تمرین و چالش های حکمروایی خوب برای مدیریت زمین شهری: مورد شهر آداما، اتیوپی	یافته های این پژوهش نشان دهنده عملکرد ناکارآمد و سازمان یافته حکمروایی خوب برای مدیریت زمین شهری بر اساس چهار اصل منتخب از جمله همفکری، عدالت و فراگیر بودن، اثربخشی و کارایی و پاسخگویی در منطقه مورد مطالعه بود. این مطالعه همچنین مشکلات مرتبط نهادی و اجتماعی - اقتصادی حاکمیت خوب در مدیریت زمین شهری مانند فساد، بوروکراسی، تأخیر در ارائه خدمات، آگاهی اجتماعی پایین،

			مدیریت ضعیف، رشد سریع جمعیت و شهرنشینی، مداخله سیاسی، سوءاستفاده از بودجه و چالش‌های فناوری را شناسایی کرد.
۲۰۲۲	Maramura	تشریح نقش حکمروایی خوب در افزایش ارائه خدمات: موردی از شهرداری منکوما	یافته‌های این مطالعه ثابت کرد که اجرای حکمروایی خوب برای ارائه خدمات مؤثر و کارآمد در بهبود معیشت شهروندان در شهرداری منکوما و سایر شهرداری‌ها در استان کیپ شرقی و آفریقای جنوبی مهم است. توصیه‌ها نشان می‌دهند که این مطالعه چگونه به حوزه مدیریت عمومی مرتبط است، زیرا آگاهی مقامات دولتی را برای تحقق و اتخاذ شیوه‌های حکمروایی خوب برای اطمینان از ارائه خدمات مؤثر و کارآمد ایجاد می‌کند.
۲۰۱۳	Kiosheng	حکمروایی شهری خوب در جنوب شرق آسیا	اتکا به بازار توسعه و ارائه نیازمندی‌ها و خدمات عمومی شهری به دولت‌های محلی قوی و سرلوحه قرار دادن اصول حکمروایی خوب شهری نیاز دارد تا اطمینان حاصل شود که نه تنها سازنده بلکه موجب توسعه پایدار و فراگیر شهری نیز خواهد شد.
۲۰۱۰	Kedogo	بررسی تجارب کشورهای نایروبی، کنیا، مجارستان و برزیل در زمینه حکمروایی خوب شهری	نتایج این تحقیق نشان داده است که در مجارستان عمده مسائل در حوزه سکونتگاه‌های حاشیه‌ای و راه‌حل‌های رفع مشکلات آن است. در نایروبی تعدد ذی‌نفعان و بازیگران عرصه شهری و تعارضات آن مدنظر است که گزینه‌های افزایش تعامل و همکاری پیشنهاد شده است.
۲۰۰۶	Stewart	طراحی شاخص‌های حکمروایی خوب: اهمیت مشارکت شهروندان و ارزیابی آن در ونکوور	به ذکر چالش‌های شاخص می‌پردازد و آن‌ها را این گونه برمی‌شمارد: تعریف مفهوم، انتخاب سنج، انتخاب نمونه و ارزیابی شاخص‌ها. همچنین ضمن اشاره به شاخص‌های حکمروایی خوب بر اساس معیارهای سازمان ملل، مشارکت در انتخابات را در ونکوور از سال ۱۹۸۴ تا ۲۰۰۵ موردبررسی قرار می‌دهد و این شاخص را شاخص خوبی برای حکمروایی معرفی می‌کند.

جدول ۲. پژوهش‌های داخلی مرتبط با حکمروایی خوب شهری

سال	پژوهشگر	عنوان	نتایج
۱۴۰۲	سلامی	جایگاه حکمروایی خوب شهری (نمونه مورد مطالعه شهر اسفراین)	نتایج آزمون تی یک‌طرفه به کمک نرم‌افزار SPSS نشان داد از میان ۷ شاخص حکمروایی خوب، شاخص‌های اثربخشی و کارایی، شفافیت، مسئولیت و پاسخگویی و شاخص عدالت با میانگین آزمون به ترتیب ۳/۱۷، ۳/۳۴، ۳/۲۶ و ۴/۲۹ در حکمروایی خوب شهری در شهر اسفراین تأثیرگذار بودند.
۱۴۰۲	حیدر زاده و همکاران	تبیین عوامل مؤثر بر ارتقاء حکمروایی خوب شهری در شهر شیراز	خروجی مدل تحلیل عاملی نشان می‌دهد حکمروایی خوب شهری در گرو ارتقای عوامل «ظرفیت‌سازی نهادی»، «شفافیت»، «کارایی و اثربخشی»، «مقبولیت عمومی»، «شهروندمداری» و «مشارکت‌جویی» است و مدل رگرسیون خطی به این مسئله اشاره دارد که دو عامل «کارایی و اثربخشی» و «شفافیت» بیشترین نقش را در تحقق حکمروایی خوب شهری ایفا می‌نمایند. همچنین در مورد شهرداری شیراز، بیشترین چالش و فاصله تا حصول به حکمروایی خوب در عامل «شهروندمداری» و «ظرفیت‌سازی نهادی» دیده می‌شود.
۱۴۰۲	لدنی و همکاران	مدیریت یکپارچه نواحی ساحلی با رویکرد حکمروایی خوب (نمونه موردی جزیره کیش)	امتیاز نهایی کیش با انجام محاسبات، ۲/۵۳ (از مجموع ۵) به دست آمد که نشان‌دهنده وضعیت نسبتاً نامناسب حکمروایی خوب شهری در مدیریت یکپارچه کیش است.
۱۴۰۲	علی نژادی	اولویت‌بندی مؤلفه‌های حکمروایی شایسته شهری از دیدگاه مدیریت شهری مطالعه موردی: شهر شیراز	نتایج این بررسی نشان می‌دهد که عامل پاسخگویی با شاخص اهمیت نسبی ۹۳ درصد در رده اول، عامل مشارکت با شاخص اهمیت نسبی ۹۱ درصد در رده دوم، عامل اثربخشی - کارایی با شاخص اهمیت نسبی ۹۰ درصد در رده سوم، عامل مسئولیت‌پذیری با شاخص اهمیت نسبی ۸۹ درصد در رده چهارم، عامل قانون‌مداری

سال	پژوهشگر	عنوان	نتایج
			با شاخص اهمیت نسبی ۸۸ درصد در رده پنجم و عامل شفافیت با شاخص اهمیت نسبی ۸۷ درصد در رده ششم قرار گرفتند.
۱۳۹۳	ابراهیم زاده و اسدیان	تحلیل و ارزیابی میزان تحقق پذیری حکمروایی خوب شهری در شهر کاشمر	نتایج این تحقیق حاکی از پایین بودن میزان تحقق حکمروایی خوب شهری در کاشمر است و در نتیجه حکمروایی خوب که از طریق همکاری متقابل شورای شهر، دولت و مردم قابل تحقق بوده است، عملاً تحقق نیافته است.
۱۳۸۵	برک پور	حکمروایی شهری و نظام اداره شهرها در ایران	نظام اداره شهرها در ایران مبتنی بر الگوی حکومت شهری و نه حکمروایی شهری است. از این رو، گذار از الگوی حکومت به حکمروایی شهری در ایران مستلزم اجرای راهبردها و سیاست‌هایی است که همه آن‌ها را می‌توان در قالب راهبرد کلان تقویت عرصه عمومی در مدیریت شهری ایران جمع‌بندی کرد.

شهری عمدتاً در مناسبات بین حکومت مرکزی و شهرداری‌ها تعریف و مشخص می‌شود که در آن دولت و کارگزاران آن عهده‌دار اصلی نقش مدیریت هستند و شهروندان در ارائه خدمات و نگهداری آن نقش عمده‌ای ندارند. در این رویکرد نقش شهروندان محدود به پرداخت مالیات و از این قبیل است (Bryant, 2018; Lo, 2018).

اما در رویکرد نوین به نقش اجتماعات شهری محلی اولویت داده شده و امکان مشارکت فعال آن‌ها در مدیریت شهری را از طریق تشکیل نهادهای ذی‌ربط فراهم می‌سازد. زمانی که مردم در برنامه‌ریزی، ایده‌پردازی و اجرای طرح‌ها مشارکت نمایند، منجر به ارتقاء حس خودباوری و احساس مفید بودن می‌شود (قاضی میر سعید و همکاران، ۱۴۰۱). بنابراین مدیریت شهری در مسیر تغییر مفهومی خود و به اتکا بر مدل حکمروایی شهری با پذیرفتن کیفیتی فرآیندی، جامع‌نگر و فراگیری همه بازیگران و بخش‌های رسمی و غیررسمی مرتبط با تصمیم‌گیری‌های شهری، شکلی متفاوت به خود می‌گیرد (پرهیزکار و کاظمیان، ۱۳۸۴). به این ترتیب گذر و انتقال از مدل حکومت شهری به مدل حکمروایی شهری و سپس حکمروایی خوب شهری را می‌توان پاسخ نظری و عملی به باز توزیع مذکور در سطح جوامع شهری دانست (Nag, 2018; شکویی، ۱۳۷۴).

جدول ۳. مقایسه تطبیقی ویژگی‌های اصلی حکومت و حکمروایی

عوامل مقایسه	حکومت	حکمروایی
بازیگران	تعداد محدود شرکت-کنندگان عوامل تجاری اساساً دولتی	تعداد گسترده شرکت-کنندگان بازیگران بخش خصوصی و عمومی
کارکردها	مشاوره‌ای صورت نمی‌گیرد	انجام مشاوره همکاری تا حد امکان در

از مجموع پژوهش‌های بررسی شده می‌توان دریافت که در اغلب از پژوهش‌ها به شناسایی مؤلفه‌های حکمروایی خوب شهری نظیر شفافیت، پاسخگویی و مشارکت پرداخته شده و هریک پژوهش‌های موردبررسی تا حدی به نتایج قابل قبولی در راستای ارزیابی این شاخص‌ها دست یافته‌اند. از این رو پژوهش حاضر سعی بر پر کردن خلأ موجود در پژوهش‌های پیشین که عمدتاً به شناسایی چند شاخص بسنده نموده و یا ارزیابی جامعی از تمامی شاخص‌های مؤثر توسط آن‌ها صورت نگرفته، داشته است. از منظر روش‌شناسی نیز تلاش شده است روشی متمایز از سایر پژوهش‌ها مورداستفاده قرار گیرد. بدین منظور برخلاف دیگر پژوهش‌های صورت گرفته پیرامون موضوع که اکثراً ماهیتی کمی داشته و یا صرفاً نظرات پژوهشگر و کارشناسان متخصص در امر نتیجه‌گیری دخالت داشته است، در این پژوهش از روش تحلیل محتوا به کمک مصاحبه با شهروندان و کارشناسان خبره استفاده شده و به ارزیابی شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در سمنان پرداخته شده است.

امروزه مفهوم حکومت و ضرورت ایجاد حکمروایی در مدیریت شهری در مرحله گذار قرار دارد (Lo, 2018). تغییر در شیوه‌های حاکمیت جوامع ناشی از تشدید فرآیند جهانی‌شدن اقتصاد، تمرکززدایی حکومت‌ها و جریان‌ات دموکراسی جوامع و ظهور مفاهیمی نظیر حاکمیت چند سطحی و چندعاملی و هم‌زمان تأکید بر محوریت پایداری در نظریات توسعه، حکمروایی شهری را به مطلوب‌ترین الگوی سازمان‌دهی اداری و سیاسی فضاها و شهری مبدل ساخته است. دگرگونی‌های جدید در زمینه اجتماعی، اقتصادی و فضایی نواحی شهری با تغییر در نحوه اداره شهرها رخ داده است که در متون مرتبط با باز ساخت سیاسی شهرها، این تحول اغلب بانوان حرکت از حکومت به حکمروایی مورد تعریف واقع می‌شود (لاله پور، ۱۳۸۶: ۲۶). این تحولات را می‌توان بازتاب تحول رویکرد سنتی-حکومت شهری به رویکرد نوین - حکمروایی شهری- مدیریت شهری دانست (Mathur, 2020). در رویکرد سنتی، مدیریت

۱۹۸۹ گزارش سالانه خود را به حکمروایی خوب اختصاص داد، کمتر تصور می‌شد که حکمروایی خوب در ادبیات توسعه و مدیریت این‌گونه جایگاه خود را پیدا کند (Roberts, 2007). صندوق بین‌المللی پول^۳ و بانک جهانی در دهه ۱۹۹۰، بر آن شدند تا در جهت وام دادن به کشورها، آن‌ها را بر اساس استانداردهای بالای مشروعیت، نمایندگی و پاسخگویی مورد ارزیابی قرار دهند. این استانداردها تحت عنوان "حکمرانی خوب" مشهور گردید (Woods, 2000). از سویی دیگر پژوهش‌های متعددی در بازه زمانی سال‌های ۱۹۹۶ تا ۲۰۰۶ صورت پذیرفت که شاخص‌های حکمروایی را در ۲۱۲ کشور مورد مطالعه قرار دادند (Kaufman, 2007؛ مقیمی، ۱۳۸۸).

مفهوم حکمروایی که در مقیاس‌های گوناگون محلی، شهری، ملی و حتی بین‌المللی به کار می‌رود، بر همیاری دولت و جامعه مدنی مبتنی است. این مفهوم بر اصلی بنیادی استوار است که دولت‌ها به‌جای بر عهده‌گیری مسئولیت کامل اداره‌ی جامعه در تمام سطوح، باید در کنار شهروندان، بخش خصوصی و مردمی، به‌عنوان یکی از نهادها یا عوامل مسئول اداره جامعه محسوب شوند (برک‌پور، ۱۳۸۵: ۴۹۱). همچنین می‌توان بیان کرد که حکمروایی خوب متشکل از افراد و سازمان‌هایی است که در فرآیند تصمیم‌گیری و اجرای تصمیمات نقش داشته (Hamedinger, 2004: 3) و تضمین احترام به حقوق انسانی و حاکمیت قانون، تقویت دموکراسی، ارتقای شفافیت و ظرفیت اداره عمومی را دنبال می‌کند (Weiss, 2000: 65).

هدف کلی از حکمروایی شهری تقویت فرآیند توسعه شهری است که می‌توان آن را شامل بازسازی جامعه مدنی برای تعالی بیشتر سازمان‌ها، نهادها و جوامع محلی، کاهش فقر و انفعال گرایی‌های اجتماعی و فرهنگی در شهرها، افزایش مشارکت در فرایندهای درون شهری (کاظمیان، ۱۳۸۶: ۶)، کاهش فساد، بهبود و افزایش کیفیت زندگی برای شهروندان، تقویت دموکراسی و اعتلای امنیت و برابری دانست (نوبری و رحیمی، ۱۳۸۹: ۱۲؛ رهنمایی و کشاورز، ۱۳۸۹: ۴۵).

مفهوم حکمروایی خوب را می‌توان بر اساس شاخص‌های آن و یا بر اساس فرآیند تعریف کرد. تاکنون تعریف‌های متفاوتی از مفهوم حکمروایی ارائه شده است که از مقایسه آن‌ها می‌توان به مفاهیم مشترکی پی برد. به برخی از این تعاریف در قالب جدول ۴ اشاره می‌شود.

هیچ‌گونه همکاری در صورت‌بندی سیاست‌ها و اجرای آن‌ها صورت نمی‌گیرد	صورت‌بندی سیاست‌ها و اجرای آن‌ها
مرزهای بسته عضویت غیرارادی	مرزهای بسیار زیاد عضویت داوطلبانه
اقتدار سلسله مراتبی، رهبری متصل از بالا تعامل خصمانه/روابط متضاد برخورد‌های غیررسمی پنهان‌کاری	مشاوره افقی/ تحرک درونی توافق بر سر هنجارهای تکنوکراتیک/ روابط تجاری برخورد‌های بسیار رسمی باز بودن (شفافیت)
آزادی عمل بالای دولت از جامعه/ تسلط دولت گروه‌های ذینفع جمعه هیچ نفوذی در دولت ندارند هیچ تعادل یا همزیستی بین بازیگران وجود ندارد	آزادی عمل اندک دولت از جامعه/ تسلط پراکنده دولت گروه‌های ذینفع جمعه نفوذی پراکنده در دولت دارند تعادل یا همزیستی بین بازیگران وجود دارد

منبع: برک‌پور و اسدی، ۱۳۸۸: ۱۸۹؛ شکوهی و همکاران، ۱۳۹۳؛ منصورجمشید، ۱۳۹۵

از جدول ۳ می‌توان نتیجه‌گیری نمود که حکمروایی شهری با رویکرد قدیم حکومت از آن جهت متفاوت است که مدیران تنها در بخش عمومی نیستند، بلکه بخش‌های خصوصی و داوطلب نیز در این امر وارد می‌شوند. این عاملان در زمینه‌های مدیریتی و مشارکت‌هایی که عموماً غیر وابسته به دولت هستند، فعالیت می‌کنند. علت ورود واژه حکمرانی یا حکمروایی شهری را می‌توان گسترش و درهم تنیدگی زمینه کاری حکومت محلی دانست؛ بنابراین ارتباط دوجانبه دولت و جامعه مدنی در مرکز کنکاش "حکمروایی شهری" قرار می‌گیرد (شریفیان‌ثانی، ۱۳۸۰: ۴۹).

واژه حکمروایی از واژه یونانی Kybernetes و Kybernan به معنای راهنمایی کردن یا چیزها را در کنار یکدیگر نگه‌داشتن است (لاله‌پور، ۱۳۸۶: ۶۳). "حکمروایی خوب" برای نخستین بار در سال ۱۹۷۹ توسط ویلیامسون^۱ در ادبیات اقتصاد بکار رفت و از سال ۱۹۸۰ به بعد نقش این واژه بیشتر شد و زمانی که بانک جهانی^۲ در سال

1. Williamson
2. The World Bank

جدول ۴. تعاریف گوناگون حکمروایی شهری

ردیف	تعریف	مؤلفه‌های تعریف	مآخذ
۱	حکمروایی را می‌توان شامل مکانیسم‌ها، فرایندها و سازمان‌هایی دانست که از طریق آن‌ها تمامی اقشار مردم، خواسته‌های خود را بیان می‌کنند. حکمروایی شامل دولت، بخش خصوصی و نهادهای جامعه مدنی است. در این سه زمینه باید از اختیارات نهادهای حکمروایی برای کمک به توسعه انسانی پایدار به منظور کاهش فقر، ایجاد شغل، حفظ محیط‌زیست و پیشرفت زنان، بهره جست.	بیان خواسته‌ها و نیازهای شهروندان حکمروایی شامل دولت، بخش خصوصی و نهادهای جامعه مدنی	(UNDP, 1997)
۲	حکمروایی، به زبان ساده، علم تصمیم‌گیری است. این مفهوم، مجموعه‌ای از ارزش‌ها، هنجارها، سازوکارها و تشکیلات دارای پیچیدگی را در برمی‌گیرد که از طریق آن‌ها مدیریت و اداره توسعه جامعه، چه به‌طور رسمی و چه غیررسمی صورت می‌گیرد و تعارض‌های میان منافع رفع می‌شود. حکمروایی هم دولت و هم جامعه مدنی را در سطوح مختلف محلی، ملی و منطقه‌ای شامل می‌شود.	علم تصمیم‌گیری رفع تعارضات میان منافع حکمروایی شامل دولت و جامعه محلی	(Srinivas, 1996)
۳	حکمروایی عبارت است از اداره باتدبیر آگاهانه ساختارهای حکومتی، با قصد بهبود حوزه عمومی.	اداره آگاهانه ساختارهای حکومتی	(Srinivas, 1996)
۴	حکمروایی شهری، مفهومی است که هم با مسئولیت حکومت و هم با تعهد شهروندان ارتباط دارد. حکمروایی شهری بر این اساس متشکل شده است که مشارکت در فرایندهای سیاسی یا سازمانی در شهر به کنترل منابع شهر ارتباط پیدا می‌کند.	مسئولیت و تعهد مشارکت در فرایندهای سیاسی یا سازمانی	(Beall, 1996)
۵	حکمروایی، مفهومی است که باهدف توجه به نقش فزاینده دیگر عناصر و سهامدارانی که علاوه بر دولت در نمو و توسعه شهرها نقش بسزایی دارند عمومیت یافته است. حکمروایی، ارتباط پویا بین حکومت، بازار و بازیگران اجتماعی است که هرکدام از طریق سازوکارهای رسمی و غیررسمی بر افعال و تصمیمات دیگران مؤثرند.	توجه به نقش فزاینده دیگر عناصر پویایی تعامل بین حکومت، بازار و بازیگران اجتماعی	(Karaos, 1997)
۶	دولت در دل حکمروایی قرار دارد، اما با در برگرفتن بخش خصوصی و جامعه مدنی نگاهی والاتر پیدا می‌کند. دولت، محیط سیاسی و قانونی مناسبی را فراهم می‌کند. بخش خصوصی، شغل و درآمد ایجاد می‌کند. جامعه مدنی، عمل دوسویه سیاسی و اجتماعی را از طریق همپیوندی گروه‌ها برای مشارکت در فعالیت‌های اقتصادی، سیاسی و اجتماعی را آسان می‌کند. از آنجاکه هر یک از این‌ها نقاط قوت و ضعف دارد، هدف اصلی حمایت از حکمروایی خوب، تشویق برای ایجاد یک عمل سازنده میان سه رکن است.	حکمروایی شامل دولت، بخش خصوصی و جامعه مدنی تشویق عمل متقابل موثر	(Mehta, 1998)
۷	حکمروایی نه تنها تشکیلات حکومتی را شامل می‌شود بلکه مکانیسم‌های غیررسمی و غیر حکومتی را نیز در برمی‌گیرد، سازوکارهایی که اشخاص و نهادها از طریق آن‌ها نیازهایشان را رفع می‌کنند و خواسته‌هایشان را برآورده می‌سازند.	حکمروایی شامل نهادهای حکومتی و مکانیسم‌های غیررسمی و غیر حکومتی برآورده ساختن خواسته‌ها	(Atkinson, 1998)
۸	حکمروایی را می‌توان ارتباط بین جامعه مدنی و دولت بیان کرد. اصول حکمروایی شهری به ما این امکان را می‌دهد عناصری را به حساب آوریم که به‌طور پیوسته، اغلب خارج از فرایند سیاست عمومی تلقی شده‌اند، اما در توسعه اجتماعی - اقتصادی و فرهنگی شهرهای جهان سوم مؤثر هستند و در منظر شهری و شکل ساخته‌شده شهرها بسیار دخالت دارند. این عناصر شامل انجمن‌های شهری، کارگزاران غیرقانونی سازمان‌های بخش غیررسمی، گروه‌های مبتنی بر اجتماع و جنبش‌های اجتماعی هستند که همگی بر ریخت‌شناسی و توسعه مراکز شهری تأثیر فراوان می‌گذارند.	حکمروایی ارتباط میان جامعه مدنی و دولت به حساب آوردن عناصر خارج از فرایند سیاست عمومی اما مؤثر در شهرها	Mckinlay,) (1999)

ردیف	تعریف	مؤلفه‌های تعریف	مآخذ
۹	حکمروایی نه تنها با سازمان های دولتی و رسمی و همچنین نهادهای شهری و منطقه‌ای که رسماً امور عمومی را مدیریت می‌کنند ارتباط می‌یابد، بلکه عملکرد بسیاری از گروه‌های سیاسی و اجتماعی دیگر را در برمی‌گیرد. حکمروایی، نتیجه روش‌های گوناگونی است که افراد، تشکیلات، بخش خصوصی و دولتی، امور مشترک خود را اداره و سازماندهی می‌کنند. حکمروایی، فرایند پیوسته‌ای است که از طریق آن منافع در تعارض یا گوناگون می‌توانند باهم سازگاری پیدا کنند و اقدام جمعی انجام گیرد.	حکمروایی شامل نهاد های دولتی، شهری، منطقه‌ای و فعالیت گروه‌های سیاسی و اجتماعی رفع تعارض منافع میان گروه‌ها	(UN, 2000)
۱۰	حکمروایی، هنر حکومت کردن و بهترین شیوه سرپرستی و مدیریت منافع عمومی است.	هنر حکومت کردن مدیریت منافع عمومی	(Auclair, 2000)

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۲ (با استفاده از برک‌پور و اسدی، ۱۳۸۸؛ شایق، ۱۳۹۲؛ اسماعیلی، ۱۳۹۱؛ ده‌براری تیموری، ۱۳۹۸)

می‌تواند به هماهنگی و هم‌پوندی منافع مختلف و در نهایت به پایداری توسعه شهری منجر شود (برک‌پور و اسدی، ۱۳۹۰: ۱۳۹).
شکل ۲، مدل مفهومی از بخش‌های پیشین پژوهش بوده که تضاد بین مفاهیم حکمروایی و حکومت در آن نشان داده شده و در آخر شاخص‌های حکمروایی خوب شهری مورد استفاده در پژوهش از آن استخراج شده‌اند.

با توجه به مبانی فوق الذکر و به‌دست آمده از تعاریف مختلف «حکمروایی»، می‌توان تعریف واحد زیر را از «حکمروایی شهری» بیان کرد:
حکمروایی شهری، فرایندی است که بر اساس عمل دوسویه میان سازمان‌های رسمی اداره و مدیریت شهر از یک‌طرف، و نهادهای غیررسمی جامعه مدنی یا عرصه عمومی از سو دیگر تشکیل شود. مشارکت نهادهای غیررسمی و پیشرفت عرصه عمومی در اداره شهر



شکل ۲. چارچوب مفهومی تحقیق

بین‌المللی شاخص‌هایی را برای حکمروایی خوب شهری تعریف نموده‌اند. این شاخص‌ها برای ارزیابی مدیریت شهری در سراسر دنیا مورد استفاده قرار می‌گیرند. در ادامه شاخص‌ها و زیرشاخص‌های حکمروایی خوب شهری که مورد نظر این پژوهش است، قرار داده شده است (جدول ۵). شاخص‌های مذکور که عبارت است از مشارکت،

داده‌ها و روش کار

حکمروایی بر پایه مفاهیمی از جمله مشارکت، اثربخشی و کارایی، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی، شفافیت، پذیرا و پاسخده بودن و عدالت شکل می‌گیرد. این مفاهیم را می‌توان به‌عنوان شاخص‌های حکمروایی خوب شهری تلقی نمود. پژوهش‌ها و سازمان‌های

اثر بخشی و کارایی، مسئولیت پذیری و پاسخگویی، شفافیت، پذیرا و حکمروایی خوب شهری در شهر سمنان در بخش های بعدی پژوهش پاسخگو بودن و عدالت به منظور استفاده در تحلیل و بررسی مورد استفاده قرار می گیرد.

جدول ۵. شاخص ها و زیر شاخص های حکمروایی خوب شهری

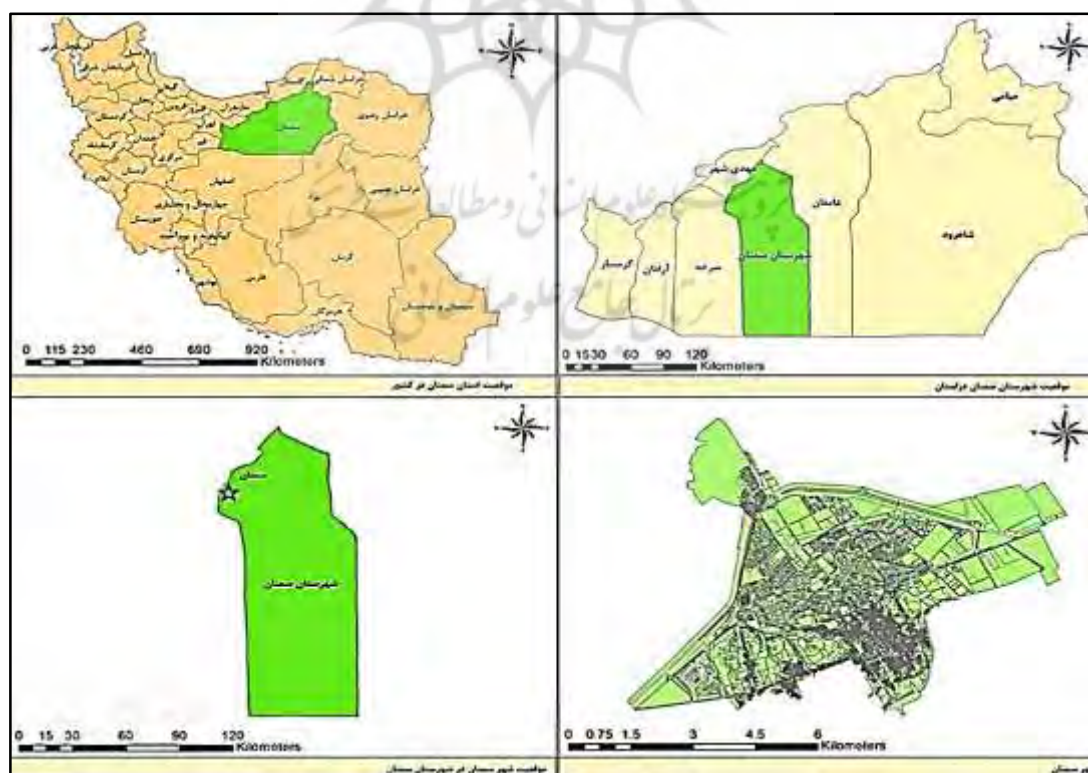
شاخص ها	تعریف شاخص	زیر شاخص ها	مآخذ
مشارکت	منظور از مشارکت، قدرت تأثیر گذاردن بر تصمیم گیری ها و سهمین شدن شهروندان در قدرت است.	۱. همکاری در اجرای طرح های شهرداری ۲. حاضر به همکاری در زمینه کمک مالی به شهرداری ۳. حاضر به همکاری در زمینه صرف وقت و زمان برای شهرداری ۴. مشارکت در پاک نگه داشتن فضای سبز شهری ۵. آگاهی از روند طرح ها و تصمیمات در شهرداری ۶. دخالت مردم در قالب تشکلهای غیردولتی در برنامه ریزی و اجرای طرح ۷. وجود زیرساخت ها و سازوکارهای لازم برای مداخله شهروندان ۸. تمایل به همکاری با شهرداری در صورت فراهم بودن شرایط	(Jonga, 2012) (Abniki & Mousanejad, 2011) (Tosics, 2011) (Azouz, 2015) (Nallathiga, 2008) (Stewart, 2006) (Biswas et al., 2019) (Meyer & Auriacombe, 2019) (Aina et al. 2019)
اثر بخشی و کارایی	کارایی در حکمروایی خوب به پایداری استفاده از منابع طبیعی و حفاظت از آن بهتر معنا پیدا می کند. شاخص هایی که می تواند بر میزان اثر بخشی حکومت مؤثر باشند عبارت اند از: بکارگیری مهارت های فنی و کارایی مدیران میان رده و بالا رده، میزان اثر بخشی حکومت در مدیریت درآمدهای مالیاتی و سایر درآمدها، تدوین به موقع بودجه های سالانه	۹. رضایت از ارائه خدمات توسط شهرداری ۱۰. رضایت از عملکرد متولیان شهرداری ۱۱. حفاظت از محیط زیست و استفاده پایدار از منابع ۱۲. موفق بودن شهرداری در پروژه های عمرانی ۱۳. میزان رضایت از احداث پارک، فضای سبز و زیبایی شهر ۱۴. رضایت از حمل و نقل، شبکه معابر و کاهش ترافیک ۱۵. دریافت به اندازه عوارض و مصرف بهینه آن در شهر ۱۶. موفق بودن شهرداری در امر دفع زباله و نظافت شهر	(Biswas et al., 2019) (Jonga, 2012) (Abniki & Mousanejad, 2011) (Azouz, 2015) (Nallathiga, 2008) (Mapira, 2011)
مسئولیت پذیری و پاسخگویی	پاسخگویی سازمان های حکومتی و بخش خصوصی و جامعه مدنی و حتی شهروندان نسبت به عموم مردم، جامعه و سایر ذینفعان.	۱۷. رضایت از برخورد مسئولین ۱۸. رسیدن به نتیجه مطلوب در مراجعه به شهرداری ۱۹. رسیدگی به پیشنهادات و شکایات شهروندان ۲۰. جلسات پرسش و پاسخ با مردم ۲۱. عملکرد شورای شهر در رفع مشکلات ۲۲. اعتماد به فعالیت های مدیران شهری ۲۳. راحتی ارتباط با مدیران شهری و در دسترس بودن آنها	(Jonga, 2012) (Abniki & Mousanejad, 2011) (Tosics, 2011) (Azouz, 2015) (Nallathiga, 2008) (Stewart, 2006) (Biswas et al., 2019) (Meyer & Auriacombe, 2019) (Aina et al. 2019)
شفافیت	از اصلی ترین راه های بهبود حکمروایی خوب شهری ارائه صحیح اطلاعات است. اطلاعات شفاف باید قابلیت دسترسی برای تمامی شهروندان را فراهم سازد و به فراخور با هر مقوله یا تصمیم خاص تنظیم شده باشد.	۲۴. وضوح رویه ها، مسئولیت ها و قراردادهای شهرداری ۲۵. اطلاع رسانی جزئیات و هزینه های طرح ها به مردم ۲۶. نظر خواهی از شهروندان در مورد طرح ها و برنامه ها	(Jonga, 2012) (Nallathiga, 2008) (Stewart, 2006) (Biswas et al., 2019) (Meyer & Auriacombe, 2019) (Aina et al. 2019)
پذیرا و	پاسخده بودن طرح های مصوب در	۲۷. پذیرا بودن خواسته ها و نیازهای شهروندان توسط	(Jonga, 2012) (Nallathiga, 2008)

شاخص‌ها	تعریف شاخص	زیرشاخص‌ها	مآخذ
پاسخده بودن	راستای برطرف شدن نیازهای اکثریت عموم مردم	مسئولان شهری ۲۸. متناسب بودن پاسخ‌ها با نیازها و خواسته‌های شهروندان ۲۹. پاسخگو بودن طرح‌های شهرداری براساس نیازهای شهروندان	(Mapira, 2011)
عدالت	ایجاد بسترهای مناسب برای تمامی شهروندان در راستای ترقی وضعیت رفاهی و اجتماعی‌شان، کوششی در جهت توزیع عادلانه منابع و مشارکت تمامی مردم حتی اقشار محروم و فقیر در اعلام نظرات خود در تصمیم‌گیری نوعی عدالت محسوب می‌شود.	۳۰. رعایت عدالت در روند تهیه طرح‌ها ۳۱. عدالت در توزیع خدمات در سطح شهر ۳۲. عدالت در خرید و تملک املاک ۳۳. توجه به نظر گروه‌های محروم	(Tosics, 2011) (Azouz, 2015) (Nallathiga, 2008) (Aina et al. 2019)

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۲ (با استفاده از مقاله عبدی و دیگران، ۱۳۹۸؛ حیدرزاده و دیگران، ۱۴۰۲)

(۱۳۹۴). بر اساس نتایج طرح آمارگیری از نیروی کار، نرخ مشارکت اقتصادی استان ۳۸/۹ و نرخ بیکاری ۸/۶ بود. نتایج این طرح نشان داد که حدود ۳۴ درصد شاغلان استان در بخش صنعت، ۱۴/۹ درصد در بخش کشاورزی و ۵۰/۹ درصد در بخش خدمات اشتغال داشته‌اند (سالنامه آماری استان سمنان، ۱۳۹۵).

محدوده مطالعاتی پژوهش حاضر شهر سمنان است. سمنان مرکز استان و نیز مرکز شهرستان سمنان است. شهر سمنان مطابق با تقسیمات شهرداری شامل ۳ منطقه و ۱۷ ناحیه می‌شود. بر اساس آخرین سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵ جمعیت شهر سمنان ۱۸۵۱۲۹ نفر بوده است. محدوده شهر سمنان نیز در طرح جامع با وسعت ۲۵۹۴ هکتار مشخص شده است (طرح جامع سمنان،



شکل ۳. موقعیت شهر سمنان

در شکل ۳، موقعیت شهر سمنان نشان داده شده است. شهر سمنان در زمینه مدیریت شهری به دلیل مرکز استان بودن سازمان‌های مرتبط با مدیریت فراشه‌ری را نیز همانند استانداری به‌عنوان بالاترین مقام اداری مؤثر بر مدیریت شهری و پس از آن فرمانداری را نیز در خود جای داده است. در راستای مدیریت شهری نیز شهرداری به‌عنوان مهم‌ترین و مؤثرترین سازمان در توسعه و عمران شهر و ارائه خدمات و شورای شهر عالی‌ترین نهاد برای تجلی مشارکت مردمی و نظارت بر فعالیت‌های شهرداری، این مسئولیت را بر عهده دارند.

این پژوهش از نظر ماهیت، یک پژوهش کاربردی است که به‌صورت توانمند از روش‌های توصیفی و تحلیلی استفاده نموده است؛ زیرا با استفاده از چارچوب نظری حکمروایی خوب شهری به تحلیل و تبیین وضعیت سیستم مدیریت شهری سمنان از نظر میزان تحقق شاخص‌های حکمروایی خوب شهری می‌پردازد. از نظر پارادایم پژوهشی، این پژوهش در دسته پژوهش‌های تفسیری^۲ قابل طبقه‌بندی است. از نظر استراتژی پژوهش نیز از نوع پیمایشی^۳ و میدانی است که جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از ابزار مصاحبه^۴ انجام شده است.

در این پژوهش جهت دستیابی به هدف تحقیق حاضر، از روش‌شناسی پژوهش کیفی استفاده شد. همچنین به‌منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش تحلیل محتوای کیفی^۵ برای تبیین پدیده‌های اجتماعی به کار گرفته شد. تحلیل محتوا روشی برای تفسیر ذهنی محتوایی داده‌های متنی است (اعتمادی، ۱۴۰۲؛ Hsieh & Shannon, 2005). تحلیل محتوای کیفی را می‌توان نوعی

روش‌شناسی تحقیق در خدمت تفسیر محتوایی داده‌های کیفی دانست که با واکاوی مفاهیم، اصطلاحات و ارتباطات، سعی در آشکار کردن الگوهای نهفته در مصاحبه‌ها، مشاهدات و اسناد مکتوب دارد این نوع پژوهش بر معنایی که افراد شرکت‌کننده در فرایند اجرای تحقیق از پدیده مورد مطالعه در ذهن دارند، تأکید می‌ورزد (امینی‌شاد و همکاران، ۱۳۹۸؛ خنیفر و مسلمی، ۱۳۹۸؛ ایمان و نوشادی، ۱۳۹۰: ۱۵-۱۶؛ Sheydayi & Dadashpoor, 2023). در تعریفی کلی، تحلیل محتوا به مجموعه‌ای از روش‌های تحلیل محتوای مکاتبه‌ها و روابط اطلاق می‌شود و ایده اصلی آن کاهش محتوای کلی یک مکالمه به مجموعه‌ای از مقوله‌هایی است که مبین برخی از خصوصیات مورد نظر پژوهش است (Singleton & Straits, 1999, p.383). برنامه‌ریزی و تحلیل مورد توجه قرار دهد تا هرگونه سوگیری از نفوذ خود را به حداقل برساند (Elo et al., 2014; Long & Johnson, 2000). محقق باید هم زمینه و هم شرایط را درک کند تا بازنمایی‌های نادرستی را که ممکن است در داده‌ها ظاهر شود، شناسایی و در نظر بگیرد (Catanzaro, 1988; Bengtsson, 2016). فرایند تحلیل محتوا، حجم متن جمع‌آوری شده را کاهش داده با این هدف که فرایندی احاطه‌شده در ارزش‌ها به شناخت علمی قابل‌اعتماد و نتیجه‌گیری واقع‌بینانه دست یابد (Downe-Wambolt, 1992; Morse & Richards, 2002; Patton, 2002; Silverman, 2001; Weber, 1990, p9; Long & Johnson, 2000; Sheydayi & Dadashpoor, 2023). در شکل ۴، مراحل فرایند روش تحلیل محتوا نشان داده شده است.



شکل ۴. مراحل فرایند تحلیل محتوا

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۲ (با استفاده از شریف‌زادگان و ندایی طوسی، ۱۳۹۴)

پیش‌بین^{۱۱} تقسیم می‌شود. ۳- اعتبار مربوط به فرایند^{۱۲} بیانگر ارزیابی میزان مدل‌سازی یا شبیه‌سازی با ارائه کارکردی روابط درون‌متن داده‌ها از سوی عمل تحلیل است. در تحلیل محتوا این نوع اعتبار، اساساً مربوط به ماهیت سازه تحلیلی است. اعتبار معطوف به فرایند را اعتبار سازه^{۱۳} نیز می‌نامند (کرپیندورف، ۱۳۹۳، ترجمه نائینی: ۲۱۴-۲۱۳؛ خنیفر و مسلمی، ۱۳۹۸). در پژوهش حاضر با توجه به اینکه نمونه‌گیری برای مصاحبه از شهروندان، کارشناسان و مدیران شهری انجام شده است تا نظرات و دیدگاه‌های مختلفی را دربرگیرد و در طی مصاحبه تلاش شده تا افراد نظرات خود را به‌صورت واقعی و کاملاً آزادانه بیان نمایند و در تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده نیز با توجه به ماهیت تحلیل محتوا تبدیل به متن شده و مورد واکاوی قرار گرفته و توسط پژوهشگر و چندی از کارشناسان مورد تحلیل قرار گرفته است تا تحلیل جامعی پیرامون موضوع مورد بحث صورت گرفته باشد، لذا این پژوهش دارای اعتبار و پایایی کافی است.

تعداد مصاحبه‌شوندگان از میان مدیران شهری و کارشناسان متخصص ۷ نفر بوده و به همین تعداد نیز با شهروندان مصاحبه انجام شده است. همچنین در بخش پیمایشی پژوهش، نسبت به جمع‌آوری داده‌ها از طریق مصاحبه از مدیران، کارشناسان شهری در جایگاه‌های شغلی مختلف نظیر شهردار، اعضای شورای شهر، کارشناسان خدمات شهری و شهرسازی فعال در شهرداری و سایر ارگان‌های مرتبط با شهرداری اقدام شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از شهروندان نیز سعی شد از بخش‌های مختلف سطح شهر نظیر مسکن مهر، ساکنین بافت فرسوده و بخش‌های میانی و غربی شهر سمنان نسبت به دریافت اطلاعات اقدام شود تا نظرات شهروندان ساکن در بخش‌های مختلف شهر انعکاس داده شود. در نهایت انجام مصاحبه‌ها تا جایی ادامه پیدا کرد که پژوهشگران به مرحله اشباع نظری رسیدند. در ادامه شکل ۵، با استفاده از مطالعات انجام شده در بخش مبانی نظری، به دست آمد که در روند انجام مصاحبات می‌توان از آن به‌عنوان مبنایی برای طرح پرسش‌های مصاحبه‌شوندگان استفاده نمود و در نهایت سیستم مدیریت شهری سمنان را با استفاده از شاخص‌ها و زیرشاخص‌های به‌دست‌آمده، با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی ارزیابی کرد.

از آنجا که تحلیل محتوای کیفی یک نظام فلسفی تفسیری بوده و به درک معنای رویدادها پرداخته و حضور یا غیبت یک پدیده یا ویژگی را مورد بررسی قرار می‌دهد، مطابق با هدف این پژوهش یعنی ارزیابی سیستم مدیریت شهری سمنان با رویکرد حکمروایی خوب شهری و در راستای تحلیل ابزار جمع‌آوری اطلاعات (مصاحبه) این پژوهش بوده که به همین علت از تحلیل محتوای کیفی استفاده شد. رهیافت کیفی تحلیل محتوا بر این دیدگاه استوار است که واقعیت یک مخلوق فرهنگی و اجتماعی است که تنها قابل تفسیر است و بر پیچیدگی، زمینه و جزئیات متمرکز است (Denzin & Lincoln, 1994). این رهیافت شدیداً بر مطالعات پژوهشگر در زمینه موضوع مورد تحلیل متکی است (Macnamara, 2003, p.6).

در یک مطالعه کیفی، اعتبار^۱ به این معنا است که نتایج به طور واقعی پدیده‌های مورد مطالعه را منعکس می‌کنند، و پایایی^۲ مستلزم آن است که در صورت تکرار مطالعه، همان نتایج حاصل شود (Morse & Richards, 2002; Bengtsson, 2016). کرپیندورف^۳ (۱۹۸۰) به منظور ارزیابی کیفیت پژوهش تحلیل محتوا، سه شاخص بازنمایی، به معنای میزان بازآفرینی یک فرایند در شرایط مجاز با کدگذاران مختلف؛ پایداری، به معنای میزان ثبات یا تحول یک فرایند در طی زمان با آزمون مجدد؛ و دقت؛ به معنای میزان تطابق کارکردی یک فرایند با استانداردهای مشخص را از شاخص‌های پایایی بیان می‌کند (شریف‌زادگان و ندایی طوسی، ۱۳۹۴؛ Krippendorff, 1980). همچنین انواع اعتباربخشی از دیدگاه کرپیندورف به سه دسته تقسیم می‌شوند: ۱- اعتبار مربوط به داده‌ها؛ بیانگر ارزیابی این نکته است که روش تحلیل محتوا چقدر معرف اطلاعاتی است که ذاتاً موجود یا پیوسته با آن‌هاست که خود بر دو نوع اعتبار معنایی^۷ و اعتبار نمونه‌گیری^۸ است. ۲- اعتبار عملی یا معطوف به نتیجه؛ بیانگر ارزیابی میزان مناسب بودن روش در شرایط گوناگون است که به دو دسته اعتبار همبستگی^۹ و اعتبار

1. Credibility
2. Reliability
3. Krippendorff
4. Test-retest
5. Accuracy
6. Data-Related Validity
7. Semantical Validity
8. Sampling Validity
9. Pragmatical or Product-Oriented Validity
10. Correlational Validity

11. Predictive Validity
12. Process-Oriented Validity
13. Construct Validity



شکل ۵. شاخص‌ها و زیرشاخص‌های پیشنهادی حکمروایی خوب شهری

شرح و تفسیر نتایج

خوب شهری در سیستم مدیریت شهری شهر سمنان، یافته‌های پژوهش با تحلیل مصاحبه‌های این دو گروه طبق جداول ۶ و ۷ جمع‌بندی شدند.

با توجه به پرسش‌های صورت گرفته از شهروندان و مدیران و کارشناسان متخصص شهری جهت ارزیابی شاخص‌های حکمروایی

جدول ۶. جمع‌بندی و تحلیل مصاحبه‌های شهروندان متناظر با هر شاخص

شاخص‌ها	تحلیل مصاحبه‌های شهروندان
مشارکت	با توجه به پرسش‌های صورت گرفته جهت ارزیابی شاخص مشارکت در بخش مدیریت شهری از شهروندان می‌توان این گونه برداشت کرد که مشارکت مستقیم مردم در سطح شهر و به‌عنوان شهروند عموماً متکی بر تمیز نگه‌داشتن شهر و ادای وظایف شهروندی خود است و میزان مشارکت مستقیم مردم در راستای اجرای طرح‌ها توسط شهرداری‌ها به حداقل‌ترین میزان ممکن است و جز موارد اندک نظیر مراجعه حضوری شهروندان به شهرداری‌ها و شوراها جهت بیان نظرات خودشان، مشارکت مستقیمی توسط شهروندان وجود ندارد. در راستای همکاری میان مردم و شهرداری‌ها نیز اکثر مصاحبه‌شوندگان به این نکته اشاره کردند که "نهایت میزان همکاری که با شهرداری‌ها می‌توانند داشته باشند رعایت نکات شهروندی نظیر تمیز نگه‌داشتن شهر بوده و کاری افزون بر این‌ها را تمایلی به انجام آن ندارند". لذا می‌توان این گونه برداشت کرد که شاخص مشارکت در دو بخش قابل‌بررسی است نخست از دیدگاه مشارکت مستقیم شهروندان در پروژه‌های شهری است که این امر توسط مدیران شهری انجام‌نشده و صرفاً به شنیدن نظرات مردم از طریق مراجعه حضوری بسنده شده است. در بخش دوم نیز مشارکت خود مردم به‌عنوان یک شهروند و انجام اقداماتی نظیر تلاش در جهت تمیزی معابر و مکان‌های شهر است که اکثریت شهروندان بابت تمایل خود در جهت تلاش برای تمیزی و پاکی شهر و تلاش در جهت حفظ مبلمان و امکانات سطح شهر مشارکت خود را اعلام کردند. اما از سایر اقدامات مشارکتی مستقیم در طرح‌های شهرداری به دلایل مختلفی نظیر روند اشتباه شهرداری در جهت عدم اعمال خواسته‌هایشان در طرح‌ها و یا مشارکت صرفاً از نوع تمیزی و پاک نگه‌داشتن محیط شهری از این نوع مشارکت سرباز زدند.
اثربخشی و کارایی	در راستای ارزیابی و سنجش شاخص اثربخشی و کارایی در نظام مدیریت شهری و شهر سمنان با توجه به پرسش‌های انجام‌گرفته پیرامون این موضوع می‌توان بیان کرد که اکثر شهروندان با مثبت ارزیابی کردن اقدامات انجام‌گرفته شهرداری و موفقیت نسبی شهرداری در اثربخشی پروژه‌های اجرایی مشترکاً با بیان اینکه "بیشتر پروژه‌های اجراشده پروژه‌های خوبی بوده‌اند" هم‌نظر بودند اما اکثریت آن‌ها در جهت نام بردن یک مثال نقض از این رضایتمندی پروژه خیابان امام را نام بردند که با توجه به ایده موفق در زمینه عمل شهرداری به‌درستی مدیریت نکرده است.
شفافیت	پاسخ مصاحبه‌شوندگان به سؤالات، در راستای ارزیابی شاخص شفافیت در مدیریت شهری در سمنان با بیان جملاتی از

شاخص‌ها	تحلیل مصاحبه‌های شهروندان
	قبیل "ما از طریق شبکه سمنان مطلع می‌شویم" و یا "عموماً از طریق فضای مجازی مطلع می‌شویم ولی در غیر این صورت اطلاع‌رسانی صورت نمی‌گیرد" اذعان داشتند که اکثر شهروندان از طریق فضای مجازی و تعدادی نیز از طریق اخبار شبکه سمنان از تصمیمات مدیران شهری و پروژه‌های آتی شهرداری مطلع شده و چندی از شهروندان نیز به عدم اطلاع‌رسانی مشخص و دقیق شهرداری از تصمیمات و اقدامات پیش رو را بیان داشتند. با توجه توضیحات فوق می‌توان بیان کرد که شفافیت در نظام مدیریت شهری شهر سمنان در سال‌های اخیر و با توجه به گسترش شبکه‌های اجتماعی در بعد اطلاع‌رسانی دارای پیشرفت بوده و در نقطه قابل قبولی قرار دارد اما اطلاع‌رسانی از طریق سایر درگاه‌ها و در مقیاس شهر جهت مطلع کردن اکثریت شهروندان هنوز به درستی انجام نمی‌شود.
پذیرا و پاسخده بودن	برای ارزیابی شاخص پذیرا بودن مدیران شهری و پاسخده بودن طرح‌های شهرداری با توجه به پاسخ‌های شهروندان که مشترکاً با بیان جمله "مسئولین نیازهای ما را می‌شنوند و اطلاع دارند اما نیازهای شهروندان در اجرای طرح‌ها جزو اولویت‌های اصلی نیست"، می‌توان این گونه برداشت کرد که میزان پذیرا بودن مدیران شهری جهت آگاهی از نیازهای مردم در سطح قابل قبولی قرار دارد اما با توجه به مشکلات موجود در شهرداری که از اصلی‌ترین آن‌ها می‌توان به کمبود بودجه اشاره کرد این نیازها در قالب پروژه گنجانده نشده و عملی نخواهند شد و صرفاً به پیگیری و برطرف کردن خواسته‌های در مقیاس کوچک آن هم با صرف زمان و پیگیری زیاد از جانب شهروندان بسنده شده است که باید گفت در بخش پاسخده بودن این طرح‌ها سطح قابل قبولی در سیستم مدیریت شهری در سمنان شاهد نیستیم.
مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی	با توجه به پاسخ‌های شهروندان در جهت بررسی شاخص مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی مدیران شهری در شهر سمنان می‌توان این گونه برداشت کرد که برای ارتباط با مدیران شهری راه‌هایی نظیر فضای مجازی، مراجعه حضوری و مکاتباتی وجود دارند که بعد مراجعه حضوری از سایر راه‌ها پررنگ‌تر و شناخته‌شده‌تر است زیرا اکثر شهروندان به بیان این مورد که "عموماً به صورت حضوری و مکاتباتی از طریق فضای مجازی یا تحویل نامه به صورت حضوری نیازها و خواسته‌هایمان را انتقال می‌دهیم ولی اگر راه دیگری نیز وجود داشته باشد به دلیل اطلاع‌رسانی ضعیف از آن مطلع نیستیم" اذعان داشته‌اند. لذا می‌توان نتیجه گرفت که در راستای ارتباط شهروندان با شهرداری، شهروندان به دو دسته تقسیم می‌شوند دسته اول شهروندانی که از وجود این راه‌ها مطلع نیستند. دسته دوم شهروندانی که بیشتر درگیر فضای مجازی بوده و یا فعالان شهری هستند که با مراجعه حضوری خواسته‌های خود را انتقال می‌دهند. همچنین اکثر مصاحبه‌شوندگان با بیان اینکه "مسئولین هیچوقت و تحت هیچ شرایط عذرخواهی نمی‌کنند و فقط توجیه می‌آورند" ضمن بد ارزیابی کردن این شاخص، ابراز ناراحتی کردند. لذا می‌توان نتیجه گرفت که عموماً نحوه ارتباط شهروندان با مدیران از طریق حضوری بوده و از طریق ملاقات مردمی که مدیران با شهروندان دارند می‌توان سطح پاسخگویی را قابل قبول بیان کرد اما در جهت عکس آن برای شاخص مسئولیت‌پذیری می‌توان این گونه گفت که با توجه به اینکه اکثر مدیران برای تصمیمات اشتباه خود عذرخواهی نکرده و اقدامی در جهت رفع آن نمی‌کنند علیرغم پاسخگویی قابل قبول آن‌ها در زمینه مسئولیت‌پذیری مدیران در سطح قابل قبولی نبوده و اقدامات زیادی در جهت رفع آن لازم است.
عدالت	پاسخ مصاحبه‌شوندگان در راستای ارزیابی شاخص عدالت در مدیریت شهری شهر سمنان با بیان جملاتی از قبیل: "پارک‌ها در سطح شهر متوازن هستند اما امکاناتی مثل سرویس بهداشتی در سطح شهر کم است" و همچنین "امکانات در محدوده جنوب شهر و مخصوصاً مسکن مهر ضعیف است" نسبت به توازن متناسب بعضی از فضاهای شهری نظیر پارک‌ها و قابل قبول بودن آن اشاره کرده‌اند در ادامه نیز چندی از شهروندان از عدم وجود امکانات نامناسب نظیر سرویس بهداشتی در شهر علل خصوص پارک‌ها را بیان کردند. همچنین اکثریت شهروندان به این نکته که محدوده جنوب شهر سمنان که شامل بافت فرسوده و بافت تاریخی شهر است و همچنین محدوده مسکن مهر به نسبت مرکز شهر و شمال شهر سمنان دارای امکانات بهتری است که در بخش مسکن مهر ناشی از عدم پیگیری مدیران شهری و در بخش جنوب شهری به این دلیل است که مشکلاتی نظیر فاضلاب و احیای بناهای فرسوده در دستور کار قرار دارد دارای اهمیت کمتری است و کمتر پیگیری شده است. در رابطه با در نظر گرفتن گروه‌های محروم جامعه نیز با توجه به جملاتی بیان شده توسط شهروندان مشترکاً بیان کردند "در سال‌های اخیر توجه بیشتری به این موضوع شده است نظیر سنگ‌فرش‌های مخصوص نابینایان و یا پل‌های تردد برای معلولین، اما در تمام سطح شهر وجود ندارد"، می‌توان بیان کرد که با توجه به اینکه این اقدامات به تازگی شروع شده است در حال حاضر بسیار از خدمات فعلی در شهر مناسب گروه‌های محروم و حداقلی نبوده و نیازمند زمان بیشتری در جهت رفع این شاخص است.

جدول ۷. جمع‌بندی و تحلیل مصاحبه‌های مدیران و کارشناسان متخصص شهری متناظر با هر شاخص

شاخص‌ها	تحلیل مصاحبه‌های مدیران و کارشناسان متخصص شهری
مشارکت	با توجه به پاسخ مصاحبه‌شوندگان مبتنی بر استفاده از نظرات شهروندان در زمینه تصمیم سازی در راستای ارزیابی شاخص مشارکت در مدیریت شهری در شهر سمنان با بیان اینکه "نظام برنامه‌ریزی ما بالا به پایین است اما در تصمیم‌گیری‌ها سعی می‌شود تا از نظرات معتمدین محل، فعالان رسانه‌ای و همچنین ملاقات‌های حضوری با مردم نظرات آن‌ها را در تصمیم‌گیری‌ها تأثیر دهیم" می‌توان نتیجه گرفت که اکثریت مدیران و کارشناسان شهری با توجه به محدودیت‌هایی که در نظام برنامه‌ریزی بالا به پایین در نظام مدیریت وجود دارد سعی می‌کنند که نقطه نظرات شهروندان را که از راه‌های مختلفی حاصل می‌شود در زمان تصمیم‌گیری در نظر بگیرند اما به‌صورت کلی باید بیان کرد که علیرغم بهبود مشارکت مردم در نقش تصمیم سازی هنوز راه زیادی تا مشارکت مستقیم و صددرصدی مردم در این امر وجود دارد.
اثربخشی و کارایی	مدیران و کارشناسان شهری در شهر سمنان در راستای ارزیابی شاخص اثربخشی و کارایی این‌گونه اذعان داشتند که "عموماً در فرایند تصمیم‌گیری در نظام مدیریت شهری تلاش می‌شود که امکان‌سنجی صورت بگیرد و در پیوست‌های اقتصادی، اجتماعی هر طرح و پروژه نیز لحاظ شود اما اتفاقی که عموماً رخ می‌دهد وجود محدودیت‌هایی نظیر کمبود بودجه و محقق نشدن منابع درآمدی مصوب است" می‌توان برداشت کرد که در سال‌های اخیر سعی شد سایر بعدها و جنبه‌های طرح مصوب شده نیز در نظر گرفته و امکان‌سنجی شود و طبق آن پیش‌بینی‌های لازم در جهت افزایش اثربخشی و کارایی طرح‌های اجراشده در دست اقدام قرار گیرد. اما با توجه به محدودیت‌هایی که به لحاظ بودجه وجود دارد طرح‌های اجراشده ممکن است در بازه زمانی مشخص خود اجراشده و چون نیازهای جدید پس از گذشت زمان به وجود آمده‌اند، از کارایی حداکثری آن‌ها کاسته شود اما تلاش‌هایی در راستای افزایش اثربخشی و کارایی پروژه‌های انجام‌شده و این امر مدنظر مدیران بوده است.
شفافیت	در راستای بررسی شاخص شفافیت در مدیریت شهر سمنان با در نظر گرفتن پاسخ‌های کارشناسان از قبیل: "عموماً اکثر تصمیمات و اقدامات شهرداری توسط کانال‌های مرتبط با شهرداری و یا فضاهای مجازی و یا بخشی دیگر از کارها در شبکه سمنان در قالب اخبار اطلاع‌رسانی می‌شود" یا "در دوره جدید سعی شده که تمام جلسات شورا به‌صورت علنی و یا لایو اینستاگرام برگزار شود" و یا "در شهر مقیاس متوسطی مثل سمنان اطلاع از اتفاقاتی که در شهر می‌افتد خیلی زود و دهان‌به‌دهان می‌رسد و این پایه‌ترین و ابتدایی‌ترین توضیح اخبار در سمنان است". می‌توان گفت که در سال‌های گذشته اطلاع‌رسانی به‌صورت مستقیم بسیار محدود بوده و نهایتاً در محدوده پخش اخبار از طریق لسانی بوده اما در سال‌های اخیر و با توجه به رشد شبکه‌های مجازی این اخبار و تصمیم‌گیری‌ها از طریق سایت‌های مرتبط با شورا و شهرداری و علل خصوص از طریق فضای مجازی اطلاع‌رسانی شده و تحت پوشش خبری قرار می‌گیرد.
پذیرا و پاسخده بودن	مدیران و کارشناسان شهری در شهر سمنان در راستای پرسش مرتبط با ارزیابی شاخص پذیرا و پاسخده بودن طرح‌های شهرداری این‌گونه پاسخ دادند که: "طرح‌ها بر اساس یک بودجه مصوب سالانه انجام می‌شود و هر سال در هنگام تأمین بودجه از معتمدین محل پرس‌وجو می‌شود که نیازهایشان را بگویند و بر اساس آن مراجعات ای که انجام می‌شود پروژه تعریف‌شده و این پروژه‌هایی که مربوط به مردم و مردمی است" و "در سال‌های اخیر سعی شده در بخش‌های مختلف هم در زمینه چشم‌انداز سازی و هم در زمینه مشورت گرفتن از شهروندان و فعالان شهری نظرات آن‌ها در زمینه اجرایی با در نظر گرفتن چهارچوب‌های قانونی اجرایی شود" و "این خودش نیاز به مطالعه دارد که بفهمند بازخوردی که مدنظر این طرح بوده ایجادشده یا نه. من چنین مطالعه‌ای تا حالا در شهرداری یا شورای شهر سمنان ندیدم صرفاً این موضوع به‌صورت حضور فیزیکی و گفت‌وگو با آن‌ها اتفاق افتاده اما هیچ‌وقت به‌صورت مدون انجام‌نشده و هنوزم انجام نمی‌شود" که با توجه به پاسخ‌های مسئولین و کارشناسان می‌توان این‌گونه نتیجه گرفت که در سال‌های اخیر سعی شده در بخش‌های مختلف هم در زمینه چشم‌انداز سازی و هم در زمینه مشورت گرفتن از شهروندان و فعالان شهری نظرات آن‌ها در زمینه اجرایی با در نظر گرفتن چارچوب‌های قانونی اجرایی شود و همین امر رضایت شهروندان را به دنبال داشته است که البته این امر سنجش رضایت به‌صورت مدون و برنامه‌ریزی‌شده صورت نگرفته و صرفاً از طریق گفتگوهای مردم صورت گرفته است.
مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی	برای سنجش مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی مدیران شهری و جویا شدن سازکارهایی که برای ارسال نظرات و پیشنهادها شهروندان توسط آن‌ها در نظر گرفته‌شده اکثریت مدیران به دو راه اصلی جهت پیگیری انتقادات و پیشنهادها اشاره کردند که اولین و اصلی‌ترین راه پیگیری خواسته‌های شهروندان از طریق مراجعه حضوری به شهرداری‌ها و شورای شهر است که شهرداری به‌صورت روزانه و با هماهنگی قبلی و هر کدام از اعضا شورای شهر یک روز مجزا در هفته در روز دیدار مردمی پاسخگوی سؤالات هستند و گفت‌وگو با شهروندان در راستای پیگیری شکایات در جایگاه مقام نظارتی بر شهرداری اقدام می‌کنند. راه دوم نیز سامانه اختصاصی ۱۳۷ است که به‌صورت شبانه‌روزی نسبت به پیگیری شکایات شهروندان اقدام کرده و

شاخص‌ها	تحلیل مصاحبه‌های مدیران و کارشناسان متخصص شهری
عدالت	آن را به کارشناس مربوط جهت پیگیری ارجاع می‌دهد. برای ارزیابی شاخص عدالت در نظام مدیریتی شهر سمنان مصاحبه‌شوندگان مشترکاً بیان کردند که "حجم این نابسامانی‌ها بسیار زیاد است یعنی اگر شما کل بودجه شهرداری را در بافت فرسوده هزینه کنید، بازهم کفاف مشکلات را نمی‌دهد به همین جهت اولویت‌بندی می‌شود. ضمن اینکه ما در جنوب شهر یک سری چیزهای خاصی مبتلابه همه است از جمله: مشکل فاضلاب. همچنین گروه‌های اقلیت مانند نایبانیان معلولین و سالمندان شهرداری موظف است برای این‌ها مناسب‌سازی کند که در سالیان اخیر در پروژه‌های اجرایی تلاش شده تا امکانات و تجهیزات موردنیاز این افراد مدنظر قرار گرفته و رفع شود هرچند که کاستی‌هایی در این زمینه وجود دارد." همچنین "اولویت‌های ساماندهی بازسازی بازآفرینی و تمام این کلمات هدفشان احیای آن بخش‌های ناکارآمد فرسوده بافته‌ای میانی است بنابراین به خواهیم بگویم که شهرداری نیز به تبع وظایف خودش و هم از نظارت کل کشور که برای ساماندهی این جور بافت‌ها تکلیف اعلام می‌شود با اولویت بسیار زیاد در طرح‌ها منافع گروه‌های کم برخوردارتر و مناطق کم برخوردارتر مثل شهرداری منطقه ۱ که دوستان ما در شهرداری با تمام توان پای کار بوده‌اند". لذا می‌توان گفت که در راستای محرومیت‌زدایی و توجه گروه‌های محروم اقدامات شهرداری در دو دسته در حال اجرا شدن است نخست بخش جنوب شهر سمنان که بافت فرسوده و تاریخی سمنان در آن واقع است که بخش اعظمی از بودجه بازآفرینی شهری در این منطقه صرف شده و اقدامات بازآفرینی در جهت رسیدگی خدمات بهتر و محرومیت‌زدایی از ساکنین این محدوده و همچنین رفع چالش‌های مرتبط با تأسیسات و تجهیزات صورت گرفته است. گام دوم اقدامات شهرداری در این بخش مربوط به گروه‌های سالمندان، افراد دارای معلولیت و نایبانیان است که سعی شده اقداماتی نظیر رمپ‌های مخصوص افراد دارای معلولیت یا سنگ‌فرش‌های مخصوص نایبانیان و یا تعدد مبلمان و پل‌های ارتباطی مناسب جهت تردد سالمندان در پیاده‌راه‌ها و بوستان‌های احداث‌شده مدنظر قرار گرفته است.

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۲

بحث و نتیجه‌گیری

همواره نظام مدیریت شهری در بسیاری از شهرهای ایران نیازمند سیستم مدیریتی پویاتر و مبتنی بر مردم محوری در مقایسه با روندهای گذشته است که شهر سمنان نیز از این قاعده مستثنی نیست. پژوهش حاضر با هدف ارزیابی سیستم مدیریت شهری در شهر سمنان با رویکرد حکمروایی خوب شهری و شناسایی نحوه عملکرد مدیران شهری از طریق روش تحلیل محتوای کیفی انجام شده است. شاخص‌های ارزیابی‌شده در پژوهش شامل مشارکت، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، پذیرا و پاسخده بودن، عدالت‌محوری، شفافیت، اثربخشی و کارایی هستند که با توجه به نتایج به‌دست‌آمده حاصل از تحلیل مصاحبه‌های شهروندان و مدیران شهری، نتایج ارزیابی شاخص‌ها در چهار قالب موفقیت، موفقیت نسبی، عدم موفقیت نسبی و عدم موفقیت در تحقق شاخص‌ها ارائه شد که برای درک بهتر نتایج به‌دست‌آمده به شکل جمع‌بندی کلی ارزیابی شاخص‌های حکمروایی شهری که در آن میزان موفقیت، عدم موفقیت و علل موفقیت‌های نسبی به‌دست‌آمده بر اساس طیف‌های رنگی مندرج در راهنما با یکدیگر مقایسه شده و تنظیم گشته است تا برداشت مناسبی از موفقیت نسبی از شاخص موردبررسی بر اساس بیانات شهروندان و مدیران و کارشناسان شهری ارائه شود (شکل ۶).



شکل ۶. جمع‌بندی ارزیابی شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در سمنان

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۲

با توجه به مقایسه تحلیل‌های حاصل از مصاحبه‌های صورت گرفته میان شهروندان و مدیران و کارشناسان متخصص در حوزه مدیریت شهری در شهر سمنان و با در نظر گرفتن شاخص‌های حکمروایی خوب شهری از برآیند تحلیل مصاحبه‌ها می‌توان نتیجه‌گیری کرد که شاخص "مشارکت" در وضعیت غیر مطلوبی قرار دارد، شاخص "اثربخشی و کارایی" در طی سال‌های اخیر روبه پیشرفت بوده، شاخص "شفافیت" طبق نظر شهروندان و کارشناسان دارای موفقیت نسبی بوده اما شاخص "پذیرا بودن" مسئولین و "پاسخ‌دهی" طرح‌های اجرایی دارای اختلاف نظر میان پاسخ‌های شهروندان و مسئولین بوده است که با توجه به صحبت‌های این دو گروه می‌توان بیان کرد که دارای موفقیت نبوده است. شاخص "پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری" با توجه به پرسش‌ها و اقدامات صورت گرفته از جانب شهرداری نظیر سامانه ۱۳۷ و دیگر اقدامات دارای وضعیت مطلوبی برآورد شده است و در نهایت شاخص "عدالت" که در سال‌های اخیر و با در نظر گرفتن اقدامات شهرداری نظیر به-کارگیری مبلمان مناسب افراد دارای معلولیت و سنگفرش‌های مخصوص نابینایان و رمپ‌های مخصوص افراد دارای معلولیت پیشرفت‌هایی داشته است.

با توجه به موارد فوق و در قیاس با نتایج سایر پژوهش‌های انجام شده پیرامون این موضوع می‌توان بیان کرد که شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در شهر سمنان به‌طور میانگین دارای وضعیت مطلوبی از نظر پایه‌ای نبوده که با نتایج سایر مطالعات انجام شده در شهرهای دیگر کشور که علل عدم تحقق حکمروایی خوب شهری را دلایلی چون تفاوت معنادار میان نظرات شهروندان و مدیران، عدم به‌کارگیری نظرات شهروندان در تصمیم‌گیری و ناعدالتی در توزیع خدمات می‌دانند، مطابقت دارد. نقطه تمایز نتایج این پژوهش نسبت به مطالعات صورت گرفته در سایر شهرهای کشور، اشاره شهروندان سمنانی به اقدامات نسبتاً کارآمد اخیر مدیران و سازمان‌های مرتبط با مدیریت شهری شهر سمنان در راستای تحقق شاخص‌های شفافیت، اثربخشی و کارایی است.

با توجه به پاسخ سؤالات توسط شهروندان و کارشناسان طی مصاحبه‌ها از موانع تحقق حکمروایی خوب شهری در سیستم مدیریت شهری شهر سمنان می‌توان به مواردی نظیر نبود سازمان‌های مردم‌نهاد فعال و متخصص در زمینه مدیریت شهری، عدم اطلاع‌رسانی مداوم به شهروندان درباره طرح‌های عمرانی، عدم وجود یک برنامه مدون جهت رسیدگی به بازتاب طرح‌های اجرا شده توسط شهرداری، عدم تکمیل پروژه‌های ناتمام مناسب‌سازی بوستان‌ها برای افراد دارای معلولیت و نابینایان و عدم اجرای طرح‌هایی مبتنی بر خواسته‌های مردم در زمان معین اشاره کرد.

نتایج به‌دست‌آمده حاصل از مصاحبه‌های مدیران شهری و شهروندان، تناقضاتی را در برخی از شاخص‌های حکمروایی شهری نشان می‌دهد که این تفاوت برداشت‌ها در شاخص‌های "پذیرا و پاسخ‌ده بودن" و "مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی" به‌وضوح قابل مشاهده است؛ دلایل این تناقضات را می‌توان در دو دسته تقسیم‌بندی کرد: دسته نخست تدابیری است که توسط مدیران اندیشیده شده اما به دلیل عدم اطلاع‌رسانی صحیح و یا ناقص صورت گرفته شهروندان از آن بی‌اطلاع هستند؛ نظیر شماره تماس ۱۳۷ که برای بیان انتقادات و پیشنهادها شهروندان در نظر گرفته شده اما هیچ‌یک از شهروندان از وجود چنین سامانه‌ای اطلاعی نداشته و اشاره‌ای در مصاحبه‌ها نشده است. دسته دوم نیز از عدم آگاهی مدیران شهری نشأت گرفته است؛ زیرا با توجه به اینکه برنامه مدونی جهت سنجش مداوم این شاخص‌ها وجود ندارد و بازخوردهای گرفته شده نسبت به طرح‌های اجرایی شهرداری محدود به مراجعات حضوری برخی از شهروندان است و نظر اغلب شهروندان نادیده گرفته شده و جامعیت ندارد، لذا مدیران از بازخورد واقعی طرح مطلع نشده و اظهار موفقیت نسبت به ارزیابی شاخص‌ها کرده‌اند.

در پژوهش حاضر تلاش شد تا با استفاده از پیشنهادها و ارائه شده، ضمن پر کردن خلاءهای تحقیقات پیشین نظیر استفاده از نظرات کارشناسان و مدیران شهر سمنان علاوه بر نظرات شهروندان و مقایسه آن‌ها با یکدیگر، بررسی تناقض‌های میان نظرات شهروندان و کارشناسان نیز مدنظر قرار گیرد. در طی روند جمع‌آوری داده‌های میدانی این پژوهش با موانع و محدودیت‌هایی روبه‌رو بود که می‌توان به مواردی نظیر دشواری تعیین زمان مصاحبه با برخی مدیران شهری به دلیل مشغله‌ی فراوان آن‌ها و عدم دسترسی به منابع موثق و معتبر در خصوص مدیریت شهری سمنان اشاره کرد. با توجه به یافته‌های حاصل از این پژوهش و محدودیت‌های فراروی پژوهشگران، در راستای کمک به تحقیقات آتی مرتبط با حکمروایی خوب شهری موضوعاتی ازجمله بهره‌گیری از روش‌های کمی قابل استفاده در مقیاس وسیع نظیر پرسشنامه در راستای سنجش شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در شهر سمنان، بررسی ابعاد نهادی و اجتماعی در راستای موضوع موردپژوهش به تفکیک شاخص‌ها و بررسی مقایسه‌ای میان گزاره‌های بیان شده توسط شهروندان در راستای سنجش شاخص‌های حکمروایی خوب شهری و یافتن تشابه‌ها و تناقض‌های آن با مصاحبه‌های مدیران و کارشناسان شهری پیشنهاد می‌شود.

در نهایت نتایج حاصل از ارزیابی مصاحبه‌ها حاکی از آن بود که از میان شاخص‌های حکمروایی خوب شهری طبق نظرات شهروندان و کارشناسان، شاخص‌های مشارکت با ۶۴ درصد، شاخص پذیرا و

طبق تحلیل مصاحبه شهروندان و مدیران و کارشناسان متخصص شهری این نتیجه حاصل شد که شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در شهر سمنان به‌طور میانگین دارای وضعیت مطلوبی از نظر پایه‌ای نبوده؛ اما با توجه به اقدامات اخیر مدیران و سازمان‌های دخیل در مدیریت شهری دارای پیشرفت‌های نسبی در راستای تحقق این شاخص‌ها بوده است. بنابراین در جهت افزایش میزان مطلوبیت و یا تحقق شاخص‌ها، پیشنهادها و راهکارهای دستیابی به سیستم مدیریت حکمروایی خوب شهری در شهر سمنان در قالب شکل ۷ ارائه می‌شود.

پاسخگویی با ۵۷ درصد و شاخص عدالت با ۴۲ درصد نیازمند بازآفرینی و توجه بیشتری هستند اما با توجه به اقدامات اخیر مدیران و سازمان‌های دخیل در مدیریت شهری شهر سمنان، دارای پیشرفت‌های نسبی در راستای تحقق سایر شاخص‌ها نظیر شفافیت، اثربخشی و کارایی بوده است.

با توجه به مطالب فوق لزوم یک هدف‌گذاری دقیق در راستای دستیابی به هدف تحقق شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در سیستم مدیریت شهری در شهر سمنان واضح و مبرهن است.



شکل ۷. پیشنهادهایی در راستای دستیابی به سیستم مدیریت حکمروایی خوب شهری در شهر سمنان

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۲

تشکر و سپاسگزاری

مدیر امور گردشگری شهرداری سمنان و شهروندان شهر سمنان که همکاری لازم را جهت انجام مصاحبه‌های این پژوهش به عمل آوردند، سپاسگزاری می‌شود.

بدین‌وسیله از مدیران و کارشناسان شهرداری و شورای شهر سمنان اعم از رئیس، نائب رئیس و اعضای شورای شهر سمنان، مدیریت بافت تاریخی سمنان، شهردار و سردفتر شهردار منطقه یک سمنان،

References

- Abdi, K., Jafari Mehrabadi, M., Safaei Rineh, M., & Allahyari, S. (2019). Measuring citizen satisfaction with municipal performance from the perspective of good urban governance (case study: Kiasar city). *Environmental Planning*, 12(45), 139-166. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.2676783.139.8.12.45.7.3> (In Persian)
- Abniki, H., & Mousanejad, M.J. (2011), Good Governance and Urban Management,

International Journal of Political Science, Vol. 1, No.1, 25-34.

Aina, Y., Wafer, A., Ahmed, F., & Alshuwaikhat, H. (2019), Top-down sustainable urban development? Urban governance transformation in Saudi Arabia, *Cities*, 90, 272-281.

Ali Nezhadi, Z. (2023). Prioritizing components of worthy urban governance from the perspective of urban management: A case study of Shiraz city. *1st*

- International Conference on Management Competence, Industrial Engineering, Accounting, and Economics*, Babol. (In Persian)
- Amini-Shad, A., Manourian, A., & Amiri, M. (2019). Designing a model of good governance in Tehran Municipality. *Futures Studies in Management*, 30(3), 1-22. (In Persian)
- Atkinson, R. (1998), "The New Urban Governance and Urban Regeneration: Managing Community participation", WWW.Findarticles.Com
- Auclair, C. (2000), "Urban Poverty and Governance Indicators", WWW.Findarticles.com
- Azouz, N. (2015), Good Urban Governance of Informal Settlements in Metropolitan Areas, Thesis Submitted for the partial Fulfilment for the Requirement of the Degree of Master of Science in Urban Planning and Design, Faculty of Engineering-Ain Shams University, 1-137.
- Barkpour, N. (2006). Urban governance and the system of city administration in Iran. In *Proceedings of the Urban Planning and Management Conference* (Vol. 2). Mashhad. (In Persian)
- Barkpour, N. (2009). Urban management and governance. 1st ed. Tehran: University Art Publications. (In Persian)
- Barkpour, N., & Asadi, I. (2011). Urban management and governance. 2nd ed. Tehran: University Art Research Institute. (In Persian)
- Beall, J. (1996), "Urban Governance: Why Gender Matters", WWW.Unifem.Undp.Org.
- Bengtsson, M. (2016), How to plan and perform a qualitative study using content analysis. *NursingPlus Open*. 2. 10.1016/j.npls.2016.01.001.
- Biswas, R., Jana, A., Arya, K., & Ramamritham, K. (2019), A good governance framework for urban management. *Journal of Urban Management*, 8(2), 225-236.
- Bryant, C. (2018). Government versus Governance: structure versus process. *EchoGéo*, 43. doi:https://doi.org/10.4000/e
- Catanzaro, M. (1988), Using qualitative analytical techniques In: N. F. Woods, & M. Catanzaro (Eds.), *Nursing: research theory and practice* (pp. 437-456). St. Louis: The CV Mosby Company.
- Dadashpoor, H., Azizi, P., & Moghadasi, M. (2019), Analyzing spatial patterns, driving forces and predicting future growth scenarios for supporting sustainable urban growth: Evidence from Tabriz metropolitan area, Iran, *Sustainable Cities and Society*. https://doi.org/10.1016/j.scs.2019.101502
- Dehbarari Timuri, B. (2019). *Evaluation of good urban governance indicators in Torbat-e Jam city* (Unpublished master's thesis). Hakim Sabzevari University, Sabzevar, Iran. (In Persian)
- Denzin, N. K., & Y. S. Lincoln (1994), "Introduction: Entering the Field of Qualitative Research." In *Handbook of Qualitative Research*, edited by N. K. Denzin and Y. S. Lincoln. Thousand Oaks, CA: Sage, PP: 1-17.
- Downe-Wambolt, B. (1992), Content analysis: method, applications and issues. *Health Care for Women International*, 13, 313-321.
- Ebrahimzadeh, I., & Asadian, M. (2013). Analysis and evaluation of the feasibility of urban governance and good urban governance in Iran: A case study of Kashmar city. *Geography and Urban Planning-Regional Quarterly*, 6, 17-30. https://doi.org/10.22111/gaij.2013.1075 (In Persian)
- Ebrahimzadeh, I., & Asadian, M. (2013). Analysis and evaluation of the feasibility of urban governance and good urban governance in Iran: A case study of Kashmar city. *Geography and Urban Planning-Regional Quarterly*, 6, 17-30. (In Persian)
- Elo, S., Kääriäinen, M., Kanste, O., Pölkki, T., Utriainen, K., & Kyngäs, H. (2014),

- Qualitative content analysis: a focus on trustworthiness*. SAGE Open, 4.
- Esmaeili, A. (2012). *Examination of the sources and limitations of achieving good urban governance in Tabriz metropolis* (Unpublished master's thesis). Allameh Tabataba'i University, Tehran. (In Persian)
- Esmaeilzadeh, H. (2022). The role of good governance in sustainable tourism development: A case study of Tabriz, Bonab, and Kalibar cities, East Azerbaijan Province. *Sustainable Environmental Development*, 4(7), 173-188. <https://doi.org/10.52547/sdge.4.7.173> (In Persian)
- Etemadi, K., & Saremi, H. (2023). Sustainable tourism development in Chabahar: An approach to overcoming underdevelopment. *Armaneshahr Architecture and Urban Planning Journal*, 15(41), 197-210. <https://doi.org/10.22034/aaud.2022.303876.2545> (In Persian)
- Ghaazi Mirsaeed, S. M., Etemadi, K., & Moqiseh, R. (2022). Improving social capital in urban neighborhoods with a neighborhood-oriented planning approach (case study: Ghanat Kowsar neighborhood, District 4 of Tehran Metropolis). *Spatial Development Planning*, 9(4), 61-78. <https://doi.org/10.30473/psp.2023.63021.2583> (In Persian)
- Hamedinger, A. (2004). The changing organization of spatial planning in Vienna, *Vienna University of technology*.
- Heydarzadeh, E., Arazadeh, M., & Rafiei, E. (2023). Clarifying factors affecting the enhancement of good urban governance in Shiraz city. *Urban Sustainable Development*, 4(10), 1-15. <https://doi.org/10.22034/usd.2023.2000134.1036> (In Persian)
- Hsieh, H-F., & Sarah E. S. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *QUALITATIVE HEALTHRESEARCH* 15(9):1277-1288.
- James, M. B. (1991), Managing the Modern city, chicagog center for Governmental, *Stickles*, 32(8): 2-17.
- Jonga, W. (2012), Prioritizing Political Banditry than Good Governance: Rethinking Urban Governance in Zimbabwe, *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 2, No. 24, 117-135.
- Kai, S., Yue, C., Yongbiao, D., & Ye, Z. (2023), Urban governance: A review of intellectual structure and topic evolution, *Urban Governance*. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ugj.2023.06.001>
- Karaos, A. M. (1997), "Existing and Alternative Models of Urban Governance", UMP- Asia Occasional Papers, WWW.Findarticles.com.
- Kaufman, D. (2007), "Governance Matters VI: Aggregate and Individual Governance Indicatory 1996-2006". The World Bank.
- Kedogo, J., Sandholz, S., & Hamhaber, J. (2010), Good urban governance in Nairobi and Recife, *46th ISOCARP Congress 2010*.
- Kheynifar, H., & Moslemi, N. (2019). Principles and fundamentals of qualitative research methods, a new and practical approach. *Negah Danesh Publications*. (In Persian)
- Khosravi, S. (2016). *Evaluation of urban management alignment with good urban governance indicators (case study: Zabol city)* (Unpublished master's thesis). Hakim Sabzevari University, Sabzevar, Iran. (In Persian)
- Khosravi, S. (2016). *Evaluation of urban management alignment with good urban governance indicators (case study: Zabol city)* (master's thesis). Hakim Sabzevari University, Sabzevar, Iran. (In Persian)
- Kiosheng, y. (2013), Good Urban Governance in Southeast Asia, *Publications Environment and Urbanization ASIA*, 1(2): 131-147.
- Krippendorff, K. (1980), Content analysis: an introduction to its methodology. *Sage Publications*.
- Krippendorff, K. (2014). Content analysis: An introduction to its methodology. Translated by Naeini, H. Tehran: *Ney Publications*. (In Persian)

- Krippendorff, K. (2014). Content analysis: An introduction to its methodology. Translated by Naeini, H. Tehran: *Ney Publications*. (In Persian)
- Ladani, A., Pourahmad, A., Ziaari, K., Farhudi, R., & Zangeneh Shahraki, S. (2023). Integrated coastal zone management with a good governance approach (case study: Kish Island). *Applied Research in Geographical Sciences*, 68, 259-277.
<http://dx.doi.org/10.52547/jgs.23.68.259> (In Persian)
- Lalehpour, M. (2007). Urban governance and urban management in developing countries. *Quarterly Journal of Urban Studies*, 6(19 and 20). (In Persian)
- Lo, C. (2018). Going from Government to Governance. In: Farazmand, A. (eds) *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_3282-1
- Lohr, A., Boutenko, V., Aguiar, M., Zelt, T., Lang, N., & Joël, H. (2021), Cities of Choice: Global City Ranking. *Boston Consulting Group (BCG)*. doi:<https://www.bcg.com/publications/2021/cities-of-choice>
- Long, T., & Johnson, M. (2000), Rigour, reliability and validity in qualitative research. *Clinical Effectiveness in Nursing*, 4, 30-37.
- Luederitz, C., Lang, D. J., & Von Wehrden, H. (2013), A systematic review of guiding principles for sustainable urban neighborhood development. *Landscape and Urban Planning*, 118, 40-52.
- Macnamara, J. R. (2003), "Media Content Analysis-Its Uses, Benefits and Best Practice Methodology.", *Asia Pacific Public relation Journal*, 6(1), PP: 1-34.
- Mansourjamshid, F. (2016). *Analysis of urban management performance in Ilam with emphasis on good urban governance indicators* (master's thesis). Zabol University, Zabol, Iran. (In Persian)
- Mapira, J. (2011), Urban Governance and Mismanagement: an Environmental Crisis in Zimbabwe, *Journal of Sustainable Development in Africa*, Volume 13, No.6.
- Maramura, T.C. (2022), Dissecting the role of good governance in enhancing service delivery: A case of mnquma municipality. *Academy of Strategic Management Journal*, 21(3), 1-12.
- Mathur, K. (2020). From government to governance: A brief survey of the Indian experience (6th Edition). *National Book Trust*.
- Mckinlay, p. (1999), "Globalization, Subsidiarity and Enabling the Governance of Our Communities", www.mdl.co.nz.
- Mehta, D. (1998), "Some Attributes of Good Governance and Cities, Urban Governance: Lessons from Best practices in Asia", *UMP- Asia Occasional Paper*, No. 40.
- Meyer, N., & Auriacombe, C. (2019), Good urban governance and city resilience: An afrocentric approach to sustainable development. *Sustainability*, 11(19), 5514.
- Moghimian, S. M. (2009). E-Government and good governance. *Atre Nour Publications*. (In Persian)
- Morse, J. M., & Richards, L. (2002), *Read me first for a user's guide to qualitative*.
- Mouratidis, K. (2021). Urban planning and quality of life: A review of pathways linking the built environment to subjective well-being. *Cities*, 111. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cities.2021.103229>.
- Nag, N. S. (2018). Government, Governance and Good Governance. *Indian Journal of Public Administration*, 64(1), 122-130. <https://doi.org/10.1177/0019556117735448>
- Nallathiga, R. (2008), *Metropolitan Urban Governance Approaches and Models: Some Implications for Indian Cities Centre for Good Governance*, 1-17.
- Nobari, N., & Rahimi, M. (2010). Good urban governance (an undeniable necessity). *Center for Studies and Urban Planning, Tehran, Urban Knowledge*, 11. (In Persian)

- Parhizkar, A., & Kazemian, G. (2005). The approach to urban governance and its necessity in metropolitan management in Tehran. *Economic Research*, 16, 29-50. (In Persian)
- Patton, M. Q. (2002), Qualitative, research & evaluation methods. Thousand Oaks, California: Sage publications Inc.
- Rahnamai, M. T., & Keshavarz, M. (2010). Examination of the good governance model and the role of the government in managing and administering city affairs in Iran. *Quarterly Journal of Geography and Regional Planning*, 1, 23-56. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.25383930.1389.1.1.2.6> (In Persian)
- Roberts, S.M. (2007), "Good Governance in the Pacific?" *Geoforum Journal.S.pdf*.
- Salehi, R. (2013). *Measuring and analyzing the relationship between urban social capital and urban governance (case study: Nasimshahr city)* (master's thesis). Shahid Chamran University, Ahvaz, Iran. (In Persian)
- Sharifian-Sani, M. (2001). Social capital: Core concepts and theoretical framework. *Quarterly Journal of Social Welfare*, 2, 5-18. (In Persian)
- Sharifzadegan, M. H., & Nedaei Toosi, S. (2015). Qualitative research methods in development planning with emphasis on urban and regional planning. *Shahid Beheshti University Publications*. (In Persian)
- Sheydayi, A., & Dadashpoor, H. (2023), Conducting qualitative content analysis in urban planning research and urban studies. *Habitat International*. 10.1016/j.habitatint.2023.102878.
- Shia, I. (2003). The necessity of urban management transformation in Iran. *Journal of Geography and Development*, 1, 37-62. <https://doi.org/10.22111/gdij.2003.3640> (In Persian)
- Shokoi, H. (1995). New perspectives in urban geography. 1st ed. Tehran: Sima Publications. (In Persian)
- Shokouhi, M. A., Rahnama, M. R., & Gohari Qasempour, N. (2014). Comparative study of good urban governance indicators in Iranian metropolises. *6th Conference on Urban Planning and Management with Emphasis on Islamic City Components*, 1-20. (In Persian)
- Shokouhi, M. A., Rahnama, M. R., & Gohari Qasempour, N. (2014). Comparative study of good urban governance indicators in Iranian metropolises. *6th Conference on Urban Planning and Management with Emphasis on Islamic City Components*, 1-20. (In Persian)
- Silverman, D. (2001), Interpreting qualitative data methods for analyzing talk, text and interaction. Thousand Oaks, California: Sage publications Inc.
- Singleton Jr., R. A., & Straits, B.C. (1999), Approaches to Social Research, third ed. Oxford University Press, New York.
- Srinivas, H. (1996a), "Urban Environmental Governance", WWW.Soc.Titech.Ac.Jp.
- Statistical Center of Iran. (2016). *Statistical yearbook of Semnan Province*. Statistical Center of Iran. (In Persian)
- Stewart, K. (2006), Designing good urban governance indicators: The importance of citizen participation and its evaluation in Greater Vancouver. *Cities*, 23(3), 196-204.
- Taghipour, A. A., Mashaiehi, A., & Jafari, G. (2020). Analysis of social capital in improving urban good governance indicators (case study: Semnan city). *Quarterly Journal of Urban and Regional Development Planning*, 3(6), 145-168. <https://doi.org/10.22054/urdp.2020.48511.1167> (In Persian)
- Telelew, M. (2022), The practice and challenges of good governance for urban land management: the case of Adama town, Ethiopia [Master's thesis, Hawassa university]. *School of governance and development studies*.
- Torabi, A. (2004). Sustainable urban management through good governance. *Municipalities Journal*, 69, 6-17. (In Persian)

- Tosics, I. (2011), Governance challenges and models for the cities of tomorrow, Metropolitan Research Institute, Budapest, 1-42.
- UN (2000), "Governance, participation and partnerships", UN. Org.
- UN HABITAT, (2022), Envisaging the Future of Cities. World Cities Report. First published by United Nations Human Settlements Programme (UN-Habitat). <https://unhabitat.org/world-cities-report-2022-envisaging-the-future-of-cities>.
- Un. Nations. (2016), The World's cities in 2016 – data booklet. Department of Economics & Social Affairs.
- UNDP (1997), *Good Governance and Sustainable Human Development: A UNDP Policy Document* New York.
- Weber, R. (1990), Basic content analysis. SAGE Publications, Inc., <https://doi.org/10.4135/9781412983488>.
- Weiss, G. T. (2000), Governance, good governance and global governance: conceptual and actual challenges. *Third world quarterly*, 21(5): 795-814.
- Woods, N. (2000), "The Challenge of Good Governance for the IMF and the World bank themselves". *World Development Journal*.
- World Bank Group. (2023). Urban Development. Overview. <https://www.worldbank.org/en/topic/urbandevelopment/overview>.

