

Received on: 12/04/2025

Accepted on: 19/06/2025

Journal of
Business Strategies
Shahed University
Thirtysecond Year
No.25
Spring & Summer
2025

Dynamic Evaluation and Ranking of the Performance of Good Governance Dimensions in Urban Management of Bushehr _A Dynamic Grey Relational Analysis Approach

DOI: 10.22070/cs.2026.21345.1465

*Samaneh Shakeri Talarposhti*¹  and *Hadi Balouei Jamkhaneh*^{2*} 

1. *Researcher, School of Business and Economics, Persian Gulf University, Bushehr, Iran.
(Email: shakeri.talarposhti@mehr.pgu.ac.ir)*
2. *Associate Professor and Head of QMBE Research Group, School of Business and Economics, Persian Gulf University, Bushehr, Iran.
(Corresponding Author)*

*Email: hadibalouei@pgu.ac.ir

Abstract

Aim and introduction: Rapid urbanization in recent decades has significantly increased the complexity of urban management and intensified citizens' expectations regarding transparency, accountability, service quality, and institutional effectiveness. In Iran, where nearly three-quarters of the population reside in urban areas, municipalities face mounting pressure to deliver efficient public services under financial and institutional constraints. In this context, urban governance has emerged as a vital conceptual and operational framework for improving managerial performance and enhancing citizen satisfaction. Although the concept of "good urban governance" has been widely discussed, many empirical studies have relied primarily on static or cross-sectional approaches. Such studies often examine limited dimensions of governance, overlooking the dynamic evolution of performance over time. This limitation is particularly relevant in developing countries, where frequent managerial changes, policy discontinuities, and institutional instability significantly influence the effectiveness of local governance. Consequently, a methodological gap remains in evaluating how different dimensions of good urban governance evolve dynamically and how their relative performance contributes to citizen satisfaction. The present study addresses this gap by conducting a dynamic evaluation and ranking of good urban governance dimensions in Bushehr, Iran, with a specific emphasis on citizen satisfaction. By applying the Dynamic Grey Relational Analysis (D-GRA) approach, this research aims to identify which governance dimensions demonstrate stronger temporal alignment with the desired governance pattern and which require greater policy attention to improve their effectiveness and stability..

Methodology: This research adopts an applied, quantitative approach. Initially, a systematic review of international and national literature was conducted to identify common governance indicators. Based on this review and considering the institutional characteristics of Iranian urban management, global governance indicators were localized and adapted to the municipal level. As a result, six core dimensions of good urban governance were identified: managerial efficiency and effectiveness, quality of budget formulation, enforcement of urban regulations, managerial stability, transparency and accountability, and corruption control. The empirical analysis focuses on Bushehr as a medium-sized Iranian city with distinct administrative, economic, and geographical characteristics. Performance data related to municipal governance were collected over a four-year period (2019–2022). Given the limited data availability and the presence of uncertainty in governance performance, D-GRA was employed as the primary analytical method. This method is particularly suitable for analyzing complex systems with small samples and incomplete information, as it allows for the evaluation of dynamic relationships among variables over time. Through the D-GRA procedure, the performance of each governance dimension was compared with an ideal reference sequence representing the desirable pattern of governance. Grey relational coefficients were calculated annually, and dynamic grey relational grades were derived to assess both the temporal proximity and

Journal of Business Strategies

Received on: 12/04/2025

Accepted on: 19/06/2025

*Journal of
Business Strategies
Shahed University
Thirtysecond Year
No.25
Spring & Summer
2025*

stability of each dimension relative to the optimal governance pattern. This approach enabled a dynamic ranking of governance dimensions, providing a clearer understanding of their performance trajectories throughout the study period.

Finding: The results of the dynamic grey relational analysis reveal notable differences among governance dimensions in terms of temporal convergence with the optimal governance pattern. Managerial efficiency and effectiveness (EM), measured primarily through the realization of municipal development budgets, achieved the highest dynamic grey relational grade ($\gamma_D = 1.017$) and ranked first among the evaluated dimensions. The high level of dynamic convergence indicates that the implementation of development budgets in Bushehr has shown relatively stable performance throughout the study period and has remained closest to the reference pattern. Transparency and accountability (TA), measured through indicators related to financial commitments and institutional reporting mechanisms, ranked second with a dynamic grey relational grade of 0.875. This result indicates that financial commitment fulfillment and transparency mechanisms have maintained a relatively strong alignment with the reference governance pattern. Managerial stability (SM), calculated based on the frequency of changes in senior municipal management, ranked third with a dynamic grade of 0.682. Although this dimension showed lower convergence compared with the two leading indicators, the results suggest that managerial fluctuations have gradually stabilized during parts of the study period. The enforcement of urban regulations (PL), derived from the proportion of development expenditures within the total municipal budget, ranked fourth with a dynamic grade of 0.608. The results indicate that although regulatory and planning compliance was satisfactory in some years, periodic fluctuations limited stronger convergence with the reference pattern. Quality of budget formulation (QD), measured through the ratio of realized development budgets to total budget allocations, ranked fifth with a dynamic grade of 0.605. The moderate convergence of this indicator suggests that improvements in some years were insufficient to fully compensate for earlier performance gaps. Finally, corruption control (CC), measured through the number of official oversight communications, formal inquiries, and monitoring actions, ranked sixth with a dynamic grade of 0.576. The relatively lower convergence indicates that monitoring and oversight activities during the study period remained further from the desired governance benchmark. Overall, the D-GRA results ($\lambda = 0.25$) indicate that EM and TA exhibit the strongest dynamic convergence with the reference governance pattern and demonstrate greater performance stability. In contrast, QD and CC show the weakest alignment and therefore require greater attention in future governance improvement strategies..

Discussion and Conclusion: The rapid growth of cities in recent decades has transformed urban governance into a complex, multidimensional process. Increasing population pressures, infrastructure demands, and environmental challenges have rendered traditional management approaches insufficient for addressing contemporary urban problems. In this context, improving managerial effectiveness and governance quality has become a central priority for urban administrations.

The findings of this study indicate that the governance pattern in Bushehr during the study period was relatively asymmetric. While managerial efficiency and transparency demonstrated stronger and more stable performance, other dimensions—such as budget quality and corruption control—showed greater distance from the desired governance pattern. These results suggest that improvements in urban governance cannot rely on isolated, short-term interventions; rather, they require sustained institutional development and long-term policy continuity. The study also highlights the influence of institutional cycles in Iran; as municipal leadership and city council terms often follow four-year cycles, managerial transitions can introduce short-term performance fluctuations. In such contexts, dynamic evaluation methods like D-GRA provide a more accurate perspective by capturing cumulative performance trends rather than relying on static annual assessments. From a policy perspective, strengthening governance in Bushehr requires maintaining managerial efficiency, expanding transparency mechanisms and digital information systems, improving institutional stability, and reforming budget planning and oversight. Methodologically, the study demonstrates the efficacy of D-GRA for evaluating governance performance in environments characterized by data limitations and institutional uncertainty. By capturing temporal dynamics, this method offers policymakers more realistic insights into governance performance evolution. Ultimately, evaluating urban governance through a dynamic framework provides a deeper understanding of how governance dimensions influence citizen satisfaction, supporting evidence-based, transparent, and resilient urban management systems.

Keywords: Urban Management, Good Urban Governance, Citizen Satisfaction, Dynamic Grey Relational Analysis, Urban Governance Model.

ارزیابی و رتبه‌بندی پویای عملکرد ابعاد حکمرانی خوب در مدیریت شهری بوشهر؛ رویکرد تحلیل خاکستری پویا

نویسندگان: سمانه شاکری تالارپشتی^۱ و هادی بالوئی جام خانه^{۲*}

۱. دانشجوی گروه مدیریت صنعتی، دانشکده کسب‌وکار و اقتصاد، دانشگاه خلیج فارس، بوشهر، ایران.

(shakeri.talarposhti@mehr.pgu.ac.ir)

۲. دانشیار گروه مدیریت صنعتی و مدیر هسته پژوهشی مدیریت کیفیت و تعالی کسب‌وکار، دانشکده کسب‌وکار و اقتصاد، دانشگاه خلیج فارس، بوشهر، ایران. (نویسنده مسئول)

* Email: hadibalouei@pgu.ac.ir

DOI: 10.22070/cs.2026.21345.1465

چکیده

رضایتمندی شهروندان یکی از مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی موفقیت مدیریت شهری است که تحقق آن به‌طور مستقیم تحت تأثیر کیفیت حکمرانی شهری قرار دارد. با وجود گسترش مطالعات مرتبط با حکمرانی خوب، اغلب پژوهش‌ها رویکردی ایستا داشته و بررسی پویای ابعاد حکمرانی در طول زمان و سنجش میزان اثربخشی نسبی هر بُعد در سطح مدیریت شهری کمتر مورد توجه قرار گرفته است. از این رو، هدف این پژوهش، سنجش، مقایسه و رتبه‌بندی پویای ابعاد حکمرانی خوب در مدیریت شهری شهر بوشهر با تأکید بر ارتقای رضایتمندی شهروندان است. در این راستا، پس از مرور نظام‌مند مطالعات پیشین و بومی‌سازی شاخص‌های جهانی حکمرانی خوب در مقیاس مدیریت شهری، شش بُعد اصلی شامل کارایی و اثربخشی مدیریتی، کیفیت تعریف بودجه، اجرای ضوابط شهری، ثبات مدیریت، شفافیت و پاسخ‌گویی و کنترل فساد استخراج شد. داده‌های مربوط به عملکرد مدیریت شهری شهر بوشهر در دوره زمانی چهار ساله ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۲ گردآوری و با استفاده از روش تحلیل رابطه خاکستری پویا D-GRA مورد تحلیل قرار گرفت تا میزان هم‌ترازی پویای هر بُعد با وضعیت مطلوب حکمرانی سنجیده شود. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ابعاد «کارایی و اثربخشی مدیریتی» و «شفافیت و پاسخ‌گویی» بالاترین میزان نزدیکی پویای زمانی به وضعیت مطلوب را دارا بوده و پایدارترین ابعاد حکمرانی در دوره مورد بررسی محسوب می‌شوند. بر این اساس، نتایج بیانگر آن است که سیاست‌گذاری مدیریت شهری بوشهر در راستای ارتقای رضایتمندی شهروندان باید در گام نخست بر تقویت اثربخشی اجرایی و انضباط نهادی و در گام بعد بر بهبود شفافیت، سازوکارهای نظارتی و تقویت فرایندهای مشارکت شهروندان متمرکز شود. **کلیدواژه‌ها:** مدیریت شهری، حکمرانی خوب، رضایتمندی شهروندان، تحلیل رابطه خاکستری پویا، الگوی حکمرانی شهری.

نشریه علمی
راهبردهای
بازرگانی

(دانشور رفته)

Journal of
Business
Strategies

مقاله پژوهشی
صفحه ۵۲-۲۳

- دریافت مقاله: ۱۴۰۴/۰۱/۲۳
- پذیرش مقاله: ۱۴۰۴/۰۳/۲۹

Journal of
Business Strategies
Shahed University
Thirtysecond Year
No.25
Spring & Summer
2025

نشریه علمی
دانشگاه شاهد

سال سی و دوم - دوره ۲۲
شماره ۲۵
بهار و تابستان ۱۴۰۴

مقدمه

روندهای جمعیتی دهه‌های اخیر نشان‌دهنده گسترش شتابان شهرنشینی در سطح جهانی و ملی است. در ایران نیز حدود ۷۴ درصد جمعیت کشور در شهرها سکونت دارند؛ موضوعی که انتظارات جدیدی در حوزه کیفیت خدمات، شفافیت و پاسخ‌گویی از مدیریت شهری ایجاد کرده است (مبارکی و همکاران، ۲۰۲۳)^۱. بر اساس پیش‌بینی‌های سازمان ملل تا سال ۲۰۳۰ حدود ۶۰ درصد جمعیت جهان در مناطق شهری زندگی خواهند کرد و شهرهای متوسط سهم قابل توجهی از این جمعیت را در خود جای خواهند داد؛ امری که شهرها را به کانون تحولات اقتصادی، اجتماعی و سیاسی بدل کرده است (مختاری ملک آبادی و همکاران، ۲۰۲۵)^۲. در چنین شرایطی، شهرها به‌عنوان فضاهایی چندکارکردی، نقش حیاتی در پاسخ‌گویی به نیازهای متنوع فردی و اجتماعی شهروندان ایفا می‌کنند و کیفیت اداره آن‌ها به عاملی تعیین‌کننده در ارتقای رفاه و کیفیت زندگی شهری بدل شده است (محمدی ده چشمه، ۲۰۲۲)^۳. از سوی دیگر، تحولات اقتصادی، اجتماعی و فناورانه دهه‌های اخیر موجب افزایش مطالبات شهروندان از سازمان‌های دولتی، به‌ویژه در حوزه‌هایی مانند شفافیت، پاسخ‌گویی و عدالت اجتماعی، شده است (الناز شاهی و همکاران، ۲۰۲۵)^۴. اگرچه شهرنشینی می‌تواند فرصت‌های اقتصادی و توسعه‌ای قابل توجهی ایجاد کند، اما در بسیاری از موارد با پیامدهایی همچون نابرابری، تخریب محیط‌زیست و چندپارگی نهادی نیز همراه بوده است؛ چالش‌هایی که در شهرهایی با رشد سریع‌تر از ظرفیت نهادی، شدت بیشتری می‌یابند (زامبرانو-مونسرته، ۲۰۲۵)^۵. این پیچیدگی‌ها موجب شده است که رویکردهای سنتی مدیریت شهری در مواجهه با مسائل نوپدید شهری کارایی لازم را نداشته باشند. در پاسخ به این ناتوانی، مفهوم «حکمرانی خوب شهری» به‌عنوان یک رویکرد جامع و فرابخشی برای افزایش کارایی مدیریتی، بهبود تصمیم‌گیری عمومی و ارتقای کیفیت زندگی شهروندان مورد توجه قرار گرفته است (مختاری ملک آبادی و همکاران، ۲۰۲۵). حکمرانی خوب شهری صرفاً به ابزارهای برنامه‌ریزی و مقررات محدود نمی‌شود، بلکه فرایند تصمیم‌گیری، الگوهای مشارکت شهروندان، و میزان هماهنگی نهادی در اجرای سیاست‌های پایدار را نیز در بر می‌گیرد. شهرهایی برخوردار از نظام‌های حکمرانی قوی، در ارائه عادلانه خدمات عمومی، برنامه‌ریزی پیشگیرانه و پاسخ‌گویی مؤثر به مطالبات شهروندان، عملکرد موفق‌تری دارند (زامبرانو-مونسرته، ۲۰۲۵). پژوهش‌های داخلی نیز بر ضرورت تحقق اصول این الگو شفافیت، مشارکت، کارایی، ثبات مدیریتی و عدالت در ساختار مدیریت شهری تأکید دارند. در پارادایم حکمرانی عمومی نوین، رضایت شهروندان شاخصی کلیدی برای سنجش کیفیت اداره امور شهری محسوب می‌شود (صمدی فروشانی و همکاران، ۲۰۲۴)^۶ و می‌تواند مشارکت اجتماعی، اعتماد عمومی و ظرفیت درآمدزایی پایدار شهرداری‌ها را تقویت کند (طالب پور و همکاران، ۲۰۲۰)^۷. در این میان، شهرداری‌ها به‌عنوان نهادهای اصلی ارائه‌دهنده خدمات شهری، با محدودیت منابع مالی و اتکای نسبتاً بالا به درآمدهای محلی، از جمله عوارض شهری، مواجه‌اند؛ موضوعی که ضرورت توجه هم‌زمان به کارایی مدیریتی، رضایت شهروندان و پایداری مالی را تشدید می‌کند (تاکاشی-میائوچی، ۲۰۲۳)^۸. تحقق این توازن، بدون شناخت دقیق و مبتنی بر داده از سطح رضایت شهروندان و عملکرد ابعاد مختلف حکمرانی شهری، امکان‌پذیر نخواهد بود. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که رضایت و وفاداری ذی‌نفعان، تأثیر مثبت و معناداری بر پایداری عملکرد و نتایج اقتصادی سازمان‌ها دارد (عباسی و همکاران، ۲۰۲۳)^۹.

یافته‌های مطالعات پیشین حاکی از آن است که کیفیت خدمات شهری، اصلی‌ترین عامل شکل‌گیری رضایت شهروندان است و با افزایش سطح آگاهی اجتماعی، انتظارات شهروندان فراتر از دریافت خدمات اولیه رفته و حوزه‌هایی نظیر شفافیت عملکرد، پاسخ‌گویی نهادی و مشارکت در تصمیم‌گیری‌های شهری را نیز در بر می‌گیرد. در چنین شرایطی، شهرداری‌ها علاوه بر وظیفه ارائه خدمات عمومی، ناگزیر از تأمین منابع مالی پایدار برای پوشش هزینه‌های عمران شهری، توسعه زیرساخت‌ها و ارتقای خدمات هستند.

1 . Mobaraki et al.

2 . Mokhtari Malekabadi et al.

3 . Mohammadi Dehcheshmeh

4 . Shahi et al.

5 . Zambrano-Monserrate

6 . Samadi-foroushani et al.

7 . Talebpour et al.

8 . Takashi Miyauchi

9 . Abbasi et al.

شواهد تجربی نشان می‌دهند که میان رضایت شهروندان، افزایش مشارکت اجتماعی و تقویت ظرفیت درآمدزایی نهادهای مدیریت شهری رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد. در چنین چارچوبی، رضایت شهروندان صرفاً یک پیامد اجتماعی محسوب نمی‌شود، بلکه به‌عنوان یک سازوکار تقویت‌کننده حکمرانی شهری عمل می‌کند که می‌تواند اعتماد عمومی، همکاری شهروندان و درنهایت پایداری منابع مالی مدیریت شهری را ارتقا دهد. از این منظر، شناسایی عوامل اثرگذار بر رضایت شهروندان و درک پویایی انتظارات آنان، امکان تدوین سیاست‌ها و استراتژی‌های هدفمند و مبتنی بر شواهد را برای مدیران شهری و اعضای شوراهای اسلامی شهر فراهم می‌سازد. به‌بیان‌دیگر، بهبود حکمرانی شهری از مسیر ارتقای رضایت شهروندان، نه تنها مشروعیت نهادی، بلکه کارآمدی اجرایی و مالی مدیریت شهری را نیز تقویت می‌کند. از این‌رو، رضایت شهروندان باید به‌عنوان محور ارزیابی عملکرد و جهت‌گیری سیاستی مدیریت شهری مدنظر قرار گیرد (واحد واحد الزمان، ۲۰۲۵).^۱ با وجود اهمیت روزافزون حکمرانی خوب شهری، مدیریت شهری در ایران با شکاف‌های عملیاتی مشخصی مواجه است که شناسایی و تحلیل آن‌ها ضرورت انجام پژوهش حاضر را روشن می‌سازد. مهم‌ترین این چالش‌ها عبارت‌اند از: الف. فقدان نظام ارزیابی پویا برای پایش مستمر عملکرد شهرداری‌ها؛ ارزیابی‌های موجود عمدتاً ایستا و سال‌محور هستند و تغییرات زمانی عملکرد حوزه‌هایی همچون کارایی مالی، شفافیت، کیفیت بودجه‌ریزی، ثبات مدیریتی و اجرای مقررات را نشان نمی‌دهند. این در حالی است که تصمیم‌سازی مؤثر نیازمند رصد روندهای چندساله و تحلیل پویایی عملکرد است. ب. عدم یکپارچگی داده‌ها در حوزه‌های مختلف حکمرانی شهری: بخش‌های مختلف شهرداری (مالی، منابع انسانی، نظارت، برنامه‌ریزی و ...) هرکدام نظام اطلاعاتی مجزا دارند و پیوستگی لازم برای تحلیل جامع عملکرد ایجاد نشده است. این پراکندگی داده مانع از ارزیابی سنجیده و مبتنی بر شواهد می‌شود. ج. مشکل تشخیص اولویت‌های مدیریتی در شرایط محدودیت منابع: مدیران شهری در عمل با این سؤال مواجه‌اند که: «کدام بعد از حکمرانی شهری، در بازه زمانی چندساله، بیشترین نزدیکی به وضعیت مطلوب را داشته و کدام حوزه نیازمند مداخله فوری است؟»

بدیهی است بدون یک ابزار تحلیلی پویا، اولویت‌بندی سیاست‌ها ناگزیر بر مبنای قضاوت شخصی یا فشار بیرونی انجام می‌شود. نبود روش‌های مناسب برای تبدیل شاخص‌های کیفی حکمرانی به معیارهای کمی و قابل مقایسه: بسیاری از مؤلفه‌های حکمرانی خوب (مانند شفافیت، ثبات مدیریتی یا پاسخ‌گویی نهادی) ماهیت کیفی دارند و تحلیل آن‌ها با روش‌های معمول دشوار است. این مسئله موجب شده در عمل، بخش قابل‌توجهی از تصمیم‌گیری‌ها بدون سنجش دقیق و علمی صورت گیرد. درنتیجه، مسئله عملیاتی مدیریت شهری این است که چگونه می‌توان روند عملکرد ابعاد مختلف حکمرانی شهری را به‌صورت پویا، کمی، مقایسه‌پذیر و مبتنی بر داده ارزیابی کرد تا اولویت‌های مدیریتی به‌درستی تعیین شوند؟

روش تحلیل خاکستری پویا (D-GRA) قابلیت پاسخ‌گویی به این نیاز عملیاتی را دارد؛ زیرا تغییرات زمانی شاخص‌ها را در نظر می‌گیرد، روابط میان سری‌های زمانی را تحلیل می‌کند، شاخص‌های کیفی را به داده‌های کمی قابل مقایسه تبدیل می‌کند و اولویت‌بندی سیاستی را بر اساس روند واقعی عملکرد ارائه می‌دهد. خلأ اصلی ادبیات موجود را می‌توان فقدان رویکردهای کمی و پویا دانست که بتوانند به‌صورت هم‌زمان، پویایی زمانی عملکرد ابعاد حکمرانی خوب شهری و میزان هم‌ترازی آن‌ها با رضایت شهروندان را تحلیل کنند. بر این اساس، پژوهش حاضر با تمرکز بر شهر بوشهر و با بهره‌گیری از روش تحلیل خاکستری پویا، تلاش دارد این شکاف دانشی را پوشش دهد و ابعاد حکمرانی خوب شهری را از منظر پایداری و اثرگذاری پویای آن‌ها بر رضایت شهروندان، به‌صورت نظام‌مند و در یک چارچوب عملیاتی و داده‌محور ارزیابی و رتبه‌بندی کند.

در دهه‌های اخیر، رویکرد حکمرانی خوب شهری به‌عنوان الگویی جامع برای ارتقای کارایی مدیریتی، تقویت هماهنگی نهادی و بهبود کیفیت زندگی شهروندان مورد توجه پژوهشگران و سیاست‌گذاران قرار گرفته است. این رویکرد با تأکید بر نقش‌آفرینی هم‌زمان دولت محلی، جامعه مدنی و سایر ذی‌نفعان، تلاش می‌کند فرایند تصمیم‌گیری شهری را از رویکردهای صرفاً سلسله‌مراتبی و دولت‌محور فاصله داده و زمینه مشارکت، پاسخ‌گویی و شفافیت را تقویت کند (مختاری ملک آبادی و

همکاران، ۲۰۲۵). بااین حال، تحقق عملی این الگو در سطح مدیریت شهری، مستلزم شناخت دقیق عملکرد ابعاد مختلف حکمرانی و تأثیر آن‌ها بر نتایج ملموس شهری، به‌ویژه رضایت شهروندان، است. تصمیم‌گیری در مدیریت شهری، به‌ویژه در کشور ایران، با دوره‌های مدیریتی کوتاه‌مدت، ناپایداری سیاست‌ها و محدودیت منابع مالی همراه است و اتکا بر تحلیل‌های مقطعی، نمی‌تواند مبنای مناسبی برای اولویت‌بندی تصمیمات و تخصیص بهینه منابع فراهم آورد. نادیده گرفتن تغییرات زمانی در عملکرد ابعاد حکمرانی و رضایتمندی شهروندان، احتمال اتخاذ تصمیمات غیر اثربخش و فاقد پایداری را افزایش می‌دهد. از سوی دیگر، در الگوی حکمرانی خوب شهری، جامعه مدنی به‌عنوان یکی از ارکان اصلی حکمرانی، نقشی تعیین‌کننده در ارزیابی عملکرد مدیریت شهری و جهت‌دهی به سیاست‌ها ایفا می‌کند. توجه به رضایت شهروندان، به‌ویژه با در نظر گرفتن رابطه مستقیم آن با میزان مشارکت اجتماعی و اعتماد عمومی، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

در این پژوهش تلاش شده است با تمرکز بر تعامل میان بخش دولتی و جامعه مدنی، ابعاد مختلف مدیریت شهری در چارچوب حکمرانی خوب شهری مورد ارزیابی قرار گیرد. اهمیت این پژوهش در آن است که با رویکردی پویا، امکان شناسایی و رتبه‌بندی ابعاد حکمرانی خوب شهری را بر اساس میزان تأثیرگذاری و پایداری آن‌ها فراهم می‌آورد؛ به‌گونه‌ای که نتایج حاصل، بتواند مدیران شهری را در اتخاذ تصمیمات زودبازده، واقع‌بینانه و متناسب با محدودیت‌های نهادی و مالی مدیریت شهری ایران یاری رساند. با وجود اجماع نظری بر اهمیت حکمرانی خوب، سنجش تجربی این مفهوم، به‌ویژه در مقیاس شهری، با چالش‌های اساسی مواجه است. بسیاری از مؤلفه‌های حکمرانی از ماهیتی کیفی، ادراکی و چند تفسیری برخوردارند و همین امر موجب شده است که بخش قابل‌توجهی از مطالعات پیشین یا به توصیف‌های مفهومی بسنده کنند یا از رویکردهای ایستا و مقطعی برای ارزیابی عملکرد حکمرانی بهره بگیرند یا فاقد تحلیل زمانی و مقایسه روند عملکرد در دوره‌های مدیریتی بوده‌اند و درنهایت کمتر به رابطه روندی حکمرانی و رضایت شهروندان پرداخته‌اند. استفاده از روش‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره مبتنی بر سیستم‌های خاکستری، به‌ویژه تحلیل رابطه‌ای خاکستری پویا، امکان سنجش و مقایسه عملکرد ابعاد حکمرانی را در شرایط عدم قطعیت، داده‌های ناقص و تغییرات زمانی فراهم می‌کند. تمرکز این رویکرد نه بر ماهیت انتزاعی مفاهیم حکمرانی، بلکه بر شاخص‌های عملکردی قابل مشاهده و ادراک‌شده در مدیریت شهری است؛ امری که می‌تواند پلی میان مفاهیم نظری حکمرانی و واقعیت‌های اجرایی شهر ایجاد کند و دلالت‌های سیاستی مشخصی متناسب با شرایط مدیریت شهری بوشهر ارائه کند. با توجه به وضعیت فوق، مسئله اصلی این است که چگونه می‌توان عملکرد ابعاد مختلف حکمرانی خوب شهری را در دوره‌ای چندساله، به‌صورت پویا، کمی، مقایسه‌پذیر و مبتنی بر داده‌های واقعی ارزیابی و اولویت‌بندی کرد تا تصمیم‌گیری مدیریت شهری بهبود یابد؟

سؤالات این پژوهش به شرح زیر است:

۱. عملکرد ابعاد مختلف حکمرانی خوب در مدیریت شهری بوشهر در دوره ۱۳۹۹-۱۴۰۲ چگونه قابل‌سنجش و مقایسه است؟
۲. بر اساس تحلیل رابطه‌ای خاکستری پویا، رتبه‌بندی و پویایی ابعاد حکمرانی خوب در مدیریت شهری بوشهر به‌منظور جلب رضایتمندی شهروندان چگونه است؟
۳. کدام ابعاد حکمرانی خوب از پایداری و هم‌ترازی بیشتری با وضعیت مطلوب برخوردار بوده‌اند و این نتایج چه دلالت‌های سیاستی مشخصی برای مدیریت شهری بوشهر دارد؟

مرور ادبیات و چارچوب مفهومی پژوهش

مفهوم حکمرانی و تحول الگوهای اداره شهری

حکمرانی مفهومی چندبُعدی و پویاست که طی دهه‌های اخیر توجه پژوهشگران و سیاست‌گذاران شهری را به خود جلب کرده است. این مفهوم به‌طور غیرمستقیم تمرکز را از الگوهای سنتی، دولت‌محور و سلسله‌مراتبی به‌سوی الگوهای مشارکتی، شبکه‌محور و چندبازگیره سوق داده است و نقش بازیگران غیردولتی را در فرایند سیاست‌گذاری و مدیریت شهری برجسته

می‌سازد (مختاری ملک آبادی و همکاران، ۲۰۲۵). برنامه اسکان بشر ملل متحد، حکمرانی شهری را مجموعه‌ای از روش‌ها و سازوکارهایی می‌داند که از طریق آن‌ها نهادهای دولتی و خصوصی به‌صورت مداوم امور مشترک شهر را برنامه‌ریزی و مدیریت می‌کنند (برنامه اسکان بشر سازمان ملل متحد، ۲۰۲۵). این رویکرد، مشارکت ذی‌نفعان، شفافیت، پاسخ‌گویی و هماهنگی نهادی را به‌عنوان ارکان اصلی حکمرانی شهری معرفی می‌کند. تحول الگوهای حکمرانی، به‌ویژه در شهرهای معاصر، پاسخی به پیچیده‌تر شدن مسائل شهری، تنوع ذی‌نفعان و محدودیت ظرفیت الگوهای متمرکز مدیریت بوده است. در این راستا، پژوهش‌های انجام‌شده نشان می‌دهند که شهرهای آینده ناگزیر از به‌کارگیری مدل‌های نوین حکمرانی هستند که بتوانند نوآوری سیاستی، حل خلاقانه مسائل و پاسخ‌گویی به نیازهای متغیر شهروندان را تقویت کنند (زامبرانو-مونسراته، ۲۰۲۵). ادبیات نظری نشان می‌دهد کیفیت نهادها و به‌ویژه ابعاد حکمرانی نقش تعیین‌کننده‌ای در بهبود عملکرد تجاری ایفا می‌کند. در مقابل، ضعف سازوکارهای نظارتی، بی‌ثباتی مقررات و ناکارآمدی نهادی می‌تواند هزینه‌های کسب‌وکار را افزایش دهد (شاه آبادی و همکاران، ۲۰۱۶). به‌منظور تدوین چارچوب مفهومی و شناسایی شاخص‌های اصلی حکمرانی شهری در راستای رضایت‌مندی شهروندان، در مرحله مرور ادبیات بیش از ۶۵ مقاله داخلی و خارجی بررسی شد. از میان آن‌ها حدود ۲۰ مقاله دارای ارتباط مستقیم با مفاهیم حکمرانی شهری بودند که شاخص‌های اثرگذار آن‌ها برای استفاده در مدل تحلیل خاکستری و اعتبارسنجی با روش تاپسیس استخراج شد. شرح این پیشنهادها در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. پیشنهادها پژوهش

عنوان مقاله	پژوهشگر/پژوهشگران	سال
حکمرانی شهری در راستای عملکرد سازمان‌های محلی با بررسی مدل‌های متفاوت در جهان	حسینی و همکار	۱۳۹۸
اعتبارسنجی الگوی حکمرانی خوب از منظر اقتصادی	اسماعیل پناهی و همکاران	۱۴۰۱
طراحی الگوی استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک با استفاده از رویکرد فراترکیب	عادلہ دقتی و همکاران	۱۳۹۹
سنجش میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمرانی شهری	شکیلا حسینی	۱۴۰۰
عوامل مؤثر بر میزان پاسخ‌گویی در مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمرانی خوب	ابوالفضل قاسمی و همکار	۱۳۹۹
واکاوی شاخص‌های مؤثر بر حکمرانی خوب شهری در شهر زاهدان	سعید خسروی و همکاران	۱۳۹۹
ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری	فاطمه قنبری و همکاران	۱۴۰۲
حکمرانی شهری راهبردی مؤثر در جهت توسعه کارآفرینی شهری	سمیرا سمواتی و همکاران	۱۴۰۱
ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در چارچوب حکمرانی خوب و ارتباط آن با کیفیت زندگی شهری و سرمایه	بهناز بابایی مراد	۱۴۰۱
موانع مشارکت در تحقق حکمرانی خوب شهری با تأکید بر بخش مدنی	محمد مبارکی - فاطمه	۱۴۰۱
نوآوری در حکمرانی شهری و تاب‌آوری اقتصادی. مورد دو کلان‌شهر منطقه‌ای رومانیایی: تیمیشوارا و کلوژ	کوردسکو روشکا و	۲۰۲۳
کیفیت حکمرانی و اهداف توسعه پایدار: ارزیابی در اروپا	مارکو بیسگوگو و همکاران	۲۰۲۵
تقویت حکومت‌داری محلی برای اقدامات اقلیمی: یک چارچوب مفهومی راهنما	استیبالیز سانزو همکاران	۲۰۲۵
مکانیسم‌های حکمرانی سخت و نرم برای پروژه‌های بزرگ. یک دیدگاه تاریخی	ماریا کلیوفه جورجینو و	۲۰۲۴
شناسایی عوامل مؤثر بر تحقق حکمرانی خوب شهری در شهر اصفهان با رویکرد آینده‌پژوهی	رضا مختاری ملک آبادی و	۲۰۲۵
نقش حکمرانی کیفی در دستیابی به اهداف توسعه پایدار در شمال آفریقا: یک سیستم یکپارچه پشتیبانی	محمد اکرام، چایمای بودرا	۲۰۲۵
حکمرانی هوشمند برای شهرها و ملت‌های هوشمند	عبدالله قیصره	۲۰۲۴
تجربه حکمرانی هوشمند جامعه و رفاه ساکنان: نقش میانجی مشارکت جامعه و اثر تعدیل‌کننده شکاف واقعیت	شین یانگ و همکاران	۲۰۲۵
بازاندیشی در حکمرانی شهری در کشورهای جنوب جهان: درس‌هایی از شهرهای میانی اکوادور	مانوئل ای. زامبرانو-	۲۰۲۵
پیچیدگی حکمرانی: ارزیابی مقایسه‌ای چهار مدل حکمرانی با کاربردهایی در کاهش و سازگاری با تغییرات	نیکو سونینن و همکاران	۲۰۲۵

الگوی حکمرانی خوب

الگوی حکمرانی خوب به عنوان یک نظریه جدید در جهان مطرح است که ریشه‌ای قدیمی دارد (پناهی و همکاران، ۲۰۲۲)^۱ و بر مبنای نقش مشترک و تعریف شده سه بخش دولت، بخش خصوصی و جامعه مدنی شکل گرفته است (دقتی و همکاران، ۲۰۲۰)^۲ که از اواخر ۱۹۸۰ میلادی مطرح شده و یکی از مهم ترین راه های برون رفت از فقر و توسعه نیافتگی شمرده شد. حکمرانی در لغت به معنای اداره و تنظیم امور است و به رابطه میان شهروندان و حکومت کنندگان اطلاق می شود. بر اساس تعریف برنامه توسعه سازمان ملل حکمرانی خوب عبارت است از: مدیریت امور عمومی بر اساس حکمرانی قانون، دستگاه قضایی کارآمد و عادلانه و مشارکت گسترده مردم در فرایند حکومت داری (پناهی و همکاران، ۲۰۲۲). در تعریفی دیگر، حکمرانی خوب شامل سازوکارها، فرایندها و نهادهایی است که به واسطه آن ها، شهروندان، گروه ها و نهادهای مدنی منافع خود را دنبال، حقوق قانونی خود را اجرا، تعهدشان را برآورده و تفاوت شان را تعدیل می کنند (دقتی و همکاران، ۲۰۲۰). در حکمرانی شهری خوب تصمیم گیری های مربوط به امور شهری با همکاری و همیاری حکومت، بخش خصوصی و جامعه مدنی اتخاذ می شود. مفهوم حکمرانی خوب از دهه ۱۹۹۰ توسط نهادهایی همچون بانک جهانی و سازمان ملل به عنوان ابزاری که عملکرد دولت ها را در تحقق اهداف توسعه پایدار ارزیابی می کند، مورد توجه قرار گرفته است. همان گونه که در شکل ۱ نشان داده شده است، تحول نظری حکمرانی از الگوی سلسله مراتبی آغاز می شود؛ الگویی که در آن دولت نقش غالب را در سیاست گذاری و اجرای سیاست ها ایفا کرده و تصمیم گیری ها به صورت متمرکز و از بالا به پایین انجام می شود. در ادامه این مسیر، الگوی حکمرانی بازاری شکل می گیرد که با واگذاری بخشی از وظایف به بخش خصوصی و تأکید بر سازوکارهای رقابتی، تلاش می کند کارایی مدیریت امور عمومی را افزایش دهد. در نهایت، الگوی حکمرانی شبکه ای به عنوان مبنای نظری حکمرانی خوب شهری مطرح می شود (آزایی و همکاران، ۲۰۲۰)^۳. در این چارچوب، حکمرانی به مجموعه ای از سازوکارها، فرایندها و نهادهای بهم پیوسته اطلاق می شود که شهروندان و گروه های اجتماعی از طریق آن ها منافع خود را پیگیری کرده، حقوق قانونی خویش را اعمال کرده و تفاوت های اجتماعی را در قالبی نهادی مدیریت می کنند (دقتی و همکاران، ۲۰۲۰). از این منظر حکمرانی خوب ضمن تأکید بر مفاهیم قبل، الگوی نوینی برای نقش آفرینی دولت ها در عملکردهای اجتماعی و اقتصادی ارائه می دهد (نیکو سونین و همکاران، ۲۰۲۵)^۴.



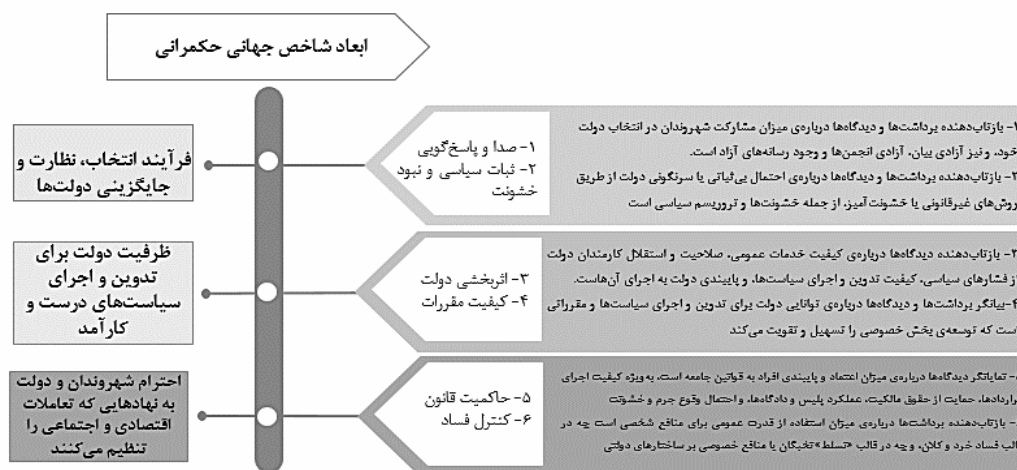
شکل ۱. گذار نظری از الگوی سلسله مراتبی به حکمرانی شبکه ای به عنوان مبنای حکمرانی خوب شهری

1 . Panahi et al.
2 . Daghati et al.

3 . Araei et al.
4 . Niko Soininen et al.

حکمرانی خوب شهری و شاخص‌های جهانی حکمرانی

در امتداد تحول مفهومی حکمرانی، مفهوم «حکمرانی خوب» به‌عنوان چارچوبی هنجاری برای ارزیابی کیفیت اداره امور عمومی مطرح شده است. حکمرانی خوب بر اصولی نظیر پاسخ‌گویی، شفافیت، کارایی، عدالت، مشارکت و حاکمیت قانون تأکید دارد و در ادبیات توسعه و مدیریت شهری جایگاه ویژه‌ای یافته است (دقتی و همکاران، ۲۰۲۰). یکی از مهم‌ترین تلاش‌های بین‌المللی برای عملیاتی‌سازی و سنجش حکمرانی، شاخص‌های جهانی حکمرانی WGI^۱ است که نخستین بار توسط کافمن و کری مطرح شد و به‌طور منظم به‌روزرسانی می‌شود. این شاخص‌ها وضعیت حکمرانی را در بیش از ۲۰۰ کشور جهان پایش می‌کنند. با وجود ماهیت ملی شاخص‌های WGI، مطالعات متعددی از این چارچوب به‌عنوان مبنای مفهومی برای تحلیل حکمرانی در مقیاس‌های محلی و شهری استفاده شد و مفاهیم آن با ساختارهای نهادی و مدیریتی شهرها بومی‌سازی گردید (شاهی و همکاران، ۲۰۲۵)^۲. ارکان، ابعاد یا مؤلفه‌های حکمرانی شهری در پژوهش‌های علمی به‌ویژه بر پایه چارچوب‌های سازمان ملل، بانک جهانی و OECD^۳ معمولاً به ۵ تا ۷ محور اصلی تقسیم می‌شوند. چارچوب‌های حکمرانی شهری، تمرکز خود را بر چالش‌های خاص مدیریت فضا، زیرساخت‌ها، ارائه خدمات و تعامل با جمعیت شهری متمرکز می‌کنند. درحالی‌که UN^۴ - Habitat بر ابعاد توسعه پایدار تأکید دارد. OECD بر کارآمدی و عملکرد سیستمی تمرکز می‌کند. محققان معتقدند شهرهای آینده باید مدل‌های جدید حکمرانی را به‌کارگیرند (مختاری ملک آبادی و همکاران، ۲۰۲۵). شاخص‌های جهانی حکمرانی WGI محصولی داده‌محور و بلندمدت هستند که نخستین بار در سال توسط دانیل کافمن و آرت کرای در سال ۱۹۹۹ مطرح شد و به‌صورت سالانه به‌روزرسانی می‌شوند. WGI داده‌های مربوط به شش شاخص تجمیعی حکمرانی را گزارش می‌کند که عبارت‌اند از: صدا و پاسخ‌گویی، ثبات سیاسی و نبود خشونت/تروریسم، اثربخشی دولت، کیفیت مقررات، حاکمیت قانون و کنترل فساد. این شاخص‌ها داده‌های مربوط به ۲۱۴ اقتصاد را در دوره زمانی ۱۹۹۶ تا ۲۰۲۳ پوشش می‌دهند. اگر بخواهیم نگاهی اجمالی به این شاخص که آخرین بار در سال ۲۰۲۳ به‌روزرسانی شده است، داشته باشیم شکل ۲ گویای مطلب خواهد بود.



شکل ۲. ابعاد شاخص جهانی حکمرانی

مدیریت شهری

مدیریت شهری به‌عنوان یک نهاد عمومی غیردولتی، نقشی تسهیل‌گر و واسطه میان شهروندان و دولت ایفا می‌کند و تحقق پایداری اجتماعی به میزان تعامل مؤثر میان شهروندان و مدیریت شهری وابسته است. افزایش آگاهی اجتماعی شهروندان نسبت به حقوق شهروندی، همراه با تقویت اعتماد و تعامل متقابل، منجر به ارتقای رضایتمندی شهروندان می‌شود (عزتیان و

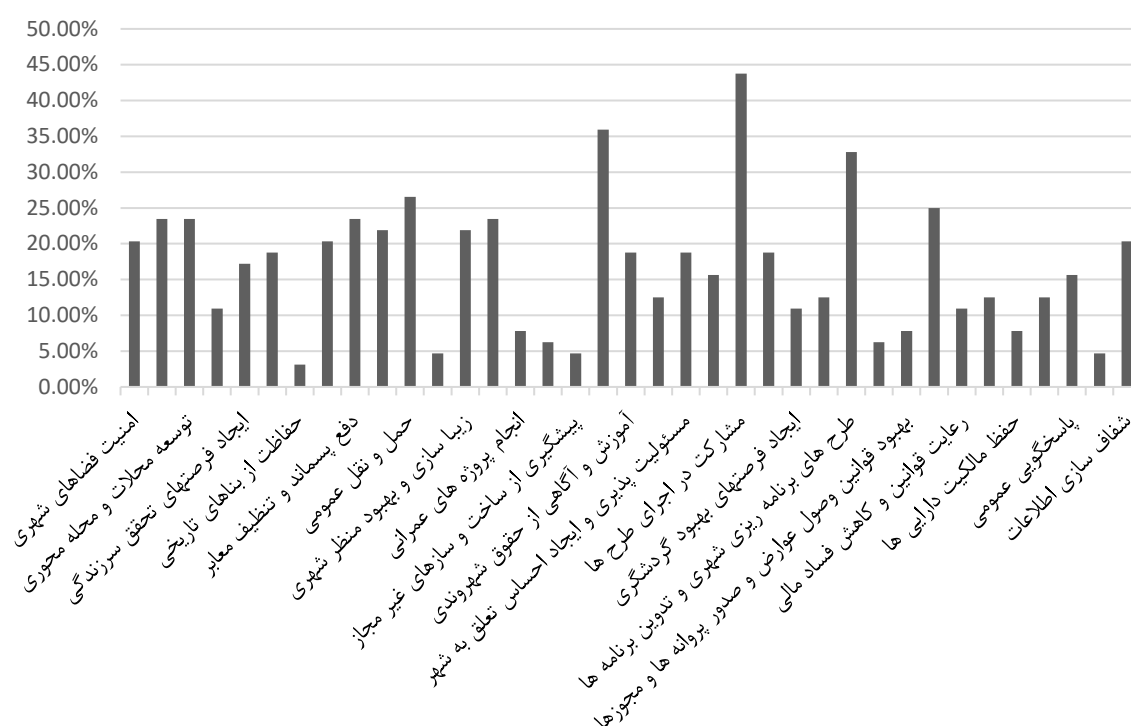
1 . Worldwide Governance Indicators

2 . Shahi et al

3 . Organization Economic Co-operation Development

4 . United Nation Human Settlements Programme

همکاران، ۲۰۲۲)^۱. از سوی دیگر، مدیریت شهری به عنوان ابزاری برای برنامه ریزی شهری، وظیفه سامان دهی فعالیت های شهری و نظارت بر اقدامات را بر عهده دارد و از طریق ایجاد انگیزه، زمینه تحقق بهینه عملکردها را فراهم می سازد. در این چارچوب، کیفیت زندگی شهری و مؤلفه های آن از جمله احساس خوب زندگی، رضایت اجتماعی و استانداردهای شهروندی، مبنایی برای تدوین راهبردهای تصمیم گیری و برنامه ریزی شهری بوده و با افزایش مشارکت شهروندان، تحقق حکمرانی خوب شهری را تسهیل می کند (حسینی و همکاران، ۲۰۲۰)^۲. به بیان دیگر، مدیریت شهری مبتنی بر راهبرد مشارکت عمومی است و با بهره گیری از فناوری های دیجیتال و رعایت اصل شایسته گزینی مدیران، می تواند به بهبود کیفیت ارائه خدمات شهری و افزایش کارایی نهادی منجر شود (هائو هان و همکاران، ۲۰۲۳)^۳. بر این اساس، با انجام مطالعه اسنادی شامل ۶۸ مقاله علمی منتشر شده در سال های اخیر شامل ۳۶ مقاله فارسی و ۳۲ مقاله لاتین، شاخص های مدیریت شهری بر اساس میزان فراوانی پرداخت به موضوعات شناسایی و مطابق نمودار ۳ استخراج شده اند.



شکل ۳. نمودار فراوانی شاخص های مدیریت شهری در ادبیات پژوهش

بومی سازی ابعاد حکمرانی و تطبیق با مدیریت شهری

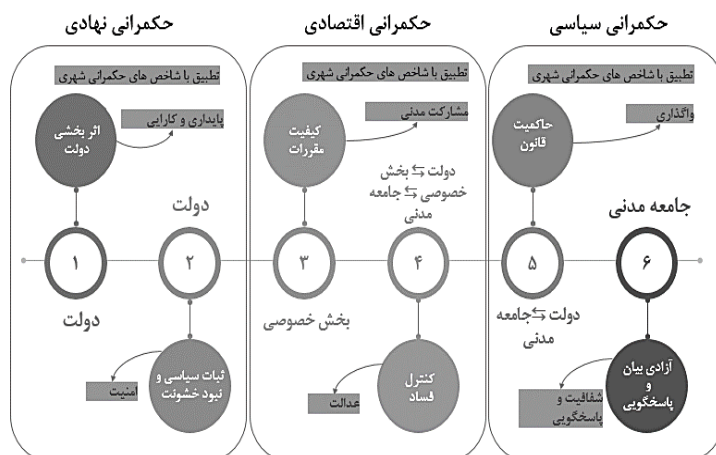
از آنجا که شاخص های جهانی حکمرانی در سطح ملی تعریف شده اند، یکی از چالش های اساسی در پژوهش های شهری، تطبیق این ابعاد با ساختارها و کارکردهای مدیریت شهری است. مطالعات نشان می دهند که این تطبیق معمولاً از طریق نگاشت مفهومی ابعاد حکمرانی به نهادهای شهری شامل دولت محلی، بخش خصوصی و جامعه مدنی انجام می شود (دقتی و همکاران، ۲۰۲۰).

مبنایی برای طراحی چارچوب های مفهومی پژوهش های شهری به شمار می رود. این رویکرد امکان بومی سازی شاخص ها، انتخاب متغیرهای قابل سنجش و عبور از سطح نظری به سطح اجرایی را فراهم می کند و شکل ۴ بیانگر چارچوب مفهومی این انطباق است که شرح جزئیات آن بر اساس یافته های حاصل از بررسی اسناد بالغ بر ۶۵ مقاله داخلی و خارجی به شرح جدول ۲ است.

1 . Ezzatian et al.

2 . Hoseyni et al.

3 . Hao Han et al.



شکل ۴. چارچوب مفهومی تطبیق ابعاد حکمرانی با نهادهای مدیریت شهری

جدول ۲. زیر شاخص‌های تأثیرگذار در مدیریت شهری

حکمرانی - سطح نهادی	متناظر در شاخص جهانی	زیر شاخص‌های مدیریت شهری
دولت (حکمرانی نهادی)	اثربخشی دولت - ناظر به حکمرانی رسمی	امنیت فضاهای شهری
		بسترهای تفریحی، ورزشی
		محله محوری
		مبلمان شهری
		حمل و نقل عمومی
		زیباسازی منظر شهری
		امکانات پارک‌ها
		بهبود گردشگری
		زیرساخت‌های فناوری
		سرانه فضای سبز
		دفع پسماند
		توجه به بافت فرسوده
بخش خصوصی (حکمرانی اقتصادی)	مشارکت، کیفیت مقررات - ناظر به حکمرانی بازاری	تحقق سرزندگی
		جلب اعتماد شهروندان
		طرح سرمایه‌گذاری
		کارآفرینی و درآمدزایی
		مشارکت در طرح‌ها
		بسترهای نظرسنجی
		برنامه‌ریزی و برنامه راهبردی
		الزام شهر هوشمند
		توزیع عادلانه خدمات

ادامه جدول ۲. زیر شاخص‌های تأثیرگذار در مدیریت شهری

حکمرانی - سطح نهادی	متناظر در شاخص جهانی	زیر شاخص‌های مدیریت شهری
جامعه مدنی (حکمرانی سیاسی)	حاکمیت قانون، ثبات سیاسی، پاسخ‌گویی، کنترل فساد- ناظر به حکمرانی اجتماعی	احساس تعلق به شهر
		اصلاحات قوانین اداری
		شایسته‌سالاری
		آگاهی حقوق شهروندی
		پاسخگویی عمومی
		شفاف‌سازی اطلاعات
		کاهش فساد مالی

خدمات شهری

خدمات شهری ابزاری است در مدیریت شهری که به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل در حیات شهری پایدار شناخته می‌شود و بدون آن زندگی شهروندان از فعالیت باز می‌ماند. پراکندگی عادلانه و اصولی خدمات شهری بر اساس نیازمندی‌های مردم، در فرایند برنامه‌ریزی شهری از اهمیت زیادی برخوردار است (حیدری آجرلو و همکاران، ۲۰۲۳).^۱

رضایتمندی

رضایت از دو کلمه Satis به معنای کافی و Factor به معنای انجام دادن است، در نتیجه رضایت به معنای طلب کردن چیزی است که به دنبال آن هستیم تا وقتی که آن را به‌طور کامل به دست آوریم (اسدی و همکاران، ۲۰۲۲).^۲ همچنین رضایتمندی شهروندان را در قالب رضایتمندی از محلی که در آن ساکن هستند با نگاه ویژه به عواملی از قبیل خدمات تفریحی و رفاهی، امنیت، وجود فضا و مکانی برای تعاملات اجتماعی و غیره، می‌توان تعریف کرد (محمدی ده چشمه، ۲۰۲۲). کیفیت محیط یک مفهوم چندبعدی است که با مفاهیمی همچون کیفیت زندگی، کیفیت مکان، ادراک و رضایت شهروندی و قابلیت زندگی رابطه معنادار و مشترکی دارد. عوامل متعدد تأثیرگذار در جلب رضایتمندی شهری توسط محققان عنوان شده است که به بخشی از آن در جدول ۳ اشاره می‌شود:

جدول ۳. عوامل مؤثر در رضایتمندی شهروندان از نگاه مدیریت شهری

موضوع مرتبط با رضایتمندی	مأخذ
برنامه‌ریزی محله‌های پایدار با محوریت حقوق شهروندی	(جلالی، ۲۰۲۲) ^۳
حقوق شهروندی در برنامه‌ریزی پایدار	(مولایی و همکاران، ۲۰۲۲) ^۴
بهبود خدمات عمومی و فنی شهری	(حیدری آجرلو و همکاران، ۲۰۲۳)
مناسب بودن مبلمان شهری	(محمدی ده چشمه، ۲۰۲۲)
به‌روز بودن خدمات رسانه‌های اجتماعی	(احمدی و همکاران، ۲۰۲۲) ^۵
عدالت توزیعی بر تخصیص منابع و خدمات	(اسدی و همکاران، ۲۰۲۲)
تخصیص عادلانه خدمات عمومی و بهینه‌سازی تسهیلات خدمات عمومی	(جیان‌دونگ پنگ و همکاران، ۲۰۲۳) ^۶

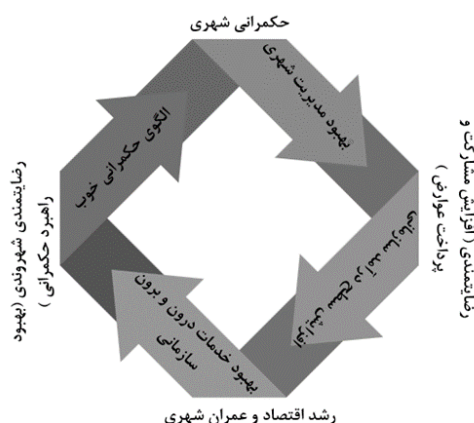
حکمرانی خوب شهری و رضایت شهروندی

رضایت شهروندان به‌عنوان یکی از شاخص‌های کلیدی موفقیت مدیریت شهری، ارتباط نزدیکی با کیفیت حکمرانی دارد.

1 . Heydari Arjalu et al.
2 . Asadi et al.
3 . Jalali.

4 . Molaei et al.
5 . Ahmadi et al.
6 . Jiandong Peng et al.

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که بهبود در ابعاد حکمرانی نظیر اثربخشی نهادی، شفافیت، پاسخگویی و عدالت توزیعی، منجر به افزایش اعتماد عمومی، مشارکت اجتماعی و رضایت از خدمات شهری می‌شود (جیان‌دونگ پنگ و همکاران، ۲۰۲۳). از سوی دیگر، رضایت شهروندان صرفاً یک پیامد مدیریتی نیست، بلکه به‌عنوان بازخورد اجتماعی می‌تواند چرخه حکمرانی را تقویت کند. نارضایتی یا رضایت شهروندان نقش تعیین‌کننده‌ای در اصلاح سیاست‌ها، بازنگری فرایندهای ارائه خدمات، ارتقای کارایی نهادی و بهبود تصمیم‌گیری مدیران شهری دارد. در ادبیات حکمرانی شهری تأکید شده است که رابطه میان حکمرانی خوب و رضایت شهروندی تعامل محور، پویا و دوسویه است؛ به‌نحوی که بهبود حکمرانی با افزایش اعتماد و رضایت شهروندان و افزایش رضایت و مشارکت با ارتقای کیفیت حکمرانی و پایداری مدیریت شهری مرتبط است.



شکل ۵. چارچوب مفهومی تبیین ارتباط دوطرفه ابعاد حکمرانی خوب و رضایت شهروندی در مدیریت شهری

همان‌گونه که در شکل ۵ نشان داده شده، رابطه میان این دو مؤلفه ساختاری چرخه‌ای و تقویت‌کننده دارد. در این چارچوب بهبود کیفیت حکمرانی (همچون شفافیت، کنترل فساد، پاسخ‌گویی و کارایی نهادی) موجب رضایت شهروندی، افزایش اعتماد عمومی و مشارکت مدنی می‌شود و افزایش رضایت و سرمایه اجتماعی نقش محرکی برای پویایی حکمرانی دارد، زیرا مدیران شهری بر اساس بازخورد شهروندان، سیاست‌ها و خدمات را اصلاح کرده و عملکرد سازمانی بهبود می‌یابد. این چرخه خودتقویت‌کننده نشان می‌دهد که حکمرانی خوب و رضایت شهروندی دو عنصر منفصل یا خطی نیستند، بلکه بخشی از یک سیستم پویا محسوب می‌شوند که خروجی هر بخش، ورودی بخش دیگر را تقویت می‌کند. بنابراین، مدیریت شهری زمانی می‌تواند مسیر توسعه پایدار، رشد اقتصادی و کیفیت محیط شهری را بهبود بخشد که این چرخه مستمر تعامل و بازتولید اعتماد را به‌صورت فعال حفظ کند. بر همین اساس، شکل ۵ به‌خوبی روشن می‌سازد که تحقق اصول حکمرانی خوب نه تنها یک ضرورت مدیریتی، بلکه پیش‌شرط ایجاد رضایت پایدار در میان شهروندان است و در مقابل، سطح بالای رضایت و مشارکت شهروندی نیز یکی از مهم‌ترین عوامل تثبیت و ارتقای کیفیت حکمرانی در شهر به‌شمار می‌آید.

تحلیل رابطه خاکستری پویا D-GRA^۱

تحلیل خاکستری پویا شکل تعمیم‌یافته‌ای از تحلیل خاکستری است که به‌عنوان یک چارچوب تصمیم‌گیری هوشمند با توجه به داده‌های ارزیابی پویا و نامشخص ارائه دهد (چاکرابورتی و همکاران، ۲۰۲۴)^۲. تئوری خاکستری اولین بار در سال ۱۹۸۲ توسط جولانگ دنگ بدین^۳ صورت تعریف شد که در این تئوری همه سیستم‌ها به سه گروه سفید، سیاه و خاکستری

1 . Dynamic Grey Relational Analysis

2 . Chakraborty et al.

3 . Julong Deng

گروه‌بندی شدند. گروه سفید شامل داده‌های شفاف و روشن، قسمت‌های سیاه شامل اطلاعات کاملاً ناشناخته و رنگ خاکستری بیانگر ناقص بودن اطلاعات یا عدم اطمینان بود و از مزایای مهم آن توانایی حصول نتیجه حتی در مواردی با مقادیر نسبتاً کم داده و دارای متغیرهای زیاد است که این نتایج از طریق بالا بردن نظم و قاعده بین داده‌ها با یک روش و عملیات مناسب، به دست می‌آید (سردار شهرکی و همکاران، ۲۰۲۴)^۱. تحلیل رابطه خاکستری بخش جدایی‌ناپذیری از دانش نظریه سیستم خاکستری GST^۲ است. درواقع این تکنیک درجه‌ای به نام درجه رابطه خاکستری GRG^۳ را تخمین می‌زند که در حالت ایدئال میانگین وزنی ضرایب رابطه خاکستری GRC^۴ و اساساً یک معیار همبستگی مثبت است (احمد جاوید و همکاران، ۲۰۲۲)^۵.

روش‌شناسی پژوهش

سیستم‌های خاکستری با ابزارهایی نظیر اعداد خاکستری، معادلات خاکستری و ماتریس‌های خاکستری شناخته می‌شوند. عدد خاکستری، عددی است که برای نمایش مقادیر عملکرد یا رتبه معیارها در شرایط عدم اطمینان به کار می‌رود و قادر است اطلاعات ناقص و مبهم را در فرایند تصمیم‌گیری مدل‌سازی کند (سردار شهرکی و همکاران، ۲۰۲۴). این رویکرد در قالب تحلیل رابطه‌ای خاکستری پویا (جاوید و همکاران، ۲۰۲۲) در سال ۲۰۲۲ توسط جاوید و همکاران توسعه داده شد. روش‌های کلاسیک تصمیم‌گیری چندمعیاره MCDM^۶ عمدتاً بر رتبه‌بندی گزینه‌ها تمرکز دارند و از نظر هدایت تصمیم‌گیرندگان به سوی شناسایی گزینه‌های قابل اعتمادتر، از توان تحلیلی محدودی برخوردارند؛ به‌گونه‌ای که بخش عمده‌ای از فرایند انتخاب و بخش‌بندی گزینه‌ها به قضاوت تصمیم‌گیرنده واگذار می‌شود. در مقابل، روش تحلیل خاکستری پویا، سیستمی تحلیلی ارائه می‌دهد که نه تنها گزینه‌ها را از طریق یک مدل بهبودیافته ارزیابی می‌کند، بلکه با محاسبه ضریب تحلیل رابطه خاکستری پویا، تصمیم‌گیرندگان را در تمایز میان قابل اعتمادترین و غیرقابل اعتمادترین گزینه‌ها هدایت می‌کند. درواقع، این روش به‌طور هم‌زمان وزن گزینه‌ها را تعیین کرده و آن‌ها را بر اساس امتیازهای حاصل، بخش‌بندی و رتبه‌بندی می‌کند. ویژگی پویایی این رویکرد با ثبت و تحلیل تغییرات زمانی در عملکرد شاخص‌ها قابل درک است؛ قابلیت‌هایی که روش D-GRA را به ابزاری مناسب برای بخش‌بندی، تحلیل تاب‌آوری و بررسی پایداری عملکرد در شرایط متغیر تبدیل می‌کند.

ماهیت و رویکرد پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی-تحلیلی است که با رویکرد کمی و بهره‌گیری از روش‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره انجام شده است. با توجه به تمرکز پژوهش بر ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در بازه زمانی مشخص، پژوهش حاضر واجد بُعد تحلیل پویا بوده و محدود به یک مقطع زمانی واحد نیست. داده‌های مورد استفاده در این پژوهش، داده‌های اسنادی و عملکردی مدیریت شهری هستند که در دوره زمانی چهار ساله ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۲ گردآوری شده‌اند.

قلمرو مکانی و زمانی پژوهش

قلمرو مکانی پژوهش، شهر بوشهر و ساختار مدیریت شهری آن است. بوشهر به‌عنوان مرکز استان بوشهر و یکی از شهرهای ساحلی مهم جنوب ایران، با ویژگی‌های نهادی، اقتصادی و کالبدی خاصی مواجه است که ارزیابی کیفیت حکمرانی شهری در آن را واجد اهمیت می‌سازد. قلمرو زمانی پژوهش بر اساس دوره فعالیت شوراهای اسلامی شهر — که نقش تصمیم‌گیرنده اصلی در انتخاب شهردار و سیاست‌گذاری مدیریت شهری دارند — بازه چهار ساله ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۲ در نظر گرفته شده است. این انتخاب امکان تحلیل تغییرات عملکردی مدیریت شهری در طول یک دوره مدیریتی نسبتاً کامل را فراهم می‌سازد.

1. Sardar Sharaki et al.
2. Grey Relational Grade
3. Grey System Theory

4. Grey Relational Coefficient
5. Ahmed Javed et al.
6. Multi-Criteria Decision-Making

استخراج و بومی‌سازی شاخص‌های حکمرانی خوب شهری

در این پژوهش، شاخص‌های حکمرانی خوب شهری به‌عنوان متغیرهای اندازه‌گیری عملکرد مدیریت شهری در نظر گرفته شده‌اند. چارچوب مفهومی شاخص‌ها با مرجعیت شش بعد شاخص‌های جهانی حکمرانی WGI شامل اثربخشی مدیریت، کیفیت مقررات، حاکمیت قانون، کنترل فساد، صدا و پاسخ‌گویی و ثبات نهادی شکل گرفته و متناسب با ویژگی‌های مدیریت شهری، بومی‌سازی شده است. در این راستا، زیرشاخه‌ها از طریق مرور نظام‌مند بیش از ۶۵ مقاله پژوهشی فارسی و لاتین استخراج شده‌اند. تنها زیرشاخه‌هایی که دارای فراوانی بیش از ۱۰ درصد در کل مطالعات بررسی شده بوده‌اند، به‌عنوان شاخص‌های نهایی انتخاب شده‌اند. این فرایند، دارای جنبهٔ غربال مفهومی بوده و ماهیت تحلیل آماری استنباطی ندارد؛ بلکه صرفاً مبنایی برای انتخاب شاخص‌های پرکاربرد و مورد اجماع در ادبیات علمی فراهم می‌کند. پس از نهایی‌سازی شاخص‌های حکمرانی خوب شهری، اجزای مدل پژوهش شامل نحوهٔ نقش‌دهی به متغیرها و ساختار ورودی مرجع تحلیل مشخص گردید. در این چارچوب، شش بُعد حکمرانی به‌عنوان دنباله‌های مقایسه‌ای وارد مدل شده و رضایتمندی شهروندان به‌عنوان دنباله مرجع برای سنجش میزان نزدیکی و هم‌راستایی عملکرد حکمرانی با وضعیت مطلوب در نظر گرفته شد. به‌منظور شفاف‌سازی منطق مدل، جدول ۴ جایگاه هر مؤلفه، کارکرد آن در تحلیل رابطه خاکستری پویا (D-GRA) و شیوهٔ استفاده عملیاتی از داده‌ها در فرایند محاسباتی را نشان می‌دهد. این جدول درواقع نقشهٔ خوانش مدل پژوهش بوده و چارچوب تحلیلی مورد استفاده را برای مخاطبان مقاله به‌صورت دقیق و ساخت‌یافته تبیین می‌کند.

جدول ۴. فراوانی زیر شاخص‌های تأثیرگذار

توضیح عملیاتی (بر اساس محاسبات روش D-GRA)	توضیح مفهومی	نقش در مدل	متغیرها / عناصر	مؤلفه مدل
داده‌های سالانه ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۲ برای هر شاخص. این شاخص‌ها وارد فرایند اختلاف‌گیری با دنباله مرجع شده و ضریب رابطه خاکستری آن‌ها محاسبه می‌شود.	ابعاد اصلی حکمرانی خوب شهری که عملکرد آن‌ها باید نسبت به وضعیت مطلوب سنجیده شود.	ورودی‌های تحلیلی	SM, PL, QD, EM, CC, NA	دنباله‌های مقایسه‌ای
داده‌های سالانه ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۲ به‌عنوان مرجع محاسبات استفاده می‌شود. در رتبه‌بندی نهایی ظاهر نمی‌شود، بلکه مبنای اختلاف‌گیری و محاسبه ضرایب رابطه خاکستری شش بُعد حکمرانی است.	بیانگر سطح مطلوبیت یا نقطه مرجع برای سنجش میزان هم‌راستایی ابعاد حکمرانی با ادراک و انتظارات شهروندان.	مرجع مقایسه / معیار وضعیت مطلوب	رضایتمندی شهروندان	دنباله مرجع
شامل نرمال‌سازی، تشکیل ماتریس تفاضل، محاسبه ضریب رابطه خاکستری سالانه و سپس میانگین‌گیری برای استخراج مقدار DGRA هر شاخص.	تحلیل رابطه خاکستری پویا برای سنجش روند هم‌راستایی شاخص‌ها با وضعیت مطلوب در طول زمان.	ابزار مدل‌سازی	D-GRA	روش تحلیل
مقدار DGRA برای هر یک از شش بُعد حکمرانی و رتبه‌بندی نهایی آن‌ها بر اساس میزان نزدیکی به دنباله مرجع	شناسایی اولویت و میزان اثر هر یک از ابعاد حکمرانی بر نزدیک شدن به وضعیت مطلوب (رضایتمندی شهروندان).	نتیجه تحلیلی	-	خروجی مدل

گردآوری داده‌ها و تشکیل ماتریس تصمیم

داده‌های موردنیاز پژوهش از طریق استخراج اطلاعات بارگذاری شده در سامانه شفافیت شهرداری بوشهر و همچنین استعلام از کارکنان حوزه‌های مرتبط در شهرداری گردآوری شده‌اند. این داده‌ها بیانگر وضعیت عملکردی شاخص‌های منتخب در هر یک از سال‌های موردبررسی هستند. بر این اساس، ماتریس تصمیم اولیه شامل مقادیر هر شاخص در دوره‌های زمانی مختلف تشکیل شده است. در این ماتریس، هر شاخص نمایانگر یک بُعد از عملکرد مدیریت شهری بوده و هر دوره زمانی به‌عنوان یک مشاهده مستقل در نظر گرفته شده است.

منطق انتخاب تحلیل رابطه‌ای خاکستری پویا D-GRA

با توجه به ماهیت داده‌های پژوهش که با عدم قطعیت، پراکندگی و تغییرات زمانی همراه هستند، استفاده از روش تحلیل رابطه‌ای خاکستری پویا به‌عنوان چارچوب اصلی تحلیل انتخاب شده است. سیستم‌های خاکستری برای تحلیل مسائلی طراحی شده‌اند که اطلاعات آن‌ها کامل و قطعی نیست و این ویژگی، آن‌ها را به ابزاری مناسب برای تحلیل مسائل مدیریتی و شهری تبدیل می‌کند (سردار شهرکی و همکاران، ۲۰۲۴). در مقایسه با روش‌های کلاسیک تصمیم‌گیری چندمعیاره که عمدتاً به رتبه‌بندی ایستا می‌پردازند، تحلیل خاکستری پویا امکان بررسی پایداری عملکرد و میزان هم‌ترازی شاخص‌ها با وضعیت مطلوب را در طول زمان فراهم می‌سازد.

مراحل اجرای تحلیل رابطه‌ای خاکستری پویا

در گام نخست، دنباله‌های داده برای هر شاخص در دوره زمانی ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۲ تشکیل شده است. سپس دنباله معیار به‌عنوان نمایانگر مطلوب‌ترین مقدار تحقق‌یافته هر شاخص در بازه زمانی موردبررسی تعیین شده و مبنای مقایسه سایر دنباله‌ها قرار گرفته است. پس از نرمال‌سازی داده‌ها، فاصله هر دنباله از دنباله معیار محاسبه شده و با اعمال ضریب تشخیص، ضرایب رابطه خاکستری به‌دست آمده است. ویژگی اصلی تحلیل خاکستری پویا در این پژوهش، اعمال وزن‌های زمانی به مشاهدات است؛ به‌طوری‌که داده‌های جدیدتر از وزن بیشتری برخوردارند. این وزندهی از طریق تابع نمایی و پارامتر λ انجام شده است که در حالت ایستا مقدار آن صفر در نظر گرفته می‌شود. درنهایت، ضریب رابطه‌ای خاکستری پویا برای هر شاخص محاسبه شده و بر اساس مقادیر حاصل، رتبه‌بندی ابعاد حکمرانی خوب شهری انجام شده است.

تفسیر نتایج و اعتبارسنجی روش

مقادیر ضریب خاکستری پویا بیانگر میزان همبستگی و پایداری روند هر شاخص نسبت به وضعیت مرجع مدیریت شهری مطلوب است؛ به‌گونه‌ای که مقادیر بزرگ‌تر نشان‌دهنده وضعیت بهتر و پایداری بیشتر شاخص در طول زمان هستند. به‌منظور تقویت اعتبار نتایج، خروجی روش D-GRA با نتایج حاصل از مدل‌سازی همان داده‌ها به روش تاپسیس مقایسه شده است. هم‌راستایی نسبی نتایج دو روش، اعتبار تحلیلی یافته‌های پژوهش را تقویت می‌کند. مراحل اجرای این روش به شرح زیر است:

گام ۱: تشکیل ماتریس تصمیم اولیه: در این مرحله، با جمع‌آوری داده‌ها از خبرگان، ماتریس تصمیم‌گیری به‌صورت معادله با تعیین سطح اهمیت شاخص‌ها، شناسایی شاخص‌ها و تعیین امتیاز برای هر شاخص تشکیل می‌شود.

$$X = [x_{ij}]_{m \times n}$$

بیانگر شاخص‌ها $i = 1, 2, 3, \dots, m$

$k = 1, 2, 3, \dots, n$ بیانگر بازه زمانی

با توجه به دوره زمانی فعالیت شوراهای اسلامی شهر که به‌عنوان تصمیم‌گیرنده اصلی در انتخاب شهردار و بالاترین سطح مدیریت شهری شناخته می‌شوند. در این پژوهش، یک بازه زمانی چهار ساله در نظر گرفته شده است. داده‌های موردنیاز از طریق اطلاعات بارگذاری شده در سامانه شفافیت شهرداری بوشهر و همچنین استعلام از کارکنان حوزه‌های مرتبط در

شهرداری جمع‌آوری شده‌اند. شاخص‌ها که در این پژوهش به‌عنوان متغیرهای اندازه‌گیری عملکرد مدیریت شهری تلقی می‌شوند، با ترکیب مفاهیم استاندارد شاخص‌های جهانی حکمرانی و چارچوب UN-Habitat، در سطح مدیریت شهری بومی‌سازی شده‌اند. همچنین، زیرشاخص‌ها از طریق بررسی اسنادی بیش از ۶۵ مقاله پژوهشی فارسی و لاتین در حوزه عوامل مؤثر بر مدیریت شهری استخراج شده‌اند. تنها زیرشاخص‌هایی که دارای فراوانی بیش از ۱۰ درصد در کل منابع بررسی شده بوده‌اند، انتخاب شده‌اند که فهرست آن‌ها در جدول ۳ ارائه شده است. نتایج مرور ادبیات و شناسایی عوامل تأثیرگذار نیز در جدول ۵ منعکس شده است. تعیین فراوانی زیرشاخص‌ها بر اساس میزان تکرار هر عنوان در مقالات بررسی شده صورت پذیرفته و جنبه آماری استنباطی ندارد، بلکه به‌منزله مبنایی برای انتخاب و غربال مفهومی شاخص‌ها به‌کاررفته است.

جدول ۵. فراوانی زیر شاخص‌های تأثیرگذار

زیر شاخص	درصد تکرار	زیر شاخص	درصد تکرار
امنیت فضاهای شهری	۲۰/۳۱٪	مسئولیت‌پذیری و ایجاد احساس تعلق به شهر	۱۸/۷۵٪
ایجاد بسترهای تفریحی فرهنگی و ورزشی	۲۳/۴۴٪	جلب اعتماد شهروندان	۱۵/۶۳٪
توسعه محلات و محله‌محوری	۲۳/۴۴٪	مشارکت در اجرای طرح‌ها	۴۳/۷۵٪
توجه به بافت فرسوده شهرها و مرمت و بهسازی آن	۱۰/۹۴٪	ایجاد ظرفیت‌های کارآفرینی و درآمدزایی	۱۸/۷۵٪
ایجاد فرصت‌های تحقق سرزندگی	۱۷/۱۹٪	ایجاد فرصت‌های بهبود گردشگری	۱۰/۹۴٪
بسط خدمات دولت الکترونیکی و مقوله شهر هوشمند	۱۸/۷۵٪	طرح‌های سرمایه‌گذاری	۱۲/۵۰٪
حفاظت از بناهای تاریخی	۳/۳۱٪	طرح‌های برنامه‌ریزی شهری و تدوین برنامه‌های	۳۲/۸۱٪
افزایش سرانه فضای سبز شهری	۲۰/۳۱٪	ایجاد منابع درآمدی پایدار	۶/۲۵٪
دفع پسماند و نظیف معابر	۲۳/۴۴٪	بهبود قوانین وصول عوارض و صدور مجوزها	۷/۸۱٪
مبلان شهری	۲۱/۸۸٪	ارتقا زیرساخت‌های فناوری و الکترونیکی	۲۵/۰۰٪
حمل‌ونقل عمومی	۲۶/۵۶٪	رعایت قوانین و کاهش فساد مالی	۱۰/۹۱٪
جلوگیری از تكدی‌گری	۴/۶۹٪	شایسته‌سالاری در انتصابات	۱۲/۵۰٪
زیباسازی و بهبود منظر شهری	۲۱/۸۸٪	حفظ مالکیت دارایی‌ها	۷/۸۱٪
کیفیت و امکانات پارک‌ها و بوستان‌ها	۲۳/۴۴٪	اصلاحات اداری	۱۲/۵۰٪
انجام پروژه‌های عمرانی	۷/۸۱٪	پاسخ‌گویی عمومی	۱۵/۶۳٪
سکونت‌گاه‌های غیررسمی و ساماندهی حاشیه‌نشین‌ها	۶/۲۵٪	تکریم ارباب‌رجوع	۴/۶۹٪
پیشگیری از ساخت‌وسازهای غیرمجاز	۴/۶۹٪	شفاف‌سازی اطلاعات	۲۰/۳۱٪
توزیع عادلانه و دسترسی برابر به خدمات	۳۵/۹۴٪	ایجاد بسترهای نظرسنجی	۱۲/۵۰٪
آموزش و آگاهی از حقوق شهروندی	۱۸/۷۵٪		

❖ یادداشت: درصدهای ارائه‌شده در این جدول بیانگر میزان تکرار هر زیر شاخص در مطالعات بررسی شده است و صرفاً به‌منظور شناسایی و غربال مفهومی شاخص‌های مؤثر مورد استفاده قرار گرفته است. این مقادیر دارای ماهیت تحلیل آماری یا استنباطی نبوده و نقش آن‌ها محدود به مرحله مرور ادبیات و انتخاب شاخص‌هاست.

بنابراین، خروجی گام یک در جدول ۳ به شرح زیر است:

❖ گزینه‌ها: داده‌های تاریخی متغیرها از سال ۱۳۹۹ لغایت ۱۴۰۲.

❖ متغیرها: شامل شاخص‌های است که با مرجعیت شش بُعد شاخص جهانی حکمرانی در سطح مدیریت شهری بومی‌سازی گردید.

❖ دنباله معیار یا مقدار مرجع^۱ برابر با مقادیر رضایتمندی شهروندان در سال‌های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۲ در نظر گرفته شد؛ زیرا این متغیر بیانگر وضعیت مطلوب مورد انتظار مدیریت شهری است.

در این پژوهش، ابعاد حکمرانی شهری بر اساس ادبیات حکمرانی خوب و باهدف انطباق با سطح سازمانی شهرداری عملیاتی شده‌اند. بدین منظور، شش بُعد اصلی به‌عنوان مؤلفه‌های حکمرانی در نظر گرفته شد. هر یک از این ابعاد با استفاده از شاخص‌های قابل اندازه‌گیری و مبتنی بر داده‌های درون‌سازمانی شهرداری بوشهر سنجیده شده‌اند. به‌عنوان نمونه، کارایی مدیریت از طریق میزان تحقق بودجه عمرانی، کیفیت بودجه‌ریزی از طریق نسبت بودجه عمرانی به کل بودجه، اجرای قوانین از طریق گزارش‌های مردمی ثبت‌شده، ثبات مدیریت از طریق تعداد تغییرات مدیران ارشد، شفافیت و پاسخ‌گویی از طریق تعداد سامانه‌های شفافیت و ابزارهای پاسخ‌گویی و کنترل فساد از طریق تعداد تذکرات و سؤالات ارگان‌های نظارتی عملیاتی شده است. این رویکرد امکان سنجش تجربی ابعاد حکمرانی شهری در سطح سازمانی شهرداری را فراهم می‌کند. منطق انتخاب متغیرها و نحوه سنجش و ارزیابی آن در جدول ۶ تشریح شده است.

جدول ۶. شرح چگونگی عملیاتی سازی متغیرها

علامت اختصاری	شرح متغیر	تعریف مفهومی	تعریف عملیاتی	واحد سنجش	منبع داده	جهت شاخص	منطق انتخاب
EM	میزان تحقق بودجه عمرانی - عملکرد بودجه	کارایی و اثربخشی در حکمرانی شهری به میزان تبدیل منابع موجود به خدمات، پروژه‌ها و خروجی‌های قابل اندازه‌گیری اشاره دارد.	نسبت تحقق بودجه عمرانی مصوب به بودجه عمرانی پیش‌بینی شده در یک سال مالی.	درصد	عملکرد معاونت عمرانی شهرداری بوشهر - ضوابط مصوب شورای شهر	مثبت	در سطح شهرداری، شاخص «نسبت تحقق بودجه عمرانی» دقیق‌ترین نماینده این بُعد است. چون پروژه‌های عمرانی هسته اصلی خروجی‌های قابل اندازه‌گیری مدیریت شهری‌اند.
QD	نسبت بودجه عمرانی به کل بودجه	بودجه شهری زمانی باکیفیت است که منابع به‌صورت شفاف، واقع‌بینانه و بر اساس اولویت‌های توسعه شهری تخصیص یافته باشد.	نسبت بودجه عمرانی به کل بودجه سالانه شهرداری.	درصد	مدیریت برنامه‌ریزی شهرداری بوشهر	مثبت	در اغلب مدل‌های حکمرانی شهری، «ترکیب بودجه» به‌عنوان شاخص کیفیت برنامه‌ریزی مالی معرفی می‌شود. در سطح شهرداری، نسبت بودجه عمرانی به کل بودجه نشان‌دهنده جهت‌گیری توسعه‌ای سازمان است.
PL	میزان گزارش‌های مردمی واصله	اجرای قوانین و مقررات در سطح شهری به معنای توان مدیریت شهری در اعمال قوانین است.	گزارش‌های مردمی ثبت‌شده در دوره زمانی موردبررسی	عدد	مدیریت بازرسی داخلی شهرداری بوشهر	منفی	تعداد گزارش‌های ثبت‌شده نشان‌دهنده فعال بودن سازوکارهای نظارت اجتماعی و مشارکت شهروندان در اعلام تخلفات است؛ بنابراین در سطح سازمانی می‌تواند به‌عنوان شاخص عملکرد اجرای قوانین در نظر گرفته شود.

ادامه جدول ۶. شرح چگونگی عملیاتی سازی متغیرها

علامت اختصاری	شرح متغیر	تعریف مفهومی	تعریف عملیاتی	واحد سنجش	منبع داده	جهت شاخص	منطق انتخاب
SM	تعداد عزل و نصب مدیران ارشد	ثبات مدیریت شهری به میزان استمرار و پایداری ساختار مدیریتی در اداره امور شهر اشاره دارد.	تعداد تغییرات (عزل و نصب) مدیران ارشد شهری در دوره زمانی موردبررسی	عدد	مدیریت امور اداری شهرداری بوشهر	منفی	در ادبیات حکمرانی، ثبات مدیریت معمولاً از طریق تعداد تغییرات مدیران اندازه‌گیری می‌شود.
TA	تعداد سامانه‌های شفاف و ابزارهای پاسخ‌گویی	شفافیت یعنی دسترسی شهروندان به اطلاعات؛ پاسخ‌گویی یعنی توان سازمان در توضیح و دفاع از تصمیمات.	تعداد سامانه‌های شفافیت، گزارش‌دهی و ابزارهای پاسخ‌گویی شهرداری.	عدد	مدیریت بازرسی داخلی شهرداری بوشهر	مثبت	افزایش تعداد سامانه‌های اطلاع‌رسانی و پاسخ‌گویی نشان‌دهنده گسترش دسترسی شهروندان به اطلاعات و تقویت سازوکارهای پاسخ‌گویی است.
CC	تعدد تذکرات و طرح سؤال ارگان‌های نظارتی	کنترل فساد در مدیریت شهری به وجود سازوکارهای نظارتی و اداری برای پیشگیری، شناسایی و برخورد با تخلفات و فساد اداری اشاره دارد.	پرونده‌های مرتبط با تخلفات و فساد اداری ثبت‌شده در نهادهای نظارتی شهری.	عدد	مدیریت بازرسی داخلی شهرداری بوشهر	منفی	به دلیل محرمانگی و نبود دسترسی به داده‌های مالی تخلفات، تنها داده عملیاتی قابل‌دسترس در سطح سازمانی، تعداد تذکرات و سؤال نهادهای نظارتی است.

در سطح شهرداری، داده‌های سازمانی تنها منبع معتبر و قابل‌سنجش برای شاخص‌های حکمرانی هستند و استفاده از آنها با توصیه‌های UN-Habitat، WGI و OECD سازگار است بنابراین، بومی‌سازی ابعاد شاخص جهانی حکمرانی خوب در سطح مدیریت شهری به‌منظور کمی‌سازی مدل به شرح جدول ۶ و با استفاده از مفاهیم الگوی حکمرانی خوب شهری صورت پذیرفت. سپس داده‌های اولیه متغیرها در طول زمان با استفاده از اطلاعات استخراج‌شده از حوزه مدیریت شهری شهر بوشهر (عملکرد سالانه شهرداری بوشهر) در جدول ماتریس اولیه (جدول ۷) جایگذاری شد.

جدول ۷. جدول مقادیر و دنباله معیار متغیرها

مقدار مرجع Reference Value	افق زمانی				علامت اختصاری
	۱۴۰۲	۱۴۰۱	۱۴۰۰	۱۳۹۹	
۹۲٪	۹۲٪	۸۹٪	۹۱٪	۷۵٪	¹ EM
۵۹٪	۵۴٪	۵۹٪	۵۰٪	۴۸٪	² QD
۱۸۴۸	۲۳۱۰	۱۸۴۸	۲۰۷۹	۲۴۶۰	³ PL
۱۰	۱۰	۲۵	۲۰	۱۵	⁴ SM
۲۶	۲۶	۱۹	۱۱	۷	⁵ TA
۷	۱۷	۲۳	۸	۷	⁶ CC
۶۹٪	۶۹٪	۶۳٪	۶۸٪	۵۶٪	⁷ (CS)

- 1 . Efficiency and effectiveness of the municipality
- 2 . Quality of annual budget definition
- 3 . Proper enforcement of urban laws and regulations
- 4 . Stability of urban management

- 5 . Transparency and accountability
- 6 . Control of Corruption
- 7 . Citizen satisfaction

❖ یادداشت: داده‌های مربوط به میزان رضایتمندی شهروندان از منبع (زرین، ۱۴۰۰) استخراج شده است. با توجه به محدودیت داده‌های سالانه قابل دسترس، مقدار شاخص رضایتمندی بر اساس تناسب برای سایر سال‌های مورد بررسی تعمیم داده شده است.

جدول ۶ مقادیر سالانه شاخص‌های مورد بررسی را نمایش می‌دهد. برای هر شاخص، دنباله مقایسه‌ای شامل داده‌های چهار سال متوالی بوده و مقدار مرجع نیز مطلوب‌ترین مقدار ثبت شده آن شاخص در دوره مورد بررسی را نشان می‌دهد. این مقدار مرجع به عنوان دنباله معیار مورد استفاده قرار می‌گیرد و مبنای محاسبه اختلاف‌ها، ضرایب رابطه خاکستری و امتیاز نهایی هر شاخص است. آخرین سطر جدول مربوط به رضایتمندی شهروندان است که در این پژوهش نقش دنباله مرجع اصلی را ایفا می‌کند و مبنای مقایسه عملکرد شاخص‌های حکمرانی شهری قرار گرفته است.

گام ۲: نرمال‌سازی داده‌ها: گام دوم در تحلیل رابطه‌ای خاکستری پویا، نرمال‌سازی داده‌هاست. از آنجاکه شاخص‌های مورد بررسی دارای واحدهای اندازه‌گیری متفاوت هستند (مانند درصد، تعداد و مقادیر ریالی)، لازم است پیش از محاسبات اصلی، همه آن‌ها به یک مقیاس مشترک تبدیل شوند. هدف از این مرحله، قرار دادن تمامی مشاهدات در یک بازه استاندارد [۰، ۱] و قابل مقایسه کردن آن‌ها است. در روش رابطه‌ای خاکستری، دو نوع شاخص از یکدیگر متمایز می‌شوند:

- شاخص‌های سود^۱: مقادیر بیشتر نشان‌دهنده وضعیت مطلوب‌تر است.
- شاخص‌های هزینه‌ای^۲: مقادیر کمتر بیانگر عملکرد بهتر است.

بنابراین، فرایند نرمال‌سازی برای این دو نوع شاخص متفاوت خواهد بود.

♦ برای شاخص‌های مثبت از رابطه ۱ استفاده شد. در این شاخص‌ها «بیشتر بودن مقدار» به معنای عملکرد بهتر است. این رابطه فاصله مقدار مشاهده شده از کمترین مقدار را محاسبه کرده و آن را نسبت به دامنه تغییرات همان شاخص (اختلاف بیشینه و کمینه) می‌سنجد.

$$x'_i = \frac{x_i(k) - \min(x_i)}{\max(x_i) - \min(x_i)} \quad \text{رابطه (۱)}$$

♦ برای شاخص‌های منفی از رابطه ۲ استفاده شد. در این شاخص‌ها «کمتر بودن مقدار» نشان‌دهنده وضعیت مطلوب‌تر است. در این نوع شاخص‌ها، مقدار بالاتر نشان‌دهنده عملکرد ضعیف‌تر است. بنابراین، در این فرمول ترتیب کمینه و بیشینه معکوس می‌شود.

$$x'_i = \frac{\max(x_i) - x_i(k)}{\max(x_i) - \min(x_i)} \quad \text{رابطه (۲)}$$

جدول ۸. نتایج نرمال‌سازی داده‌ها

افق زمانی				نرمال‌سازی داده‌ها
۱۴۰۲	۱۴۰۱	۱۴۰۰	۱۳۹۹	
۱	۰/۵۸۸	۰/۹۴۱	۰	+EM
۰/۵۴۵	۱	۰/۱۸۲	۰	+QD
۰/۲۴۵	۱	۰/۶۲۳	۰	-PL
۱	۰	۰/۳۳۳	۰/۶۶۷	-SM
۱	۰/۶۲۳	۰/۲۱۱	۰	+TA
۰/۳۷۵	۰	۰/۹۳۸	۱	-CC
۱	۰/۵۳۸	۰/۹۲۳	۰	+CS

جدول ۸، نتایج نرمال‌سازی شاخص‌های پژوهش را در بازه زمانی ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۲ نشان می‌دهد. بر اساس ماهیت هر متغیر، شاخص‌های سود ده (+) با استفاده از رابطه استاندارد افزایش‌یابنده و شاخص‌های هزینه‌ای (-) با فرمول کاهش‌یابنده نرمال‌سازی شده‌اند. هدف از این مرحله قرار دادن تمامی شاخص‌ها در یک مقیاس یکسان (بین صفر تا یک) و قابل‌مقایسه کردن آن‌ها با یکدیگر است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، بزرگ‌ترین مقدار هر شاخص به عدد ۱ و کوچک‌ترین مقدار آن به صفر تبدیل شده است. این مقادیر نرمال‌شده مبنای محاسبه اختلاف‌ها و استخراج ضرایب رابطه خاکستری در مراحل بعدی تحلیل D-GRA هستند.

گام ۳: محاسبه قدر مطلق تفاضل‌ها: در گام سوم، مقدار قدر مطلق تفاضل‌ها بین داده‌های نرمال‌شده شاخص‌ها و دنباله مرجع محاسبه می‌شود. در این پژوهش، «رضایتمندی شهروندان» به‌عنوان دنباله مرجع در نظر گرفته شده است. بنابراین، میزان فاصله هر شاخص حکمرانی شهری از این معیار مطلوب، با استفاده از رابطه ۳ به‌دست‌آمده است. این مقادیر بیانگر میزان نزدیکی یا دوری هر بُعد حکمرانی از سطح رضایت شهروندان هستند؛ به‌طوری‌که مقادیر کوچک‌تر Δ نشان‌دهنده همگرایی بیشتر با رضایتمندی شهروندان و مقادیر بزرگ‌تر بیانگر فاصله و ضعف عملکردی آن شاخص است. تفاضل‌های محاسبه‌شده مبنای استخراج ضریب رابطه خاکستری در گام چهارم محسوب می‌شوند.

$$\Delta_i(k) = |x_0(k) - x_i(k)| \quad \text{رابطه (۳)}$$

جدول ۹، مقدار قدر مطلق تفاضل‌ها بین شاخص‌های نرمال‌شده و دنباله مرجع (رضایتمندی شهروندان) را در بازه زمانی ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۲ نشان می‌دهد. همان‌گونه که دیده می‌شود، هرچه مقدار Δ به صفر نزدیک‌تر بوده، آن شاخص در آن سال عملکردی نزدیک‌تر به رضایت شهروندان داشته است.

جدول ۹. قدر مطلق تفاضل‌ها

افق زمانی				قدر مطلق تفاضل‌ها
۱۴۰۲	۱۴۰۱	۱۴۰۰	۱۳۹۹	
۰	۰/۰۴۹	۰/۰۱۸۱	۰	EM
۰/۴۵۴	۰/۴۶۱	۰/۷۴۱	۰	QD
۰/۷۵۴	۰/۴۶۱	۰/۳۰۰	۰	PL
۰	۰/۵۳۸	۰/۵۸۹	۰/۶۶۶	SM
۰	۰/۰۹۳	۰/۷۱۲	۰	TA
۰/۶۲۵	۰/۵۳۸	۰/۰۱۴	۱	CC

گام ۴: محاسبه ضریب رابطه خاکستری: در گام چهارم، با استفاده از مقادیر تفاضل‌های محاسبه‌شده در مرحله قبل، ضریب رابطه خاکستری برای هر شاخص و در هر سال تعیین می‌شود. این ضریب نشان می‌دهد که هر شاخص تا چه اندازه با دنباله مرجع (رضایتمندی شهروندان) همبستگی و هم‌جهتی دارد. رابطه ۴ برای محاسبه ضریب خاکستری به کار گرفته شده است.

$$\xi(k) = \frac{\Delta_{min} + \zeta \Delta_{max}}{\Delta_i(k) + \zeta \Delta_{max}} \quad \text{رابطه (۴)}$$

Δ_{min} و Δ_{max} به ترتیب کمینه و بیشینه مقادیر تفاضل‌ها هستند و ζ ضریب تمایز است که طبق مبانی نظری روش GRA معمولاً مقدار ۰/۵ برای آن در نظر گرفته می‌شود، $\Delta_i(k)$ نیز اختلاف شاخص i با دنباله مرجع در سال k است. مقادیر $\xi_i(k)$ بیانگر نزدیکی بیشتر شاخص به وضعیت مطلوب (رضایتمندی شهروندان) و مقادیر کوچک‌تر نشان‌دهنده فاصله بیشتر از وضعیت مورد انتظار است. این ضرایب مبنای محاسبه امتیاز نهایی در گام پنجم هستند.

جدول ۱۰. نتایج ضریب خاکستری

افق زمانی				ضریب خاکستری
۱۴۰۲	۱۴۰۱	۱۴۰۰	۱۳۹۹	
۱	۰/۹۰۹	۰/۹۶۵	۱	EM
۰/۵۲۳۸	۰/۵۲	۰/۴۰۲	۱	QD
۰/۳۹۸۴	۰/۵۲	۰/۶۲۴	۱	PL
۱	۰/۴۸۱	۰/۴۵۸	۰/۴۲۸	SM
۱	۰/۸۴۳	۰/۴۱۲	۱	TA
۰/۴۴۴	۰/۴۸۱	۰/۹۷۱	۰/۳۳۳	CC

جدول ۱۰، مقدار ضریب خاکستری شاخص‌های موردبررسی را در بازه زمانی ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۲ ارائه می‌کند. همان‌طور که مشاهده می‌شود، برای هر شاخص در هر سال یک مقدار λ محاسبه شده که بیانگر میزان همبستگی آن شاخص با دنباله مرجع (رضایتمندی شهروندان) است. مقدار یک نشان‌دهنده انطباق کامل با دنباله مرجع و مقادیر کمتر بیانگر فاصله و کاهش کیفیت عملکرد در آن سال است. این ضرایب در مرحله بعد با وزن‌های پویا ترکیب می‌شوند تا امتیاز نهایی شاخص‌ها تعیین گردد. گام ۵: تخصیص وزن زمانی که درواقع وجه تمایز اصلی تحلیل پویا از ایستا است. در D-GRA، وزن مشاهدات در طول زمان یکسان نیست و معمولاً داده‌های جدیدتر اهمیت بیشتری دارند. فرمول وزن‌دهی زمانی مثلاً به صورت نامی:

$$\omega_k = \frac{e^{\lambda(k-n)}}{\sum_{k=1}^n e^{\lambda(k-n)}} \quad \text{رابطه (۵)}$$

$\lambda > 0$ بیانگر نرخ اهمیت زمانی است که در تحلیل ایستا مقدار آن صفر در نظر گرفته می‌شود. مقدار λ در این پژوهش برابر با ۰.۲۵ در نظر گرفته شد و به عنوان مقدار مبنای استفاده گردید؛ زیرا این مقدار موجب شد مجموع وزن‌های پویای متغیرها به عدد یک نزدیک‌تر شده و توازن مناسبی در محاسبات حفظ شود. جدول ۱۱ وزن‌های پویا را برای سال‌های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۲ تحت مقادیر مختلف پارامتر λ نشان می‌دهد. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، با افزایش مقدار λ ، وزن بیشتری به سال‌های جدیدتر اختصاص می‌یابد و حساسیت مدل نسبت به تغییرات زمانی افزایش پیدا می‌کند. در مقابل، مقادیر کوچک‌تر λ منجر به توزیع یکنواخت‌تر وزن‌ها بین سال‌ها و پایداری بیشتر محاسبات می‌شود. ستون میانی ($\lambda = 0.25$) وزن‌های مورد استفاده در تحلیل اصلی این پژوهش را نشان می‌دهد که بر اساس ملاحظات نظری و تجربی، تعادل مناسبی میان حساسیت زمانی و ثبات نتایج ایجاد می‌کند. این وزن‌ها در گام ششم برای محاسبه امتیاز نهایی شاخص‌ها مورد استفاده قرار گرفته‌اند.

جدول ۱۱. وزن‌های پویا در سال‌های مختلف بر اساس مقادیر متفاوت λ

وزن \ سال	$\lambda=0$	$\lambda=0/1$	$\lambda=0/25$	$\lambda=0/3$	$\lambda=0/4$
۱۳۹۹	۱	۰/۴۹۶	۰/۱۷۳	۰/۱۲۲	۰/۰۶۰۸
۱۴۰۰	۱	۰/۵۴۸	۰/۲۲۳	۰/۱۶۵	۰/۰۹۰۷
۱۴۰۱	۱	۰/۶۰۶	۰/۲۸۶	۰/۲۲۳	۰/۱۳۵
۱۴۰۲	۱	۰/۶۷۰	۰/۳۶۷	۰/۳۲۱	۰/۲۰۱
مجموع	۴	۲.۳۲۲	۱/۰۵	۰/۸۱۲	۰/۴۸۸

گام ۶: محاسبه رابطه خاکستری پویا: در گام ششم، با ترکیب وزن‌های پویا و ضرایب رابطه خاکستری، رابطه خاکستری پویا برای هر شاخص محاسبه می‌شود. این مقدار نشان‌دهنده میزان همبستگی کلی هر شاخص با دنباله معیار (رضایتمندی شهروندان) در طول دوره زمانی مورد مطالعه است. برای این منظور، از رابطه ۶ استفاده می‌شود.

$$\gamma_i^{(D)} = \sum_{k=1}^n \omega_k \xi(k) \quad \text{رابطه (۶)}$$

این روش باعث می‌شود که اطلاعات زمانی و روند تغییرات شاخص‌ها در کل دوره تحلیل در امتیاز نهایی لحاظ شود. وزن‌های پویا نقش مهمی در این فرایند دارند؛ زیرا سال‌های جدیدتر (بر اساس مقدار λ) می‌توانند تأثیر بیشتری بر امتیاز نهایی داشته باشند. به این ترتیب، مدل D-GRA علاوه بر ارزیابی سطح عملکرد، جهت‌گیری و پویایی تغییرات شاخص‌ها در طول زمان را نیز منعکس می‌کند. از آنجاکه $\gamma_i^{(D)}$ یک شاخص تجمیعی است، مقدار بزرگ‌تر آن نشان‌دهنده ارتباط قوی‌تر شاخص با دنباله معیار و در نتیجه وضعیت عملکردی بهتر است. بنابراین، رتبه‌بندی نهایی شاخص‌ها بر اساس مقدار γ صورت می‌گیرد؛ شاخصی که بیشترین مقدار $\gamma^{(D)}$ را داشته باشد، بیشترین همگرایی با رضایتمندی شهروندان و بهترین وضعیت عملکردی را داراست.

گام ۷: رتبه‌بندی و تحلیل حساسیت: رتبه‌بندی گزینه‌ها (شاخص‌ها یا دوره‌های زمانی) بر اساس مقدار $\gamma_i^{(D)}$ صورت می‌گیرد و در صورت لزوم، بررسی حساسیت نتایج نسبت به λ (نرخ به‌روز شدن زمان) نمودار تغییر رتبه‌ها در گذر زمان ترسیم می‌شود. به منظور بررسی پایداری نتایج، تحلیل حساسیت با مقادیر $\lambda = (0.1, 0.3, 0.5, 0.7, 0.9)$ نیز انجام شد. نتایج نشان داد که اگرچه مقدار عددی شاخص‌های D-GRA تحت سناریوهای مختلف λ تغییراتی جزئی داشته، اما ترتیب رتبه‌بندی ابعاد حکمرانی خوب شهری ثابت باقی ماند. این امر نشان می‌دهد که یافته‌های پژوهش نسبت به تغییرات پارامتر λ از پایداری و استحکام کافی برخوردارند و اولویت‌بندی نهایی ابعاد، وابستگی معناداری به انتخاب دقیق این پارامتر ندارد. نتایج تحلیل حساسیت در جدول ۱۲ قابل مشاهده است.

جدول ۱۲. جداول ضریب خاکستری پویا و رتبه‌بندی

مقادیر رتبه‌بندی به ازای $\lambda=0.25$				مقادیر رتبه‌بندی به ازای $\lambda=1$			
شاخص	γ (میانگین)	رابطه خاکستری پویا (γ_D)	رتبه (پویا)	شاخص	γ (میانگین)	رابطه خاکستری پویا (γ_D)	رتبه (پویا)
EM	۰/۸۶۱	۱/۰۱۷	۱	EM	۰/۸۶۱	۲/۲۴۸	۱
QD	۰/۶۱۸	۰/۶۰۵	۵	QD	۰/۶۱۸	۱/۳۸۴	۵
PL	۰/۶۷۷	۰/۶۰۸	۴	PL	۰/۶۷۷	۱/۴۲۱	۴
SM	۰/۶۳۳	۰/۶۸۲	۳	SM	۰/۶۳۳	۱/۴۲۶	۳
TA	۰/۸۰۲	۰/۸۷۵	۲	TA	۰/۸۰۲	۱/۹۰۴	۲
CC	۰/۵۰۱	۰/۵۷۶	۶	CC	۰/۵۰۱	۱/۲۸۸	۶
مقادیر رتبه‌بندی به ازای $\lambda=0.25$				مقادیر رتبه‌بندی به ازای $\lambda=1$			
شاخص	γ (میانگین)	رابطه خاکستری پویا (γ_D)	رتبه (پویا)	شاخص	γ (میانگین)	رابطه خاکستری پویا (γ_D)	رتبه (پویا)
EM	۰/۸۶۱	۰/۴۷۳	۱	EM	۰/۸۶۱	۰/۷۸۶	۱
QD	۰/۶۱۸	۰/۲۷۳	۵	QD	۰/۶۱۸	۰/۴۶۲	۵
PL	۰/۶۷۷	۰/۲۶۸	۴	PL	۰/۶۷۷	۰/۴۶۱	۴
SM	۰/۶۳۳	۰/۳۳۴	۳	SM	۰/۶۳۳	۰/۵۳۶	۳
TA	۰/۸۰۲	۰/۴۱۴	۲	TA	۰/۸۰۲	۰/۶۷۹	۲
CC	۰/۵۰۱	۰/۲۶۳	۶	CC	۰/۵۰۱	۰/۴۴۲	۶

گام ۸: تفسیر نتایج در چارچوب نظری: در گام هشتم، نتایج در چارچوب نظری پژوهش و بر اساس پویایی تغییرات شاخص‌ها در طول زمان تفسیر می‌شوند. مقدار نهایی D-GRA برای هر شاخص، درواقع میانگین ضرایب رابطه خاکستری (۵) در بازه زمانی ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۲ است و میزان همبستگی روند هر شاخص را با وضعیت مرجع مدیریت شهری مطلوب منعکس می‌کند. هرچه این مقدار به عدد ۱ نزدیک‌تر باشد، نشان‌دهنده پایداری بیشتر، همگرایی قوی‌تر و رفتار پایا و سازگارتر شاخص با وضعیت مطلوب مدیریتی است. در مقابل، مقادیر کوچک‌تر بیانگر فاصله بیشتر شاخص از حالت ایده‌آل، نوسان بالاتر، یا عدم همخوانی کافی با الگوی مطلوب مدیریت شهری هستند.

گام ۹: صحت‌سنجی و مقایسه با مدل‌های دیگر: به منظور ارزیابی پایداری نتایج به دست آمده از مدل D-GRA، روش تاپسیس^۱ به عنوان یک رویکرد تصمیم‌گیری چند شاخصه جایگزین مورد استفاده قرار گرفت. همان شش شاخص اصلی پژوهش وارد فرایند TOPSIS شدند و مراحل استاندارد شامل نرمال‌سازی، وزن‌دهی، محاسبه ماتریس وزن‌دار، تعیین ایده‌آل مثبت و منفی، فاصله‌سنجی از ایده‌آل‌ها (d^+ و d^-) و محاسبه شاخص نزدیکی به ایده‌آل انجام شد. خروجی TOPSIS نشان داد که شاخص EM با مقدار ۰/۸۸۴ در رتبه نخست قرار دارد و پس از آن شاخص‌های QD، CC، SM، TA، PL و CC به ترتیب رتبه‌های دوم تا ششم را به خود اختصاص دادند. این الگوی رتبه‌بندی از نظر ساختار کلی با نتایج D-GRA سازگار است و در هر دو روش، شاخص EM بالاترین اهمیت را دارد. برای بررسی درجه همگرایی میان دو روش، ضرایب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن^۲ و کندال^۳ محاسبه شد. مقادیر $\rho=0/6$ و $\tau=0/6$ نشان می‌دهند که میان رتبه‌های دو روش، همبستگی مثبت و نسبتاً قوی وجود دارد. این موضوع بیانگر آن است که نتایج مدل خاکستری پویا از نظر رتبه‌بندی شاخص‌ها، نسبت به تغییر روش تصمیم‌گیری پایدار بوده و از اعتبار بیرونی مطلوبی برخوردار است. نتایج خروجی روش تاپسیس نیز به اختصار در جدول ۱۳ قابل مشاهده است.

جدول ۱۳. خلاصه جداول خروجی محاسبات و رتبه‌بندی روش تاپسیس

d1-	۰/۸۰۶	d1+	۰/۱۰۵
d2-	۰/۵۶۵	d2+	۰/۴۰۷
d3-	۰/۲۸۳	d3+	۰/۷۴۸
d4-	۰/۳۰۵	d4+	۰/۶۲۲
d5-	۰/۳۲۵	d5+	۰/۷۱۵
d6-	۰/۲۰۸	d6+	۰/۸۲۸

فاصله از ایده‌آل منفی

فاصله از ایده‌آل مثبت

EM	۰/۸۸۴	۱
QD	۰/۵۸۱	۲
PL	۰/۲۷۴	۵
SM	۰/۳۲۸	۳
TA	۰/۳۱۲	۴
CC	۰/۲۰۰	۶

رتبه‌بندی تصمیم

یافته‌ها

نتایج تحلیل خاکستری پویا D-GRA با استفاده از شاخص‌های بومی شده مدل حکمرانی شهری نشان می‌دهد که میزان نزدیکی ابعاد مختلف عملکرد شهرداری به الگوی مرجع طی سال‌های موردبررسی یکسان نبوده است. داده‌ها بیانگر آن است که ابعاد مرتبط با کارایی و برخی حوزه‌های عملیاتی عملکرد بهتری داشته‌اند، درحالی‌که بخش‌هایی همچون کیفیت بودجه‌ریزی یا کنترل فساد با فاصله بیشتری از الگوی مطلوب قرار گرفته‌اند. کارایی و اثربخشی شهرداری EM که بر اساس میزان تحقق بودجه عمرانی سنجیده می‌شود، با γ_D برابر $1/0.17$ در رتبه نخست قرار گرفته و نزدیک‌ترین شاخص به الگوی مرجع است. مقدار بالای همگرایی پویا نشان می‌دهد که روند تحقق بودجه عمرانی طی دوره زمانی موردبررسی نسبت به سایر شاخص‌ها پایدارتر بوده و انحراف کمتری از مسیر مرجع داشته است. شاخص تأمین اعتبار و تحقق تعهدات TA که بر اساس نسبت تحقق تعهدات مالی عمرانی اندازه‌گیری می‌شود، با مقدار γ_D برابر $0/0.875$ در رتبه دوم قرار دارد. مقدار نسبتاً بالای این شاخص نشان می‌دهد که عملکرد مالی مرتبط با اجرای تعهدات عمرانی در طول دوره، همگرایی قابل‌توجهی با الگوی مرجع داشته است. ثبات مدیریتی SM، محاسبه‌شده بر اساس تعداد عزل و نصب مدیران ارشد، با γ_D برابر $0/0.682$ در رتبه سوم قرار گرفته است. هرچند این شاخص نسبت به شاخص‌های رتبه اول و دوم فاصله دارد، اما مقدار همگرایی پویا نشان می‌دهد که نوسانات مدیریتی در برخی سال‌ها کاهش یافته و تا حدودی روندی منظم‌تر پیدا کرده است. اجرای صحیح مقررات شهری PL که از نسبت بودجه عمرانی به کل بودجه استخراج می‌شود، با γ_D برابر $0/0.608$ در رتبه چهارم قرار دارد. مقدار این شاخص نشان‌دهنده آن است که تطابق با الزامات برنامه‌ای در برخی سال‌ها مناسب بوده، اما نوسانات دوره‌ای مانع از نزدیکی بیشتر PL به الگوی مرجع شده است. کیفیت بودجه‌ریزی سالانه QD، با معیار نسبت بودجه عمرانی به کل بودجه با γ_D برابر $0/0.605$ در رتبه پنجم قرار دارد. مقدار متوسط همگرایی پویا بیانگر آن است که بخشی از روندهای سالانه این شاخص از مسیر مرجع فاصله داشته و بهبودهای مقطعی قادر به جبران روند کلی نشده‌اند. درنهایت، کنترل فساد CC که با تعداد مکاتبات، طرح سؤال و موارد نظارت رسمی اندازه‌گیری می‌شود، با γ_D برابر $0/0.576$ در رتبه ششم قرار گرفته است. مقدار پایین این شاخص نشان می‌دهد که حجم گزارش‌های نظارتی و مکاتبات رسمی در طول دوره فاصله قابل‌توجهی با سطح مرجع داشته و این روند موجب تنزل رتبه CC شده است. بر اساس نتایج نهایی $D-GRA (\lambda = 0.25)$ ، شاخص‌های EM و TA بیشترین همگرایی را با مسیر مرجع داشته و از پایداری بیشتر در عملکرد برخوردار بوده‌اند. در مقابل، QD و CC پایین‌ترین میزان همگرایی را نشان می‌دهند و نیازمند توجه ویژه در برنامه‌ریزی‌های بهبود عملکرد هستند. این یافته‌ها تأکید می‌کنند که تقویت کارایی مالی، تثبیت مدیریتی و ارتقای روندهای بودجه‌ریزی از مهم‌ترین الزامات برای نزدیک‌تر شدن عملکرد شهرداری به الگوی مطلوب حکمرانی شهری است.

بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها

رشد شتابان شهرها در دهه‌های اخیر، مدیریت و سیاست‌گذاری شهری را به فرایندی پیچیده و چندبعدی بدل کرده است. این پیچیدگی، ناشی از افزایش جمعیت، تنوع نیازهای زیرساختی، تحولات اجتماعی و فشارهای زیست‌محیطی است و کارآمدی الگوهای سنتی مدیریت شهری را با چالش‌های جدی مواجه ساخته است. در چنین شرایطی، ارتقای کیفیت تصمیم‌گیری و اثربخشی مدیریتی به ضرورتی بنیادین تبدیل شده است (جلالی، ۲۰۲۰). این ضرورت تنها به بهبود کارایی عملیاتی محدود نمی‌شود، بلکه ابعادی نظیر مشروعیت نهادی، پاسخ‌گویی عمومی و پایداری تصمیمات مدیریتی را نیز در بر می‌گیرد. مطالعات پیشین نشان می‌دهند سازمان‌هایی که از بلوغ نهادی و تمدنی بالاتری برخوردارند، در دستیابی به رضایتمندی عمومی، عدالت سازمانی و کارایی خدمات عملکرد موفق‌تری دارند (سومنین و همکاران، ۲۰۲۵). این بلوغ، صرفاً محصول ساختارهای رسمی نیست، بلکه به فرهنگ سازمانی، شفافیت عملکرد و کیفیت تعامل با ذی‌نفعان نیز وابسته است. در این چارچوب، حکمرانی خوب شهری به‌عنوان یک پارادایم نوین مدیریتی، الگویی جامع برای تحقق این اهداف در سطح کلان را ارائه می‌دهد (بابایی مراد، ۲۰۲۱). به‌کارگیری مؤلفه‌های حکمرانی خوب در بخش عمومی، ضمن افزایش رضایتمندی

شهروندان از خدمات شهری، به گسترش تعامل دوسویه میان شهروندان و نهاد مدیریت شهری منجر می‌شود. در شهر بوشهر که از یک‌سو با شرایط خاص اقلیمی، آب‌وهوایی و ملاحظات امنیتی مواجه است و از سوی دیگر به دلیل مجاورت با خلیج فارس از ظرفیت‌های اقتصادی، راهبردی و گردشگری قابل توجهی برخوردار است، ضرورت استقرار الگوی حکمرانی کارآمد اهمیتی دوچندان می‌یابد. انتخاب بازه چهار ساله از دو منظر قابل توجه است، نخست، انطباق آن با دوره‌های قانونی فعالیت شوراهای اسلامی شهر و دوم، همخوانی تقریبی آن با میانگین دوره تصدی شهردار به‌عنوان عالی‌ترین مقام اجرایی مدیریت شهری. چنین هم‌زمانی‌ای به‌طور طبیعی با یک دوره گذار مدیریتی همراه است؛ دوره‌ای که در آن، تغییرات در سطح سیاست‌گذاری، انتصابات مدیریتی و اولویت‌های بودجه‌ای اجتناب‌ناپذیر است. این وضعیت می‌تواند در کوتاه‌مدت موجب نوسان در عملکرد شاخص‌های حکمرانی شهری شود تا زمانی که ساختار مدیریتی جدید تثبیت و سیاست‌ها به‌صورت منسجم اجرا شوند. در این پژوهش تلاش شده است با استفاده از تحلیل پویا و در نظر گرفتن اثر تجمعی عملکرد سال‌های مختلف، تصویری میانگین و تعدیل‌شده از وضعیت حکمرانی شهری ارائه شود تا اثر نوسانات کوتاه‌مدت مدیریتی بر نتایج نهایی کاهش یابد. نتایج رتبه‌بندی نهایی نشان داد که الگوی حکمرانی شهری بوشهر در دوره مورد مطالعه نامتقارن بوده است. حتی شاخصی مانند کیفیت بودجه‌ریزی (QD) که در سال‌های پایانی دوره بهبود یافته، به دلیل عملکرد ضعیف در سال‌های ابتدایی، رتبه نهایی پایینی کسب کرده است. این یافته به‌روشنی نشان می‌دهد که حکمرانی شهری با اقدامات مقطعی و کوتاه‌مدت بهبود نمی‌یابد، بلکه نیازمند تداوم، ثبات مدیریتی و برنامه‌ریزی بلندمدت است. در این میان، باید به یک ویژگی ساختاری دیگر مدیریت شهری در ایران نیز توجه کرد: کوتاه بودن افق زمانی مدیریت اجرایی که غالباً هم‌زمان با دوره چهار ساله شورا تعریف می‌شود. این محدودیت زمانی ممکن است مدیران شهری را به‌سوی اتخاذ تصمیمات زودبازده و پروژه‌های قابل مشاهده در کوتاه‌مدت سوق دهد و ممکن است توجه به پروژه‌های زیرساختی بلندمدت، مطالعات راهبردی و سرمایه‌گذاری‌های ساختاری را تضعیف کند. الگوی مشاهده‌شده در نتایج پژوهش نیز تا حدی با این منطق هم‌خوان است؛ به‌گونه‌ای که شاخص‌های مرتبط با کارایی اجرایی در جایگاه بهتری قرار گرفته‌اند. درمجموع، نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که ارتقای حکمرانی شهری در بوشهر مستلزم عبور از رویکردهای مقطعی و حرکت به‌سوی تثبیت نهادی، تقویت شفافیت و هوشمند سازی، ارتقای عدالت توزیعی و ایجاد ثبات مدیریتی در چارچوب چرخه‌های دوره‌ای شوراهاست؛ رویکردی که بتواند ضمن حفظ کارایی اجرایی، بنیان‌های اعتماد عمومی و توسعه پایدار شهری را نیز تقویت کند. ارزیابی عملکرد ابعاد حکمرانی خوب شهری در مدیریت شهری بوشهر از طریق به‌کارگیری روش تحلیل رابطه‌ای خاکستری پویا توانسته است با استفاده از داده‌های واقعی مدیریتی، تصویری مقایسه‌پذیر و پویا از وضعیت ابعاد مختلف حکمرانی ارائه دهد. مزیت اصلی این روش آن است که علاوه بر سنجش عملکرد شاخص‌ها، امکان بررسی میزان نزدیکی و هم‌ترازی آن‌ها با معیار مرجع یعنی رضایتمندی شهروندان را نیز فراهم می‌کند.

سؤال اول: عملکرد ابعاد مختلف حکمرانی خوب در مدیریت شهری بوشهر در دوره ۱۳۹۹-۱۴۰۲ چگونه قابل سنجش و مقایسه است؟

برای سنجش و مقایسه عملکرد ابعاد حکمرانی خوب شهری، پژوهش حاضر از مدل تحلیل رابطه خاکستری پویا (D-GRA) با پارامتر $\lambda = 0.25$ بهره گرفته است. این روش به دلیل توانایی در تحلیل روندهای چندساله، مقایسه شاخص‌های ناهمگون، کاهش اثر نوسانات کوتاه‌مدت مدیریت شهری و معنادار کردن فاصله هر شاخص نسبت به الگوی مرجع رضایتمندی شهروندان یکی از کارآمدترین ابزار برای ارزیابی حکمرانی شهری در یک دوره چهارساله محسوب می‌شود. بر اساس شش شاخص بومی‌شده حکمرانی شهری (EM، TA، SM، PL، QD، CC)، عملکرد هر بُعد بر اساس میزان نزدیکی پویا به شاخص مطلوب سنجیده شد و امکان مقایسه دقیق میان ابعاد فراهم گردید.

سؤال دوم: بر اساس تحلیل رابطه خاکستری پویا، رتبه‌بندی و پویایی ابعاد حکمرانی خوب در مدیریت شهری بوشهر چگونه است؟

نتایج مدل D-GRA نشان می‌دهد که میزان همگرایی پویا (γ_D) میان ابعاد حکمرانی و مسیر مطلوب یکسان نبوده و

نوسانات سالانه نقش مهمی در رتبه‌بندی نهایی داشته‌اند. در رتبه‌بندی نهایی شاخص‌ها، کارایی و اثربخشی مدیریتی رتبه اول و نزدیک‌ترین شاخص به وضعیت مطلوب را اخذ کرد. این شاخص، مبتنی بر تحقق بودجه عمرانی، نشان می‌دهد عملکرد اقتصادی و اجرایی شهرداری بوشهر در تمام دوره پایدار، منظم و کم‌نوسان بوده و بیشترین تأثیر را بر رضایتمندی شهروندان داشته است.

سؤال سوم: کدام ابعاد حکمرانی خوب از پایداری و هم‌ترازی بیشتری با وضعیت مطلوب برخوردار بوده‌اند و این نتایج چه دلالت‌های سیاستی برای مدیریت شهری بوشهر دارد؟

نتایج تحلیل رابطه خاکستری پویا نشان می‌دهد که در میان ابعاد حکمرانی خوب شهری، کارایی و اثربخشی مدیریتی که با سنججه میزان تحقق بودجه عمرانی - عملکرد بودجه و علامت اختصاری (EM) و شفافیت و پاسخ‌گویی که با سنججه تعداد سامانه‌های شفاف و ابزارهای پاسخ‌گویی و علامت اختصاری (TA) در سطح سازمان ارزیابی گردیدند، بیشترین میزان پایداری و هم‌ترازی را با وضعیت مطلوب رضایتمندی شهروندان در دوره ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۲ داشته‌اند و به ترتیب در رتبه‌های اول و دوم قرار گرفته‌اند. این یافته بیانگر آن است که مدیریت شهری بوشهر در حوزه اجرای پروژه‌های شهری و تحقق برنامه‌های عمرانی از یک‌سو و در توسعه سازوکارهای شفافیت و پاسخ‌گویی از سوی دیگر، عملکرد نسبتاً باثبات‌تری نسبت به سایر ابعاد حکمرانی داشته است. در مقابل، ابعادی مانند کیفیت بودجه‌ریزی (QD) و کنترل فساد (CC) فاصله بیشتری با وضعیت مطلوب نشان می‌دهند که بیانگر وجود چالش‌هایی در حوزه‌های نهادی و نظارتی مدیریت شهری است. بر این اساس، مهم‌ترین دلالت سیاستی این نتایج آن است که مدیریت شهری بوشهر در کنار حفظ و تقویت کارایی مدیریتی و شفافیت، باید توجه بیشتری به اصلاح سازوکارهای بودجه‌ریزی، نظارت و کنترل فساد معطوف کند تا زمینه ارتقای کیفیت حکمرانی شهری و افزایش رضایتمندی شهروندان فراهم شود.

در این پژوهش تلاش شد با تلفیق سه سطح حکمرانی عمومی، حکمرانی شهری و حکمرانی شبکه‌ای و پیوند آن با سنججه‌های بومی‌شده در سطح سازمانی شهرداری، تصویری پویا و داده‌محور از وضعیت حکمرانی خوب شهری در بوشهر ارائه شود. نوآوری اصلی کار در این است که مفاهیم جهانی حکمرانی خوب (با الهام از چارچوب‌های UN-Habitat) نه فقط در سطح نظری، بلکه در قالب شاخص‌های عملیاتی و قابل‌سنجش تعریف و سپس با استفاده از مدل رابطه‌ای خاکستری پویا در یک افق چهارساله تحلیل شده‌اند. این رویکرد امکان رصد هم‌زمان وضعیت مقطعی و مسیر زمانی حکمرانی شهری را فراهم کرده و مبنایی دقیق‌تر برای سیاست‌گذاری آینده به‌ویژه در چارچوب چرخه‌های مدیریتی شورا و شهرداری ایجاد کرده است. از منظر همخوانی نظری، نتایج با چارچوب‌های جهانی حکمرانی خوب شهری و تعاریف برنامه اسکان بشر ملل متحد همسو است؛ جایی که حکمرانی شهری صرفاً به سازوکارهای رسمی سیاسی تقلیل نمی‌یابد، بلکه شفافیت، پاسخ‌گویی، کارایی خدمات عمومی، عدالت فضایی و مشارکت شهروندان به‌عنوان ارکان اصلی مطرح می‌شوند. یافته‌های این پژوهش تأیید می‌کند که دولت الکترونیک و شهر هوشمند به‌طور مستقیم از طریق تقویت بعد شفافیت و پاسخ‌گویی (TA) با افزایش تعداد سامانه‌های شفاف و ابزارهای پاسخ‌گویی شهرداری و دسترسی عادلانه به خدمات عمومی از طریق ارتقای کارایی و اثربخشی مدیریتی (EM) که با میزان تحقق و عملکرد بودجه عمرانی سنجیده شده است، می‌توانند در افزایش رضایتمندی شهروندان و در نتیجه، ارتقای سرمایه اجتماعی شهری نقش تعیین‌کننده‌ای ایفا کنند. این نتایج با مطالعات کایزر (۲۰۲۴) و زامبرانو-مونسراته (۲۰۲۵) درباره حکمرانی پیش‌بینانه، داده‌محور و فناورانه و نیز با مطالعات مبتنی بر مدل بلوغ تجارت اجتماعی (جامی پور و همکاران، ۲۰۲۰) هم‌راستا است؛ یعنی حرکت از اقدامات مقطعی و نمادین به‌سوی حکمرانی مبتنی بر داده، فناوری و مشارکت شبکه‌ای. همچنین رتبه‌بندی پویای ابعاد با استفاده از مدل D-GRA بیانگر آن است که عملکرد ابعاد مختلف حکمرانی خوب شهری در بوشهر از منظر رضایت شهروندان یکسان نیست و نزدیکی آن‌ها به الگوی مرجع مطلوب، تفاوت معناداری دارد. تحلیل پویا در سطح سازمانی نشان داد کارایی و اثربخشی مدیریتی (EM) در کل دوره ۱۳۹۹-۱۴۰۲ در رتبه نخست قرار گرفته و بیشترین پایداری و هم‌ترازی زمانی با وضعیت مطلوب را داشته است؛ یعنی مدیریت شهری در تحویل خروجی‌های ملموس (پروژه‌ها، خدمات، زیرساخت‌ها) نسبتاً موفق‌تر و باثبات‌تر عمل کرده است. این یافته وابسته به ماهیت

چهارساله دوره‌های شورا و حداقل عمر دوره‌های مدیریتی شهردار است؛ جایی که به دلیل فشار زمانی و ضرورت ارائه کارنامه عینی، معمولاً بخش قبل‌توجهی از منابع و انرژی مدیریتی صرف پروژه‌های زودبازده و قلیل‌رؤیت می‌شود. شفافیت و پاسخ‌گویی (TA) در رتبه دوم قرار گرفته و نشان می‌دهد که استقرار سامانه‌های شفافیت، انتشار بخشی از داده‌های عملکردی، داشبوردهای مالی و پروژه‌ای و نیز تقویت کانال‌های ارتباطی با شهروندان روندی رو به بهبود داشته است. در مقابل، ابعادی نظیر کنترل فساد (CC)، کیفیت بودجه‌ریزی و عدالت توزیعی (QD)، حاکمیت قانون و نظم مقرراتی (PL) و ثبات مدیریتی SM فاصله بیشتری با الگوی مطلوب دارند. بر این اساس، پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

۱. تثبیت و تعمیق کارایی و اثربخشی مدیریتی EM: با توجه به این‌که بُعد کارایی و اثربخشی مدیریتی در رتبه نخست قرار گرفته، لازم است این نقطه قوت از طریق بهبود نظام برنامه‌ریزی و تخصیص منابع حفظ و تقویت شود. در این راستا، توزیع متوازن پروژه‌های عمرانی، توجه به محلات کم‌برخوردار و هدایت منابع به پروژه‌های زیرساختی پایدار می‌تواند ضمن افزایش کارایی مدیریت شهری، دسترسی عادلانه شهروندان به خدمات عمومی را نیز تقویت کند.
 ۲. تقویت شفافیت و پاسخ‌گویی با توسعه دولت الکترونیک و زیرساخت‌های شهر هوشمند TA: گسترش سامانه‌های شفافیت، داشبوردهای اطلاعاتی و ابزارهای پاسخ‌گویی دیجیتال در قالب برنامه‌های دولت الکترونیک و شهر هوشمند می‌تواند بُعد شفافیت و پاسخ‌گویی را بیش‌ازپیش تقویت کند. افزایش دسترسی عمومی به اطلاعات عملکردی شهرداری و فراهم کردن بسترهای نظارت شهروندان، اعتماد عمومی و رضایتمندی اجتماعی را ارتقا می‌دهد.
 ۳. کاهش ناپایداری مدیریتی و تقویت ثبات سیاستی SM: با توجه به تأثیر چرخه‌های مدیریتی دوره‌ای در مدیریت شهری، طراحی سازوکارهای نهادی برای حفظ تداوم سیاست‌ها و پروژه‌های بلندمدت ضروری است. تدوین برنامه‌های توسعه شهری میان‌مدت و بلندمدت و الزام مدیریتی به پایبندی به این برنامه‌ها می‌تواند از نوسان‌های سیاستی و تغییرات ناگهانی در مسیر پروژه‌های شهری جلوگیری کند.
 ۴. ارتقای ظرفیت یادگیری و برنامه‌ریزی نهادی PL: تقویت نظام ارزیابی عملکرد، یادگیری سازمانی و بهره‌گیری از تجربیات موفق سایر شهرها می‌تواند کیفیت برنامه‌ریزی شهری را بهبود دهد. ایجاد سازوکارهای بازخوردگیری از اجرای پروژه‌ها و تبدیل آن به دانش سازمانی، به بهبود تدریجی نظام حکمرانی شهری کمک خواهد کرد.
 ۵. بهبود کیفیت تصمیم‌گیری شهری QD: با توجه به رتبه پایین‌تر این بُعد، توسعه نظام تصمیم‌سازی مبتنی بر داده و شواهد اهمیت زیادی دارد. استفاده از داده‌های شهری، تحلیل‌های سیاستی و ابزارهای ارزیابی پیش از اجرا می‌تواند کیفیت تصمیمات مدیریتی را افزایش داده و از تصمیمات مقطعی و کوتاه‌مدت جلوگیری کند.
 ۶. تقویت همکاری و هم‌افزایی نهادی CC: پایین بودن رتبه این بُعد نشان‌دهنده ضرورت افزایش تعامل میان شهرداری، شورای شهر، نهادهای محلی و بخش خصوصی است. توسعه سازوکارهای مشارکت نهادی و شبکه‌های همکاری می‌تواند هماهنگی در اجرای سیاست‌های شهری را افزایش داده و زمینه مشارکت مؤثر شهروندان در حکمرانی شهری را فراهم کند.
 ۷. با توجه به محدودیت داده‌های منظم درباره رضایتمندی شهروندان، پیشنهاد می‌شود نظام پایش مستمر رضایت شهروندی در مدیریت شهری بوشهر ایجاد شود. انجام پیمایش‌های دوره‌ای و انتشار داده‌های دقیق و سالانه درباره میزان رضایتمندی شهروندان می‌تواند امکان ارزیابی دقیق‌تر اثر سیاست‌های شهری بر کیفیت زندگی و بهبود تحلیل‌های آینده در حوزه حکمرانی شهری را فراهم کند.
- در مجموع، اجرای این پیشنهادها می‌تواند ضمن حفظ نقاط قوت حکمرانی شهری در ابعاد کارایی و شفافیت، به کاهش ضعف‌ها در حوزه کیفیت تصمیم‌گیری و همکاری نهادی کمک کرده و در نهایت به ارتقای رضایتمندی شهروندان و تقویت سرمایه اجتماعی شهری منجر شود.
- این پژوهش با محدودیت‌هایی نیز همراه بوده است. نخست، شاخص‌ها و آیتم‌های به‌کاررفته برای اندازه‌گیری و کمی‌سازی ابعاد حکمرانی شهری، هرچند مبتنی بر ادبیات نظری و داده‌های در دسترس انتخاب شده‌اند، اما قابلیت بسط و توسعه در پژوهش‌های آتی را دارند. دوم، داده‌های مورد استفاده مبتنی بر داده‌های باز منتشرشده در سامانه‌های شفافیت دولتی

است که اگرچه از اعتبار رسمی برخوردارند، اما از نظر جامعیت و پوشش کامل تمامی ابعاد عملکردی با محدودیت مواجه‌اند. سوم، عدم دسترسی به اطلاعات بروز رسانی شده از دیگر محدودیت‌هاست؛ زیرا عملکرد سازمان‌ها، به‌ویژه در حوزه بودجه، در پایان سال‌های مالی استخراج می‌شود و در نهایت محدود بودن داده‌های سالانه درباره میزان رضایتمندی شهروندان در شهر بوشهر است. از این‌رو، به‌روزرسانی سالانه داده‌ها و ورود آن‌ها به مدل تحلیلی می‌تواند به بهبود تصمیم‌سازی در مطالعات آینده منجر شود.

تقدیر و تشکر

این پژوهش از حمایت مالی مستقلی برخوردار نبوده است. نویسندگان بدین‌وسیله از همکاری شهرداری بوشهر در فراهم آوردن دسترسی به برخی اطلاعات موردنیاز پژوهش، قدردانی می‌کنند.

مراجع

- آرایی و همکاران. (۱۴۰۱). اعتبارسنجی مدل حکمرانی خوب از منظر اقتصادی. فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات الگوی پیشرفت ایرانی-اسلامی. https://www.ipoba.ir/article_167520.html
- احمدی، ح. (۱۳۹۹). اداره شهر در راستای عملکرد سازمان‌های محلی با بررسی مدل‌های مختلف در جهان. برنامه‌ریزی فضایی سیاسی. https://psp.ihu.ac.ir/article_204980.html
- اسدی. (۱۴۰۱). تحلیل رضایتمندی شهروندان از پارک‌های شهری از منظر عدالت توزیعی. پژوهشنامه خراسان بزرگ. <https://doi.org/10.22034/jgk.2022.308614.0>
- بابایی مراد. (۱۴۰۱). ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در چهارچوب حکمرانی خوب و ارتباط آن معماری و شهرسازی آرمان‌شهر، ۱۹۹۴. <https://doi.org/10.22034/aaud.2022.202213.1994>
- جامی پور و همکاران. (۱۳۹۹). نقشه راه برای پیاده‌سازی تجارت اجتماعی با استفاده از مدل بلوغ یکپارچه قابلیت‌ها. راهبردهای بازرگانی، ۱۴. <https://doi.org/10.22070/cs.2020.2458>
- جلالی. (۱۴۰۱). توسعه محله محور و حس تعلق‌خاطر در بین ساکنان شهر رشت. فصلنامه پژوهش‌های جغرافیای اجتماعی، ۴۳. <https://doi.org/10.22059/jsg.2022.333675.1008457>
- حسینی. (۱۴۰۰). سنجش میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمرانی شهری مطالعات مدیریت شهری. <https://www.sid.ir/paper/409975/fa>
- حیدر زاده و همکاران. (۱۴۰۰). تحلیل رضایتمندی شهروندان از فضای نوار ساحلی در شهرهای بندرگاهی مطالعه موردی: شهر بوشهر. پژوهش‌های جغرافیای برنامه‌ریزی شهری، ۹. <https://doi.org/10.22059/jurbangeo.2021.312986.1391>
- حیدری ارجلو و همکاران. (۱۴۰۲). ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری. فصلنامه آینده‌پژوهی شهری. https://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/39208-271736-fa-1095325
- دقتی و همکاران. (۱۳۹۹). طراحی الگوی استقرار و توسعه حکمرانی خوب الکترونیک با استفاده از رویکرد فراترکیب پژوهش‌های مدیریت در ایران. https://mri.modares.ac.ir/article_522.html
- ده چشمه. (۱۴۰۱). بررسی نقش و عملکرد مبلان شهری در ارتقاء کیفیت محیط شهری و رضایت و سرزندگی شهروندان مطالعه موردی: خیابان ملت، شهرکرد. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی شهری. <https://doi.org/10.30495/jupm.2022.5511>

- سردار شهرکی، احمدی. (۱۴۰۳). تحلیل موانع زنجیره تأمین زعفران در معیشت روستاییان شهرستان قائنات با کاربرد تکنیک تحلیل فصلنامه توسعه پایدار روستا و فضا، ۵، ۱۷۲-۱۹۳. <https://doi.org/10.22077/vssd.2024.7574.1249>
- شاه‌آبادی، بهداد امیری، سارا ساری گل. (۱۳۹۴). شناسایی عوامل مؤثر بر صادرات و واردات کشورهای منتخب عضو جنبش عدم تعهد با تأکید بر شاخص‌های حکمرانی نهادی. راهبردهای بازرگانی. https://journals.shahed.ac.ir/article_2298.html
- طالب پور و مجاهد دینی. (۱۳۹۷). نقش مدیریت یکپارچه‌ی شهری در بهبود مدیریت بحران و افزایش فصلنامه‌ی مطالعات توسعه‌ی اجتماعی خرمگ. 68. <https://www.sid.ir/paper/246475/fa>
- کوثری و همکاران. (۱۴۰۳). توسعه سیستم بودجه‌ریزی مشارکتی شهرداری تهران مبتنی بر روش‌شناسی سیستم‌های نرم: بینش‌هایی از پروژه «من شهردار هستم». مهندسی سیستم و بهره‌وری، ۵، ۳۵-۵۶. <https://doi.org/10.22034/sep.2025.2054181.1272>
- گوهریزی و همکاران. (۱۴۰۱). تحلیل پایداری اجتماعی در ارتباط تعاملی بین شهروندان و مدیریت شهری با استفاده از روش تحلیل عاملی (مطالعه موردی: شهروندان شهر اصفهان). نشریه جغرافیا و توسعه فضایی شهری. 4- <https://ensani.ir/file/download/article/1679131074-10082-1401-4-3>
- مختاری ملک‌آبادی و همکاران. (۱۴۰۴). شناسایی عوامل مؤثر بر تحقق حکمرانی خوب شهری در شهر اصفهان با رویکرد آینده‌پژوهی حکومت‌داری شهری 12.012. <https://doi.org/10.1016/j.ugj.2024.12.012>
- مبارکی، تیموری. (۱۴۰۲). موانع مشارکت در دستیابی به حکمرانی خوب شهری، با تمرکز بر بخش عمران، مطالعه موردی: یزد، فصلنامه تحقیقات مطالعات اجتماعی در ایران 1298. <https://doi.org/10.22059/jisr.2022.342010.1298>
- مغان و همکاران (۱۴۰۴). حکمرانی در سازمان‌های پروژه‌محور: تحلیل ترکیبی علم‌سنجی و کیفی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها. مهندسی سیستم و بهره‌وری، ۵، ۸۷-۱۳۳. <https://doi.org/10.22034/sep.2025.2059214.1316>
- هاشمی و همکاران. (۱۴۰۱). تبیین حقوق شهروندی در برنامه‌ریزی پایدار محل‌های (مطالعه موردی: محله‌های مقصودیه و نظریه شهر تبریز). توسعه پایدار محیط جغرافیایی https://egsdejournal.sbu.ac.ir/article_103122.html
- همدانی و همکاران. (۱۴۰۴). طراحی و اعتبارسنجی مدل تمدن سازمانی با رویکردی برای دستیابی به حکمرانی خوب در سازمان‌های دولتی خدمت‌محور شهر تهران. توسعه فردی و تحول سازمانی، ۳، ۱-۱۵. www.journalpdot.com/index.php/jpdot/article/view/151/105 Retrieved from (CC BY-NC 4.0)
- Abolfazl Shahabadi, B. A., Sara Sari Gol. (2016). Identification of Factors Affecting Exports and Imports of Selected Non-Aligned Movement Member Countries with Emphasis on Institutional Governance Indicators(In Persian). *Business Strategies*, 6. https://cs.shahed.ac.ir/article_3345.html
- Adaleh Daghati, N. M. Y., Amin Reza Kamalian, Masoud Dehghani. (2020). E-Good Governance Using the Meta-Synthesis Approach: Designing an Implementation and Development Model(In Persian). *Management Research in Iran*, 2. <https://elmnet.ir/doc/2706978-32021>
- Adeleh Daghaty , N. M. Y., Amin-Reza Kamalian , Masoud Dehghani. (2020). Designing an Implementation and Development Model of E-Good Governance Using the Meta-Synthesis Approach(In Persian). *Iranian Journal of Management Researches*. <https://elmnet.ir/doc/2706978-32021>
- Akbar Talebpour, M. M. D. (2020). The Role of Integrated Urban Management in Improving Crisis Management and Enhancing the Quality of Public Services for Citizens (Case Study: Tehran Province)(In Persian). *Quarterly Journal of Socio-Cultural Development Studies*, 7, 67-92. <https://sid.ir/fileserver/jf/4022713980403.pdf>

- Ali Sardar Shahraki, N. A. A. (2024). Analysis of Obstacles in the Supply Chain of Saffron in the Livelihood of Villagers in Qaynat County; Application of Gray Analysis Technique (GRA)(In Persian). *Quarterly Journal of Village and Space Sustainable Development*, 5, 172-193, Article 19. <https://doi.org/10.22077/vssd.2024.7574.1249>
- Dehcheshmeh, p. M. (2022). The study of urban furniture role and performance in improving the quality of urban environment and satisfaction, and vitality of citizens (Study; Mellat St., Shahrekord)(In Persian). *Journal Research and Urban Planning*, 13. <https://doi.org/10.30495/JUPM.2022.5511>
- Elnaz Shahi, C. M. Z., Saeid Saffariyan Hamedani. (2025). Design and Validation of the Organizational Civilization Model with an Approach to Achieving Good Governance in Service-Oriented Government Organizations of Tehran(In Persian). *Personal Development and Organizational Transformation*, 3, 1-15. (CC BY-NC 4.0) <https://doi.org/10.22034/pdot.2025.418071.1036>
- Esmail Panahi , V. A., Mina Jamshidi. (2022). Validation of the Good Governance Model from an Economic Perspective(In Persian). *Scientific Quarterly Journal of Iranian-Islamic Progress Model Studies*. DOR: 20.1001.1.23295599.1401.10.2.11.7 https://iipmjournal.ir/article_152487.html
- Hao Han, C. S., Kaiqin Li , Alfred Tat-Kei Ho. (2023). Topic evolution in urban studies: Tracking back and moving forward. *Journal of Urban Management*, 12. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2023.09.003>
- Hosseini , A. (2020). Governing the City in Line with the Performance of Local Organizations by Examining Different Models in the World(In Persian). *Political Spatial Planning*. https://psp.ihu.ac.ir/article_204980.html
- Jalali, M. (2022). Neighborhood-Centered Development and Sense of Belonging among Residents of Rasht City(In Persia). *Quarterly Journal of Social Geography Research*, 43. <https://doi.org/10.22059/jsg.2022.333675.1008457>
- Jiandong Peng , Y. L., Zehan Ruan , Hong Yang (2023). Study on the optimal allocation of public service facilities from the perspective of living circle—A case study of Xiangyang High-tech Zone, China. *Journal of Urban Management*. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2023.07.004>
- Marzieh Samadi-Foroushani , A. S.-F., Soheil Kousari. (2024). Developing Tehran Municipality's Participatory Budgeting System Based on Soft Systems Methodology: Insights from the "I am the Mayor" Project(In Persian). *System Engineering and Productivity*, 5, 35-56. <https://doi.org/10.22034/sep.2025.2054181.1272>
- Mehrdad Ahmadi, M. J., Mohammadbagher Bandeghani. (2022). The impact of social media on citizens' satisfaction with the performance of municipalities (case study of Shiraz Railway Transport Organization)(In Persian). *Quarterly Journal of Research in History, Politics and Media.*, 5.
- Mohammad Mobaraki, F. T. (2023). Participation Obstacles in Achieving Good Urban Governance, with a Focus on the Civil Sector (Case Study: Yazd)(In Persian). *Quarterly of Social Studies Research in Iran*, 12, 129-150. <https://doi.org/10.22059/jisr.2022.342010.1298>
- Molai, A. A. T. D., Hashemi. (2022). Definition of Citizenship Rights in Sustainable Neighborhood Planning (Case study: Maqsoodiye and Manzarieh Neighborhoods of Tabriz city)(In Persian). *Journal of Sustainable Development in Geographical Environment*, 4. <https://doi.org/10.52547/sdge.4.7.1>
- Mona Jamipour, H. M., Maryam Bahramian. (2020). A Roadmap for Implementing Social Commerce Using the Integrated Capability Maturity Model(In Persian). *Journal of Business Strategies*, 14. https://jbs.atu.ac.ir/article_12012.html
- Morad, B. B. (2021). Evaluating the Performance of Urban Management within the Framework of Good Governance and Its Relationship with Urban Quality of Life and Social Capital(In Persian). *Architecture and Urban Planning of Utopia*. <https://doi.org/10.22034/AAUD.2022.202213.1994>

- Niko Soininen , J. B. R., Barbara Cosens , Lance Gunderson (2025). Governing complexity: A comparative assessment of four governance models with applications to climate change mitigation and adaptation. *Environmental Innovation and Societal Transitions*, 57. <https://doi.org/10.1016/j.eist.2025.101020>
- Parisa Abbasi, A. A., Ali Taghizadeh Herat. (2023). Developing an economic development model based on customer satisfaction in the banking industry(In Persian). *System Engineering and Productivity*, 1-32. <https://doi.org/10.22034/sep.2025.2054181.1272>
- Reza Mokhtari Malekabadi , M. G., Fahime Fadaei Jazi (2025). Identification of factors influencing the realization of good urban governance in the city of Isfahan using a futures studies approach. *Urban Governance*, 5. <https://doi.org/10.1016/j.ugj.2024.12.012>
- Asadi, R., & M. S. (2022). Analyzing citizens' satisfaction with urban parks from the perspective of distributive justice (Case study: District Six of Mashhad Municipality) (In Persian). *Khorasan Great Research Journal*. <https://qjgr.ir/article-1-123-fa.html>
- Saad Ahmed Javed , A. G., Amin Mahmoudi (2022). DGRA: Multi-sourcing and supplier classification through Dynamic Grey Relational Analysis method. *Computers & Industrial Engineering*, 173. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2022.108674>
- Santonab Chakraborty, R. D. R. a. T. M. R. (2024). Dynamic grey relational analysisbased supplier selection in a health-care unit. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*(1750-6123). <https://doi.org/10.1108/IJPHM-11-2023-0098>
- Shohreh Ezzatian , B. A. G. (2022). An Analysis of Social Sustainability in the Interactive Relationship Between Citizens and Urban Management Using the Factor Analysis Method (Case Study: Citizens of Isfahan City)(In Peersian). *Journal of Geography and Urban Spatial Development*, 4. https://jgusd.um.ac.ir/article_42763.html
- Takashi Miyauchi , T. S. (2023). Does low urban density increase municipal expenditure? Population density as a performance target for compact city planning in Japan. *Journal of Urban Management*, 12, 375–384. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2023.08.003>
- Tara Heydari Arjalu, P. M. S., Fatemeh Ghanbari. (2023). Evaluating Citizens' Satisfaction with Urban Management Performance in the Field of Municipal Services (Case Study: District 2 of Shiraz City)(In Persian). *Urban Futures Studies Quarterly*, 2. <https://doi.org/10.30495/uf.2023.1983252.1113>
- The United Nations Human Settlements Programme, U.-H. (n.d.). *Good urban governance: Tools and approaches*. Retrieved November 10, 2025 from <https://mirror.unhabitat.org/content.asp?typeid=19&catid=25&cid=2097>
- Vahid Araei , A. G. (2020). Factors Affecting the Level of Accountability in Urban Management Based on the Good Governance Model(In Persian). *Quarterly Journal of Public Policy in Management*. https://jppm.atu.ac.ir/article_11059.html
- Wahed Waheduzzaman, S. K., Richard Busulwa, Nandana Wasantha Pathirana. (2025). Exploring citizen satisfaction: balancing revenue generation and community engagement in municipal services. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 19, 500-517. <https://doi.org/10.1108/TG-02-2025-0037>
- Zambrano-Monserrate, M. A. (2025). Rethinking urban governance in the global South: Lessons from Ecuador's intermediate cities. *Urban Governance*. <https://doi.org/10.1016/j.ugj.2025.08.007>