

## واکاوی مؤلفه‌های حکمروایی خوب شهری در ایجاد رضایتمندی سکونتی با رویکرد آینده‌پژوهی (مطالعه موردی: شهر رشت)

حسین حاتمی نژاد<sup>۱</sup>

نوشا همقدم<sup>۲</sup>

رضا کانونی<sup>۳</sup>

### چکیده

با توجه به گسترش شهرها و افزایش جمعیت، بررسی رضایتمندی ساکنین برای برآورده کردن نیازهای آتی و رسیدن به توسعه پایدار، جایگاه ویژه‌ای در مطالعات مختلف پیدا نموده است. رضایتمندی سکونتی براساس مولفه‌های بسیاری مورد بررسی قرار می‌گیرد و بعنوان ابزاری برای تصمیم‌گیری و سیاستگذاری در نظر گرفته می‌شود. در این راستا بررسی رضایتمندی سکونتی در شهر رشت به عنوان بزرگترین و پرجمعیت‌ترین شهر استان گیلان حائز اهمیت می‌باشد. لذا هدف این پژوهش سنجش مؤلفه‌های حکمروایی خوب شهری در ایجاد رضایتمندی سکونتی در شهر رشت با رویکرد آینده‌پژوهی است. پژوهش حاضر کاربردی و به لحاظ روش انجام توصیفی-تحلیلی و اکتشافی بوده است. گردآوری داده‌ها به روش اسنادی و نیز به صورت پیمایشی مبتنی بر تکنیک دلفی می‌باشد. ابتدا ۳۵ عامل به عنوان عوامل مؤثر در رضایتمندی سکونتی شهر رشت با توجه به مولفه‌های حکمروایی خوب شهری شناسایی و در گام بعدیاز نرم افزار میک‌مک برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است و نوع پرسشنامه به صورت ماتریس اثرات متقابل و با توجه به نظرات کارشناسان و متخصصان برنامه‌ریزی شهری شهر رشت می‌باشد. وزن‌دهی این پرسشنامه به صورت مقایسه‌ای زوجی و میزان ارتباط متغیرها با اعداد بین صفر تا سه سنجیده می‌شود. در نهایت ۱۳ عامل کلیدی شناسایی شد و تعداد ۲۹ وضعیت احتمالی برای عوامل کلیدی در نظر گرفته شد. پرسشنامه سناریو ویزارد نیز به صورت ماتریس اثرات متقابل طراحی و در اختیار کارشناسان قرار گرفت. در این پرسشنامه، وضعیت‌ها می‌توانند تأثیرگذاری تقویت کننده یا تأثیرگذاری محدودکننده را نشان دهند و اعداد پرسشنامه از ۳+ تا ۳- متغیر است. مدیریت و برنامه‌ریزی یکپارچه شهری، مشارکت شهروندان و اجتماعات محلی، وجود زیرساخت‌ها و سازوکارهای لازم برای مداخله شهروندان و همکاری سازمان‌های مردم‌نهاد با شهرداری بیشترین ارزش سازگاری را بین عوامل کلیدی در بهبود وضعیت رضایتمندی سکونتی شهر رشت در چارچوب حکمروایی خوب شهری دارند.

**واژگان کلیدی:** حکمروایی خوب شهری؛ رضایتمندی سکونتی؛ شهر رشت؛ آینده‌پژوهی.

<sup>۱</sup> دانشیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران. (نویسنده مسئول)

<sup>۲</sup> دانشجوی دکتری برنامه‌ریزی شهری، دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران

<sup>۳</sup> دانشجوی دکتری برنامه‌ریزی شهری، دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران

## مقدمه

محیط شهری با کیفیت و محله به‌عنوان عنصر بنیانی هر شهر القا کننده احساس رفاه و رضایتمندی به ساکنان از راه خصوصیات کالبدی، اجتماعی یا نمادین است، رضایتمندی معیاری کلیدی در ارزشیابی کیفیت محیطی به شمار می‌رود. بنابراین شناخت ترجیحات ساکنان در ارتباط با کیفیت‌ها و ارزش‌های محیطی است که تأثیر اساسی در برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری پیرامون طرح‌های ارتقای کیفیت محیط دارد و در این رهیافت حائز اهمیت خواهد بود (علیپور و شهاییان، ۱۳۹۸: ۲۲). ارزیابی رضایتمندی سکونت برپایه مؤلفه‌های بسیاری شکل می‌پذیرد و طیف گسترده‌ای را در برمی‌گیرد؛ نظیر مؤلفه‌های اجتماعی، مؤلفه‌های فرهنگی، مؤلفه‌های کالبدی، مؤلفه‌های خدماتی و مؤلفه‌های اقتصادی (مطلبی و همکاران، ۱۳۹۸: ۵۵). یکی از نیازهای اولیه بشر این است که جایی برای زندگی داشته باشد. سازمان ملل نیاز به مسکن برای داشتن استاندارد کافی از زندگی را به عنوان حق هر فرد تشخیص می‌دهد (Universal Declaration of Human Rights, 2020). رضایتمندی سکونت از دیرباز موضوع مورد علاقه روانشناسی محیطی بوده است (Chen et al, 2019:1). ارزیابی ساکنان از مطلوبیت محیط‌های سکونت‌شان بر دستیابی به اهداف و موفقیت پروژه‌های شهری مؤثر است (اکبریان رونیزی، ۱۳۹۷: ۱۱۳). افراد همواره می‌کوشند تا کالبدهای سکونت را به ایده‌آل‌های خود نزدیک کنند؛ مداخلات کالبدی یکی از راهکارهای ساکنین در این زمینه است (عظمتی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۶۹). رضایتمندی سکونت را می‌توان ارزیابی کلی از محیط مسکونی از دیدگاه ساکنان دانست، در دهه‌های اخیر بررسی رضایتمندی سکونت ساکنین از مهم‌ترین موضوعات پژوهشی در رشته‌های مختلف محسوب شده است. توجه ویژه به این موضوع چند علت عمده دارد. از نقطه نظر اول ارزیابی ساکنین از محیط‌های سکونت می‌تواند به‌عنوان یکی از مهم‌ترین معیارهای سنجش دستیابی به اهداف و ارزیابی میزان موفقیت هر طرح محسوب شود. از نقطه نظر دوم رضایتمندی سکونت به‌عنوان یکی از شاخص‌های مهم کیفیت عمومی زندگی افراد به شمار می‌رود (همان). از طرفی رویه غالب عملکردی در برنامه‌ریزی شهرهای کشور ما بیشتر حرفه‌ای و تکنیکی است که از سوی بخش دولتی مستوفی می‌شود و حلقه گم شده آن مشارکت جامعه مدنی و بخش خصوصی در اداره امور شهری است. در این راستا بهترین الگو، تحقق حکمروایی مطلوب شهری است که می‌توان تشکیل نهادهای مردمی از جمله مدیریت محله محور را از آن قبیل به شمار آورد (ملکی و همکاران، ۱۳۹۷: ۶۱)، حکمروایی موفقیت‌آمیز در تغییر اوضاع نیاز به همکاری فعالان بخش‌های مختلف دارد، زیرا هیچ بخش واحدی قادر به اجرای یکپارچه و موفقیت‌آمیز سیاست‌ها یا برنامه‌ها نیست (Nagel et al, 2019:1).

شهر رشت بزرگترین و پرجمعیت‌ترین شهر استان گیلان و کانون اداری و سیاسی آن به شمار می‌رود. شهر رشت با توجه به ویژگی‌هایش و داشتن پدیده نخست شهری، جمعیت سیال زیادی را پذیرا است. این شهر طی چند دهه اخیر رشد زیادی داشته است و طبق سرشماری سال ۱۳۹۵ دارای ۶۷۶۰۹۹۱ نفر جمعیت است. با توجه به بررسی انجام شده می‌توان دریافت که شهر رشت نتوانسته آینده‌های پیشروی توسعه که بعضاً نامطلوب نیز بوده‌اند را متصور شود. همچنین در خصوص حکمروایی شهری در شهر رشت می‌توان گفت که میزان رضایتمندی از شاخص‌های حکمروایی خوب شهری و عدالت اجتماعی و فضایی در حد متوسط می‌باشد.

شیوه‌های حکمروایی، روش‌ها و سیاست‌ها می‌تواند منجر به یک آینده شهری پایدار شود (Leitheiser & Follmann, 2020:896). از این رو وجود مولفه‌های حکمروایی خوب شهری در تأمین نیازهای جمعیت شهر رشت و رضایت سکونت افراد، زمینه لازم برای رسیدن به شهر پایدار را فراهم می‌آورد. بدین جهت هدف این پژوهش سنجش مؤلفه‌های حکمروایی خوب شهری در ایجاد رضایتمندی سکونت و پاسخ به دو سؤال زیر است:

۱- متغیرهای تأثیرگذار بر آینده وضعیت رضایتمندی سکونت در شهر رشت در چارچوب حکمروایی خوب شهری کدام‌اند؟

۲- مهم‌ترین سناریوهای احتمالی برای آینده رضایتمندی سکونت در شهر رشت در چارچوب حکمروایی خوب شهری در چه شرایطی

قرار دارند؟

(Yañez Soriaa et al, 2019)، در پژوهشی با عنوان محدودیت‌های حکمروایی و سیاست‌گذاری برای برنامه‌ریزی اراضی شهری پایدار (نمونه موردی: مکزیک)، بر روی مشارکت چشمگیر بخش خصوصی در پراکندگی شهری که به اهداف رقابتی در میان بازیگران چند سطحی، چند مقیاسی و چند بخشی وابسته است، تمرکز نمودند. در این پژوهش به این موضوع پرداخته می‌شود که مکانیسم‌های



مذاکره یک دستور کار تحقیق و تفحص است که موارد زیر را تحت فشار قرار می‌دهد (۱) چگونه مکانیسم‌هایی را تولید کنیم که گذار از دولت اجرایی به ساختارهای حکمروایی تطبیقی را حمایت کنند. (۲) چگونه فرآیندهای طراحی مشترک و یا ارزیابی محیطی چند عاملی را ترویج دهیم که شامل فعالان، مقررات و ابزارها باشد. (۳) چگونگی باز کردن کانالی که مشارکت شهروندان و نمایندگی را فعال کرده و یا یک تغییر الگو در رابطه انسان و طبیعت ایجاد می‌کند. (Zurba et al, 2020)، در مقاله‌ای با عنوان گفتگوی بین‌نسلی، همکاری، یادگیری و تصمیم‌گیری در زمینه حکمروایی محیط‌زیست جهانی: (مشارکت بین‌نسلی برای پایداری)، در مورد حکمروایی بین‌نسلی به عنوان امری ضروری برای پرداختن به چالش‌های حفظ طبیعت که جوامع محلی در زمان افزایش عدم اطمینان جهانی با آن مواجه هستند بحث و تبادل نظر شده است و با ارائه توصیه‌هایی برای افزایش گفت‌وگو بین‌نسلی و ایجاد ساختارهای حکومتی بین‌نسلی در سازمان‌های حفاظت جهانی به این نتیجه رسیده است که چنین فرآیندهای جهانی باید با تعهد محکم به رهبری جمعی و اقدام جمعی برای ایجاد آینده‌ای پایدارتر، ارتباط نزدیکی با سطح محلی داشته باشند. (Dimuna & Olotuah, 2020)، در مقاله‌ای با عنوان تجزیه و تحلیل سطح رضایتمندی ساکنان در شهر بنین، ایالت ادو، نیجریه، به این نتیجه رسیدند که کیفیت مسکن و محیط ساخت‌وساز برای رضایتمندی سکونتی ساکنان ضروری است. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه، مصاحبه حضوری و مشاهدات فیزیکی جمع‌آوری شدند و با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. ابزارهای مورد استفاده برای تحلیل داده‌ها عبارتند از: میانگین، انحراف معیار و تحلیل رگرسیون طبقه‌ای. نتایج نشان داد که تغییرات شاخص رضایت نسبی در ابعاد محیط‌زیستی برای مناطق قدیمی‌تر و نسبتاً جدیدتر وجود دارد. (مطلبی و همکاران، ۱۳۹۸)، در مقاله‌ای با عنوان ارزیابی تاثیر ارزشهای اجتماعی در میزان رضایت مردم از فضای سکونت (نمونه موردی: محله چرنداب شهر تبریز)، با توجه به مفهوم ارزش‌های میراث معماری و شهرسازی در بافت‌های کهن و تاریخی شهری، خاصه ارزش‌های اجتماعی به بررسی جایگاه و تاثیر ارزش‌های اجتماعی در میزان رضایتمندی ساکنان در محله چرنداب شهر تبریز پرداخته شده است. نتایج حاصل از تحلیل پرسشنامه‌ها نشان می‌دهد که در محله چرنداب شهر تبریز، اولین اولویت تاثیرگذار بر رضایتمندی ساکنان، ارزش‌های مولفه‌های اجتماعی بوده و مولفه‌های فرهنگی و کالبدی با اختلاف بسیار کم اولویت دوم و سوم را به خود اختصاص داده‌اند. (ربانی و همکاران، ۱۳۹۸)، در پژوهشی با عنوان تبیین مسائل حکمروایی شهری در سناریوهای آینده کلانشهر تهران مبتنی بر رویکرد تبدیل سناریوهای کیفی به کمی، به این نتیجه رسیدند که حکمروایی مناطق کلان‌شهری متأثر از مجموعه‌های پیچیده از عوامل درونی و بیرونی هستند که مقیاسهای محلی، ملی و جهانی را شامل می‌شود. هر کدام از این عوامل دارای ویژگی‌های و ماهیتهای متفاوتی می‌باشند، تحلیل و تبیین روابط بین عوامل در قالب یک یا چند نظریه مشخص نمی‌گنجد و استفاده از رویکردهای روش‌شناختی فرا رشته‌ای و ترکیبی به‌منظور درک چنین سیستمی ضروری است. نتیجه اینکه تمرکز بر تسهیل نقش‌پذیری جامعه مدنی و سمن‌ها در حکمروایی شهری و نیز ایجاد بسترهای جهانی‌شدن دارای بیشترین تاثیر بهبود مسائل حکمروایی کلانشهر تهران خواهد بود. گرچه داشتن نهادهای محلی و منطقه‌ای نیز اثرات زیادی بر بهبود حکمروایی خواهد داشت لیکن به تنهایی اثر چندانی نخواهد داشت. (زیاری و همکاران، ۱۳۹۹)، در مقاله‌ای با عنوان تحلیل عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر شاخصهای حکمروایی خوب از منظر شهروندان (مورد مطالعه: شهر ساری)، به این نتیجه رسیدند که، در بین شاخصهای بررسی شده شاخص کارایی و اثربخشی فعالیت مدیران و مسئولان شهری با میانگین ۲.۴۶ از ۳ بیشترین میزان در بین شاخصها را داشته است ولی کمتر از میانگین استاندارد است که نشاندهنده مؤثر نبودن روش فعالیت مدیران در عرصه شهری است و شاخص مشارکت با مقدار ۱.۶۷ از ۳ کمترین مقدار را داشته است در نتیجه برای افزایش مشارکت شهروندان در امور مدیریتی لازم است که مسئولان شهری زمینه مشارکت شهروندان را فراهم کنند. نتایج عدم رضایت شهروندان را بیان می‌کند که در این رابطه مسئولان شهری باید با به کارگیری نظرات افراد در عرصه مدیریتی و سیاست‌گذاریها، زمینه را برای افزایش رضایت از زندگی در شهر را فراهم نمایند.

### مبانی نظری

رضایتمندی سکونتی نمونه‌ای از یک معیار "ذهنی" است، زیرا متکی بر ابزارهای خودسنجی است که از طریق آن فرد درک خود یا ارزیابی خود را بیان می‌کند، درحالی که اقدامات "هدف" شامل ابزارهای رشته‌های فنی یا رتبه‌بندی تخصصی است (Manca et al,

2:2019). در واقع رضایتمندی سکونتی تعریف یک پدیده ذهنی است که در نتیجه ممکن است به‌طور کامل بدون در نظر گرفتن دیدگاه‌ها و نظرات ساکنان توضیح داده نشود. رضایتمندی سکونتی باید شرایط "افراد" و محیط مسکونی را با توجه به نیازها، پیش‌بینی‌ها و دستاوردهای آن‌ها ارزیابی کند، میزان رضایتمندی سکونتی پایین‌تر، نشان‌دهنده میزان همخوانی کمتر بین خانه‌های واقعی و پیش‌بینی‌شده مسکن و شرایط محله است (Wenjia, 2018:355). درک محیط مسکونی در مدل‌های رضایتمندی، این پدیده را به عنوان یک سیستم دینامیک در تعامل با عوامل فیزیکی، روان‌شناختی و اجتماعی توصیف می‌کند (Bunster and Bustamante, 2019:1). رضایتمندی سکونتی می‌تواند به رضایت از مسکن، رضایت از محله و رضایت کلی از منطقه تقسیم شود (Smrke et al, 2018:67). رضایتمندی سکونتی مفهومی پیچیده است که توسط محققین مختلف مورد بررسی قرار گرفته‌است، بسیاری از مطالعات، عوامل تعیین‌کننده رضایتمندی سکونتی را در زمینه‌های مختلف، به‌عنوان مثال در سطح محله و کشور بررسی کرده‌اند (Davoodi & Ulas Dagli, 2019:24). رضایتمندی سکونتی می‌تواند به عنوان تحقق شرایط سکونت فردی در رابطه با نیازها، انتظارات و اهداف ساکنان تعریف شود (Abolfathi Momtaz et al, 2018: 89). رضایتمندی سکونتی را می‌توان وضعیتی دانست که ساکنان علاوه بر مسائل و تسهیلات کالبدی بر مسائل اجتماعی و فرهنگی و مناسبات بین ساکنان نیز توجه دارند و از کیفیت آن‌ها در محیط مسکونی خود رضایت دارند (خانی‌زاده، ۱۳۹۷: ۳۳۲). مادامی که از شاخص‌های کلیدی رضایتمندی، ارزیابی مداوم صورت گیرد و نتایج این اندازه‌گیری‌ها مناسب و به موقع در محیط اجرا شود، دستیابی به توسعه محیط سکونتی ممکن خواهد شد (Hanak et al, 2015: 496).

به طور خاص، اختلال فیزیکی محله و حجم معاملات مسکونی، احتمال حرکت را تحت‌تاثیر قرار می‌دهد و اختلال تا حدی عمل می‌کند که ساکنان از نظر اجتماعی منزوی و ترسان در محله خود هستند. افکار تحرک به‌طور مستقیم تحت‌تاثیر ادراک ساکنان از انسجام اجتماعی قرار دارند، اما فقدان پیوندهای خویشاوندی محلی و تعامل اجتماعی درون محله شانس حرکت را افزایش می‌دهد. برای هر دو پیامد تحرک، رضایت از محله یک بازدارنده قوی برای تفکر در مورد حرکت و جابه‌جایی به محله‌ای جدید است (Sharp & Warner, 2018: 1). ویژگی‌های جمعیتی - اجتماعی ممکن است بر رضایت مسکونی اثر بگذارند و پیوند اجتماعی یکی از مهم‌ترین عوامل موثر بر رضایتمندی سکونتی است (Lin & Li, 2017: 76). شکاف بین آرزوها و واقعیت می‌تواند با یک معادله نسبت، به بهترین شکل نشان داده شود، به‌طوری که شکاف بین واقعیت و اشتیاق افزایش می‌یابد، رضایتمندی سکونتی کاهش می‌یابد (Jiang et al, 2018:1). شاخص هزینه، ابزار موثری برای دستیابی به گرایش‌ها و ارائه بینش در درک محیط‌های پیچیده و پویا می‌باشد (Zhao et al, 2019:12). عدم توانایی دولت در کاهش هزینه‌های مسکن به عنوان یک مساله در ایجاد تحمل عمومی برای گسترش عمودی نقش داشته‌است (Nethercote, 2019: 3394). برای یافتن راه‌هایی برای بهبود شرایط مسکن باید رضایت و رفاه ساکنان را در نظر گرفت (Debnath et al, 2019:75). وجود سیستم حمل و نقل را نیز می‌توان به‌عنوان یکی از عوامل مهم در رضایتمندی سکونتی بحساب آورد (Gan et al, 2019:864).

جدول ۱: مولفه‌ها و نماگرهای ارزیابی رضایتمندی از کیفیت محیط سکونتی

مؤلفه	نماگر
دسترسی	دسترسی به فضای سبز، دسترسی به خدمات تجاری روزمره، دسترسی به فضای آموزشی، دسترسی به مراکز بهداشتی-درمانی، دسترسی به مراکز گذران اوقات فراغت، دسترسی به ایستگاه‌های اتوبوس و وسایل نقلیه عمومی، دسترسی به اماکن مذهبی، دسترسی به امکانات ورزشی، دسترسی به خدمات عمومی شهر، دسترسی به بانک و عابریانک، دسترسی به فضاهای پارکینگ.
ویژگی‌های اجتماعی	سرزندگی و نشاط در شهر، تعامل با همسایگان، رضایت از تراکم جمعیت، احساس آرامش در شهر، تمایل به کمک به همسایگان، اعتماد به شهروندان، همکاری با شهرداری، امنیت در شهر، جرم و جنایت، دل‌بستگی و تعلق به مکان، احساس مسؤولیت، سر و صدا و شلوغی، دلپذیری مکان، مشارکت مردم.
ویژگی‌های فیزیکی-کالبدی	کیفیت پیاده‌راه‌ها، تمیزی معابر، زیبا و طراحی معابر، جانمایی مناسب مبلمان شهری، نظافت و پاکیزگی شهر ایمنی مرتبط با تردد وسایل نقلیه، آلودگی صوتی، زیبایی ساختمان و بناهای شهر، تراکم ساختمان‌های شهر، بوهایی نامطلوب زباله و بوی رواناب و فاضلاب شهر، عرض معابر شهر.
واحد مسکونی	استحکام واحد مسکونی، رعایت استانداردهای ایمنی، مساحت واحد مسکونی، امکانات و تسهیلات مسکن، تعداد اتاق، زیبایی و طراحی مسکن، هزینه نگهداری واحد مسکونی، کیفیت سیستم سرمایشی و گرمایشی واحد مسکونی.
خدمات عمومی	جمع‌آوری و دفن زباله، جمع‌آوری آب‌های سطحی، زیباسازی شهر توسط شهرداری، وضعیت آسفالت معابر، مناسب بودن روشنایی معابر.

منبع: الله‌یاری اصلی‌ارده و همکاران ۱۳۹۶



قدمت و منشأ حکمروایی و مفاهیم مرتبط با آن به عصر روشنگری و لیبرالیسم غرب برمی‌گردد اما ریشه کاربرد مفهوم حکمروایی شهری از اواخر دهه ۱۹۸۰ و از آفریقا آغاز شد؛ با این وجود برایان مک‌لاین<sup>۱</sup> اولین نظریه پرداز است که در سال ۱۹۷۳ به این مفهوم پرداخته است. وی شهر را به عنوان یک سیستم باز در نظر می‌گیرد؛ سیستمی که نسبت به تغییرات رو به رشد از سازگاری بیشتری برخوردار بوده و نسبت به مسائل آن پاسخگوست. او عقیده دارد فرآیند سیستمی حاکم بر شهر بر سیستم برنامه‌ریزی و نظام تصمیم‌گیری اثر می‌گذارد و حاکمیت یک فرآیند است و این متضمن نظام به هم پیوسته‌ای است که هم حکومت و هم اجتماع را در بر می‌گیرد (ملکی و همکاران، ۱۳۹۷: ۶۴). در نظر بانک جهانی و صندوق بین‌المللی پول، مشارکت به عنوان یکی از شاخص‌های مهم حکمروایی خوب شهری است (Yousaf et al, 2015: 200). حکمروایی طبق تعریف مرکز اسکان بشر سازمان ملل<sup>۲</sup> عبارت است از مجموع روش‌های برنامه‌ریزی و مدیریت امور عمومی شهر از جانب افراد، نهادهای عمومی و نهادهای خصوصی و فرآیند مستمری است که از آن طریق منافع متضاد یا متعارض با هم همراه شده و به یک کنش همکاری روی آورده می‌شود. بنا به این تعریف حکمروایی شهری نهادهای رسمی و همچنین اقدامات غیررسمی و سرمایه اجتماعی شهروندان را در بر می‌گیرد (Kang and Groetelaers, 2018: 1027).

اهداف کلان حکمروایی شهری به شرح زیر تدوین شده‌اند: ۱- بازساخت جامعه مدنی برای تقویت و اعتلای بیشتر سازمان‌ها، نهادها و جوامع محلی ۲- کاهش فقر و جدایی گزینه‌های اجتماعی، قومی و فرهنگی در شهرها ۳- افزایش مشارکت و مداخله افراد و صاحبان منافع در فرایندهای سیاسی درون شهرها. حکمروایی شهری به طور خاص‌تر نیز اهداف عملیاتی بدین شرح را دنبال می‌کند: ۱- کاهش فساد ۲- بهبود کیفیت معاش و افزایش امکان زندگی برای همه شهروندان ۳- حفظ دموکراسی ۴- ایجاد فرصت و امکان برای مردم به منظور نشان دادن خواسته‌ها و آمالشان در زندگی ۵- اعتلای امنیت، برابری و پایداری (بیگلر و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۹۶). در واقع، حکمروایی شهری بر تعامل پویای سازمان‌های دولتی، نیروهای بازار و نهادهای اجتماعی تأکید دارد (Fu, 2018: 2). رویکردهای حکمروایی را می‌توان به یک رویکرد فرماندهی ارشد با نقش غالب دولت، رویکرد پایین - بالا، رویکرد ترکیبی و رویکرد شبکه تقسیم کرد (Xian, Gu, 2020: 1). برخی محققان حکمروایی را به عنوان تحول از رویکردهای سنتی دولت و شکل جدیدی از سیستم‌های پیچیده حاکم می‌دانند و آن را با عناوینی مانند "حکومت جدید: حکومت بدون دولت" نشان می‌دهند (Pakizer and Lieberherr, 2018: 53) مقامات محلی از تفویض اختیارات جهت کاهش مخالفت عمومی حمایت می‌کنند و یک سلسله‌مراتب اداری شفاف‌تر را ایجاد خواهند کرد؛ چرا که حکمروایی به مردم نزدیک‌تر خواهد شد (Massoud et al, 2019: 686). ادبیات مربوط به حکمروایی شرکتی نشان می‌دهد که فرآیندهای حکمروایی توسط موسسات در مقیاس‌های چندگانه سازماندهی و تنظیم می‌شوند (Zhang, 2020: 2628). اصلاحات بوروکراتیک در سراسر جهان به دنبال بهبود کیفیت حکمروایی هستند، اولین گام برای حکمروایی بهتر، شناخت علل سیاسی است. با کاهش ظرفیت دولت در چند دهه گذشته، مساله کلیدی در حکمروایی، پایداری و موفقیت است (Meier et al, 2019: 1576). توسعه پایدار را می‌توان از طریق حکمروایی خوب به دست آورد (Dongre, 2018: 40). آگاهی از ارتباط حکمروایی شهری و اراده سیاسی برای دستیابی به توسعه پایدار در دهه‌های اخیر رو به افزایش بوده است. می‌توان عنوان نمود که مؤلفه‌های کلیدی حکمروایی خوب شهری برای ترویج توسعه پایدار عبارتند از:

- مشارکت عمومی در تصمیم‌گیری.
- ساختارهای تصمیم‌گیری غیرمتمرکز.
- استراتژی‌های پیشگیرانه، سازگارانه و مشارکتی (مشارکت و حکمروایی چند سطحی) در همه سطوح.
- معیارهای برنامه‌ریزی مبتنی بر پایداری (باید به صورت رسمی و برای هدایت تصمیم‌گیری، اجرا شوند).

<sup>1</sup> Brian McLaughlin

<sup>2</sup> UN-Habitat

- پاسخگویی و شفافیت در ساختارهای حکمروایی
- چارچوب قانون گذاری
- آگاهی عمومی از محیط‌زیست
- تکنولوژی برای خلاقیت و نوآوری (Aina et al, 2019:273).

شهروندان یا ساکنین به عنوان ذینفعان شهری می‌توانند مستقیماً از منافعی حمایت کنند. شهروندان یا ساکنان خواسته‌های خود را بیان کرده و به دنبال راه‌حلی برای آن‌ها هستند. باید عنوان نمود که اگرچه برای توسعه پایدار شهری، برنامه‌ریزی و اجرای سیاست‌های شهری برنامه‌ریزی شده ضروری است، اما گروه‌های مختلفی از قبیل شهروندان و جامعه مدنی باید در تدوین و اجرای چنین سیاست‌های شهری مشارکت داشته باشند. روحیه مشارکتی نهادهای مختلف، دولت را قادر می‌سازد تا خدمات خود را به شهروندان متصل نمایند. همچنین وجود روحیه مشارکتی برای ایجاد اعتماد و اطمینان در میان شهروندان اهمیت دارد. مشارکت شهروندی سبب شناسایی مشکلات و نیازها، تسریع در تهیه و اجرای طرح‌های شهری و افزایش رضایتمندی سکونتی می‌گردد (آروین و همکاران، ۱۳۹۶: ۴۱). مشارکت شهروندی و سناریونگاری مشارکتی با پیروی از نظریه کنش ارتباطی هابرماس<sup>۱</sup>، یکی از رویکردهای جدید برنامه‌ریزی راهبردی به شمار می‌رود و نقش فعال شهروندان در ترسیم آینده محیط زندگی خود، از جمله رویکردهای جدید در مشارکت شهروندی است. پیچیدگی‌های عملکردی، ساختاری و ذاتی شهرهای امروزی و انبوه عدم قطعیت‌های ناشی از این پیچیدگیها در کنار رشد برق-آسای شهرها در همه ابعاد، پرداختن به آینده‌های بلندمدت آنها را بسیار دشوار کرده است. در این بستر است که سناریونگاری در مدیریت شهری رواج پیدا کرده و اخیراً با استقبال گسترده‌ای از طرف مدیران، تصمیم‌گیران و تحلیلگران موضوعات شهری روبه‌رو شده است (ربانی و همکاران، ۱۳۹۸: ۴۵). سرمایه اجتماعی به اعتماد و اطمینان موجود در بین شهروندان و حکومت‌ها متکی است. اعتماد، پایه‌ای است که اتفاقات دیگر برحسب آن رخ می‌دهد. اعتماد باعث ایجاد همبستگی می‌شود و افراد را به یکدیگر و اجتماعاتشان پیوند می‌دهد. سرمایه اجتماعی که در پی آن اتفاق می‌افتد جوامع و حکومت‌ها را قادر می‌سازد تا در زمینه‌های لازم برنامه‌ریزی کنند. حکومت‌هایی که جامعه را از طریق گفتگو درگیر می‌کنند و بر اساس آن تعامل، تصمیماتی آگاهانه اتخاذ می‌شود، اقدامات و مشارکت‌های جمعی بالاتری را تجربه می‌کنند (Engelke 2017: 6).

رویه غالب عملکردی در برنامه‌ریزی شهرهای کشور ما، بیشتر حرفه‌ای و تکنیکی است که از سوی بخش دولتی مستوفی می‌شود و حلقه گم شده آن مشارکت جامعه مدنی و بخش خصوصی در اداره امور شهری است. در این راستا بهترین الگو در جهت رفع نقیصه فوق، تحقق حکمروایی مطلوب شهری است که می‌توان تشکیل نهادهای مردمی از جمله مدیریت محله‌محور را از آن قبیل به شمار آورد (ملکی و همکاران، ۱۳۹۷: ۶۱)، حکمروایی موفقیت‌آمیز در تغییر اوضاع، نیاز به همکاری فعالان بخش‌های مختلف دارد، زیرا هیچ بخش واحدی قادر به اجرای یکپارچه و موفقیت-آمیز سیاست‌ها یا برنامه‌ها نیست (Nagel et al, 2019:2).

مدیریت یکپارچه شهری از این رو ضروری است که شهروندان و شهرداری‌ها به دلیل عدم وجود هماهنگی میان دستگاه‌های مختلف در شهرهای بزرگ، هزینه‌های زیادی را متحمل می‌شوند. مدیریت یکپارچه شهری می‌تواند این خلاء را جبران کرده و نقش هماهنگ کننده و جهت دهنده برای این نهادها و سازمان‌ها داشته باشد. در صورت وجود عدم هماهنگی بین سازمان‌ها و نهادها، اقداماتی که در شهرها انجام می‌شوند و منابع مورد استفاده در اداره شهرها و توسعه شهری، کارایی و اثربخشی خود را از دست می‌دهند. در واقع عدم وجود قدرت یکپارچه منجر به واگرایی اهداف، تکرار طرح‌ها و همپوشانی مسئولیت در اجرای بسیاری از پروژه‌های شهری شده است. به همین ترتیب، یک دستور سازمانی پراکنده و فقدان مکانیسم‌های هماهنگی در مؤسسات خدمات عمومی منجر به فقدان یک پلت فرم کنترل‌کننده اطلاعات متمرکز برای جمع‌آوری داده‌ها برای اهداف تحلیل می‌شود. باید عنوان نمود که فقدان مدیریت یکپارچه می‌تواند منجر به پیچیدگی‌های چندگانه در اداره شهرها، از جمله استقرار ابزارهای سیاسی بی‌اثر، ناکارآمدی عملیاتی، بی‌میلی دولت‌های محلی برای موافقت با طرح‌های توسعه شهرها و فرموله کردن اهداف غیر واقعی برای شهرها شود (Tan & Taihagh, 2020: 15).

<sup>1</sup> Habermas



واکاوی مؤلفه های حکمروایی خوب شهری در ایجاد رضایتمندی سکونتی

ابعاد حکمروایی خوب شهری

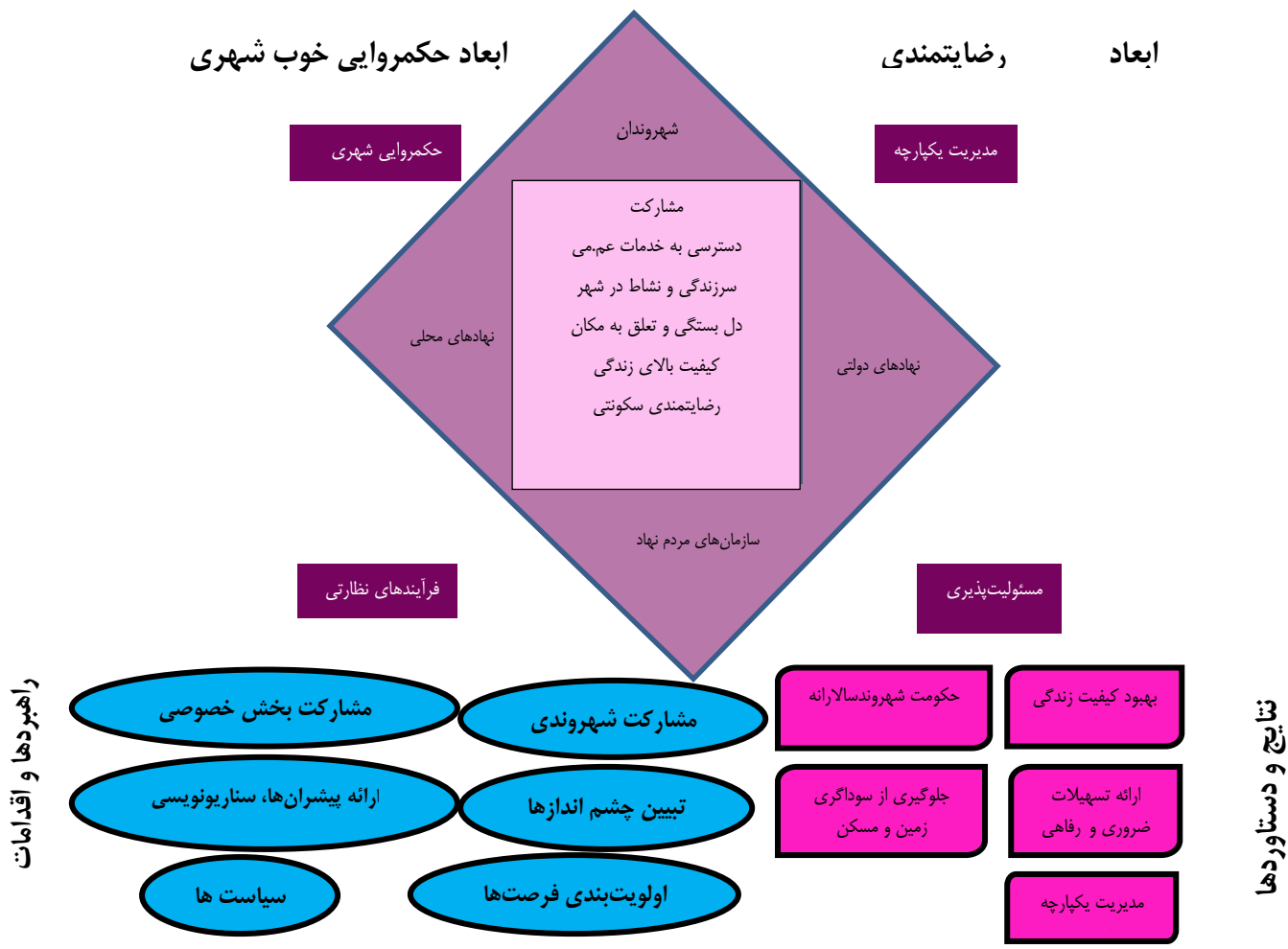


ابعاد رضایتمندی سکونتی



ابعاد حکمروایی خوب شهری

ابعاد رضایتمندی



مدل مفهومی پژوهش

## روش تحقیق

پژوهش حاضر کاربردی و به لحاظ روش انجام توصیفی - تحلیلی بوده که در راستای مبانی علم آینده‌پژوهی به وضعیت رضایتمندی سکونتی در چارچوب حکمروایی خوب شهری در شهر رشت پرداخته است. در این راستا نیز گردآوری داده‌ها به صورت پیمایشی، مبتنی بر تکنیک دلفی بوده است. با توجه به اینکه از نرم افزار میک مک و سناریو ویزارد برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است، نوع پرسشنامه به صورت ماتریس اثرات متقابل و به سنجش نظرات کارشناسان و متخصصان می‌پردازد. برای شناسایی عوامل کلیدی توسط نرم افزار میک مک، پس از شناسایی عوامل تأثیرگذار در رضایتمندی سکونتی، پرسشنامه تأثیرات متقابل طراحی شد. روایی آن توسط صاحب‌نظران به صورت مصاحبه‌ای انجام شد. جامعه آماری تحقیق ۲۰ نفر از کارشناسان و متخصصان (جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری شهر رشت) است. وزن‌دهی این پرسشنامه به صورت مقایسه‌ای زوجی و میزان ارتباط متغیرها با اعداد بین صفر تا سه سنجیده می‌شود. سپس وضعیت‌های احتمالی مختلفی برای هر کدام از عوامل کلیدی در نظر گرفته شد و در قالب پرسشنامه، اثرات متقابل طراحی شد (وزن‌دهی این پرسشنامه به صورت مقایسه‌ای زوجی و میزان ارتباط متغیرها به صورت طیفی از اعداد ۳ تا ۳ - سنجیده می‌شود). روایی این پرسشنامه نیز توسط اساتید به صورت مصاحبه‌ای انجام گرفت و سپس پرسشنامه به وسیله جامعه آماری تکمیل شد و از طریق قابلیت Ensemble در نرم افزار Scenario Wizard، داده‌ها وارد نرم افزار شد.

جدول ۲: شاخص‌ها و عوامل مؤثر بر رضایتمندی سکونتی در چارچوب حکمروایی خوب شهری

منابع	شاخص	مؤلفه
(الله‌یاری اصلی‌ارده و همکاران ۱۳۹۶) (Chen et al, 2019)	مشارکت مردم و بخش خصوصی	V1
	اعتماد به شهروندان	V2
	همکاری سازمان‌های مردم‌نهاد با شهرداری	V3
	وجود زیرساختها و ساز و کارهای لازم برای مداخله شهروندان	V4
	مشارکت شهروندان و اجتماعات محلی (Local)	V5
(Davoodi & Ulas Dagli, 2019)	پاسخگویی مدیران شهری به خواسته‌ها و شکایت مردم در خصوص شرایط سکونتی	V6
	برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با گروه‌های مختلف مردمی	V7
	نقش مسولان در پاسخگویی به نیازهای سکونتی	V8
(الله‌یاری اصلی‌ارده و همکاران ۱۳۹۶)	میزان مسئولیت‌پذیری مدیران شهری در قبال رضایتمندی سکونتی	V9
	زیباسازی شهر توسط شهرداری	V10
	توجه مسولان به بهبود شرایط سکونتی	V11
(Kshetrimayum et al, 2020)	آگاهی از روند طرح‌ها و تصمیمات در شهرداری	V12
	میزان اطلاع از تصویب طرح‌ها و برنامه‌های در خصوص ارتقای کیفیت سکونتی	V13
	میزان اطلاع از اجرای طرح‌ها و برنامه‌های در خصوص ارتقای کیفیت سکونتی	V14
	میزان اطلاع از بودجه‌های صرف شده در خصوص ارتقای کیفیت سکونتی	V15
(الله‌یاری اصلی‌ارده و همکاران ۱۳۹۶)	کاهش جرم و جنایت	V16
	دل بستگی و تعلق به مکان	V17
	امنیت در شهر	V18
	سرزندگی و نشاط در شهر	V19
	نظافت و پاکیزگی شهر و ایمنی مرتبط با تردد وسایل نقلیه	V20
	دسترسی به ایستگاه‌های حمل و نقل عمومی	V21
(Abolfathi Momtaz et al, 2018)	جمع‌آوری و دفن زباله و تصفیه فاضلاب	V22
	استحکام واحد مسکونی	V23

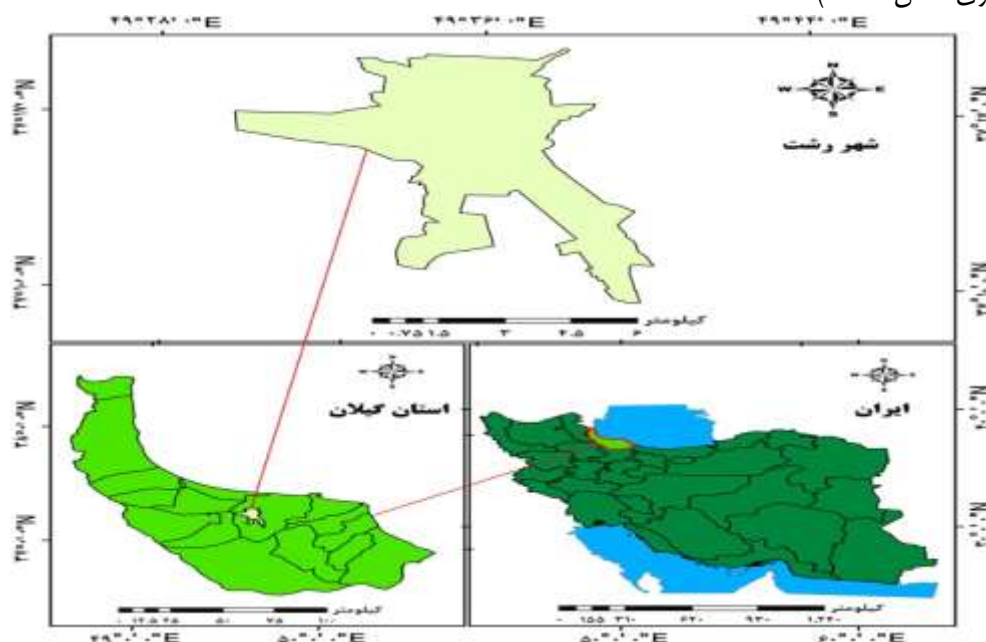




	احساس آرامش در شهر	V 24	
	کیفیت پیاده‌راه‌ها و خیابان‌ها	V 25	
(الله‌یاری اصلی‌ارده و همکاران ۱۳۹۶) (Kshetrimayum et al, 2020)	وضع قوانین و آیین‌نامه‌های مناسب	V26	قانون محوری
	سیاست‌های مالیاتی در خصوص مسکن	V27	
	ارائه امکانات و تسهیلات مسکن	V28	
	رعایت استانداردهای ایمنی	V29	
	میزان پایبندی مدیران به رعایت قوانین	V30	
(الله‌یاری اصلی‌ارده و همکاران ۱۳۹۶) (Abolfathi Momtaz et al, 2018) (Zainul Abidin et al, 2019)	توزیع بهینه خدمات	V31	عدالت و برابری
	مدیریت و برنامه‌ریزی یکپارچه شهری	V32	
	دسترسی به مراکز گذران اوقات فراغت	V33	
	دسترسی به فضای سبز	V34	
	دسترسی به خدمات عمومی	V35	

### محدوده مورد مطالعه

شهر رشت در ۴۹ درجه و ۳۵ دقیقه و ۴۵ ثانیه طول شرقی و ۳۷ درجه و ۱۶ دقیقه و ۳۰ ثانیه عرض شمالی قرار دارد. شهر رشت اولین و بزرگترین نقطه شهری استان گیلان و حاشیه جنوبی دریای خزر و مرکز سیاسی - اداری استان است و به ۵ منطقه تقسیم شده است. بر اساس سرشماری رسمی سال ۱۳۹۵، جمعیت شهر رشت تعداد ۶۷۶۰۹۹۱ نفر است و مساحت این شهر حدود ۱۰۱۶۳ هکتار می‌باشد (سالنامه آماری استان، ۱۳۹۵).

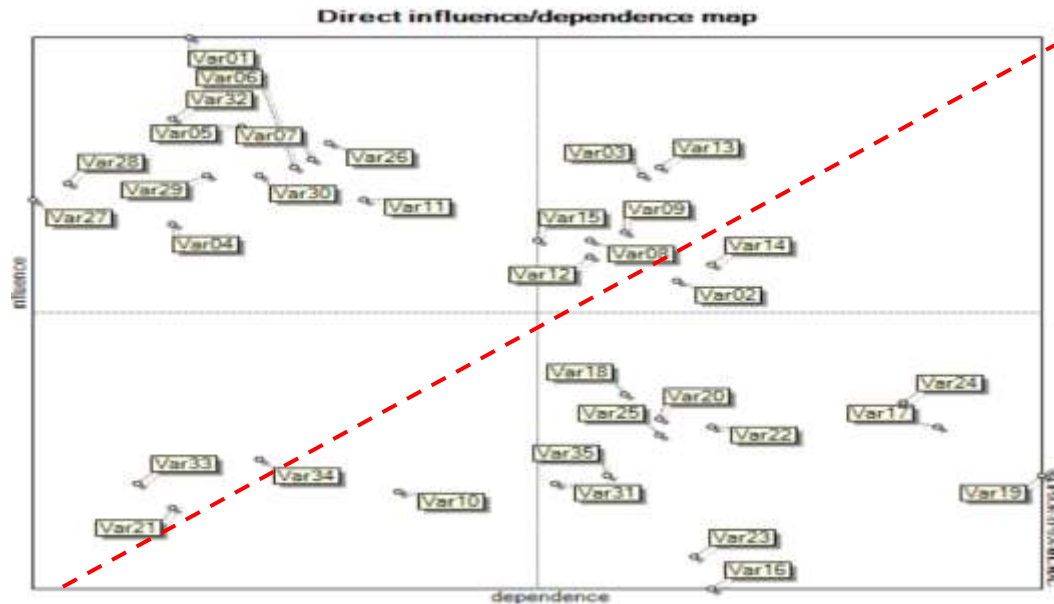


شکل شماره ۱: موقعیت جغرافیایی شهر رشت

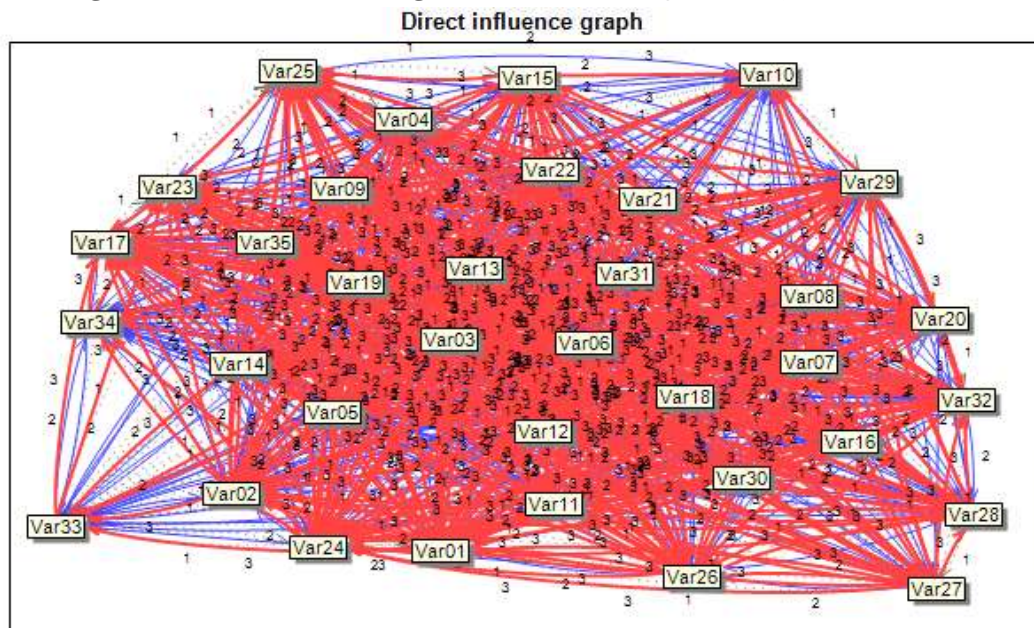
### یافته‌ها و بحث

از نرم‌افزار میک مک و تحلیل ماتریس متقاطع برای استخراج عوامل کلیدی مؤثر در رضایتمندی سکونتی شهر رشت در چارچوب حکمروایی خوب شهری استفاده شده است و خروجی این نرم‌افزار (عوامل کلیدی) به عنوان ورودی نرم افزار سناریو ویزارد استفاده خواهند شد که در واقع هدف اصلی تحقیق است، ۳۵ عامل به عنوان عوامل مؤثر در رضایتمندی سکونتی شهر رشت در چارچوب حکمروایی خوب شهری شناسایی و با نرم افزار میک مک برای استخراج عوامل اصلی تأثیرگذار بر رضایتمندی سکونتی شهر رشت

بررسی شده است (در این نرم افزار تأثیر متغیرها نسبت به یکدیگر از صفر تا سه ارزش گذاری می‌شود) طبق نتایج به دست آمده از نرم افزار میک‌مک (شکل ۱)، آثاری که هر یک از متغیرها بر کل سیستم (رضایتمندی سکونت) می‌گذارند، آورده شده است.

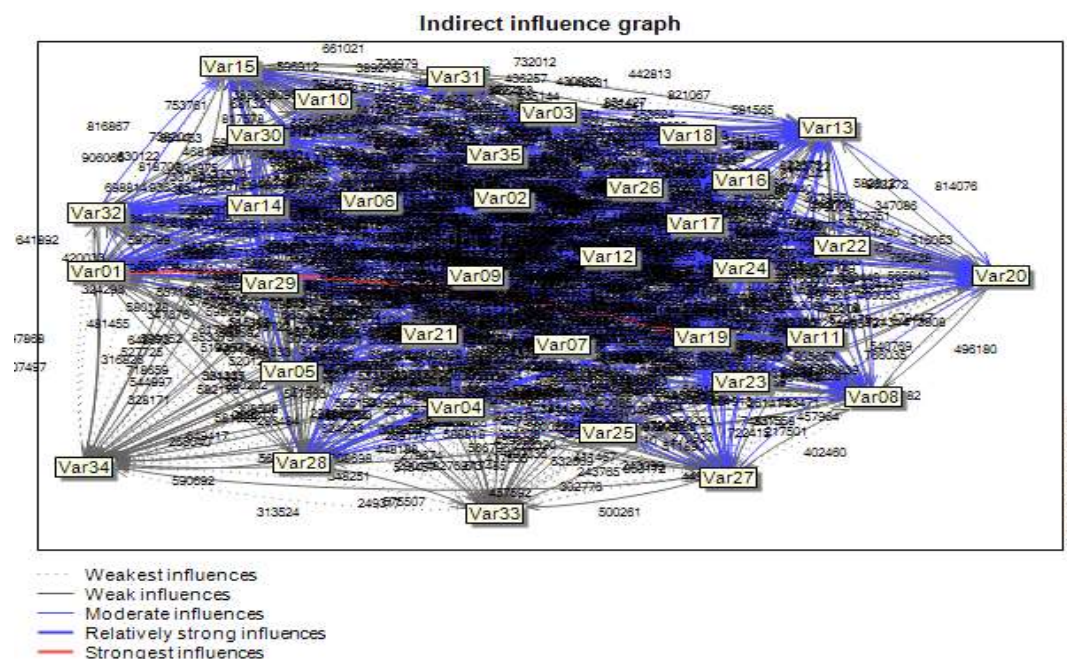


شکل شماره ۲: اثرات مستقیم عوامل تعیین کننده رضایتمندی سکونتی شهر رشت در چهارچوب حکمروایی شهری



- Weakest influences
- Weak influences
- Moderate influences
- Relatively strong influences
- Strongest influences

شکل شماره ۳: تأثیرات مستقیم بین عوامل و روابط آنها



شکل شماره ۴: تأثیرات غیرمستقیم بین عوامل و روابط آنها

**ناحیه اول (پیشرانهای استراتژیک یا کلیدی):** متغیرهای قرارگرفته در این ناحیه عبارتند از مشارکت مردم و بخش خصوصی؛ وجود زیرساختها و سازوکارهای لازم برای مداخله شهروندان؛ مشارکت شهروندان و اجتماعات محلی؛ پاسخگویی مدیران شهری به خواستهها و شکایت مردم در خصوص شرایط سکونت؛ برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با گروههای مختلف مردمی؛ توجه مسولان به بهبود شرایط سکونت؛ وضع قوانین و آییننامههای مناسب؛ سیاستهای مالیاتی در خصوص مسکن؛ ارائه امکانات و تسهیلات مسکن؛ رعایت استانداردهای ایمنی؛ میزان پایبندی مدیران به رعایت قوانین و مدیریت و برنامه ریزی یکپارچه شهری. اینها متغیرها یا عواملی هستند که به عنوان متغیرهای کلیدی میزان اثرگذاری آنها بیشتر از تاثیرپذیریشان بوده و حرکت به سمت پویایی و ثبات سیستم به آنها وابسته است، بنابراین کنترل و سازماندهی این متغیرها بسیار مهم می باشد.

**متغیرهای ناحیه دوم (پیشرانهای دوجبهی):** متغیرها یا پیشرانهایی در این ناحیه (قسمت شمال شرقی نمودار) قرار می گیرند که توان زیادی برای قرارگیری در بین عوامل تاثیرگذار (قسمت شمال غربی نمودار) داشته و می توانند با تداوم وضع نامطلوب موجود در آینده با قرارگیری در بین عوامل تاثیرگذار، موجب بهبود بیشتر سیستم گردند و این متغیرها به دو دسته تقسیم می شوند:

- متغیرهای ریسک: همکاری با شهرداری؛ نقش مسولان در پاسخگویی به نیازهای سکونت؛ آگاهی از روند طرحها و تصمیمات در شهرداری؛ میزان مسئولیت پذیری مدیران شهری در قبال رضایتمندی سکونت؛ میزان اطلاع از تصویب طرحها و برنامههای در خصوص ارتقای کیفیت سکونت و میزان اطلاع از بودجههای صرف شده در خصوص ارتقای کیفیت سکونت متغیرهای ریسک سیستم می باشند. یعنی ظرفیت بالایی جهت تبدیل شدن به بازیگران کلیدی سیستم را دارا هستند، زیرا به علت ماهیت ناپایدارشان، پتانسیل تبدیل شدن به نقطه انفعال سیستم را دارند.

- متغیرهای هدف: اعتماد به شهروندان و میزان اطلاع از اجرای طرحها و برنامههای در خصوص ارتقای کیفیت سکونت، متغیرهای هدف در سیستم می باشند. این متغیر بیش از آنکه تاثیرگذار باشند، تاثیرپذیر بوده و می توان آن را با قطعیت قابل قبولی به عنوان نتیجه تکامل سیستم شناسایی نمود و با دستکاری این متغیرها می توان به تغییرات و تکامل سیستم در جهت مورد نظر دست یافت.

**متغیرهای ناحیه سوم (پیشرانهای وابسته یا نتیجه):** متغیرهای قرارگرفته در این ناحیه عبارتند از: کاهش جرم و جنایت؛ دل بستگی و تعلق به مکان؛ امنیت در شهز؛ سرزندگی و نشاط در شهر؛ نظافت و پاکیزگی شهر و ایمنی مرتبط با تردد وسایل نقلیه؛ جمع - آوری و دفن زباله و تصفیه فاضلاب؛ استحکام واحد مسکونی؛ احساس آرامش در شهر؛ کیفیت پیاده راهها و خیابانها؛ توزیع بهینه

خدمات و دسترسی به خدمات عمومی. در واقع ضعف در پیشرانهای اصلی موثر بر رضایتمندی سکونتی شهر رشت در چارچوب حکمروایی خوب شهری موجب خواهند شد تا این متغیرها دچار ضعف گردیده و نتایج منفی به بار آورند چرا که این دسته از متغیرها به عنوان متغیرهای وابسته یا نتیجه، تاثیرپذیر بوده و وضعیت آنها وابستگی زیادی به تغییر در متغیرهای دوجبهی و تاثیرگذار (نواحی ۲ و ۱) دارد و این متغیرها خروجی سیستم محسوب می‌شوند.

**متغیرهای ناحیه چهارم (پیشرانهای مستقل):** زیباسازی شهر توسط شهرداری؛ دسترسی به ایستگاه‌های حمل و نقل عمومی؛ دسترسی به مراکز اوقات فراغت و دسترسی به فضای سبز. اینها متغیرهایی کم‌تاثیرتر در رضایتمندی سکونتی شهر رشت در چارچوب حکمروایی خوب شهری محسوب می‌شوند.

در پژوهش حاضر با توجه به اینکه هدف، شناسایی مهم‌ترین عوامل تعیین کننده و تاثیرگذار در رضایتمندی سکونتی شهر رشت در چارچوب حکمروایی شهری است، از متغیرهای تاثیرگذار (به دلیل اینکه تاثیرگذارترین شاخص‌ها هستند)، متغیرهای ریسک (به دلیل اینکه ظرفیت بالایی برای تبدیل شدن به عوامل کلیدی سیستم دارند) و متغیرهای تنظیمی (که قابلیت تبدیل به متغیرهای ریسک و اهداف ثانویه را دارند) به عنوان مهم‌ترین عوامل تعیین کننده استفاده می‌شوند. در این خصوص متغیر مشارکت مردم و بخش خصوصی، متغیر مشارکت شهروندان و اجتماعات محلی و متغیرهای نقش مسولان در پاسخگویی به نیازهای سکونتی، توجه مسولان به بهبود شرایط سکونتی، متغیر پاسخگویی مدیران شهری به خواسته‌ها و شکایت مردم در خصوص شرایط سکونتی، و متغیرهای میزان اطلاع از تصویب طرح‌ها و برنامه‌های در خصوص ارتقای کیفیت سکونتی، میزان اطلاع از بودجه‌های صرف شده در خصوص ارتقای کیفیت سکونتی و متغیر آگاهی از روند طرح‌ها و تصمیمات در شهرداری را ادغام نمودیم. در مجموع ۱۳ متغیر کلیدی را شناسایی نمودیم. بعد از مشخص شدن مهم‌ترین عوامل، وضعیت‌های مختلفی (حالات احتمالی مربوط به عوامل کلیدی) برای هر یک از وضعیت‌های مختلف درباره رضایتمندی سکونتی شهر رشت در چارچوب حکمروایی خوب شهری تعیین شد. تعداد این وضعیت‌ها متناسب با شرایط هر یک از عوامل طراحی شده است. در واقع این وضعیت‌های مربوط به هر یک از عوامل به عنوان پیشران‌ها و راهبردهایی برای بهبود رضایتمندی سکونتی شهر رشت می‌توانند در نظر گرفته شوند و احتمال وقوع داشته باشند. در نهایت ۲۹ وضعیت احتمالی برای آینده رضایتمندی سکونتی شهر رشت در چارچوب حکمروایی خوب شهری در نظر گرفته شد که از این تعداد ۱۵ وضعیت احتمالی مطلوب؛ ۷ وضعیت احتمالی ایستا و ۷ وضعیت احتمالی بحرانی هستند. با مشخص شدن وضعیت‌های احتمالی، پرسشنامه‌ای به صورت ماتریس اثرات متقابل طراحی و در اختیار کارشناسان قرار گرفت. در این پرسشنامه، وضعیت‌ها می‌توانند تاثیرگذاری تقویت کننده یا تاثیرگذاری محدودکننده را نیز نشان دهند و اعداد پرسشنامه از +۳ تا -۳ متغیر است. سؤال محوری این پرسشنامه این است که اگر وضعیت A1 از عامل کلیدی A در آینده رضایتمندی سکونتی شهر رشت اتفاق بیفتد، چه تأثیری بر وقوع یا نبود وقوع وضعیت B2 از عامل کلیدی B خواهد داشت و به همین ترتیب تا آخرین وضعیت احتمالی در آخرین عامل کلیدی ادامه می‌یابد. جدول شماره ۳ عوامل کلیدی، وضعیت‌های احتمالی و وضعیت هر یک از آنها را نشان می‌دهد.

### بررسی سناریوهای آینده رضایتمندی سکونتی شهر رشت در چارچوب حکمروایی خوب شهری

۲۹ وضعیت احتمالی برای ۱۳ عامل کلیدی موثر بر بهبود رضایتمندی سکونتی شهر رشت متصور می‌باشد (جدول شماره ۳) سناریوهای ارائه شده توسط نرم افزار سناریویزارد، ۱۰۰۰۰ سناریو بود که از این تعداد ۱۲۹۴ مورد آن دارای اعتبار و ۲ سناریو با سازگاری بالا می‌باشد. از ۲ سناریو با سازگاری بالا، سناریو اول شرایط مطلوب و سناریوی دوم شرایط بحرانی برای آینده رضایتمندی سکونتی شهر رشت در چارچوب حکمروایی خوب شهری را نشان می‌دهد (جدول شماره ۴). جدول شماره ۵ نیز ارزش سازگاری مربوط به عوامل کلیدی را نشان می‌دهد. طبق نتایج بدست آمده، مدیریت و برنامه‌ریزی یکپارچه شهری بیشترین ارزش سازگاری را در بین دیگر عوامل کلیدی داراست.



## جدول شماره ۳: عوامل کلیدی و وضعیت‌های احتمالی عوامل تعیین کننده رضایتمندی سکونتی شهر رشت

عوامل کلیدی	وضعیت‌های احتمالی	وضعیت	اختصار
پاسخگویی مدیران شهری به خواسته‌ها و شکایت مردم در خصوص شرایط سکونتی	وجود ساز و کارهای لازم جهت پاسخگویی	مطلوب	A1
	عدم وجود ساز و کارهای لازم جهت پاسخگویی	ایستا	A2
مدیریت و برنامه‌ریزی یکپارچه شهری	هماهنگی اقدامات دولتی و خصوصی جهت چیره شدن بر مسائلی که ساکنان شهر رشت با آن مواجه هستند	مطلوب	B1
	تحقق حکمروایی خوب شهری	مطلوب	B2
	مدیریت غیر یکپارچه و ناهماهنگی دستگاه‌های اجرایی	بحرانی	B3
مشارکت شهروندان و اجتماعات محلی (Local)	حکومت شهروندسالارانه	مطلوب	C1
	مشارکت مردمی در سطح آگاهی و اطلاع رسانی	ایستا	C2
	عدم امکان مشارکت مردم در برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری	بحرانی	C3
برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با گروه‌های مختلف مردمی	دخالت دادن مردم در خصوص مسائل شهری و افزایش حس مسولیت‌پذیری مردم	مطلوب	D1
	عدم اعتماد مردم به جلسات پرسش و پاسخ	ایستا	D2
وضع قوانین و آیین‌نامه‌های مناسب	جلوگیری از ایجاد فساد و کاهش جرم و جنایت	مطلوب	E1
	نبود قوانین مناسب و به خطر افتادن امنیت شهر	بحرانی	E2
سیاست‌های مالیاتی در خصوص مسکن	جلوگیری از سوداگری زمین و مسکن	مطلوب	F1
	عدم سیاست‌های مالیاتی مسکن و افزایش قیمت مسکن	بحرانی	F2
ارائه امکانات و تسهیلات مسکن	ارائه تسهیلات ضروری و رفاهی	مطلوب	G1
	عدم ارائه امکانات رفاهی	ایستا	G2
رعایت استانداردهای ایمنی	استحکام ساختمان‌ها و ایجاد امنیت	مطلوب	H1
	عدم رعایت استانداردهای ایمنی و در نتیجه عدم مقاومت در برابر حوادث	بحرانی	H2
میزان پایبندی مدیران به رعایت قوانین	پایبندی مدیران به رعایت قوانین	مطلوب	I1
	عدم پایبندی مدیران به رعایت قوانین شهری	بحرانی	I2
وجود زیرساختها و ساز و کارهای لازم برای مداخله شهروندان	ظرفیت سازی بخش‌های عمومی و دولتی جهت مداخله شهروندان	مطلوب	J1
	ایجاد بسترهای قانونی لازم جهت مداخله شهروندان در بدنه حکمروایی کشور و انتقال بخشی از قدرت به شهروندان در راستای ایجاد ساختار حکمروایی خوب شهری	مطلوب	J2
	ادامه روند فعلی با عدم وجود ساختار قانونی منسجم برای مداخله شهروندان	ایستا	J3
همکاری سازمان‌های مردم نهاد با شهرداری	تقویت نهادهای مردمی به عنوان واسط بین مردم و دولت و شهرداری ارتقای سرمایه اجتماعی	مطلوب	K1
	تلقی نهادهای مردمی به عنوان رقیب	بحرانی	K2
میزان مسولیت‌پذیری مدیران شهری در قبال رضایتمندی سکونتی	مسولیت‌پذیری مدیران شهری در قبال رضایتمندی سکونتی	مطلوب	L1
رضایتمندی سکونتی	عدم مسولیت‌پذیری مدیران شهری در قبال رضایتمندی سکونتی	ایستا	L2
آگاهی از روند طرح ها و تصمیمات در شهرداری	شفاف سازی منابع مالی، هزینه ها، درآمدها و نحوه سیاست‌گذاری	مطلوب	M1
	عدم شفافیت	ایستا	M2

مأخذ: یافته‌های تحقیق ۱۳۹۹

جدول ۴: سناریوهای با سازگاری قوی در آینده رضایتمندی سکونت‌ی شهر رشت

سناریوی اول	سناریوی دوم
وجود ساز و کارهای لازم جهت پاسخگویی (A1)	عدم وجود ساز و کارهای لازم جهت پاسخگویی (A2)
(B1) هماهنگی اقدامات دولتی و خصوصی جهت چیره شدن بر مسائلی که ساکنان شهر رشت با آن مواجه هستند	(B3) مدیریت غیر یکپارچه و ناهماهنگی دستگاه‌های اجرایی
(C1) حکومت شهروندسالارانه	(C2) عدم امکان مشارکت مردم در برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری
(D1) دخالت دادن مردم در خصوص مسائل شهری و افزایش حس مسولیت‌پذیری مردم	(D2) عدم اعتماد مردم به جلسات پرسش و پاسخ
(E1) جلوگیری از ایجاد فساد و کاهش جرم و جنایت	(E2) نبود قوانین مناسب و به خطر افتادن امنیت شهر
(F1) جلوگیری از سوداگری زمین و مسکن	(F2) عدم سیاست‌های مالیاتی مسکن و افزایش قیمت مسکن
(G1) ارائه تسهیلات ضروری و رفاهی	(G2) عدم ارائه امکانات رفاهی
(H1) استحکام ساختمان‌ها و ایجاد امنیت	(H2) عدم رعایت استانداردهای ایمنی و در نتیجه عدم مقاومت در برابر حوادث
(I1) پایبندی مدیران به رعایت قوانین	(I2) عدم پایبندی مدیران به رعایت قوانین شهری
(J1) ظرفیت‌سازی بخش‌های عمومی و دولتی جهت مداخله شهروندان	(J3) ادامه روند فعلی با عدم وجود ساختار قانونی منسجم برای مداخله شهروندان
(K1) تقویت نهادهای مردمی به عنوان واسطه بین مردم و دولت و شهرداری ارتقای سرمایه اجتماعی	(K2) تلقی نهادهای مردمی به عنوان رقیب
(L1) مسولیت‌پذیری مدیران شهری در قبال رضایتمندی سکونت‌ی	(L2) عدم مسولیت‌پذیری مدیران شهری در قبال رضایتمندی سکونت‌ی
(M1) شفاف سازی منابع مالی، هزینه‌ها، درآمدها و نحوه سیاست‌گذاری	(M2) عدم شفافیت

در راستای بهبود وضعیت رضایتمندی سکونت‌ی باید وضعیت احتمالی مطلوب تقویت و وضعیت احتمالی بحرانی تضعیف گردد.

جدول شماره ۵: ارزش سازگاری مربوط به عوامل کلیدی در آینده رضایتمندی سکونت‌ی شهر رشت

عوامل کلیدی	ارزش سازگاری
مدیریت و برنامه‌ریزی یکپارچه شهری	۴۰
مشارکت شهروندان و اجتماعات محلی (Local)	۳۵
وجود زیرساختها و ساز و کارهای لازم برای مداخله شهروندان	۳۵
همکاری سازمان‌های مردم نهاد با شهرداری	۳۴
آگاهی از روند طرح‌ها و تصمیمات در شهرداری	۳۲
پاسخگویی مدیران شهری به خواسته‌ها و شکایت مردم در خصوص شرایط سکونت‌ی	۳۰
میزان مسولیت‌پذیری مدیران شهری در قبال رضایتمندی سکونت‌ی	۲۹
وضع قوانین و آیین‌نامه‌های مناسب	۲۸
میزان پایبندی مدیران به رعایت قوانین	۲۷
برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با گروه‌های مختلف مردمی	۲۵
رعایت استانداردهای ایمنی	۲۰
سیاست‌های مالیاتی در خصوص مسکن	۲۰
ارائه امکانات و تسهیلات مسکن	۱۸

ماخذ: یافته‌های پژوهش ۱۳۹۹

### نتیجه‌گیری

در این پژوهش ۳۵ عامل به عنوان عوامل مؤثر در رضایتمندی سکونت‌ی شهر رشت با توجه به مولفه‌های حکمروایی خوب شهری شناسایی شد و با استفاده از نرم‌افزار میک‌مک مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در مجموع ۱۳ عامل به عنوان عوامل کلیدی در رضایتمندی سکونت‌ی شهر رشت در چارچوب حکمروایی خوب شهری در نظر گرفته شد. که از میان آنها به ترتیب امتیاز خالص اثرگذاری مستقیم؛ مدیریت و



برنامه‌ریزی یکپارچه شهری با امتیاز ۴۱ رتبه اول، ارائه امکانات و تسهیلات مسکن و سیاست‌های مالیاتی در خصوص مسکن با ۳۹ امتیاز رتبه دوم، مشارکت شهروندان و اجتماعات محلی با امتیاز ۳۶ رتبه سوم، رعایت استانداردهای ایمنی با امتیاز ۳۲ رتبه چهارم، وضع قوانین و آیین‌نامه‌های مناسب و میزان پایبندی مدیران به رعایت قوانین با ۲۹ امتیاز رتبه پنجم، پاسخگویی مدیران شهری به خواسته‌ها و شکایت مردم، برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با گروه‌های مختلف مردمی و وجود زیرساختها و ساز و کارهای لازم برای مداخله شهروندان با امتیاز ۲۸ رتبه ششم، همکاری سازمان‌های مردم نهاد با شهرداری با امتیاز ۷ رتبه هفتم، میزان مسئولیت‌پذیری مدیران شهری در قبال رضایتمندی سکوتی و آگاهی از روند طرح‌ها و تصمیمات در شهرداری با امتیاز ۱ رتبه هشتم را به خود اختصاص دادند. نتایج این مطالعه نشان داد، پیشران‌های که در حوزه مدیریت و مشارکت تعریف شده‌اند، دارای بیشترین اثرگذاری هستند. خروجی نرم-افزار میک‌مک به عنوان ورودی نرم‌افزار سناریوی ویزارد استفاده شد. در مرحله بعد با توجه به نظر متخصصان سناریوها تدوین شدند. برای برنامه‌ریزی و مدیریت هدفمند در برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، استفاده از روش‌های آینده‌پژوهی بخصوص سناریونویسی به دلیل تدوین راهبردهای انعطاف‌پذیر برای حل مسائل شهری راه‌گشا است. طبق نتایج بدست آمده سناریوی اول بهترین سناریوی پیش برنده برای بهبود وضعیت رضایتمندی سکوتی شهر رشت است. با تحقق این سناریو به میزان ۱۰۰ درصد عوامل تعیین کننده رضایتمندی سکوتی شهر رشت محقق خواهد شد. همه ۱۳ عامل کلیدی در این سناریو جزو وضعیت‌های احتمالی مطلوب هستند و هیچ عامل بحرانی و ایستا در این سناریو قرار ندارد. وضعیت‌های احتمالی انتخاب شده در این سناریو تاثیرات مثبت زیادی بر عامل بهبود وضعیت رضایتمندی سکوتی شهر رشت دارند. سناریو دوم سناریوی بحرانی است که با تحقق این سناریو وضعیت عوامل تاثیرگذاری در آینده رضایتمندی سکوتی شهر رشت به بدترین حالت خود خواهد رسید. بنابراین بهتر است اقدامات اولیه در راستای رفع وضعیت‌های بحرانی باشد تا سیستم به سمت پایداری حرکت کرده و عوامل تاثیرگذار در سناریوی اول روند تاثیرگذاری مثبت خود را داشته باشند. با مشخص شدن وضعیت‌های احتمالی، پرسشنامه‌ای به صورت ماتریس اثرات متقابل طراحی و در اختیار کارشناسان قرار گرفت. با توجه به نتایج نرم افزار سناریو ویزارد به تحلیل توصیف‌گرها و ارائه ارزش‌سازی آنها پرداختیم و با توجه به امتیاز ارزش‌سازی هر یک از مولفه‌های مربوط به عوامل کلیدی در آینده رضایتمندی سکوتی شهر رشت در چهارچوب حکمروایی خوب شهری به رتبه‌بندی آنها پرداختیم؛ در این میان مدیریت و برنامه‌ریزی یکپارچه شهری با ارزش‌سازی ۴۰ در رتبه اول، مشارکت شهروندان و اجتماعات محلی و وجود زیرساختها و سازوکارهای لازم برای مداخله شهروندان با ارزش‌سازی ۳۵ در رتبه دوم، همکاری سازمان‌های مردم نهاد با شهرداری با ارزش‌سازی ۳۴ در رتبه سوم، آگاهی از روند طرح‌ها و تصمیمات در شهرداری با ارزش‌سازی ۳۲ در رتبه چهارم، پاسخگویی مدیران شهری به خواسته‌ها و شکایت مردم در خصوص شرایط سکوتی با ارزش‌سازی ۳۰ در رتبه پنجم، میزان مسئولیت‌پذیری مدیران شهری در قبال رضایتمندی سکوتی با ارزش‌سازی ۲۹ در رتبه ششم، وضع قوانین و آیین‌نامه‌های مناسب با ارزش‌سازی ۲۸ در رتبه هفتم، میزان پایبندی مدیران به رعایت قوانین با ارزش‌سازی ۲۷ در رتبه هشتم، برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با گروه‌های مختلف مردمی با ارزش‌سازی ۲۵ در رتبه نهم، رعایت استانداردهای ایمنی و سیاست‌های مالیاتی در خصوص مسکن با ارزش‌سازی ۲۰ در رتبه دهم، ارائه امکانات و تسهیلات مسکن با ارزش‌سازی ۱۸ در رتبه یازدهم قرار دارند. به طور کلی برای هر یک از عوامل کلیدی مؤثر، مجموعه‌ای از راه‌کارهای مؤثر وجود دارند که آینده رضایتمندی سکوتی در چهارچوب حکمروایی خوب شهری در شهر رشت را فراهم خواهند ساخت.

#### پیشنهادات:

- لزوم ترسیم چشم‌انداز محلات شهری با مشارکت تمام اقشار جامعه جهت ایجاد وحدت رویه در مدیریت شهری
- تنظیم برنامه‌های مناسب در قالب برنامه‌های کوتاه مدت، میان مدت و بلندمدت جهت رفع مشکلات محلات شهری و افزایش رضایتمندی سکوتی
- افزایش خدمات‌رسانی شهری و تأمین امکانات زیربنایی (به ویژه بهداشت محیط، امکانات تفریحی، وضعیت معابر و ...) برای پهنه-های سکوتی با توجه به نیازهای اساسی و اولویت‌دار شهروندان

- تشکیل گروه‌ها و نهادهای محله‌ای برای تقویت تعلق و مشارکت اجتماعی ساکنان محلات و همچنین ایفای نقش واسطه بین مردم و مسئولین در پیاده‌سازی شفافیت، مشارکت، پاسخگویی، قانون‌مداری و اثربخشی الگوی حکمروایی شایسته شهری
- طراحان و معماران به عنوان سازندگان؛ شورا و شهرداری و اداره راه و شهرسازی به عنوان مدیران شهری و شهروندان به عنوان بهره‌برداران می‌توانند با اقداماتی مانند بازنگری در قوانین ساخت و ساز، تنظیم رابطه مالک و مستأجر، پیگیری سه جانبه مشکلات سکونت محلات و ... باعث افزایش رضایتمندی سکونتی شوند.
- راه‌اندازی سامانه اینترنتی جهت گزارش روند و تصمیمات اتخاذ شده در خصوص طرح‌ها و پروژه‌های شهری و اخذ نظرات و دیدگاه‌های شهروندان در راستای پیاده‌سازی رویکرد شفافیت و پاسخگویی حکمروایی شایسته شهری
- اهمیت جدی به زیباسازی شهری به عنوان یکی از مهم‌ترین مولفه‌های افزایش رضایت از سکونت در شهر رشت که منطبق بر کارایی و اثربخشی رویکرد حکمروایی شایسته شهری است.
- ارائه گزارش کامل از سوی دستگاه‌های اجرایی مرتبط با مدیریت شهری در رابطه میزان اقدامات و هزینه‌هایی که در هر منطقه از شهر انجام می‌شود جهت برقراری عدالت اجتماعی و فضایی.





## منابع

- آروین، محمود؛ فرهادی خواه، حسین؛ پوراحمد، احمد (۱۳۹۶)، بررسی شاخص های زمینه ساز مشارکت شهروندان در امور شهری (مطالعه ای موردی: منطقه ی ۹ شهر تهران)، *مطالعات جغرافیایی مناطق خشک*، دوره هشتم، شماره بیست و نهم، صص ۳۳-۵۱.
- اکبریان رونیزی، سعیدرضا (۱۳۹۷)، ارزیابی رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط سکونت (مطالعه موردی: شهر زرقان)، *پژوهش های جغرافیایی برنامه ریزی شهری*، دوره ۶، شماره ۱، صص ۱۱۳-۱۲۷.
- الله یاری اصلی ارده، شمیلا؛ جعفری مهرآبادی، مریم و شکرگزار، اصغر (۱۳۹۶)، سنجش کیفیت محیط سکونت محلات شهری (مطالعه موردی: محلات خرمشهر و ضیابری شهر رشت)، *پژوهش های جغرافیا و برنامه ریزی شهری*، دوره پنجم، شماره ۱، صص ۱۰۷-۱۲۷.
- بیگلو، حسین هادی؛ سرور، رحیم و نوری، علی (۱۳۹۷)، تبیین تحقق پذیری حکمروایی خوب شهری با تأکید بر هوشمندسازی مکان؛ موردکاوی شهر تهران، *فصلنامه مدیریت شهری*، شماره ۵۲، صص ۲۰۴-۱۸۹.
- خانی زاده، محمدعلی و رضویان، محمدتقی (۱۳۹۷)، سنجش مؤلفه های مؤثر بر رضایتمندی ساکنین از محیط سکونت در بافت های فرسوده و تاریخی (نمونه موردی: محله سرشور شهر مشهد) *فصلنامه جغرافیا/برنامه ریزی منطقه ای*، سال نهم، شماره ۱، صص ۲۲۹-۲۳۳.
- ربانی، طاه؛ مشکینی، ابوالفضل؛ رکن الدین افتخاری، عبدالرضا و رفیعیان، مجتبی (۱۳۹۸)، تبیین مسائل حکمروایی شهری در سناریوهای آینده کلانشهر تهران مبتنی بر رویکرد تبدیل سناریوهای کیفی به کمی فصلنامه شهر پایدار، دوره ۲، شماره ۱، صص ۶۲-۴۵.
- زیاری، کرامت اله؛ یداله نیا، هاجر و یداله نیا، حسین (۱۳۹۹)، تحلیل عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر شاخصهای حکمروایی خوب از منظر شهروندان (مورد مطالعه: شهر ساری)، *فصلنامه علمی پژوهش و برنامه ریزی شهری*، سال ۱۱ شماره پیاپی ۴۰، صص ۱-۱۶.
- عظمتی، حمیدرضا؛ مهدی نژاد، جمال الدین و احسانی اسکوی، سیده فرشته (۱۳۹۸)، تاثیر متقابل رضایتمندی سکونتی و مداخلات کالبدی خودانگیخته ساکنین، *فصلنامه مدیریت شهری*، شماره ۵۴، صص ۱۶۹-۱۸۲.
- علیپور، درسا و شهبان، پویان (۱۳۹۸)، ارزیابی عوامل مؤثر بر رضایتمندی از کیفیت محیطی محلات مسکونی (نمونه موردی: شهر جدید پردیس)، *فصل نامه آمایش محیط*، شماره ۴، صص ۳۹-۲۱.
- فیروزی، محمدعلی؛ روستایی، شهرپور؛ کاملی فر، محمدجواد و ملکی، سعید (۱۳۹۸)، تحلیل مؤلفه های تبیین کننده حکمروایی شهری دانش بنیان (مطالعه ای در کلان شهر تبریز)، *پژوهش های جغرافیای برنامه ریزی شهری*، دوره ۷، شماره ۳، صص ۴۸۹-۴۷۱.
- لشگری تفرشی، احسان و احمدی، سید عباس (۱۳۹۸)، تبیین بنیان های کارکردی حکمروایی فضایی در چارچوب انگاره پساساختارگرا، *نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*، سال نوزدهم، شماره ۴، صص ۲۷۷-۲۵۹.
- مطلبی، قاسم؛ میرغلامی، مرتضی؛ آیشم، معصومه و مولاتی، اصغر (۱۳۹۸)، ارزیابی تاثیر ارزشهای اجتماعی در میزان رضایت مردم از فضای سکونت نمونه موردی: محله چرنداب شهر تبریز، *فصلنامه مدیریت شهری*، شماره ۵۶، صص ۵۵-۷۱.
- ملکی، سعید؛ زارعی، جواد؛ زادولی خواجه، شاهرخ (۱۳۹۷)، ارزیابی شاخص های حکمروایی مطلوب شهری با رویکرد مدیریت محله محور (مورد شناسایی: محلات شهر همدان)، *جغرافیا و آمایش شهری منطقه ای*، سال هشتم، شماره ۲۹، صص ۷۴-۶۱.
- Abolfathi Momtaz.Y... Fallahi. B... & Delbari. A. (2018). Residential Satisfaction Among Iranian Senior Citizens, *The Open Psychology Journal*, Volume 11: 89-94.
- Aina. Y. A, Wafer. A, Ahmed. F, Alshuwaikhat. H. M (2019), Top-down sustainable urban development? Urban governance transformation in Saudi Arabia, *Cities* 90, P 272–281.
- Bunster. V... & Bustamante. W. (2019). Structuring a Residential Satisfaction Model for Predictive Personalization in Mass Social Housing. *Sustainability*. 11. 3943: 1-30.
- Chen. N... Hall. C. M... Yu. K... & Qian. C. (2019). Environmental Satisfaction, Residential Satisfaction, and Place Attachment: The Cases of Long-Term Residents in Rural and Urban Areas in China. *Sustainability*. 11, 6439: 1-20.
- Davoodi. T... & Dagli. U. U. (2019). Exploring the Determinants of Residential Satisfaction in Historic Urban Quarters: Towards Sustainability of the Walled City Famagusta, North Cyprus. *Sustainability*. 11. 6261: 1-25.

- Debnath. R.; Bardhan. R.; & Sunikka-Blank. M. (2019) Discomfort and distress in slum rehabilitation: Investigating a rebound phenomenon using a backcasting approach. **Habitat Int**: 87, 75–90.
- Dimuna. K. O...& Olotuah. A. O. (2020). Analysis of Residents' Satisfaction Levels with Housing and Residential Environment of Six Occupied Housing Estates in Benin City, Edo State, Nigeria, **Academic Journal of Interdisciplinary Studies www.richtmann.org**. Vol 9, No 1: 179-194.
- Dongre. A. P. (2018). Policy Initiatives for Governance of Socially Sustainable Development: India's Account of Incessant Endeavors, **Emerging Economy Studies** 4(1): 40–61.
- Engelke, P. (2017). *Crafting a Resilient World: A Strategy for Navigating Turbulence*. Washington, DC: Atlantic Council.
- Fu. Q. (2018). Bringing Urban Governance Back in: Neighborhood Conflicts and Depression, **Social Science and Medicine**, No. 196: 1–9.
- Gan. X.; Zuo. J.; Baker. E.; Chang. R.; & Wen, T (2019), Exploring the determinants of residential satisfaction in public rental housing in China: A case study of Chongqing. **J. Hous. Built Environ.** 34: 869–895.
- Hanak. T., Marovic. I., Aigel. P. (2015). “Perception of Residential Environment in Cities: A Comparative Study”, **Procedia Engineering**, 117: 495-501.
- Jiang. W... Feng. T... & Timmermans. H. J. (2018). Non-linear asymmetric gap models of residential satisfaction: Formulation and empirical evidence. **Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science** 0(0): 1-21.
- Kang. V... & Groetelaers. D. A. (2018). Regional governance and public accountability in planning for new housing: A new approach in South Holland, the Netherlands, **Environment and Planning C: Politics and Space**. Vol. 36(6): 1027–1045.
- Leitheiser. S, Follmann. A (2020), The social innovation–(re)politicisation nexus: Unlocking the political in actually existing smart city campaigns? The case of Smart City Cologne, Germany, **Urban Studies**, Vol. 57(4), P 894–915.
- Lin. S... & Li. Z. (2017). Residential satisfaction of migrants in Wenzhou, an ‘ordinary city’ of China. **Habitat International**. 66: 76-85.
- Manca. S... Cerina. V... & Fornara. F. (2019). Residential Satisfaction, Psychological Well-Being and Perceived Environmental Qualities in High- vs. Low- Humanized Residential Facilities for the Elderly. **Social Psychological Bulletin**. Vol. 14(2): 1-15.
- Massoud. M. A... Mokbel. M... Alawieh. S... & Yassin. N. (2019). Towards improved governance for sustainable solid waste management in Lebanon: Centralised vs decentralised approaches. **Waste Management & Research**. Vol. 37(7): 686–697.
- Meier. K. J... Compton. M... Polga-Hecimovich. J... Song. M... & Wimpy. C. (2019). Bureaucracy and the Failure of Politics: Challenges to Democratic Governance. **Administration & Society**. Vol. 51(10): 1576–1605.
- Nagel. M... Stark. M... Satoh. K... Schmitt. M... & Kaip. E. (2019). Diversity in collaboration: Networks in urban climate change governance, **Urban Climate**. 29. 100502: 1-14.
- Nethercote. M. (2019). Melbourne's vertical expansion and the political economies of high-rise residential development. **Urban Studies**. Vol. 56(16): 3394–3414.
- Pakizer. K... & Lieberherr. E. (2018). Alternative governance arrangements for modular water infrastructure: An exploratory review. **Competition and Regulation in Network Industries**. Vol. 19(1-2): 53–68.
- Sharp. G... & Warner. C. (2018). Neighborhood Structure, Community Social Organization, and Residential Mobility. **Socius: Sociological Research for a Dynamic World**. Volume 4: 1–14.
- Smrke. U... BLENKUŠ. M... & SOČAN. G. (2018). Residential satisfaction questionnaires: A systematic review. **Urbani izziv**. volume 29. no. 2: 67-82.
- Soria. K. Y... Palacios. M. R...& Gomez. C. A. M. (2019). Governance and policy limitations for sustainable urban land planning. The case of Mexico. **Journal of Environmental Management**. xxx (xxxx) xxx.109575: 1-9.

- Tan. S. Y, Taeihagh. A (2020), Smart City Governance in Developing Countries: A Systematic Literature Review, **Sustainability**, 12, 899, P 1-30.
- Wenjia. XI (2018). **The Residential Satisfaction of the Low-Cost Housing in The New Second-Tier City of Jiangsu Province, China, Faculty of Built Environment University of Malaya Kuala Lumpur**. Department of Estate Management. BHA080004: 365 pages.
- Xian. S... & GU. Z. (2020). The making of social injustice and changing governance approaches in urban regeneration: Stories of Enning Road. China. **Habitat International** 98. 102149:1-11.
- Yousaf. M... Ihsan. F...& Ellahi.A. (2015). Exploring the impact of good governance on citizens' trust in Pakistan, **Government Information Quarterly**. xxx () xxx-xxx <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2015.06.001:1-10>.
- Zainul Abidin. N... Abdullah. M. A... Basrah. N...& Alias. M. N. (2019). Residential Satisfaction: Literature Review and A Conceptual Framework. **Earth and Environmental Science**. 385. 012040: 1-9.
- Zhang. B. (2020). Social policies, financial markets and the multi-scalar governance of affordable housing in Toronto, **Urban Studies**. Vol. 57(13): 2628–2645.
- Zhao. L... Mbachu. J... & Zhang. H. (2019). Forecasting residential building costs in New Zealand using a univariate approach. **International Journal of Engineering Business Management**. Volume 11: 1–13.
- Zurba. M... Stucker. D... Mwaura. G... Burlando. C.... Rastogi. A... Shalini. D... & Rebecca. K. (2020). Intergenerational Dialogue, Collaboration, Learning, and Decision-Making in Global Environmental Governance: The Case of the IUCN Intergenerational Partnership for Sustainability. **Sustainability**. 12. 498: 1-19.