

Research Article

doi: [10.71633/jshsp.2025.1031815](https://doi.org/10.71633/jshsp.2025.1031815)

Evaluating and Measuring the Impact of Competent Urban Governance on the Level of Satisfaction of Citizens with the Performance of the Municipality (Study Case: Lushan City)

Ali Akbar Salaripour^{1*}, Mitra Parsaian² & Milad Babaei Eliasi³

1. Assistant Professor, Department of Urban Planning, Guilan University, Rasht, Iran

2. Ph.D Student, Department of Urban Planning, Qazvin Branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran

3. M.A Student of Urban Planning, Department of Urban Planning, Guilan University, Rasht, Iran

* Corresponding author: Email: salaripour@guilan.ac.ir

Receive Date: 11 December 2022

Accept Date: 29 December 2023

ABSTRACT

Introduction: One of the important approaches that have been presented in recent decades to improve the state of urban management is the "good urban governance" approach. Good urban governance is considered as an approach of the decision-making system and administration of urban affairs, and the municipal institution can be one of the best mechanisms to realize good urban governance. Therefore, we can hope to solve the structural and functional problems of cities.

Research Aim: In this research, the analysis of citizens' satisfaction with the performance of the Lushan City Municipality falls under the umbrella of good urban governance.

Methodology: In terms of the purpose, this research is part of applied research, and in terms of its nature and method, it is part of descriptive-analytical research. The statistical population of the research is made up of all residents over 15 years of age in Lushan city, and the sample number was calculated as 373 people using Cochran's formula. The method of data collection was document-library materials (books, articles and theses) and field observations (questionnaire). SPSS and Smart PLS software were used to analyze the data from the questionnaire.

Studied Area: The area studied in this research is Lushan city as one of the cities of Rudbar city in Gilan province.

Results: The results indicate that the citizens of Lushani are not very satisfied with the performance of urban management, especially the municipality of this city, so it is necessary to take action according to the data obtained from this research as well as the solutions presented in order to satisfy the citizens.

Results: The results indicate that the citizens of Lushani are not very satisfied with the performance of urban management, especially the municipality of this city, so it is necessary to take action according to the data obtained from this research as well as the solutions presented in order to satisfy the citizens. Specifically, the findings indicate that the validity variable extracted by the standard indicators of previous studies' questionnaires has construct validity. This means that the factor load of variables of efficiency and effectiveness (0/995), transparency (0/927), responsibility (0/894), justice and equality (0/847), central consensus (0/799), participation (0/798), rule of law (0/756) and accountability (0/621), in the present study, has appropriate validity and reliability and is able to measure the subject of governance. On the other hand, the research hypothesis shows that there is always a significant negative relationship between governance and the level of citizens' dissatisfaction with the performance of the municipality. Also, the path coefficient of this hypothesis is 0/178, which is confirmed with a significance level of 0/03. This means that the higher the increase in governance indicators, the lower the level of citizens' dissatisfaction with the performance of the municipality.

Conclusion: The results indicate that the citizens of Loushani are not very satisfied with the performance of urban management, especially the municipality of this city. Therefore, it is necessary to take action based on the data obtained from this research and the solutions provided to satisfy the citizens.

KEYWORDS: Good Governance, Municipal Performance, Structural Equations, Lushan City



فصلنامه علمی مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی
دوره ۱۹، شماره ۳ (پیاپی ۶۸)، پاییز ۱۴۰۳
شاپای چاپی ۰۵۹۶۸-۲۵۳۸ شاپای الکترونیکی ۰۵۹۵۵-۲۵۳۸
<http://jshsp.iaurasht.ac.ir>
صص. ۲۱۱-۱۹۷

doi: 10.71633/jshsp.2025.1031815

مقاله پژوهشی

ارزیابی و سنجش تاثیر حکمروایی شایسته شهری بر میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر لوشان)

علی اکبر سالاری پور^{۱*}، میترا پارسائیان^۲ و میلاد بابایی الیاسی^۳

۱. استادیار گروه شهرسازی، دانشگاه گیلان، رشت، ایران

۲. دانشجوی دکتری، گروه شهرسازی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران

۳. دانش آموخته کارشناسی ارشد، گروه شهرسازی، دانشگاه گیلان، رشت، ایران

*نویسنده مسئول: Email: aripour@guilan.ac.ir

تاریخ دریافت: ۲۰ آذر ۱۴۰۱

تاریخ پذیرش: ۱۸ دی ۱۴۰۱

چکیده

مقدمه: یکی از رویکردهای مهمی که در دهه‌های اخیر برای بهبود وضعیت مدیریت شهری ارائه شده است رویکرد «حکمروایی خوب شهری» می‌باشد. حکمروایی خوب شهری به عنوان رویکردی از نظام تصمیم‌گیری و اداره امور شهری تلقی می‌شود و نهاد شهرداری می‌تواند یکی از بهترین سازوکارها، برای تحقق حکمرانی خوب شهری باشد. از این رو می‌توان امیدوار به حل مشکلات و معضلات ساختاری و کارکردی شهرها شد.

هدف پژوهش: در این تحقیق، تحلیل میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر لوشان زیر چتر حکمروایی شایسته شهری است.

روش‌شناسی تحقیق: این پژوهش از نظر هدف جزء تحقیقات کاربردی و از نظر ماهیت و روش جزء پژوهش‌های توصیفی - تحلیلی به شمار می‌رود. جامعه آماری پژوهش را کلیه ساکنین بالای ۱۵ سال شهر لوشان تشکیل داده‌اند که تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۷۳ نفر محاسبه شد. شیوه گردآوری داده‌ها مطالب اسنادی - کتابخانه‌ای (کتاب، مقاله و پایان‌نامه) و برداشت‌های میدانی (پرسش‌نامه) بوده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه از نرم افزارهای SPSS و Smart PLS استفاده شده است.

قلمرو جغرافیایی پژوهش: محدوده مورد مطالعه در این تحقیق، شهر لوشان به عنوان یکی از شهرهای شهرستان رودبار در استان گیلان است.

یافته‌ها: یافته‌ها حاکی از آن است که شهروندان لوشانی رضایت‌چندانی از عملکرد مدیریت شهری به خصوص شهرداری این شهر ندارند بنابراین لازم است باتوجه به داده‌های حاصل از این پژوهش و همچنین راهکارهای ارائه شده در جهت جلب رضایت شهروندان اقدام به عمل آید. به صورت مشخص یافته‌ها بیانگر این نکته می‌باشند که متغیر حکمروایی که توسط شاخص‌های استاندارد پرسشنامه‌های مطالعات پیشین استخراج شده است دارای روایی سازه می‌باشند. بدین معنی که بار عاملی متغیرهای کارایی و اثر بخشی (۰/۹۹۵)، شفافیت (۰/۹۲۷)، مسئولیت‌پذیری (۰/۸۹۴)، عدالت و برابری (۰/۸۴۷)، اجماع محوری (۰/۷۹۹)، مشارکت (۰/۷۹۸)، قانون‌مداری (۰/۷۵۶) و پاسخگویی (۰/۶۲۱)، در مطالعه حاضر دارای روایی و پایایی مناسب بوده و قادر است میثت حکمروایی را اندازه‌گیری نماید. از سویی فرضیه تحقیق نشان می‌دهد که همواره رابطه معنی‌دار منفی میان حکمروایی و میزان ناراضی‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری وجود دارد. همچنین ضریب مسیر این فرضیه ۰/۱۷۸ می‌باشد که با سطح معنی‌داری ۰/۰۳ مورد تأیید قرار می‌گیرد. بدین معنا که هر چه میزان افزایش شاخص‌های حکمروایی بیشتر باشد میزان عدم رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری کاهش می‌یابد.

نتایج: نتایج حاکی از آن است که شهروندان لوشانی رضایت‌چندانی از عملکرد مدیریت شهری به خصوص شهرداری این شهر ندارند بنابراین لازم است باتوجه به داده‌های حاصل از این پژوهش و همچنین راهکارهای ارائه شده در جهت جلب رضایت شهروندان اقدام به عمل آید.

کلیدواژه‌ها: حکمروایی خوب، عملکرد شهرداری، معادلات ساختاری، شهر لوشان

مقدمه

قلمروهای کیفیت زندگی مجموعاً تمامی تجارب زندگی افراد را در بر می‌گیرد و بسیاری از مطالعات، جوهر اصلی کیفیت زندگی را تامين و ارضای همزمان نیازهای مادی و معنوی انسان می‌دانند (Amiri Mikal et al., 2022). امروزه شهرهای جهان بیش از هر زمان دیگری تبدیل به مناطقی از انباشت جمعیت شده‌اند. پیش‌بینی‌های جمعیتی نشان می‌دهند که شهرنشینی به سرعت در حال گسترش است (Admiraal & Cornaro, 2019). به طوری که در کمتر از ۱۰۰ سال، مقدار جمعیت شهرنشینی از ۱۵ درصد به ۵۵ درصد رسیده است و انتظار می‌رود تا سال ۲۰۵۰ این مقدار به ۶۶ درصد برسد (United Nations, 2014). به همین جهت با افزایش سریع جمعیت شهری در کشورهای مختلف از جمله در کشورهای در حال توسعه، مشکلات فراوانی را برای سیاست‌گذاران، مسئولین و به خصوص مدیران و متصدیان بدنه سیستم شهری به وجود آورده است (Abdi et al., 2019). از این رو می‌توان شهرنشینی را یک پدیده جهانی پنداشت که به طور چشم‌گیری در قرن اخیر گسترش یافته است (Kananpur et al., 2021).

این روند افزایش جمعیت شهرنشینی در ایران طی چند دهه اخیر، مشکلات و پیامدهای منفی بسیاری به همراه داشته است (Kaviani et al., 2017:22)؛ که از جمله پیامد آن می‌توان به افزایش میزان جمعیت شهری از ۳۱/۴ درصد در سال ۱۳۳۵، به ۷۴ درصد در سال ۱۳۹۵ و افزایش شمار شهرها از ۲۰۱ شهر به ۱۰۱۲ شهر طی همین مدت اشاره کرد (Shahoseini et al., 2020:233). از طرف دیگر این افزایش جمعیت شهرنشینی باعث بروز مشکلات زیست محیطی، گسترش فقر شهری و اسکان غیررسمی، مشکلات زیرساختی از جمله آب، مسکن و نابرابری‌های اجتماعی - اقتصادی متعددی شده (Habibi & Mahbubi, 2019:48)، که این خود چالش عمده‌ای برای مدیریت شهری محسوب می‌شود (Abdi et al., 2019). برای رفع این مشکلات و چالش‌ها در سیستم مدیریت شهری نوین، الگوهای متعددی مطرح شده که یکی از مهم‌ترین این الگوها، الگوی حکمروایی خوب شهری است که از دهه ۱۹۸۰ به بعد در ادبیات توسعه مطرح گشته و به عنوان مدل غالب در مدیریت شهری شناخته می‌شود (Ziyari et al., 2013:70)، و از مطرح‌ترین رویکردها در این زمینه به شمار می‌رود. در حال حاضر این رویکرد تنها راه خروج از بن‌بست، فقر و توسعه نیافتگی شهرها محسوب می‌شود و مدیریت شهری چاره‌ای جز اجرای آن ندارد (Movahed et al., 2013). در این الگو تلاش می‌شود با تعامل بین کنشگران مختلف شهری، مدیریت امور به نحو مطلوب شکل بگیرد تا همه بازیگران و شهروندان دارای نقش فعال در روند تصمیم‌گیری‌ها شوند. به طور کلی، مسائل محیط زیستی نیز در عصر حاضر با پیچیدگی‌های مختلفی روبرو است که حل مسائل و مشکلات ناشی از محیط زیست شهری صرفاً با تکیه بر تفکرات مهندسی و تغییر در کالبد شهری قابل انجام نیست و در این بین رویکرد حکمروایی شایسته راهکارهای مختلفی را با تکیه بر مسئولیت‌پذیری مدیران و شهروندان و افزایش تعامل بین بخش دولتی، خصوصی و عمومی برای حل مشکلات محیط زیست شهری خارج از چهارچوب‌های سنتی را ارائه می‌دهد (Hataminejad et al., 2024).

حکمروایی شهری موجب می‌شود در عرصه تصمیم‌گیری‌های شهری، حداکثر استفاده بهینه از ظرفیت‌ها صورت گرفته و حل مشکلات، کارآتر و مؤثرتر شده و در نهایت محیط شهری راحت، مطلوب و مناسب برای همه شهروندان به وجود آید. ضرورت توجه به این رویکرد، برای این که یک جامعه در فرآیند مدیریت امور موفق‌تر عمل کند، نیاز است تا فرآیند تصمیم‌گیری‌ها، تعیین اهداف و اقدامات با همکاری بازیگران کلیدی انجام شود. مشارکت فعال توسط این بازیگران در تعیین موفقیت یا شکست هر تصمیم بسیار مهم است. در نهایت، هدایت و توانمند ساختن اجتماعات محلی و بهره‌گیری از توان و ظرفیت‌های آن‌ها یک بنیه قوی برای تصمیم‌گیری‌ها به وجود می‌آورد و موجب ارتقاء کارایی طرح‌ها و تصمیمات می‌گردد (Tavakoli Nia et al., 2021). توزیع عادلانه ثمرات توسعه در میان اکثریت جمعیت از خصایص مهم اقتصادی پویا و سالم می‌باشد و عدالت اجتماعی از جذابترین شعارهای مکاتب بشری در طول تاریخ بوده است. در دهه‌های اخیر یکی از مهم‌ترین موضوعاتی است که دانشمندان علوم اجتماعی به آن توجه دارند (Poureisa Chafjiri et al., 2022).

در حکمروایی شهری، نقش اصلی اجرایی شهر بر عهده شهرداری‌ها است و قدرت آن‌ها متکی بر آرای مستقیم یا غیرمستقیم مردم خواهد بود. به طوری که مشارکت مردم در اداره ساماندهی شهر و اقدام‌های اجرایی، اساس حاکمیت شایسته شهری به شمار می‌آید. بنابراین ضروری است که رضایت مردم به‌عنوان ستون و پایه اصلی حاکمیت خوب شهری از سوی شهرداری‌ها جلب شود (Habibi & Mahbubi, 2019). به عبارت دیگر، دولت مهم‌ترین نقش را در ساختار حکمروایی زمین بازی می‌کند و بر راهبرد مداخله تاثیر مستقیم دارد. در کشورهای در حال توسعه و از جمله ایران، با توجه به انبوهی و پیچیدگی مشکلات مدیریت زمین

شهری به کارگیری اصول حکمروایی زمین ضرورت انکارناپذیر حال و چشم انداز آینده مدیریت زمین است (Vaziri Nasirabad et al., 2022)

مساله اصلی آن است که در فرایند حکمرانی خوب و تمرکززدایی در بیشتر موارد تنها بر انتقال وظایف و مسئولیت‌های دولت مرکزی به شهرها تاکید می‌شود و منابع مالی و غیرمالی لازم برای انجام آن‌ها وجود ندارد. بنابراین حتی اگر تمرکززدایی، تصمیمگیری را به مردم نزدیکتر کرده باشد، مدیران شهرها و استانها اغلب با مسئولیت بیشتری مواجه هستند (Vakileyan et al., 2024) از این جهت پرداختن به شهرداری به‌عنوان سازمان محلی در جهت حکمرانی خوب شهری الزامی می‌باشد (Shams alldini et al., 2017). از سوی دیگر بحث پیرامون حکمرانی خوب شهری در ایران مدت زیادی نیست که وارد ادبیات مدیریتی شده و بیشتر این بررسی‌ها در زمینه ترجمه متون مختلف صورت گرفته است (Abdi et al., 2019). از این رو با توجه به این که اکثر شهرهای کشور با رشد شهرنشینی و تغییرات کالبدی در طی دهه‌های گذشته، روبه‌رو بوده‌اند بنابراین با مشکلات زیادی مواجه هستند که به نظر می‌رسد ریشه بسیاری از این مشکلات در زمینه مدیریت شهری باشد. لذا شهر لوشان از این قاعده مستثنی نبوده و نیازمند سیستم مدیریت جدید و پویاتری است، تا بتواند میزان اثرگذاری خود را در شهر افزایش دهد. بر این اساس هدف این مقاله «سنجش میزان رضایت‌مندی شهروندان لوشانی از عملکرد شهرداری زیر چتر حکمروایی شایسته‌ی شهری» است تا بتواند زمینه مناسبی برای رفع مشکلات و موانع در این شهر فراهم آورد و به دنبال پاسخ‌گویی به این سوال نیز می‌باشد: نقش شاخص‌های حکمروایی خوب بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری لوشان چگونه است؟

در سال‌های اخیر طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها با استفاده از رویکرد حکمروایی خوب شهری مورد توجه مسئولین، مدیران شهری و حکومت‌های محلی کشورهای مختلف جهان، اعم از کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه و همچنین کشورهایی با نظام سیاسی و اداری مختلف قرار گرفته است. لذا در این بخش به چند نمونه از این تجارب در جهان و ایران به طور خلاصه اشاره می‌شود: توکلی‌نیا و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان تحلیل جایگاه حکمروایی خوب در عملکرد مدیریت شهری شهر بابل به این نتایج رسیدند که شاخص‌های حکمروایی در عملکرد مدیریت شهری بابل در سطح نامطلوبی قرار دارد و الگوی حکمروایی خوب در عملکرد مدیریت شهری شکل نگرفته است. حسینی (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان سنجش میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمرانی شهری منطقه ۵ شهرداری تهران به این نتیجه رسید که بین مشارکت شهروندان و الگوی حکمرانی شهری رابطه معناداری وجود دارد. بدین معنا که اگر مسئولان شهری براساس الگوی حکمرانی رفتار نمایند زمینه‌های لازم را برای مشارکت شهروندان فراهم کرده و به تبع آن رفاه عمومی افزایش خواهد یافت. حبیبی و محبوبی (۱۳۹۸) در تبیین رابطه حکمروایی خوب شهری و رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر دوگنبدان به این نتیجه رسیدند که هرچه میزان و سهم شاخص‌های حکمروایی شهری افزایش یابد، سطح رضایت‌مندی مردم نیز افزایش می‌یابد. بنابراین نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که دو متغیر حکمروایی خوب شهری و رضایت‌مندی با یکدیگر رابطه معناداری دارند. عبدی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری با رویکرد حکمروایی خوب شهری در شهر کیاسر به این نتایج رسیدند که از میان شاخص‌های خوب در پژوهش حاضر، شاخص پاسخده بودن با ضریب ۰/۹۱۷ بیشترین تاثیر و شاخص مشارکت با ضریب ۰/۷۴۳ کمترین تاثیرگذاری را در حکمروایی خوب شهری در شهر کیاسر داشته است. کارکابا و همکاران (۲۰۲۲) در تحقیق خود به بررسی تأثیر حکمرانی در سطح شهرداری‌های کشور اسپانیا پرداخته‌اند. شاخص‌های تعریف شده در این پژوهش پاسخگویی، کارایی دولت و کنترل فساد است و نتایج، تاثیر مثبت و سریع کارایی دولت در حکمرانی خوب و ایجاد حس رضایت‌مندی شهروندان را بیان می‌دارد. در مقابل، رابطه معناداری بین پاسخگویی که به عنوان شاخصی از شفافیت درک می‌شود، در ایجاد حس رضایت شهروندان به دست نیامد. قوس فرهان (۲۰۲۰) در مقاله خود تحت عنوان ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها در چارچوب معیارهای حکومت داری خوب (مطالعه موردی: شهرداری هرات افغانستان) از هشت معیار حکمرانی خوب استفاده کرده بود که شاخص کارایی و اثربخشی بالاترین میانگین با امتیاز ۲/۷۰ و شاخص شفافیت کمترین میانگین با امتیاز ۱/۹۸ را به خود اختصاص داده است. در این تحقیق که از آزمون رتبه بندی فریدمن استفاده شده بود نتایج تحقیق نشان داد که عملکرد شهرداری شهر هرات در چارچوب معیارهای حکومت داری خوب از دیدگاه شهروندان شهر هرات رضایت بخش نیست. ابوهای مرتو و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان شیوه‌ها و چالش‌های حکمرانی خوب در اتیوپی: نمونه موردی شهرداری شهر هاواسا اتیوپی به این نتایج رسیدند که مقامات و کارکنان اداری شهرداری شهر هاواسا در روند ارائه خدمات، کمتر از پاسخگویی و شفافیت در عملکرد خود برخوردار هستند. ایجاد چارچوب و سازوکار نهادی برای پیگیری اجرای حکمرانی خوب در

نهاد شهرداری ضروری می‌باشد و مهم‌ترین عامل مبارزه با فساد است که این امر می‌تواند شهرداری را در مسیر پیشروی خود برای دستیابی به حکمرانی خوب هدایت کند.

با بررسی ادبیات نظری و مطالعات تجربی انجام شده در حوزه رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری، در می‌یابیم که بیشتر این تحقیقات و مطالعات، گویای این واقعیت است که شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری‌ها رضایت چندانی ندارند بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که نظام اداره شهرها به خصوص در ایران مبتنی بر الگوی حکومت شهری است نه حکمروایی شهری. همچنین بیشتر مطالعات انجام شده در این حوزه، در کلان شهرها و شهرهای میانی صورت گرفته به همین منظور یک خلاء مطالعاتی در محیط‌های کوچک با سابقه روستایی احساس می‌شد که پژوهش حاضر به همین منظور به تحلیل رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری با تاکید بر حکمروایی شایسته شهری در شهر لوشان به عنوان یک شهر کوچک اندام پرداخته است. همچنین در اکثر پژوهش‌های قبلی صورت گرفته، محققین برای تحلیل کار خود از نرم افزار اس پی اس و تکنیک‌های فریدمن و تی تک نمونه‌ای بهره گرفته‌اند در حالی که در پژوهش حاضر علاوه بر استفاده از نرم‌افزار SPSS، از مدل معادلات ساختاری در نرم‌افزار Smart PLS نیز بهره گرفته شده است. از این رو می‌توان تفاوت پژوهش حاضر با پژوهش‌های پیشین را در انتخاب محدوده مطالعاتی و روش تحلیل آن بیان کرد به علاوه، نارضایتی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری و در رأس آن نهاد شهرداری در شهر لوشان، ضرورت این پژوهش را باعث شده است.

شهرداری یکی از نهادهای جامعه‌ی مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزء و ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود. شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است، که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان پذیر است نمایان می‌گردد. در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره‌ی امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه‌ی کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده‌ی شهر و اطراف آن به وجود آمده و وظیفه‌ی آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان است (Abdi et al., 2019:144). در این راستا شهرداری جهت برآوردن نیازهای شهروندان و پاسخگویی به دغدغه‌های آن‌ها، به طور چشم‌گیری تحت فشار قرار گرفته، از این رو سنجش میزان رضایت‌مندی شهروندان موضوع بسیار مهمی می‌باشد (Monfard & Parizadi, 2021:105). به طور کلی می‌توان گفت که رضایت‌مندی جامعه شهری از کارکردهای شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرایند کارهایی است که باعث بهبود کیفیت مدیریت جامعه شهری و افزایش کارایی آن می‌شود (Sheikh Mohammadi & Tult Zowar, 2005). به همین جهت رضایت‌مندی شهروندان شرط اصلی موفقیت مدیریت شهری است و ضامن موفقیت عملکرد مدیریت شهری افزایش میزان رضایت‌مندی شهروندان می‌باشد (Arbabi Sabzevari & Adibi Fatah, 2021). در نتیجه می‌توان ادعا نمود که افزایش رضایت‌مندی شهروندان، ضمن افزایش اعتماد و مشارکت عمومی، همگرایی جامعه و اقتدار ملی را سبب می‌گردد (Motamedi et al., 2019).

مبحث حکمروایی خوب شهری، که از دهه ۱۹۸۰ وارد ادبیات توسعه پایدار شده، از جمله موضوعاتی است که مورد توجه بسیاری از محققان شهری قرار گرفته است (Haus et al., 2004). در اواخر دهه ۱۹۸۰ با افزایش شدید فقر و نابرابری‌های اجتماعی، که این خود از پیامدهای ناکارآمدی دولت محسوب می‌شد باعث گردید تا بانک جهانی به عنوان اولین نهاد و سازمان بین المللی‌ای که مفهوم حکمروایی خوب را به کار گرفت، به این موضوع بپردازد که مسئله حکمرانی یعنی شیوه مدیریت و اداره کشور یا رابطه شهروندان با حکومت کنندگان، کلید واژه مهمی برای توسعه پایدار است (Safaipour et al., 2013:119). این نهاد بین المللی در سال ۱۹۸۹ درباره‌ی ناکارآمدی دولت‌های جنوب صحرای آفریقا در زمینه‌های مختلف، خصوصاً مباحث اقتصادی، در طی گزارشی عامل ارتقاء و بهبود شرایط سیاسی و اقتصادی این کشورها را بکارگیری حکمروایی خوب عنوان کرده است (Maleki et al., 2018:3 ; Demmers et al., 2004:3). از این رو می‌توان بیان کرد که حکمروایی خوب با مردم سالاری و توسعه اقتصادی - اجتماعی ارتباط مستقیم و تنگاتنگ دارد و امروزه بحث اصلی در گفتمان توسعه به حساب می‌آید (Maleki et al., 2018). برایان مک لاین اولین بار نظریه حکمروایی خوب را در سال ۱۹۷۳ ارائه داد که بیانگر فرآیندی بود هم حکومت و هم جامعه را در بر می‌گرفت؛ پس از او نیز مک کینلی و اتکینسن هم این بحث را ارائه کردند (Golchini et al., 2021:81-82). در همین راستا، کارلیک حکمروایی خوب را شیوه مدیریت کارآمد امور عمومی، از طریق برپایی حاکمیت و قواعدی مبتنی بر ارزش‌های اجتماعی افراد و گروه‌ها می‌داند (Rostaie et al., 2018:132 ; Plumtre & Graham, 1999:2). بنابراین با توجه به اهمیت این موضوع، مفهوم حکمروایی خوب به وسیله نهادهای دولتها، متولیان امور شهری و مردم و با تاکید بر تجارب و علاقه هر یک از

گروه‌های نامبرده به صورت گوناگونی تعریف می‌شود (Maleki et al., 2018). حکمرانی خوب مطابق تعریف برنامه عمران سازمان ملل به عنوان اداره امور عمومی با تاکید بر حاکمیت قانون، سازمان قضایی کارآمد و عادلانه که با مشارکت بالای مردم در اداره امور حکومت همراه است (Moradi, 2014). حکمروایی خوب شهری همواره بر این موضوع تاکید دارد که تمامی اقشار جامعه فارغ از سن و جنسیت دارای حقوق شهروندی اولیه؛ شامل مسکن، امنیت، آب سالم، سلامتی و بهداشت عمومی، محیط آرام و پاکیزه، امنیت غذایی، آموزش و... می‌باشند (Lang, 2010:45)؛ در مرحله پیشرفته‌تر، این موضوع به دنبال شکوفایی استعدادهای فردی و اجتماعی جهت دستیابی به موارد شرح داده شده در بالاترین سطح خود است (Zandie, 2016). از این رو جامع‌ترین تعریف از این اصطلاح را اتحادیه اروپا با توضیح نحوه چگونگی تبدیل شدن حکمروایی به حکمروایی خوب، ارائه می‌دهد: حکمروایی مربوط است به توانایی دولت در خدمت به شهروندان (Akbari & Haqshenas, 2013:6)، یعنی هدایت و مدیریت صحیح و کارآمد جامعه در چارچوب فرمان‌روایی قانون‌مدار، تصمیم‌گیری عاقلانه و عادلانه همراه با پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، مشارکت اقشار جامعه و راهبردهایی از این قبیل می‌باشد (Maleki et al., 2018). در مجموع حکمروایی خوب شهری شامل نحوه فرآیند مدیریت شهری است که در برگزیده تعامل مناسب سه بخش تشکیل دهنده جامعه، یعنی بخش‌های دولتی، خصوصی و مدنی برای دستیابی به هدف شهر سالم با کیفیت زندگی بالا همراه با توسعه پایدار است (Shams & Hashemi, 2019). اما هدف از حکمرانی خوب شهری تقویت فرایند توسعه شهری است به گونه‌ای که در جامعه، زمینه و محیط مناسبی برای زندگی راحت و کارآمد شهروندان، به تناسب ویژگی‌های اجتماعی و اقتصادی آنان فراهم شود. اهداف کلان حکمرانی خوب شهری را می‌توان به این صورت بیان کرد: الف) باز ساخت جامعه مدنی برای تقویت و اعتلای بیشتر سازمان‌ها، نهادها و جوامع محلی؛ ب) کاهش فقر و جدایی‌گزینی‌های اجتماعی، قومی و فرهنگی در شهرها؛ ج) افزایش مشارکت و مداخله افراد و صاحبان منافع در فرایندهای سیاسی درون شهرها (Khosravi et al., 2020:251).

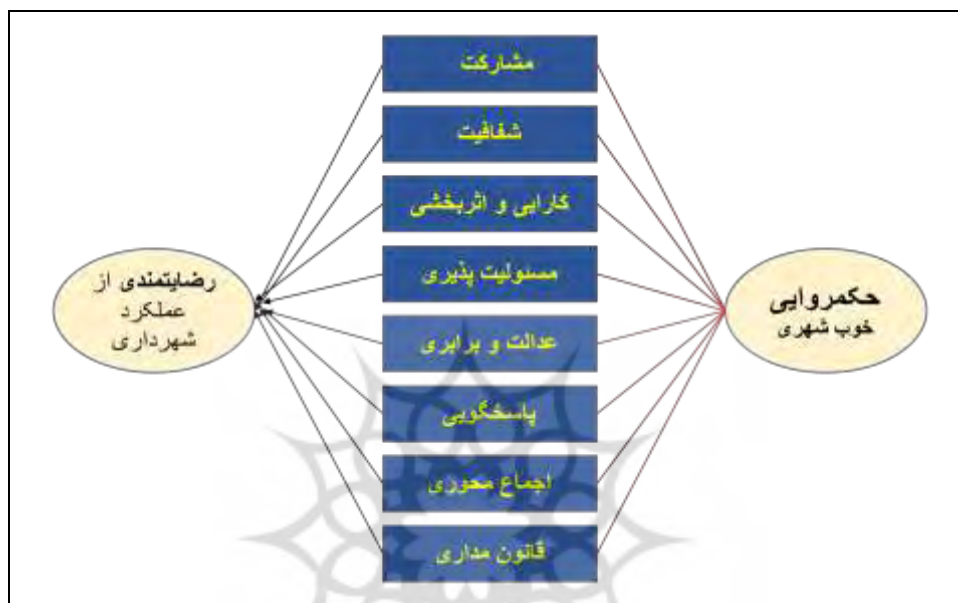
شاخص‌های حکمروایی مانند مفهوم آن با تغییرها و تعریف‌های گوناگون از طرف نویسندگان، سازمان‌های بین‌المللی و صاحب‌نظران مختلف همراه بوده است. در دومین گردهمایی سازمان ملل متحد ویژگی‌هایی همچون: فراگیر بودن، پاسخگویی به نیازها، تعامل با شهروندان و قانون‌مداری به عنوان شاخص‌های حکمرانی خوب در عرصه سکونتگاه‌های انسانی مطرح شده‌اند (Maleki et al., 2018). در کتاب سفید اتحادیه اروپا پنج اصل را برای حکمروایی خوب مشخص کرده: گشادگی و بی‌پردگی، مشارکت، پاسخ‌گویی، کارایی و همبستگی. اشترن معیارهای سنجش حکمروایی خوب را به این شرح بر می‌شمارد: پاسخ‌گویی و محاسبه‌پذیری، شفافیت، قانون‌مندی انتخاب رهبران سیاسی و وجود ساختارهای قانونی برای پشتیبانی شهروندان در مقابل اقدامات استبدادی (European Commission, 2001:4). به طور کلی از برآیند نظرات مختلفی که در مورد شاخص‌های حکمروایی خوب شهری توسط صاحب‌نظران و سازمان‌ها بیان شد، در جدول (۱) به صورت خلاصه آورده شده است.

جدول ۱. اصول حکمروایی شایسته از دیدگاه سازمان‌های جهانی و نظریه پردازان

شاخص دیدگاه‌ها	مشارکت	پاسخگویی	کارایی و اثربخشی	شفافیت	مسئولیت‌پذیری	قانون‌مندی	عدالت	مشروعیت	توافق جمعی	امنیت
برنامه توسعه سازمان ملل	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
جان فریدمن	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
بانک جهانی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
مرکز اسکان بشر سازمان ملل متحد	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
معاون واحد عملیاتی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
دینیش ماتا	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
موریتا ساجیکو، زاله داروود	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
سان فنگ کام	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
دیوید جی. ای. داگلاس	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
برنامه اسکان بشر سازمان ملل متحد	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
دانیل کافمن، ارت کرای، پاپلوزید، لوتنون	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
تیلور، ویس، موییس، تیسدل	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

Source: Maleki et al, 2018

مشاهده می‌شود که محققان و مراکز علمی مختلف هر کدام ویژگی‌های خاصی را برای حکمروایی خوب شهری در نظر گرفته‌اند؛ از این رو در این تحقیق برای سنجش عملکرد مدیریت شهری علی‌الخصوص نهاد شهرداری از این شاخص‌ها استفاده شده است. اما در مورد شاخص‌ها، آن چه اکنون عمومیت بیشتری داشته و روی آن اجماع بیشتری وجود دارد، شاخص‌هایی است که برنامه توسعه سازمان ملل آن‌ها را معرفی کرده که عبارتند از: مشارکت پذیری، شفافیت، کارایی و اثربخشی، مسئولیت پذیری، عدالت و برابری، پاسخ‌گویی، اجماع محوری و قانون‌مندی. با توجه به شاخص‌های گفته شده، می‌توان نتیجه گرفت که حکمروایی خوب ویژگی برجسته حکومت‌های دموکراتیک است و بدون دموکراسی، حکمروایی خوب تحقق نمی‌یابد (Askarizadeh ۲۰۱۸, Ardestani et al.,). بنابراین باید اذعان داشت که حکمرانی خوب موجب افزایش اعتماد شهروندان به دولت و رضایت عمومی می‌انجامد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی بوده و روش تحقیق به دلیل ماهیت موضوع و مولفه‌های مورد بررسی و رویکرد حاکم بر این پژوهش از نظر نوع روش، پیمایشی و توصیفی - تحلیلی می‌باشد. شیوه گردآوری داده‌ها مطالب اسنادی - کتابخانه‌ای (کتاب، مقاله، پایان نامه و...) و برداشت‌های میدانی (پرسش‌نامه) است. بدین معنی که با بررسی اسناد و مدارک و نوشته‌های صاحب نظران مختلف سعی شده است که مفهوم صحیح حکمرانی خوب شهری عرضه شود و میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در چارچوب حکمروایی مطلوب شهری مورد سنجش قرار گیرد. پس از مروری جامع بر ادبیات تحقیق، مهم‌ترین شاخص‌های حکمروایی خوب شهری براساس منابع مختلف مطالعه شده، شناسایی گشت. جامعه آماری پژوهش، تمامی شهروندان بالای ۱۵ سال ساکن شهر لوشان بودند که بر اساس آخرین سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵، بالغ بر ۸ هزار نفر می‌باشند و حجم نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران ۳۷۳ نفر با ضریب اطمینان ۰/۹۵ تعیین شد. روش نمونه‌گیری، به صورت تصادفی و پیمایش به وسیله ابزار پرسش‌نامه بود لذا با مطالعه تحقیق‌های قبلی تعداد ۳۷ سوال استخراج گردید. بدین منظور جهت مطمئن شدن روایی پرسش‌نامه و همچنین شاخص‌ها و گویه‌های انتخاب شده، در اختیار ۷ نفر از اساتید و پژوهشگران شهرسازی و جغرافیای شهری قرار گرفت و پس از اعمال نظرات آن‌ها، در نهایت پرسش‌نامه اصلاح و تایید شد.

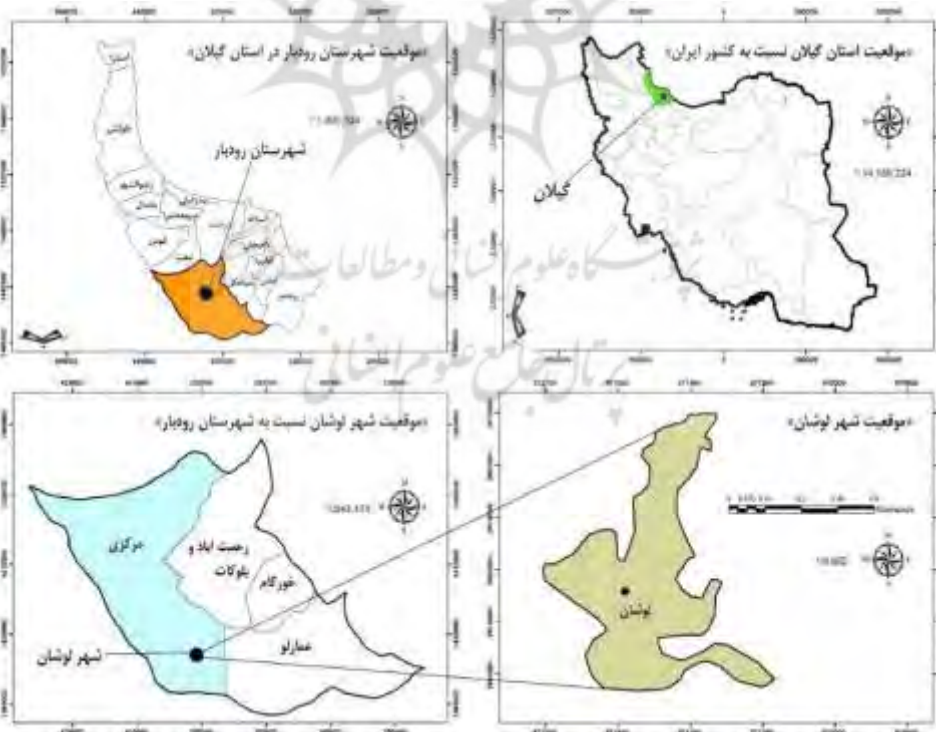
به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها و پاسخگویی به سوال اصلی پژوهش از نرم‌افزار SPSS و روش مدل معادلات ساختاری در نرم افزار Smart PLS استفاده شده است. لازم به ذکر است که این نرم افزار منطبق بر مدل یابی حداقل مربعات جزئی می‌باشد که دلایل استفاده از آن را می‌توان در موارد زیر جستجو کرد:

- عدم حساسیت به حجم نمونه کم

- عدم حساسیت به عدم نرمال بودن توزیع داده‌ها
 - استفاده از مدل‌های اندازه گیری ترکیبی
 - توانایی استفاده از مدل اندازه گیری تنها با یک سوال
 - توانایی این رویکرد و نرم افزارهای آن در پشتیبانی از متغیرهای تعدیل گر به معنای واقعی ساختاری
 - اجرای مدلی که محقق خود آن را ساخته است (توسعه مدل جدید)
 - بکارگیری مدل‌های بسیار پیچیده (Moradi, 2014).
- با توجه به شروط بالا حتی اگر یک شرط از شروط بالا در پژوهش مطرح باشد محقق نیاز می‌بیند که از مدل‌یابی معادلات حداقل مربعات جزئی استفاده نماید. بر مبنای اینکه متغیر رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری متغیر تک سواله می‌باشد و نتیجه ساخت متغیر توسط خود محقق بوده است بنابراین محقق باید از این رویکرد استفاده نماید.

قلمرو جغرافیایی پژوهش

شهر لوشان یکی از شهرهای هفت‌گانه شهرستان رودبار در استان سرسبز گیلان محسوب می‌شود که در جنوبی‌ترین نقطه از این استان قرار دارد. این شهر از نظر موقعیت جغرافیایی، از شمال به شهرهای منجیل، رودبار و رشت، از جنوب به استان قزوین و از غرب به روستاهای شهرستان رودبار همچون بیورزین و داماش محدود می‌شود. این شهر با مختصات جغرافیایی ۳۶ درجه و ۳۲ دقیقه تا ۳۷ درجه و ۷ دقیقه از خط استوا و ۴۹ درجه و ۱۱ دقیقه تا ۵۰ درجه و ۵ دقیقه طول شرقی از نصف النهار مبدأ واقع شده است. لوشان که تا سال ۱۳۶۰ به عنوان یک روستای پرجمعیت شناخته می‌شد از اواسط سال ۱۳۶۰ با تاسیس شهرداری در شمار کانون‌های شهری قرار گرفت. این شهر در آخرین سرشماری سال ۱۳۹۵، ۱۳۰۳۲ نفر جمعیت را در خود جای داده است که به لحاظ سلسله مراتب جمعیتی در رتبه دوم از شهرهای شهرستان رودبار (بعد از منجیل) قرار می‌گیرد (Detailed Master Plan of Loshan City, 2015). در شکل (۲) موقعیت محدوده مورد مطالعه نشان داده شده است.



شکل ۲. موقعیت جغرافیایی شهر لوشان

یافته‌ها و بحث

در این بخش از پژوهش، به تجزیه و تحلیل کمی تحقیق در راستای پاسخگویی به سوال پیشنهادی تحقیق و روشن شدن وضعیت موجود محدوده مطالعاتی اقدام گردیده است. همچنین باید در نظر داشت که فرضیه حاضر ارتباط حکمروایی با میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری را مورد سنجش قرار داده است. بدین منظور پیش از پرداختن به روند مطالعه نیاز است که متغیرهای پژوهش را ابتدا تعریف نماییم. جدول زیر به تعریف هر یک از متغیرها می‌پردازد.

جدول ۲. معرفی متغیرهای پژوهش

شناسه	متغیر	شناسه	سازه
A1	مشارکت	A	حکمروایی
A2	شفافیت		
A3	کارایی و اثر بخشی		
A4	مسئولیت پذیری		
A5	عدالت و برابری		
A6	پاسخگویی		
A7	اجماع محوری		
A8	قانون مداری		
B	رضایت از عملکرد شهرداری		

برازش مدل اندازه گیری

در این بخش با توجه به بررسی روابط متغیرهای اصلی پژوهش نیازمند مدل سازی با معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی می‌باشیم. نکته قابل ذکر که پیش از این نیز بیان شد دلیل استفاده از این نرم افزار، رویکرد واریانس محور بودن داده‌ها می‌باشد. بدین معنا که متغیر تک سواله در نرم افزار ایموس و لیزرل قادر به ران نمی‌باشد. بنابراین در این بخش از مدل یابی در معادلات ساختاری استفاده می‌شود. از دیدگاه هالند (۱۹۹۹) تحلیل و کفایت مدل اندازه گیری تحت قالب سه بعد می‌باشد.

۱. پایایی سنجها و سازه‌ها (ضرایب بارهای عاملی)

۲. روایی همگرا

۳. روایی واگرا

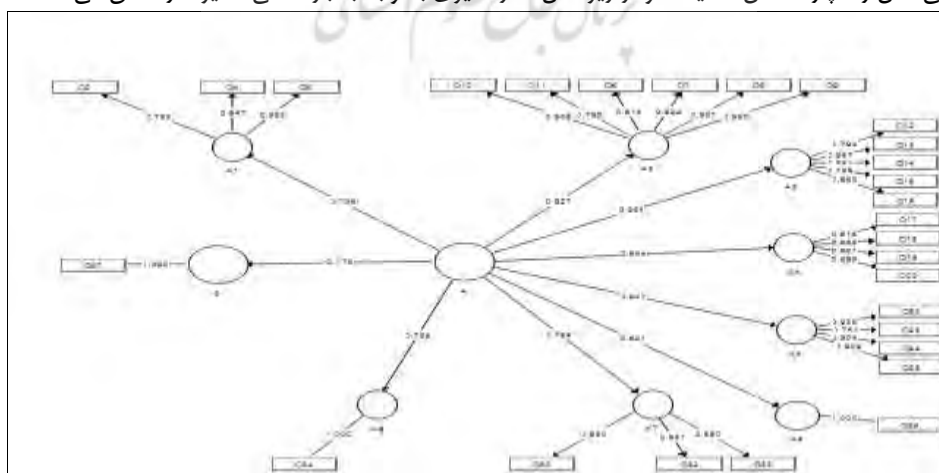
ضرایب بارهای عاملی: در بخش نخست به منظور اندازه گیری پایایی سنجها از بار عاملی گویه‌ها استفاده می‌شود. به صورت مشخص نرم افزار اسمارت پی ال اس بار عاملی مورد قبول برای گویه‌ها را ۰/۷ در نظر می‌گیرد (جدول ۳).

جدول ۳. ضرایب بارهای عاملی هر یک از گویه‌ها

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B
Q10		۰/۹۲۹							
Q11		۰/۶۹۶							
Q12			۰/۷۷۱						
Q13			۰/۹۲۹						
Q14			۰/۷۹۰						
Q15			۰/۸۴۱						
Q16			۰/۷۸۴						
Q17				۰/۸۲۷					
Q18				۰/۹۰۹					
Q19				۰/۸۶۸					
Q2	۰/۷۱۸								
Q20				۰/۸۷۹					

Q21		-.۶۴۵	
Q22		-.۸۲۷	
Q23		-.۹۵۹	
Q24		-.۷۱۴	
Q25		-.۷۵۰	
Q26		-.۴۵۶-	
Q27		-.۳۱۹	
Q28		-.۹۲۳	
Q29		-.۴۳۰-	
Q3	-.۶۳۸		
Q30			./۸۰۶
Q31		-.۵۶۴	
Q32		./۹۲۹	
Q33		./۸۹۸	
Q34			./۷۸۱
Q35		-.۲۸۴	
Q36		./۶۹۵	
Q37			۱/...
Q4	./۸۹۹		
Q5	./۹۰۸		
Q6		./۷۸۲	
Q7		./۹۴۴	
Q8		./۹۴۵	
Q9		./۹۳۰	
Q1	./۱۴۸-		

منطبق با داده‌های جدول فوق، سوالات Q1، Q3، Q21، Q26، Q27، Q29، Q31، Q35 و Q36 به دلیل بار عاملی کمتر از ۰/۷ از ادامه روند تحلیل حذف گردید و مدل نهایی مطابق شکل (۳) با ۲۸ پرسش مورد بررسی قرار گرفت. نکته قابل توجه در این نکته است که سوال Q11 به سبب نزدیکی بار عاملی آن به مقدار استاندارد ۰/۷ از تحلیل نهایی حذف نخواهد شد. شرط چنین مبحثی در این نکته نهفته است که این سوال در آزمون‌های AVE و CR و آزمون آلفای کرونباخ نمره مطلوب دریافت نماید و روابی و پایایی مدل را دچار اختلال ننماید. نمودار زیر مدل اندازه‌گیری با توجه به بار عاملی متغیرها را نشان می‌دهد.



شکل ۳. نمودار مدل اندازه‌گیری در حالت استاندارد

روایی همگرا (AVE): به منظور تعیین روایی همگرا از آزمون‌های rho_A، CR، AVE و آلفای کرونباخ استفاده شده است.

جدول ۴. اعتبار و اطمینان سنجی پرسش نامه

	آلفای کرونباخ >Alpha/۷	rho_A >rho_A/۷	پایایی ترکیبی (CR) >Alpha/۷	روایی همگرا (AVE) >AVE/۵
A	۰/۹۶۵	۰/۹۷۶	۰/۹۷۰	۰/۵۰۴
A1	۰/۸۶۴	۰/۸۹۹	۰/۹۱۷	۰/۷۸۷
A2	۰/۹۳۹	۰/۹۴۰	۰/۹۵۲	۰/۷۷۰
A3	۰/۸۹۰	۰/۸۹۲	۰/۹۱۹	۰/۶۹۶
A4	۰/۸۹۶	۰/۸۹۶	۰/۹۲۸	۰/۷۶۳
A5	۰/۹۰۶	۰/۹۱۶	۰/۹۳۵	۰/۷۸۳
A6	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰
A7	۰/۸۵۵	۰/۸۵۸	۰/۹۱۲	۰/۷۷۷
A8	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰
B	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰

همان‌طور که در جدول (۴) مشاهده می‌شود مقدار پایایی ترکیبی، rho_A و آلفای کرونباخ تمامی متغیرها بالای ۰/۷ است از طرفی مقدار تمامی متغیرهای روایی همگرا بیشتر از ۰/۵ است که نشان از پایایی مناسب و قابل قبول برای مدل اندازه‌گیری می‌باشد.

روایی واگرا (فورنل - لارکر): به منظور بررسی روایی واگرا از آزمون فورنل لارکر استفاده می‌شود. این آزمون نسبت جذر آزمون AVE به همبستگی داده‌ها می‌باشد. بدین معنا که جذر AVE همواره باید از همبستگی داده‌های هر متغیر بالاتر باشد. جدول زیر این آزمون را نشان می‌دهد.

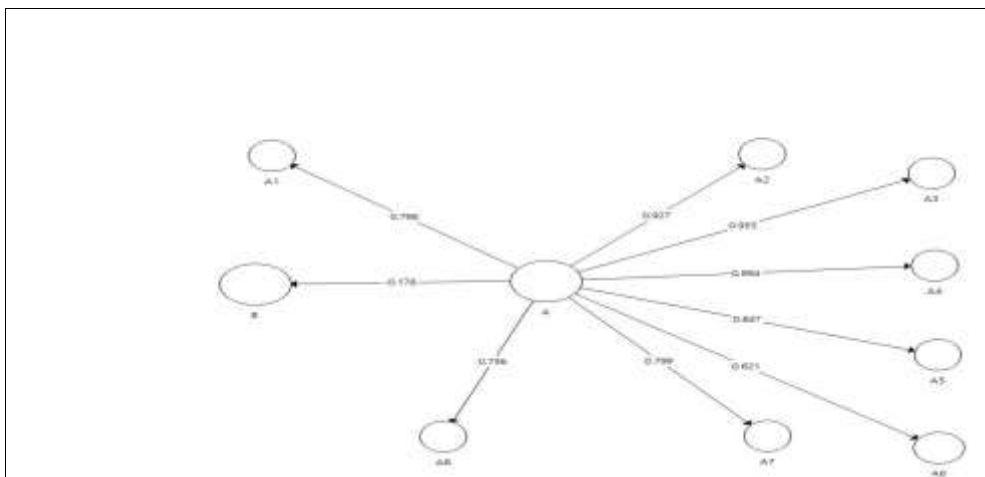
جدول ۵. نتایج روایی واگرا براساس معیار فورنل - لارکر

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B
A1	۰/۸۸۷								
A2	۰/۸۰۱	۰/۸۷۸							
A3	۰/۷۸۹	۰/۸۲۱	۰/۸۳۴						
A4	۰/۶۷۹	۰/۷۴۵	۰/۷۹۵	۰/۸۷۳					
A5	۰/۴۹۵	۰/۶۶۰	۰/۷۳۸	۰/۸۶۶	۰/۸۸۵				
A6	۰/۴۰۳	۰/۵۹۰	۰/۵۴۶	۰/۵۰۷	۰/۴۸۰	۱/۰۰۰			
A7	۰/۵۷۲	۰/۸۱۷	۰/۷۸۱	۰/۵۲۲	۰/۵۶۴	۰/۶۸۰	۰/۸۸۱		
A8	۰/۵۲۰	۰/۵۸۴	۰/۶۸۲	۰/۶۷۰	۰/۷۰۶	۰/۴۱۲	۰/۵۵۱	۱/۰۰۰	
B	۰/۱۶۳-	۰/۲۳۳-	۰/۱۸۳-	۰/۱۵۴-	۰/۰۷۹-	۰/۲۶۱-	۰/۱۹۴-	۰/۰۴۳-	۱/۰۰۰

براساس نتایج جدول (۵)، مقادیر جذر متوسط واریانس استخراج شده که در قطر ماتریس جدول قرار گرفته‌اند از تمامی مقادیر همبستگی محاسبه شده در همان ستون بزرگ‌تر می‌باشند. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که ابزار مورد استفاده در تحقیق از روایی واگرایی مناسبی برخوردار است، لذا روایی تشخیصی در سطح سازه تأیید می‌شود.

برازش مدل ساختاری

پس از سنجش روایی و پایایی مدل اندازه‌گیری، در این بخش مدل ساختاری و فرضیات مربوط به آن مورد توجه قرار می‌گیرد. نمودار زیر مدل ساختاری و فرضیات را مشخص می‌نماید.



شکل ۴. مدل آزمون و فرضیات تحقیق

یکی از معیارها برای سنجش رابطه بین سازه‌ها در مدل معادلات ساختاری ضرایب معناداری T است که نتایج این تکنیک همانند آزمون T تفسیر می‌شوند، به طوری که مقادیر T بزرگ‌تر از $1/64$ سطح اطمینان ۹۰ درصد، بزرگ‌تر از $1/96$ سطح اطمینان ۹۵ درصد و بزرگ‌تر از $2/56$ سطح اطمینان ۹۹ درصد را نشان می‌دهند (Mosenin & Esfidani, 2017). اما از آنجا که ضرایب T معیار دقیقی برای سنجش شدت تاثیر روابط نیست و بیشتر صحت روابط را تایید می‌کند، بنابراین برای سنجش شدت روابط از ضرایب مسیر (Standard Deviation) استفاده گردید که نتایج اجرای این مدل در جدول (۶) نمایش داده شده است.

جدول ۶. ضرایب معناداری T و ضرایب مسیر STDEV

نتیجه گیری	P-VALU	T-VALUE	ضرایب مسیر	فرضیات
تایید	۰/۰۳	۲/۱۸	۰/۱۷۸	نقش حکمروایی بر رضایت از عملکرد شهرداری

با توجه به ضرایب مسیر و مقدار t و همچنین P-VALU می‌توان عنوان داشت که فرضیه پژوهش با ضرایب مسیر ۰/۱۷۸ مورد پذیرش و تایید می‌باشد.

آزمون اثبات دقت و کیفیت

آزمون R Squar با نام اختصاصی آزمون R^2 بیان می‌کند متغیرهای برون‌زا روی هم رفته چقدر از واریانس یا رفتار متغیرهای درون‌زا را پیش بینی می‌کند. مقدار این آزمون بر مبنای دیدگاه چین (۱۹۹۸) سه مقدار تعیین می‌شود که عبارت‌اند از ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷.

جدول ۷. متغیرهای درون‌زا مقدار R^2 (جدول واریانس تبیین شده)

	R Square	R Square Adjusted
A1	۰/۶۳۶	۰/۶۳۵
A2	۰/۸۵۹	۰/۸۵۹
A3	۰/۹۱۱	۰/۹۱۱
A4	۰/۸۰۰	۰/۷۹۹
A5	۰/۷۱۷	۰/۷۱۶
A6	۰/۳۸۶	۰/۳۸۳
A7	۰/۶۳۸	۰/۶۳۶
A8	۰/۵۷۲	۰/۵۷۰
B	۰/۰۳۲	۰/۰۲۸

با توجه به مقدار R Square مقدار R^2 مقادیر متغیرها بر مبنای سه مقدار تعیین شده قابل تأیید و پذیرش می‌باشد. بنابراین می‌توان عنوان داشت که در این پژوهش انتخاب متغیرها به درستی انجام شده است. این شاخص متاسفانه به حجم نمونه حساس هست یعنی اگر حجم نمونه بیشتر شود R^2 کمی بهبود می‌یابد به همین جهت این شاخص را توسط فرمولی اصلاح کرده‌اند و اثر حجم نمونه را در آن از بین برده‌اند و آن را R Square Adjusted می‌نامند هرچند این شاخص تفسیر پذیر نیست، یعنی برای تعمیم پذیری به کار می‌رود. این شاخص انداره و شاخص تعیین شده‌ای ندارد.

نتیجه‌گیری

امروزه با پیچیده‌تر شدن ساختارها و وظایف سازمان‌ها در عرصه‌های مدیریت شهری، وظایف شهرداری به عنوان مهم‌ترین نهاد غیردولتی برای تحقق حکمروایی خوب شهری بیش از پیش شده است. از این رو رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و تحقق شهری مطلوب، پایدار و با کیفیت است. بنابراین یکی از موفقیت‌آمیزترین شیوه‌ها در زمینه مدیریت شهری، الگوی حکمرانی خوب شهری است. با کمی دقت می‌توان دریافت که مفاهیم و شاخصه‌های حکمرانی خوب شهری یک هدف مشترک را دنبال می‌کنند و آن مقتدرسازی شهروندان می‌باشد. به همین جهت این تحقیق در پی آن بوده است تا معیارها و عواملی را که در شکل‌گیری الگوی مناسب مدیریت محلی (شهرداری) مبتنی بر حکمروایی مطلوب شهری بوده را شناسایی کرده و آن‌ها را در جهت ارتقاء و بالا بردن رضایت شهروندی از عملکرد این نهاد مدیریتی به کار بگیرد. در همین راستا تحقیقاتی که تاکنون در این زمینه انجام شده شاخص‌هایی را برای سنجش حکمروایی خوب مطرح نموده است که در این پژوهش هشت شاخص مشارکت، شفافیت، قانون مداری، پاسخگویی، کارایی و اثربخشی، مسئولیت‌پذیری، عدالت و توافق جمعی که توسط برنامه توسعه سازمان ملل مطرح شده‌اند به عنوان شاخص‌های حکمروایی خوب در شهر لوشان مورد سنجش قرار داده است. برای پاسخ به سوال اصلی پژوهش از مدل معادلات ساختاری در نرم افزار Smart PLS استفاده شده است. نتایج نشان داد که متغیر حکمروایی خوب شهری دارای روایی سازه مناسبی می‌باشد؛ بدین معنی که بارهای عاملی متغیرهای کارایی و اثر بخشی (۰/۹۹۵)، شفافیت (۰/۹۲۷)، مسئولیت‌پذیری (۰/۸۹۴)، عدالت و برابری (۰/۸۴۷)، اجماع محوری (۰/۷۹۹)، مشارکت (۰/۷۹۸)، قانون مداری (۰/۷۵۶) و پاسخگویی (۰/۶۲۱)، در مطالعه حاضر دارای روایی و پایایی مناسب بوده و قادر است مبحث حکمروایی را اندازه‌گیری نماید. ازسویی فرضیه تحقیق نشان می‌دهد که همواره رابطه معنی دار منفی میان حکمروایی و میزان نارضایتی شهروندان از عملکرد شهرداری وجود دارد. همچنین ضریب مسیر این فرضیه ۰/۱۷۸ می‌باشد که با سطح معنی داری ۰/۰۳ مورد تأیید قرار می‌گیرد. بدین معنا که هر چه میزان افزایش شاخص‌های حکمروایی بیشتر باشد میزان عدم رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری کاهش می‌یابد. در نتیجه از یافته‌های این تحقیق می‌توان دریافت که رضایت شهروندی از نحوه عملکرد شهرداری لوشان در ارتباط با کارآمدی شاخص‌های حکمروایی شهری پایین بوده و شهرداری به عنوان نهادی که حکمروایی مطلوب در آن تجلی پیدا خواهد کرد ضعیف عمل نموده است. در این راستا به نظر می‌رسد که عدم تأکید بر استفاده از این شاخص‌ها مسلماً می‌تواند در آینده به مدیریت شهر لوشان صدمات جبران ناپذیری وارد کند. از این رو مقایسه یافته‌های این پژوهش با سایر پژوهش‌های انجام شده به وسیله محققان داخلی و خارجی که در بخش بررسی پیشینه به آن‌ها پرداخته شد، نشان می‌دهد که نتایج پژوهش حاضر تأییدی است بر یافته‌های توکلی نیا و همکاران (۱۴۰۰)، زیاری و همکاران (۱۳۹۹)، قوس فرهان (۲۰۲۰) و ابوه‌ای مرتو و همکاران (۲۰۲۰)، همسو و هم‌راستا می‌باشد. در پایان در راستای اثر بخشی و کارایی بهتر شاخص‌های حکمروایی خوب در جهت بالا بردن رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری شهر لوشان، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

- همکاری شهرداری لوشان با سایر ارگان‌های شهری تاثیرگذار به جهت بالا بردن کارایی و اثر بخشی پروژه‌های عمرانی اولویت داری که شهروندان خواستار آن هستند؛
- بستر سازی مناسب جهت فعالیت و مشارکت زنان در اداره امور شهر لوشان و تامین نیازهای آنان؛
- برگزاری جلسات فصلی و سالانه با عموم مردم شهر لوشان خصوصاً متخصصین در خصوص برنامه‌ها و عملکرد شهرداری این شهر؛
- طراحی سایت‌های نظرخواهی و حرکت کردن به سمت شهرداری الکترونیکی؛
- مبارزه با فساد اداری و فعالیت‌های غیرقانونی و همچنین شفاف سازی قراردادهای و حقوق‌ها؛

- ارائه گزارش سالانه از طرف شهرداری در ارتباط با میزان بودجه و هزینه‌های جاری اداری و خدماتی شهر از طریق سایت اینترنتی، بیلبوردها و غیره که باعث رضایت عمومی شهروندان لوشانی می‌شود؛
- استفاده از نظرات شهروندان خصوصاً افراد تحصیل کرده در زمینه رفع مشکلات شهر؛
- در نظر گرفتن نظرات گروه‌های تاثیر گذار در شهر لوشان به جهت انتخاب شهردار خصوصاً از طریق نظرسنجی؛
- تسریع در پاسخگویی و ارائه خدمات از سوی شهرداری لوشان به شهروندان؛
- جمع آوری به موقع زباله و نظافت شهر جزء اولویت‌های اول شهرداری لوشان باشد؛
- آسفالت خیابان‌ها و کوچه‌هایی که در شهر لوشان با مشکل روبه‌رو هستند؛
- توسعه و ایجاد پارک و فضای سبز در همه محلات مختلف از شهر لوشان.

تقدیر و تشکر

بدینوسیله از اهالی محترم شهر لوشان و تمام کسانی که ما را در انجام این تحقیق یاری کردند، کمال تشکر و قدردانی را داریم.

منابع

- امیری میکال؛ پوررمضان، عیسی؛ آمار، تیمور و بیگدلی، آتوسا. (۱۴۰۱). تحلیل فضایی کیفیت زندگی در نقاط روستایی با تاکید بر بعد نهادی (مطالعه موردی: روستاهای شهرستان لاهیجان). *مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی*، ۱۷(۱)، ۸۸-۷۷.
- https://journals.iau.ir/article_685023.html
- اربابی سبزواری، آزاده و ادیبی فتح، طاهر (۱۴۰۰). شناسایی شاخص‌های کلیدی رضایت شهروندان از عملکرد طرح‌های عمرانی شهرداری تهران با رویکرد دیمتل (مورد مطالعه: شهرداری ملارد). *مجله نخبگان علوم مهندسی*، ۶(۱)، ۲۰۵-۱۸۴.
- <https://sid.ir/paper/413447/fa>
- اسمعیل‌پور، فاطمه. (۱۳۹۹). تبیین الگوهای رشد شهری با تاکید بر توسعه میان افزا. رساله دکتری، رشته جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه یزد، ایران.
- اکبری، نعمت الله و حق شناس، مرضیه. (۱۳۹۲). بررسی عملکرد شهرداری در چارچوب حکمرانی خوب شهری (مناطق چهارده گانه اصفهان)، پنجمین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری (صص ۲۰-۱). دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.
- <https://sid.ir/paper/833172/fa>
- پورعیسی چافجیری، مجید؛ مولائی هشتجین، نصراله و آمار، تیمور. (۱۴۰۱). تحلیلی بر نارسایی نظام سیاست گذاری برنامه‌ریزی روستایی با تاکید بر عدالت فضایی (مطالعه موردی: استان خراسان شمالی). *مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی*، ۱۷(۱)، ۱۵۹-۱۴۵.
- doi:20.1001.1.25385968.1401.17.1.1.1
- توکلی نیا، جمیله؛ ایمانی جاجرمی، حسین و یدالهنیا، حسین. (۱۴۰۰). تحلیل جایگاه حکمروایی خوب در عملکرد مدیریت شهری (مطالعه موردی: شهر بابل). *آمایش محیط*، ۱۴(۵۳)، ۱۰۸-۸۵.
- https://journals.iau.ir/article_685306.html
- حبیبی، داود و محبوبی، سحر. (۱۳۹۸). تبیین رابطه حکمروایی خوب شهری و رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر دوگنبدان). *مطالعات محیطی هفت حصار*، ۸(۳۰)، ۸۵-۴۷.
- doi:10.29252/hafthesar.8.30.6
- حاتمی‌نژاد، حسین؛ کانونی و همقدم، نوشا. (۱۴۰۳). تحلیل ساختاری حکمروایی محیط زیست شهری با رویکرد آینده پژوهی (مطالعه موردی: شهر تهران). *مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی*، ۱۹(۱)، ۱۶۷-۱۵۱.
- https://journals.iau.ir/article_707758.html
- حسینی، شکیلا. (۱۴۰۰). سنجش میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری براساس الگوی حکمرانی شهری (نمونه موردی: منطقه ۵ شهرداری تهران). *مطالعات مدیریت شهری*، ۱۳(۴۶)، ۴۹-۳۵.
- <https://sid.ir/paper/409975/fa>
- روستایی، شهرپور؛ نعیمی مطلق، شهلا و درویشی، فرزانه. (۱۳۹۷). ارزیابی رابطه رضایت شهروندی و الگوی مدیریت محلی مبتنی بر شاخص‌های حکمروایی مطلوب شهری (مطالعه موردی: مناطق ۲، ۵ و ۶ شهر تبریز). *جغرافیا و توسعه فضای شهری*، ۵(۲)، ۱۴۴-۱۲۷.
- doi: 10.22067/gusd.v5i1.61985
- زنده، الناز (۱۳۹۶). بررسی عملکرد شهرداری‌ها در چارچوب حکمروایی خوب شهری (نمونه موردی: شهرداری شهر ملایر). *آمایش محیط*، ۱۰(۳۹)، ۷۶-۵۹.
- <https://sid.ir/paper/130753/fa>
- زیاری، کرامت الله؛ نیک پی، وحید؛ حسینی، علی (۱۳۹۲). سنجش میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمرانی خوب شهری (مطالعه موردی: شهر یاسوج). *مسکن و محیط روستا*، ۳۲(۱۴۱)، ۸۶-۶۹.
- <http://jhre.ir/article-1-223-fa.html>

- مرادی مکرم سیوش، شاه حسینی پروانه، نوری کرمانی علی. (۱۳۹۹). تحلیل تحولات جمعیت شهری استان تهران و پیامدهای آن در نظام شبکه شهری منطقه طی سال‌های (۱۳۵۵ تا ۱۳۹۵). *آمایش سیاسی فضا*، ۲(۳)، ۲۴۷-۲۳۳. <http://psp.modares.ac.ir/article-42-53791-fa.html>
- شمس‌الدینی، علی؛ سنایی مقدم، سروش؛ بلاغی، رسول و رضایی، میثم. (۱۳۹۶). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و ارزیابی عوامل فردی، اجتماعی موثر بر آن (مطالعه موردی: شهر دهدشت). *پژوهش و برنامه‌ریزی شهری*، ۸(۳۰)، ۲۰۴-۱۸۵. <https://sid.ir/paper/502500/fa>
- شمس، مجید و هاشمی بیستونی، محمودرضا. (۱۳۹۸). اولویت بندی شاخص‌های حکمروایی خوب شهری از دیدگاه شهروندان در شهر بیستون. *جغرافیا و مطالعات محیطی*، ۸(۲۹)، ۸۱-۹۲. https://journals.iau.ir/article_667813.html
- شیخ محمدی، مجید و تولیت زواره، محمودرضا. (۱۳۸۴). مدیریت مشارکت پذیر براساس نظام پیشنهادها. انستیتو ایز ایران، تهران، ایران. صفایی‌پور، مسعود؛ امانپور، سعید و نادری چگنی، زهرا. (۱۳۹۲). ارزیابی و تحلیل میزان تحقق پذیری حکمرانی خوب شهری در شهر خرم آباد. *جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری چشم انداز زاگرس*، ۵(۱۷)، ۱۱۵-۱۳۰. <https://sid.ir/paper/175647/fa>
- عبدی، کمیل؛ جعفری مهرآبادی، مریم؛ صفایی رینه، مصطفی و الله یاری، شمیلا. (۱۳۹۸). سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با رویکرد حکمروایی خوب شهری (مطالعه موردی: شهر کیاسر)، *آمایش محیطی*، ۱۲(۴۵)، ۱۳۹-۱۶۶. [doi: 20.1001.1.2676783.1398.12.45.7.3](https://journals.iau.ir/article_667813.html)
- عسکری زاده اردستانی، سهیلا؛ ضرابی، اصغر و تقوایی، مسعود. (۱۳۹۷). بررسی وضعیت شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در شهر اراک. *جغرافیا و توسعه ناحیه‌ای*، ۱۶(۱)، ۳۳۵-۳۰۹. [doi: 10.22067/geography.v16i1.74544](https://sid.ir/paper/150555/fa)
- کاویانی، آزاده؛ فرهودی، رحمت الله و رجبی، آریتا. (۱۳۹۶). رشد شهری و عوامل محرک آن (مطالعه موردی: کلانشهر تهران). *جغرافیا، کنعانپور، عبدالله؛ معصومی، محمدتقی و نظم‌فر، حسین*. (۱۴۰۰). واکاوی عدالت فضایی در تخصیص کاربری‌های اراضی شهری (مطالعه موردی: مناطق پنج گانه شهر اردبیل)، *پژوهش‌های جغرافیای برنامه‌ریزی شهری*، ۹(۳)، ۶۶۲-۶۳۷. <https://sid.ir/paper/150555/fa>
- گلچینی، سحر؛ مرادی، اسکندر؛ خضرنژاد، پخشان (۱۴۰۰). بررسی رویکرد حکمروایی خوب شهری در چهارچوب نظام مدیریت شهری (مورد شناسی: شهر سندانج). *آمایش محیطی*، ۱۴(۵۲)، ۶۴-۴۵. [doi: 10.22059/jurbangeo.2021.315186.1420](https://journals.iau.ir/article_667813.html)
- محسنین، شهریار و اسفیدانی، محمدرحیم. (۱۳۹۶). *معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی*. چاپ دوم، تهران: مهربان نشر. مرادی، غلامرضا. (۱۳۹۳). نقش پذیری حکمروایی خوب شهری در پایداری شهر. *کنفرانس ملی معماری و منظر شهری پایدار* (صص ۲۱-۱)، مشهد، ایران. <https://civilica.com/doc/290394/>
- معمودی، محمد؛ رسولی، سید حسن و نصیری، محمد. (۱۳۹۸). ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر فاروج). *تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*، ۱۹(۵۵)، ۹۹-۱۱۶. <https://sid.ir/paper/390405/fa>
- ملکی، سعید؛ آروین، محمود؛ بذرافکن، شهرام (۱۳۹۷). بررسی نقش الگوی حکمروایی خوب شهری در تحقق شهر تاب آور (مطالعه موردی: شهر اهواز)، *نشریه دانش شهرسازی*، ۲(۴)، ۱۸-۱. [doi: 10.22124/upk.2019.12195.1162](https://www.srds.ir/article_142195.html)
- منفرد، سجاد و پریزادی، طاهر. (۱۴۰۰). ارزیابی و تحلیل عملکرد شهرداری ایلام بر پایه رضایتمندی شهروندان. *مطالعات توسعه پایدار شهری و منطقه‌ای*، ۲(۳)، ۱۱۹-۱۰۳. https://www.srds.ir/article_142195.html
- موحد، علی؛ کمانرودی، موسی؛ ساسان پور، فرزانه و قاسمی کفرودی، سجاد (۱۳۹۲). بررسی حکمروایی خوب شهری در محله‌های شهری (مورد مطالعه: منطقه ۱۹ شهرداری تهران). *مطالعات برنامه‌ریزی شهری*، ۲(۷)، ۱۷۶-۱۴۷. https://shahr.journals.umz.ac.ir/article_1012.html
- مهندسان مشاور بعد تکنیک. (۱۳۹۴). طرح جامع تفصیلی، شهر لوشان. هاشمی، سید مناف و یحیی‌پور، مهدی. (۱۳۹۰). *اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری*. چاپ اول، تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
- خسروی، سعید؛ احمدی، حمید و کشیشیان سیرکی، گارینه. (۱۳۹۹). واکاوی شاخص‌های موثر بر حکمرانی خوب شهری در شهر زاهدان. *جامعه‌شناسی سیاسی ایران*، ۱(۳)، ۲۷۵-۲۴۳. [doi: 10.30510/psi.2020.241184.1205](https://www.srds.ir/article_142195.html)
- وزیری نصیرآباد، علی؛ ذاکر حقیقی، کیانوش و بغدادی، آرش. (۱۴۰۱). تحلیل عوامل زمینه‌ساز کارآمدی در مدیریت زمین شهری بر پایه الگوی حکمروایی یکپارچه زمین شهری بازیگران (مطالعه موردی: شهر گرگان). *مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی*، ۱۷(۲)، ۳۶۰-۳۴۷. <http://jshsp.iurasht.ac.ir>

- وکیلیان، حسین؛ ارغان، عباس و کامیابی، سعید. (۱۴۰۳). تبیین الگوی مدیریت هوشمند شهری برای بهبود حکمروایی خوب شهری (مورد مطالعه: شهر شاهرود). *مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی*، ۱۹(۳)، ۱۹۵-۱۸۱. <http://jshsp.iaurasht.ac.ir>
- Admiraal, H., & Cornaro, A. (2019). Future cities, resilient cities – The role of underground space in achieving urban resilience. *Underground Space*. doi: 10.1016/j.undsp.2019.02.001
- Barclay, D., Higgins, C., & Thompson, R. (1995). The partial least squares (PLS) approach to casual modeling: personal computer adoption ans use as an Illustration.
- Barresi, A., & Pultrone, G. (2013). European strategies for smarter cities. *Tema. Journal of Land Use, Mobility and Environment*, 6(1), 61-72. doi: 10.6092/1970-9870/1455
- Cárcaba, A., Arrondo, R., & González, E. (2022). Does good local governance improve subjective well-being?. *European research on management and business economics*, 28(2), 100192. doi: 10.1016/j.iedeen.2021.100192
- European Commission. (2011). *European Governance: A White Paper*. Brussels: Ccommission of the European Communities, 1-14.
- Gargiulo, C; Zucaro, F (2015). Smartness and urban resilience. A model of energy saving. *Tema. Journal of Land Use. Mobility and Environment*, 8(2), 81-102. doi: 10.6092/1970-9870/3661
- Ghouse Farhan, M. (2020). Assessment of the perfor mance of municipalities in Framework of Good Governance criteria (A case study of Herat Municipality). *International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR)*, 7(1) 1,912-918.
- Hair, J.F., Ringle, C.M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: indeed a silver bullet. *the Journal of Marketing theory and practice*, 19(20), 139-152. doi: 10.2753/MTP1069-6679190202
- Haus, M., & Klausen, J.E. (2004). Urban leadership and community involvement: ingredients for good governance? Findings from the PLUS project, In city Futures Conference, Chicago. doi:10.1177/1078087410388867
- Lang, F. E. (2010). *An Essential Determination of City Development*. World vision Institute for Research and Development.
- Ma, F. (2020). Spatial equity analysis of urban green space based on Spatial Design Network Analysis (SDNA): A case study of central Jinan, China. *Sustainable Cities and Society*, 60(2), 102256 doi:10.1016/j.scs.2020.102256
- Plumpter, T., & Graham, J. (1999). *Governance and Good Governance International and Aboriginal Perspectives*, Policy Brief, No. 12, Institution on Governance, Ottawa, Canada, 1-27.
- Tewodros, A. M., Bitwoded, A. D., & Demeke, D. (2020). Practices and challenges of good governance in Ethiopia: the case of Hawassa city municipality. *International Journal of Development in social sciences and Humanities*, 9(1), 88-99. <https://journals.indexcopernicus.com/search/article?articleId=2960763>
- United Nations (2014). *World Urbanization Prospects: The 2014 Revision. World Urbanization Prospects*. New York, United Nations Department of Economic and Social Affairs.

How to cite this article:

Salaripour, A., Parsaian, M, & Babaei M. (2024). The Approach of Urban Regeneration in Order to Reduce Urban Poverty with Emphasis on Local Communities. *Journal of Studies of Human Settlements Planning*, 19(3), 197-211.

ارجا به این مقاله:

سالاری پور، علی‌اکبر؛ پارسائیان، میترا و بابایی، الیاسی. (۱۴۰۳). ارزیابی و سنجش تاثیر حکمروایی شایسته شهری بر میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مورد پژوهی: شهر لوشان). *فصلنامه مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی*، ۱۹(۳)، ۲۱۱-۱۹۷.

فصلنامه علمی

مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی

پروژه‌گاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی