

نهادهای شهری و مشارکت شهروندان در اداره‌ی امور شهری (مطالعه‌ی موردی: شهر اصفهان)

محمد باقر علیزاده اقدم* - استادیار مؤسسه‌ی تحقیقات اجتماعی، دانشگاه تبریز

محمد عباس‌زاده - استایار گروه علوم اجتماعی، دانشگاه تبریز

کمال کوهی - استادیار مؤسسه‌ی تحقیقات اجتماعی، دانشگاه تبریز

داود مختاری - دانشیار گروه جغرافیای طبیعی، دانشگاه تبریز

پذیرش مقاله: ۱۳۹۰/۱۲/۰۳ تأیید نهایی: ۱۳۹۱/۰۷/۲۶

چکیده

مشارکت به‌عنوان اساسی‌ترین عنصر در دست‌یابی به اهداف توسعه، به‌ویژه توسعه‌ی شهری از اهمیت خاصی برخوردار است. هرچه توده‌ی مردم جامعه مشارکت بیشتری در امور خود داشته باشند، امکان کسب موفقیت بیشتر فراهم می‌شود، اقشار پایین و محروم جامعه از نتایج مشارکت و فواید حاصل از توسعه بهره‌مند می‌شوند. امروزه مشارکت شهروندان در امور شهری یک ضرورت است، ضرورتی که می‌تواند منجر به توسعه‌ی پایدار شهری شود. عوامل بسیاری بر مشارکت مردم در امور شهری تأثیرگذارند که در مقاله پیش رو، تأثیر نهادهای شهری بر آن مورد مطالعه قرار گرفته است. بنابراین هدف اصلی مقاله، بررسی تأثیر نهادهای شهری بر مشارکت شهروندان در امور شهری است. روش پژوهش پیمایشی بوده و با استفاده از ابزار پرسش‌نامه، از بین سرپرستان خانوارهای هفت منطقه‌ی شهرداری شهر اصفهان، تعداد ۷۰۰ نفر به شیوه‌ی نمونه‌گیری چندمرحله‌ای، به‌عنوان نمونه‌ی نهایی انتخاب شدند. روش‌های آماری مورد استفاده، شامل t پی‌رسون، رگرسیون چندمتغیره و تحلیل مسیر هستند. تمام آمارها و اطلاعات این پژوهش، به‌کمک نرم‌افزار SPSS16 برآورد شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بیشتر شهروندان اصفهانی، مشارکت بالایی در امور شهری داشته‌اند. براساس نتایج این پژوهش، رابطه‌ی معناداری بین اعتماد نهادی و رضامندی اجتماعی با مشارکت وجود دارد. در مجموع، عملکرد نهادهای شهری بر میزان مشارکت شهروندان در امور شهری تأثیرگذار بوده است. میزان اثرهای تحلیل شده کلی نشان می‌دهد که متغیرهای مستقل مورد استفاده در این پژوهش، ۳۶ درصد تغییرات متغیر وابسته را تبیین کرده‌اند.

کلیدواژه‌ها: اصفهان، مشارکت اجتماعی، شهرداری، شورای شهر، رضامندی اجتماعی.

مقدمه

تاریخچه‌ی پژوهش در خصوص مشارکت اجتماعی به پیش از ۱۸۹۵ میلادی بازمی‌گردد؛ از زمانی که هندرسون^۱، مقاله‌ای را با عنوان "مکان و کارکرد انجمن‌های داوطلبانه"^۲ در مجله‌ی آمریکایی جامعه‌شناسی^۳ به چاپ رساند. از زمان انتشار مقاله‌ی هندرسون تا ۱۹۵۰، کمتر از ۲۰ درصد مطالعات در ارتباط با جامعه‌شناسی انتشار یافته بود؛ اما در دو دهه‌ی ۱۹۴۹-۱۹۴۰ و ۱۹۳۹-۱۹۳۰، حجم مقاله‌های انتشار یافته افزایش یافت. کمابیش نیمی از انتشارات مرتبط با مشارکت، بین سال‌های ۱۹۵۹-۱۹۵۰ منتشر شده که بیشتر آنها به صورت اسنادی و تحلیلی بوده‌اند (Edwards, and Booth, 1973: 15-17). در دهه‌ی ۱۹۷۰، رشد غیر رسمی نواحی سکونت‌ی شهری و حاشیه‌نشینی در کشورهای رو به پیشرفت، نیاز به فرم شهری را آشکار کرد (Schubler, 1996: 1-20). با آغاز دهه‌ی ۱۹۹۰، پژوهش در حوزه‌ی مشارکت جهت‌گیری تازه‌ای یافت؛ به گونه‌ای که روش‌شناسی و تدوین فرضیه‌ها و آزمون آن بر اساس نظریه‌ها، مد نظر قرار گرفت. اینجا بود که مطالعات از توجّه به جامعه‌های کوچک، متمایل به شبکه‌های رسمی و غیر رسمی نواحی متروپلیتانی شد و مقاله‌های زیادی در خصوص تأثیر طبقه، تفاوت‌های خانوادگی، آموزش و... بر امر مشارکت به رشته‌ی تحریر درآمد (Edwards, and Booth, 1973: 15-17). نهایت امر اینکه، الکس دوتوکویل^۴ از اواسط قرن ۱۹، مشارکت عمومی در زندگی مدنی شهری را مطرح کرد (Baum, 2001: 1840-1841). بنابراین می‌توان گفت که مشارکت شهروندی از سال ۱۹۵۰، موضوع دامنه‌داری در حوزه‌ی برنامه‌ریزی بوده و به همین دلیل برنامه‌ریزان شهری تلاش کردند در تصمیم‌گیری‌های شهری، از نظرهای شهروندان آگاه شده و با همکاری آنان، برنامه‌های خود را عملی کنند؛ چراکه آنان معتقد بودند، مشارکت شهروندان را مسئولیت‌پذیر بار آورده و به فرایندهای تصمیم‌گیری مشروعیت می‌بخشد؛ یعنی حمایت عمومی از تصمیم‌گیری‌های اتخاذی از سوی مسئولان، سبب می‌شود مسئولان امر به راحتی برنامه‌های خود را عملی کنند (Brown, and Harris, 2005: 97-99).

مشارکت به عنوان اساسی‌ترین عنصر در دستیابی به اهداف توسعه، به ویژه توسعه‌ی شهری از اهمیت خاصی برخوردار است. هرچه توده‌ی مردم جامعه مشارکت بیشتری در امور خود داشته باشند، امکان کسب موفقیت فراهم می‌شود، اقشار پایین و محروم جامعه از نتایج مشارکت و فواید حاصل از توسعه بهره‌مند می‌شوند. مشارکت مردم در هر یک از مراحل و انواع طرح‌های عمرانی، سبب بهبود شرایط عمومی، توزیع قدرت و بالا رفتن سطح امید به زندگی می‌شود. همچنین سیستم تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی و مدیریت دولتی متمرکز را به سمت مدیریت محلی و از پایین به بالا (توسعه‌ی مشارکتی) با توجّه به نیازها، امکانات، توانمندی‌ها و اولویت‌هایشان سوق می‌دهد (قاسمی، ۱۳۸۱: ۳۸).

تجربه نشان داده است که طرح‌های دولتی بدون جلب مشارکت مردمی، حالت کم‌رنگی به خود می‌گیرند. علاوه بر

1. Henderson
2. The Place and Function of Voluntary Associations
3. American Journal of Sociology
4. Alexis de Tocqueville

آن، مهم‌ترین مزیت مشارکت بهره‌برداران، حفاظت و کنترل عرصه‌های ایجاد شده است که در تداوم بهره‌برداری و ایجاد بستر مناسب و مساعد، نقش مهمی بر عهده دارد.

روش‌ها و رویکردهای مشارکتی برای ایجاد انگیزش در مردم، یکی از راهبردهای مورد توافق برنامه‌ریزان توسعه‌ی اجتماعی و اقتصادی است. مشارکت دادن یک‌به‌یک افراد جامعه در فرایند توسعه، به‌معنای قدرت دادن به ضعیف‌ترین و فقیرترین افراد جامعه برای تشویق آنها به اجرای برنامه‌ها و طرح‌ها و قرار دادن این گروه در متن آن است. طرح‌های مشارکتی زمانی به اهداف خود نزدیک می‌شوند که بین مردم و نهادهای سیاست‌گذار و برخوردار از امکانات مالی نوعی "جابه‌جایی قدرت" انجام شود. موضوعی که اکنون مورد مطالعه قرار می‌گیرد، به‌دلایل زیر اهمیت زیادی برای توسعه‌ی شهری دارد:

- بدون مشارکت شهروندان، توسعه‌ی شهری امکان‌پذیر نیست، زیرا مشارکت به‌عنوان هدف و ابزار توسعه مطرح می‌شود.
- مشارکت، زمینه‌ی لازم برای شناخت و هدایت استعدادها و بهره‌گیری از توانایی‌های آنان در اداره‌ی امور خود و اجرای طرح‌ها را فراهم می‌کند.
- مشارکت، زمینه‌ی افزایش تحمّل و مدارای اجتماعی را فراهم می‌کند و ضریب تحمّل و قدرت را در بین افراد افزایش می‌دهد.
- فرایند مشارکت کیفیت تصمیم‌ها را بالا می‌برد و موجب کارایی ساختارهای غیر متمرکز می‌شود و دولت را تشویق می‌کند تا با توان بیشتری به سازماندهی ساختارهای غیر متمرکز بپردازد.
- از آنجایی که مشارکت یک تلاش گروهی و متقابل است، روحیه‌ی مسئولیت‌پذیری، اعتماد به نفس، تعاون، رفتار خلاق و مبتکرانه ایجاد و تقویت می‌شود.
- مشارکت دادن افراد سبب کاهش مخالفت‌ها، تنش‌ها و موانع اجرایی تصمیم‌های متّخذ می‌شود و سبب پذیرش همگانی تصمیم‌ها می‌شود.

اکنون با در نظر گرفتن موارد مطرح شده در بالا می‌توان گفت که در جامعه‌ی ما، ایران، نیاز به مشارکت بیش از پیش احساس می‌شود؛ چرا که افزایش جمعیت و شهرنشینی پدیده‌ای فراگیر در یکصد سال اخیر بوده است که هم کشورهای صنعتی و هم کشورهای رو به پیشرفت را با چالش‌های جدیدی روبه‌رو کرده است. بنابراین، توانمندسازی انسان‌ها، کاهش مشکلات شهری و تحقق توسعه در ایران که در دوران گذار از جامعه‌ی سنتی به مدرن است، به‌عنوان یک مسئله‌ی اساسی در مدیریت شهری مطرح است که تنها با بهره‌گیری درست و بهینه از توان‌ها و استعدادها موجود شهروندان در چارچوب برنامه‌های مشارکتی، قابل دستیابی است. این در حالی است که در بسیاری از شهرهای بزرگ، زیرساخت‌های شهری با روند رو به رشد جمعیت شهرها، هماهنگی مطلوب را ندارند (قراچورلو و اسمعیلی، ۱۳۸۶).

اکنون که در کلان‌شهرهای کشورمان، از جمله اصفهان، شاهد افزایش نیازهای انسانی، مشکلات زیست‌محیطی شهری و... در ابعاد گسترده هستیم و مواردی چون رعایت ترافیک، توجه به فضای سبز، همکاری با شهرداری‌ها در زمینه‌ی ساخت‌وسازهای اصولی، جمع‌آوری زباله و مسائل پرشمار دیگر، نمایانگر مشکلاتی است که امروزه با آن روبه‌رو

هستیم، سؤال اساسی این است که کدام عوامل بر مشارکت شهروندان در امور شهری تأثیر گذارند؟ گروهی عملکرد مسئولان شهری را از عوامل مهم در امر مشارکت قلمداد کرده‌اند (Lee, 2006: Abstract) و برخی به موارد دیگری پرداخته‌اند. در مقاله‌ی پیش رو، عمده‌ترین تمرکز بر تأثیر نهادهای شهری بر میزان مشارکت شهروندان اصفهانی بوده است. برای دستیابی به این هدف، فرضیه‌هایی به شکل زیر تدوین شده است تا ارتباط میان میزان مشارکت شهروندان اصفهانی در امور شهری با عواملی چون، اعتماد نهادی، عملکرد شهرداری، عملکرد شورای شهر، عملکرد نمایندگان استانی در مجلس و عملکرد شوراهای حلّ اختلاف شهری مورد بررسی قرار گیرد.

بین اعتماد نهادی و میزان مشارکت شهروندان در امور شهری، رابطه وجود دارد.

بین عملکرد شهرداری و میزان مشارکت شهروندان در امور شهری، رابطه وجود دارد.

بین عملکرد شورای شهر و میزان مشارکت شهروندان در امور شهری، رابطه وجود دارد.

بین عملکرد نمایندگان استانی در مجلس و میزان مشارکت شهروندان در امور شهری، رابطه وجود دارد.

بین عملکرد شوراهای حلّ اختلاف شهری و میزان مشارکت شهروندان در امور شهری، رابطه وجود دارد.

مبانی نظری

تعاریف متعددی از مفهوم مشارکت اجتماعی طرح شده است. به نظر هارپر^۱، مشارکت فرایندی است که به افراد اجازه می‌دهد در قدرت مدیریت، برای اخذ تصمیم‌های سازمانی سهیم شوند. همچنین از دید آلmond و پاول^۲، اعمال نفوذ بر سیاست‌گذاری‌ها، از جمله فعالیت‌های مشارکتی به‌شمار می‌رود (کیهانی، ۱۳۸۴: ۲۷۷). با نگاه به تعاریف یاد شده و تعاریف مشابه دیگر، این امر به ذهن متبادر می‌شود که در مفهوم مشارکت اجتماعی، سهیم کردن شهروندان، در امور مرتبط با زندگی اجتماعی آنها نهفته است.

مدیریت شهری یک نهاد فراگیر و درگیر با موضوعات و پدیده‌های گسترده و متنوع شهر و شهرنشینی است که به‌طبیع از شرایط عمومی محیط اجتماعی خود تأثیر می‌پذیرد و خود را با امکانات بالقوه و محدودیت‌های ناشی از آن هماهنگ می‌کند. تعاریف بسیاری از مدیریت شهری بیان شده است، از جمله اینکه "مدیریت شهری عبارتست از اداره‌ی امور شهر برای ارتقای مدیریت پایدار مناطق شهری با در نظر داشتن و پیروی از اهداف، سیاست‌های ملی، اقتصادی و اجتماعی کشور" یا "مدیریت شهری به‌عنوان چارچوب سازمانی توسعه‌ی شهر، به سیاست‌ها، برنامه‌ها، و طرح‌ها و عملیاتی گفته می‌شود که بتواند رشد جمعیت را با دسترسی به زیرساخت‌های اساسی مانند مسکن، اشتغال و مانند آن، مطابقت دهند (رضوی، ۱۳۸۱: ۵۰).

یکی از نهادهای شهری مهم و تأثیرگذار در مشارکت شهروندان در امور شهری، شهرداری است. در تمام جهان، هر جا شهر و شهرنشینی وجود دارد، مهم‌ترین و اصلی‌ترین سازمانی که مسئولیت مدیریت شهر را به‌طور مستقیم بر عهده

1. Harper

2. Almond and Powel

دارد، شهرداری است. شهرداری به‌عنوان یکی از نمونه‌های نهاد محلی، سازمانی است که در محدوده‌ی شهر برای رفع نیازهای مردم همان محل اداره می‌شود. در سیر تکامل شهرداری‌ها - گرچه در اصل، نیازهای محلی سبب تکوین شهرداری بوده است - نقش دولت را نمی‌توان نادیده گرفت؛ زیرا دولت‌ها که به‌صورت متمرکز نمی‌توانستند تمام امور مردم را حل و فصل کنند، گستره‌ی اقتدار خود را تقسیم کردند. بدین ترتیب شهرداری‌ها نیز وظیفه و نقشی را بر عهده گرفتند. از سویی مسئول انجام و تأمین بخشی از نیازمندی‌های محلی شدند و از سوی دیگر، کارشناس و راهنمای شهر شناخته شده و سِمَت مشاور و نمایندگی دولت را در امور محلی و رفاهی به‌دست آوردند (رضوی: ۱۳۸۱: ۷۳). نکته‌ی مهم در این میان، مشارکتی کردن مدیریت شهرداری‌ها است؛ یعنی یکی از تحولات اساسی در مدیریت شهرداری‌ها، تبدیل مدیریت آنها به مدیریت مشارکتی است. البته ذکر این واقعیت ضروری است که گام‌های چندی در سال‌های پس از انقلاب در این زمینه برداشته شده است، اما هنوز نمی‌توان از شکل‌گیری متناسب آن با مشارکت شهروندان در اداره‌ی امور شهرها سخن گفت. تأکید اصلی مدیریت مشارکتی بر همکاری و مشارکت داوطلبانه‌ی شهروندان است و می‌خواهد از ایده‌ها، پیشنهادها، نوآوری‌ها و خلاقیت‌ها و توان فنی و تخصصی آنها در حل مسائل و مشکلات سازمان، در راستای بهبود مستمر فعالیت‌های سازمان استفاده کند (طوسی، ۱۳۷۷).

شوراهای شهری، از جمله نهادهای مهم دیگر شهری است که در میزان مشارکت شهروندان در امور شهری اثرگذارند. امروزه کمابیش تمام شهرهای جهان دارای شوراهای فعال شهری هستند. این شوراها نقش هماهنگ‌کننده میان دولت مرکزی، مردم و ارگان‌های محلی را ایفا کرده و بر انجام کارهای شهری نظارت دارند. سیاست‌ها، روش‌ها و دستور کارهای نادرست، اغلب مشکل‌آفرین هستند. اینجاست که ضرورت تشکیل و فعالیت شوراهای نمایان می‌شود. تشکیل نشدن چنین شوراهایی، باعث می‌شود وقت مسئولان صرف حل مسائل و مشکلاتی شود که به آنان ربطی ندارد و در واقع، سبب کاهش کارایی در امور و وظایف اصلی آنان نیز می‌شود. گسترش واحدهای اجتماعی و در پی آن، تنوع مسائل و مشکلات، باعث می‌شود مردم به سازمان‌هایی متوسل شوند که به آنان مربوط نیست و تنها اتلاف وقت را به‌دنبال دارد. از سوی دیگر، توزیع مسئولیت‌ها به‌صورت غیر منطقی، تنها باعث افزایش کاغذبازی و دست نیافتن به نتایج مورد نظر می‌شود، در حالی که مردم هر منطقه با علم به نیازها و مشکلات خود، می‌توانند با مراجعه به شورای شهر یا روستا، به خواست‌های منطقی خود دست یابند (رضویان، ۱۳۸۱: ۸۲).

شوراهای حل اختلاف شهری نیز به‌سان نهادهای قبلی یاد شده، از دسته نهادهای نوپدیدی است که با تأثیرگذاری مستقیم و غیر مستقیم بر مردم، از طریق حل مشکلات حقوقی آنها، تأثیر به‌سزایی در مشارکت آنان در امور شهری دارد. جایگاه شوراهای حل اختلاف و تأثیر مثبت آن در اجتماعات روستایی و جوامع شهری، به‌دلیل نقش اساسی آن در کاهش تنش‌های اجتماعی، بالابردن اعتماد اجتماعی و ... در راستای توسعه‌ی مشارکت‌های مردمی، از جمله موضوعاتی است که به لحاظ نظری تأیید شده است. شاید به‌همین دلیل بوده است که نهاد مدنی شورای حل اختلاف در اجرای بند ۲ اصل

۱۵۶ قانون اساسی و به موجب ماده‌ی ۱۱۸۹ قانون برنامه‌ی سوم توسعه‌ی اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران و آیین‌نامه‌ی اجرایی آن تأسیس یافته و به موجب ماده‌ی ۱۳۴ قانون برنامه‌ی چهارم توسعه، مدت اجرای آن تا پایان برنامه‌ی ۱۳۸۸ تمدید شد. سرانجام، لایحه‌ی شورای حل اختلاف و نهاد قاضی تحکیم، از سوی مجلس شورای اسلامی به صورت آزمایشی برای پنج سال تصویب شد. این امر نشان می‌دهد تمامی نهادهای اجتماعی، به‌نوعی با همدیگر ارتباط تنگاتنگ دارند. از این حیث، شوراهای حل اختلاف می‌توانند به‌عنوان نهادی مؤثر در کنار سایر نهادهای اجتماعی، حضور شهروندان و مشارکت آنان را در امور شهری، سرعت بخشند. بنابراین، برای توسعه‌ی شهری، به نهادهایی در جامعه احتیاج است که اول از بوروکراسی‌های زائد اداری بکاهند و دوم با برقراری ارتباط دو سویه بین خود و مردم، به‌سوی شفاف‌سازی امور گام بردارند. به نظر می‌رسد یکی از همان نهادهای مردمی، نهاد شوراهای حل اختلاف است که می‌تواند همچون کاتالیزوری، مشارکت مردم در امور شهری را شتاب بخشد. با در نظر گرفتن موارد مذکور می‌توان، مهم‌ترین اهداف شوراهای حل اختلاف را، صلح و سازش بین طرفین دعوا (ایزدی فر و یوسفی آهنگر کلایی، ۱۳۸۳: ۱۶)، رسیدگی سریع‌تر به امور مردم، مشارکت‌دهی مردم در حل و فصل امور قضایی، جلب اعتماد مردم نسبت به دستگاه قضایی، انقطاع فرایند کیفری^۲ و کاهش احتمال وقوع جرایم بعدی، پیداکردن راه‌های مفید و مؤثر برای مشارکت دادن جامعه و دخالت آن برای پاسخ به شرایط اجتماعی جرم (توجهی، ۱۳۸۳)، جایگزینی عدالت ترمیمی به جای عدالت کیفری (زهر، ۱۳۸۳) و... عنوان کرد.

با توجه به موارد پرداختی، از دید نظری می‌توان گفت، یکی از متغیرهای کلان تأثیرگذار بر میزان مشارکت شهروندان در امور شهری، عملکرد نهادهای شهری است؛ چیزی که اولویت نظر اندیشمندان و پژوهشگران مختلف علوم انسانی بوده است. جدول شماره‌ی ۱، نظریه‌ها و نتایج پژوهش‌های پیشین در خصوص عوامل مؤثر بر مشارکت را نشان می‌دهد:

جدول ۱. نظریه‌ها و پژوهش‌های پیرامون عوامل مؤثر بر مشارکت در فعالیت‌های جمعی

| منبع | متغیرهای مؤثر بر مشارکت | نظریه‌پردازان |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| سعادت، ۱۳۷۲: ۱۹۵ | مهارت، تخصص مدیر، تجربه، توانایی، استعداد، اولویت‌ها و گرایش‌ها | مک فارلند |
| رضایی، ۱۳۷۵: ۵۶ | مشارکت تابعی از تصمیم‌های نخبگان حاکم برای تحکیم قدرت، استقلال ملی و کاهش نابرابری است. | هانتینگتون و نلسون ^۳ |
| فانی، ۱۳۷۸: ۴۵-۵۰ | مدیران با ایجاد محیط کاری مناسب مانند اعطای آزادی عمل نسبی در انجام کارها، افزایش مسئولیت‌ها و... می‌توانند انگیزه‌ی موفقیت را در افراد ایجاد و برای مشارکت در امور ترغیب کنند. | مک کللند |

۱. ماده ۱۸۹: به‌منظور کاهش مراجعات مردم به محاکم قضایی و در راستای توسعه‌ی مشارکت‌های مردمی، رفع اختلافات محلی و نیز حل و فصل اموری که ماهیت قضایی ندارد یا ماهیت قضایی آن از پیچیدگی کمتری برخوردار است، به شوراهای حل اختلاف واگذار می‌شود. حدود وظایف و اختیارات این شورا، ترکیب و نحوه‌ی انتخاب اعضای آن بر اساس آیین‌نامه‌ای خواهد بود که به پیشنهاد وزیر دادگستری و تصویب هیأت وزیران و به تأیید رئیس قوه قضاییه می‌رسد.

2. Process interruption

3. Hantington and Nelson

ادامه‌ی جدول ۱. نظریه‌ها و پژوهش‌های پیرامون عوامل مؤثر بر مشارکت در فعالیت‌های جمعی

| منبع | متغیرهای مؤثر بر مشارکت | نظریه پردازان |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Lewis and Welgert, 1985: 980, Deriscol, 1978 :45, Mutz, 2005: 395 Marshal, 2004: 235 | اعتماد و اعتمادسازی یکی از متغیرهای اصلی در میزان مشارکت شهروندان در امور مختلف شهری است. | لوهمان ^۱ ، باربر ^۲ و دریکول ^۳ |
| دهقان و غفاری، ۱۳۸۴: ۷۳ | اعتماد به یکدیگر از عوامل مؤثر بر مشارکت است؛ زیرا به واسطه‌ی اعتماد، رفتارها قابل پیش‌بینی بوده و در نتیجه زمینه‌ی کنش و تصمیم‌گیری تقویت می‌شود. | اینگلهارت ^۴ |
| | اعتماد از لوازم اصلی فرهنگ مردمی و مشارکتی است. | آلموند ^۵ و وربا ^۶ |
| رینتز، ۱۳۷۴: ۲۱۵-۲۱۲ | ارتباط تحریف نشده و ایجاد اعتماد شرط اصلی برقراری کنش ارتباطی است. | هابرماس ^۷ |
| رفیع پور، ۱۳۷۲: ۱۷ رفیع پور، ۱۳۷۸: ۵۲۶ | انسان‌ها رضایت و نارضایتی خود را از یک بخش زندگی به سایر بخش‌ها منتقل می‌کنند. شهروندی که از وضع زندگی خود رضایت داشته باشد، تمایل بیشتری به مشارکت در امور شهری خواهد داشت. | گرونبرگ ^۸ |
| رضوی، ۱۳۷۷: ۱۱۶ | یکی از نیازهای اساسی انسان‌ها احساس رضایت اجتماعی است؛ زیرا این نیاز و سایر نیازها، پایه‌ی اصلی کنش‌های انسانی را تشکیل می‌دهد. | مازلو ^۹ |
| عوامل مؤثر بر مشارکت در فعالیت‌های گروهی | | پژوهشگران |
| | عدم استفاده‌ی درست از مشارکت‌های انجام شده از سوی مسئولان، استقبال نکردن مدیران از مشارکت شهروندان | عباس زاده، ۱۳۸۴ |
| | مهارت‌های انسانی مدیران | کاظمی، ۱۳۸۱ |
| | گرایش مثبت پاسخ‌گویان به شوراها، حفظ رابطه‌ی اعضای شوراها با مردم | امیر کافی، ۱۳۸۲ |
| | آگاهی از عملکرد سازمان‌های دولتی | پوربهی، ۱۳۶۶ |
| | عملکرد مسئولین محلی | گرنویک ^{۱۰} ، ۲۰۰۵ |
| | استفاده‌ی روش‌های مشارکتی مانند داوطلبانه‌گرایی و سازوکارهایی چون نشست‌های عمومی سالانه، برگزاری همه‌پرسی‌های عمومی در مورد موضوعات عمومی | سیلورمن ^{۱۱} ، ۲۰۰۶ |
| | اطمینان شهروندان به مقامات منتخب | فنانند و دانشگاه کوپبو |
| | ساختار نهادهای موجود | ساندرز ^{۱۲} و همکاران ۲۰۰۳ |
| | سرمایه‌ی اجتماعی و شبکه‌های بین شخصی، کاربرد رسانه | اسمیت ^{۱۳} و لی ^{۱۴} |

1. Nikulas Luhman
2. Bernard Brber
3. Driscol
4. Ingelhart
5. Almond
6. Verba
7. Habermas
8. Gronberg
9. Masslow
10. Grinvik
11. Silverman
12. Saunders
13. Smith
14. Lee

روش پژوهش

روش مورد استفاده در این پژوهش بر اساس هدف، از نوع کاربردی است. به این معنا که هدف، توسعه‌ی دانش کاربردی در یک زمینه‌ی خاص (مشارکت) است. بر اساس نحوه‌ی گردآوری داده‌ها، روش پیمایشی است؛ زیرا توزیع ویژگی‌های جامعه‌ی آماری مدّ نظر بوده و هدف تبیین وضعیت موجود و شناسایی رابطه بین رویدادها بوده است. از لحاظ میزان ژرفایی، پهنای (پژوهش روی جمعیت وسیع) و با در نظر گرفتن معیار زمان، مقطعی است؛ یعنی در پژوهش حاضر داده‌ها در مورد چندین صفت مورد مطالعه در مقطعی از زمان گردآوری شده‌اند. نهایت امر اینکه داده‌های حاصله با کمک نرم‌افزارهای SPSS و Lisrel مورد تجزیه و تحلیل توصیفی و استنباطی دو متغیره و چند متغیره قرار گرفتند.

تعاریف متغیرها

اعتماد نهادی: از نظر جانسون^۱، اعتماد امر ثابتی نیست. اعتماد جنبه‌ای از روابط است که پی‌درپی در حال تغییر و تحول یک خصیصه است (امیرکافی، ۱۳۷۵). اهمیت اعتماد در این است که در علوم اجتماعی، به دلیل سنجه‌پذیر بودن آن، برای خود جا باز کرده است. بیشتر پدیده‌های اجتماعی به‌نوعی مرتبط با مقوله‌ی اعتماد هستند (Rothstein, and Uslaner, 2005: 41). تعاریف مختلفی از اعتماد بیان شده است. در پژوهش حاضر، منظور، میزان اعتماد مردم به مسئولان شهری (اعتماد نهادی) است که از طریق شاخص‌های عمل به تعهدها، مسئولیت‌پذیری (Beugelsdijk, 2005: 373)، صداقت در گفتار و کردار و انتقادپذیری (عبّاس زاده، ۱۳۸۲) مورد سنجش قرار گرفته است.

رضامندی اجتماعی: رضایت، عبارتست از میزان ارضای امیال (انتظارها و نیازها) فرد، به‌گونه‌ای که هر چه نیازها و انتظارات فرد بهتر برآورده شود، رضایت و خشنودی فرد از آن شخص یا موقعیت بیشتر خواهد بود (کوشا، ۱۳۷۹: ۸۸). رضایت اجتماعی شامل رضایت از همسایه‌ها و هم‌محله‌ای‌ها، رضایت از شغل و برخورداری از احترام اجتماعی است.

میزان رضایت از عملکرد شهرداری: منظور رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در خصوص مواردی چون نظافت شهری، دریافت عوارض، کنترل ساخت‌وسازها و ارائه‌ی خدمات شهری است.

میزان رضایت از عملکرد شورای شهر: منظور، میزان رضایت شهروندان از عملکرد شوراهای شهری است که شناسه‌های آن عبارتند از: توانایی بهبود و رفع مشکلات مردم، رسیدگی به درخواست‌های مردم و تلاش در جهت توسعه‌ی شهری.

میزان رضایت از عملکرد نمایندگان مجلس: منظور، میزان رضایت شهروندان از عملکرد نمایندگان مجلس از نظر داشتن رابطه‌ی مستمر با مردم، حلّ مشکلات مردم و تلاش آنان در جهت پیشرفت شهری است.

میزان رضایت از عملکرد شوراهای حلّ اختلاف شهری: شناسه‌های مطرح شده برای سنجش این متغیر عبارتند از: راحتی مردم در احقاق حقتشان، رفع مشکلات مردم، در اولویت قراردادن رسیدگی به دعوی و شکایت‌های مردم از سوی شوراهای حلّ اختلاف شهری و زودتر به نتیجه رسیدن مردم.

مشارکت در امور شهری: منظور، میزان شرکت آزادانه و داوطلبانه‌ی افراد در فعالیت‌های زیر است:

الف) مشارکت در حل مسائل و مشکلات محله، ب) شرکت در انتخابات شورای شهر، پ) شرکت در انتخابات مجلس شورای اسلامی، ت) پرداخت به‌موقع عوارض و مالیات، ث) مشارکت در طرح استقبال از بهار، ج) مشارکت در امر زباله، چ) کاشت نهال مقابل خانه، ح) عضویت در انجمن خانه و مدرسه، خ) عدم خلاف در ساخت‌وساز شهری، د) خاموشی ماشین در ترافیک به‌دلیل استفاده‌ی بهینه از سوخت و کاهش آلاینده‌ی شهر و ذ) اعتقاد به استفاده‌ی کم از خودروهای سواری در مواقع غیر ضروری).

سنجش اعتبار و پایایی مربوط به گویه‌های مرتبط با متغیرهای مورد بررسی

برای ارزیابی اعتبار وسیله‌ی اندازه‌گیری در ارتباط با گویه‌های مشارکت اجتماعی، اعتبار محتوایی آن از طریق ارجاع گویه‌های طراحی شده به همکاران محترم جامعه‌شناسی و جغرافیای شهری به‌دست آمد. برای بررسی پایایی گویه‌های مذکور، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار ضرایب به‌دست‌آمده در حد قابل قبولی بوده‌اند (جدول شماره‌ی ۲).

جدول ۲. نتایج تحلیل پایایی گویه‌های مربوط به متغیرهای مورد بررسی

| متغیرها | ضریب پایایی |
|----------------------------------------|-------------|
| رضایت از عملکرد شهرداری | ۰/۶۳۴ |
| رضایت از عملکرد شورای شهر | ۰/۶ |
| رضایت از عملکرد نمایندگان مجلس | ۰/۷۴ |
| رضایت از عملکرد شوراهای حل اختلاف شهری | ۰/۸۲ |
| اعتماد نهادی | ۰/۶۲ |
| رضامندی اجتماعی | ۰/۷۸ |
| مشارکت در امور اجتماعی شهری | ۰/۸۱ |

منبع: برگرفته از فرایند تحلیل داده‌ها

نمونه‌گیری

جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر، شامل سرپرستان خانوارهای ساکن در شهر اصفهان به تعداد ۴۴۴۵۵۲ است (سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال، ۱۳۸۵). شهر اصفهان در حال حاضر، دارای ۱۳ منطقه‌ی شهرداری است که در کل، ۷ منطقه‌ی شهرداری (مناطق ۱، ۳، ۵، ۶، ۸، ۱۰ و ۱۱)، به‌عنوان مناطق مورد بررسی برگزیده شده‌اند. در انتخاب مناطق مذکور، تلاش بر این بوده است که کل شهر اصفهان مورد پوشش قرار گیرد که به‌نظر می‌رسد، این هدف محقق شده است. برای نمایش جایگاه مناطق منتخب شهرداری، نقشه‌ی شماره‌ی ۱ آورده شده است. برای تعیین حجم نمونه از رابطه‌ی نمونه‌گیری کوکران استفاده شده است:

$$n = \frac{t^2 pq}{d^2} = \frac{2/58^2 \times 0/5 \times 0/5}{0/05^2} = \frac{1/6641}{0/0025} = 665/64$$

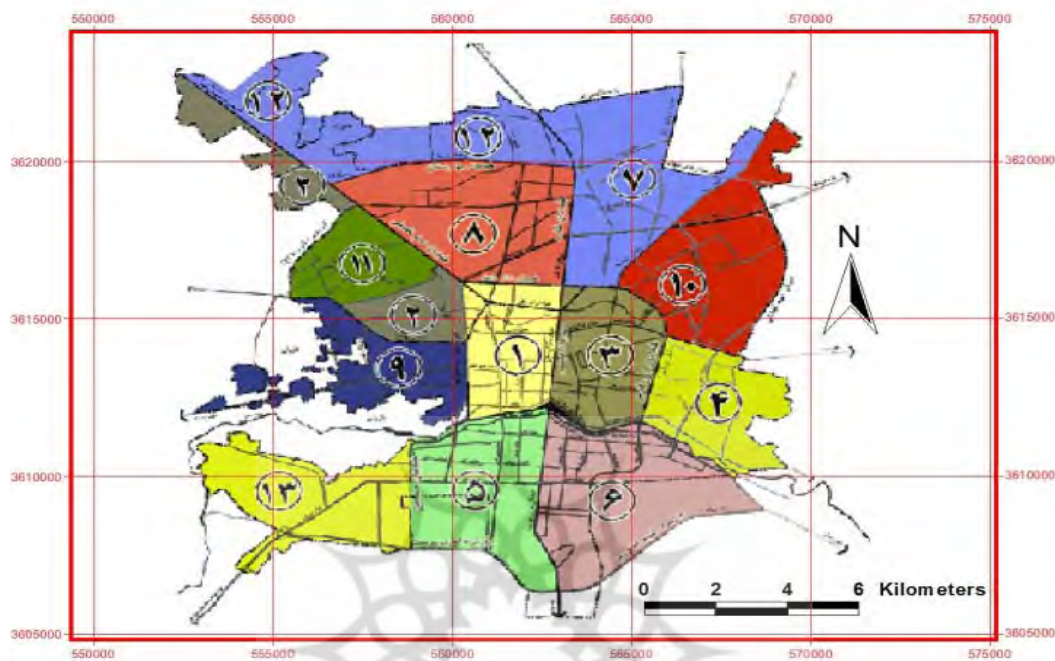
$p = 0/5$ (حداکثر واریانس وجود صفت)

$n=666$ (حجم نمونه)

$$t = 2/58 \text{ (سطح اطمینان با ۹۹ درصد)}$$

$$q = 0/5 \text{ (حداکثر واریانس عدم وجود صفت)}$$

$$d = 0/05 \text{ (دقت برآورد)}$$



شکل ۱. نقشه‌ی مناطق شهرداری اصفهان در سال ۱۳۸۷

منبع: شهرداری مرکزی اصفهان، بخش روابط عمومی

بر اساس رابطه‌ی نمونه‌گیری که تعداد نمونه‌ها حدود ۶۶۶ نفر انتخاب شده است، برای پوشش خطاهای احتمالی، تعداد آن به ۷۰۰ نفر افزایش داده شد که در نهایت، از طریق نمونه‌گیری چند مرحله‌ای، نمونه‌ها انتخاب شده و به پرسش‌نامه‌های تهیه شده پاسخ گفتند. جدول شماره‌ی ۳، تعداد نمونه‌های منتخب به نسبت کل جمعیت سرپرستان خانوارهای مناطق منتخب شهر اصفهان را نشان می‌دهد:

جدول ۳. تعداد نمونه‌های تخصیص یافته به نسبت مناطق شهرداری

| مناطق شهرداری | کل جمعیت سرپرستان خانوارهای مناطق منتخب | تعداد | درصد |
|---------------|-----------------------------------------|-------|------|
| منطقه ۱ | ۲۲۹۳۴ | ۵۲ | ۷/۴ |
| منطقه ۳ | ۳۳۹۷۵ | ۷۸ | ۱۱/۱ |
| منطقه ۵ | ۶۸۸۲۵ | ۱۵۸ | ۲۲/۶ |
| منطقه ۶ | ۳۱۰۴۲ | ۷۱ | ۱۰/۱ |
| منطقه ۸ | ۸۲۰۴۳ | ۱۸۸ | ۲۶/۹ |
| منطقه ۱۰ | ۵۱۷۱۹ | ۱۱۸ | ۱۶/۹ |
| منطقه ۱۱ | ۱۵۰۶۴ | ۳۵ | ۵ |
| جمع کل | ۳۰۵۶۰۲ | ۷۰۰ | ۱۰۰ |

منبع: برگرفته از فرایند تحلیل داده‌ها

بحث و یافته‌ها

همان‌گونه که گفته شد، برای سنجش تأثیر نهادهای شهری در امر مشارکت، چهار متغیر مورد بررسی قرار گرفته است که عبارتند از: رضایت از عملکرد شهرداری، شورای شهر، نمایندگان استانی در مجلس شورای اسلامی و رضایت از عملکرد شوراهای حل اختلاف شهری.

رضایت از عملکرد شهرداری

برای سنجش رضایت از عملکرد شهرداری، هفت گویه طرح شده بود. نتایج حاصله نشان داد، کمابیش همه شهروندان از عملکرد مأموران شهرداری در خصوص پاکیزه نگه‌داشتن شهر و امور حمل‌ونقل شهری بسیار راضی بوده‌اند؛ اما از عملکرد خود مسئولان شهرداری چندان راضی نبوده‌اند. به‌گفته‌ای بیش از ۵۰ درصد شهروندان اعلام کردند که در شهرداری هر کس به فکر جیب خود بوده و مسئولان شهرداری در ارتباط با صدور مجوز برای ساخت‌وسازهای قانونی در مورد همه یکسان عمل نمی‌کنند. با در نظر گرفتن آماره‌های پراکندگی میانگین (۲۳/۶۵) و میزان چاولگی (۰/۰۳۷)، می‌توان گفت که در مجموع شهروندان از عملکرد مسئولان شهرداری چندان راضی نبوده‌اند. برای آزمون رابطه بین متغیرها از آزمون I پیرسون استفاده شد. نتایج این آزمون نشان داد که رابطه بین متغیر عملکرد شهرداری با میزان مشارکت اجتماعی به تأیید رسیده و شدت همبستگی بین این دو در حد متوسط بوده است (جدول شماره ۴).

جدول ۴. آماره‌های توصیفی مرتبط با رضایت از عملکرد شهرداری

| تعداد | مخالف (درصد) | موافق (درصد) | سوالات |
|-------|--------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۷۰۰ | ۳۶/۶ | ۶۳/۴ | مأموران شهرداری، در پاکیزگی شهرمان نقش مهمی ایفا کرده‌اند. |
| ۷۰۰ | ۳۵/۳ | ۶۴/۷ | بیشتر افراد معتقدند، در شهرداری هر کس فقط به جیب خودش فکر می‌کند. |
| ۷۰۰ | ۶۴/۷ | ۳۵/۳ | عوارضی که شهرداری منطقه از مردم می‌گیرد، بیشتر صرف ارائه‌ی خدمات می‌شود. |
| ۷۰۰ | ۴۸/۳ | ۵۱/۷ | شهرداری منطقه به مسائل مهم اعتنايي ندارد و تنها به مسائل جزئی می‌پردازد. |
| ۷۰۰ | ۲۸/۷ | ۷۱/۳ | شهرداری منطقه‌ی ما در ارتباط با ساخت‌وسازهای بی‌رویه، در مورد همه یکسان عمل نمی‌کند. |
| ۷۰۰ | ۲۱/۲ | ۷۸/۹ | مردم معتقدند در قبال عوارض پرداختی خدمات مناسبی ارائه نمی‌شود. |
| ۷۰۰ | ۳۷/۱ | ۶۲/۹ | در شهر به راحتی می‌توانیم با استفاده از تاکسی یا اتوبوس به محل کار یا هر جای دیگر شهر برویم. |

آماره‌های پراکندگی مرتبط با عملکرد شهرداری

| متغیر | میانگین | چولگی | حداکثر | حداقل | دامنه‌ی تغییرات | | |
|-----------------------------------------------|---------|-------|--------|-------|-----------------|---------------|-------|
| عملکرد شهرداری | ۲۳/۶۵ | ۰/۰۳۷ | ۴۰ | ۹ | ۳۱ | | |
| آزمون پیرسون: عملکرد شهرداری و مشارکت اجتماعی | | | | | | | |
| | | | | | | تعداد مشاهدات | ۷۰۰ |
| | | | | | | سطح معناداری | ۰/۰۰۰ |
| شدت همبستگی | ۰/۴۶۷ | | | | | | |

منبع: برگرفته از فرایند تحلیل داده‌ها

رضایت از عملکرد شورای شهر

برای سنجش عملکرد شورای شهر سه گویه طرح شده بود. نتایج نشان داد که بیش از ۵۰ درصد شهروندان معتقدند شوراهای شهری تأثیر چندانی در بهبود و رفع مشکلات مردم ندارند. از نظر این عده، شوراهای شهری در توسعه‌ی شهری چندان موفق نبوده‌اند. با توجه به آماره‌های پراکندگی (میانگین = $9/69$ و چولگی = $0/200$) می‌توان گفت که شهروندان از عملکرد شوراها چندان راضی نبوده‌اند. برای آزمون رابطه بین متغیرها از آزمون I پیرسون استفاده شده است. با در نظر گرفتن نتایج به دست آمده می‌توان گفت که رابطه بین متغیر عملکرد شوراهای شهری با میزان مشارکت اجتماعی به تأیید رسیده و شدت همبستگی متوسط بوده است (جدول شماره‌ی ۵).

جدول ۵. آماره‌های توصیفی مرتبط با عملکرد شوراهای شهری

| سؤال‌ها | موافق (درصد) | مخالف (درصد) | تعداد | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------|---------------|-----------------|
| شوراهای شهری تأثیر چندانی در بهبود و رفع مشکلات مردم ندارند. | ۶۱/۳ | ۳۸/۷ | ۷۰۰ | | |
| اگر شوراهای شهری نبود، از توسعه‌ی شهری خبری نبود. | ۴۷/۹ | ۵۲/۱ | ۷۰۰ | | |
| با توجه به حجم مشکلات موجود، شوراها نمی‌توانند کاری برای ساکنان انجام دهند. | ۵۸/۶ | ۴۱/۴ | ۷۰۰ | | |
| آماره‌های پراکندگی مرتبط با عملکرد شوراهای شهری | | | | | |
| متغیر | میانگین | چولگی | حداکثر | حداقل | دامنه‌ی تغییرات |
| عملکرد شوراهای شهری | ۹/۶۹ | ۰/۲۰۰ | ۱۸ | ۳ | ۱۵ |
| آزمون پیرسون: عملکرد شوراهای شهری و مشارکت اجتماعی | | | | | |
| | | | | تعداد مشاهدات | ۷۰۰ |
| | | | | سطح معناداری | ۰/۰۰۰ |
| | | | | شدت همبستگی | ۰/۴۴۷ |

منبع: برگرفته از فرایند تحلیل داده‌ها

رضایت از عملکرد نمایندگان مجلس شورای اسلامی

برای سنجش میزان احساس عملکرد نمایندگان مجلس شورای اسلامی سه گویه طرح شده بود. بر اساس نتایج به دست آمده می‌توان گفت که هر چند بیشتر شهروندان پیشرفت شهر اصفهان نسبت به قبل را مرتبط با تلاش نمایندگان مجلس شورای اسلامی در دوره‌های مختلف می‌دانند، اما باز هم معتقدند که بایستی تلاششان بیشتر شود؛ چرا که بیان کرده بودند، به طور معمول بعد از انتخابات، رابطه‌ی نمایندگان منتخب ما در مجلس شورای اسلامی با مردم قطع می‌شود. همچنین با در نظر گرفتن آماره‌های پراکندگی یعنی میانگین ($9/24$) و چولگی ($0/003$)، می‌توان گفت که شهروندان به نوعی از عملکرد نمایندگان مجلس شورای اسلامی رضایت نداشته‌اند. برای آزمون دو متغیر مذکور از آزمون I پیرسون استفاده شده است. نتایج یافته نشان داد که رابطه‌ی متغیر مستقل عملکرد نمایندگان مجلس شورای اسلامی با متغیر مشارکت اجتماعی به تأیید رسیده است. بنابراین می‌توان گفت که هرچه نمایندگان مجلس شورای اسلامی بر تلاش خود بیفزایند و بتوانند تسهیلات و امکانات بهتری به فراخور نیاز، برای شهرشان فراهم بیاورند، به همان مقدار می‌توانند حضور چشمگیر و مشارکت فعال مردم را در امور شهری شاهد باشند (جدول شماره‌ی ۶).

جدول ۶. آماره‌های توصیفی مرتبط با عملکرد نمایندگان مجلس شورای اسلامی

| سؤال‌ها | موافق (درصد) | مخالف (درصد) | تعداد |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------|
| به‌طور معمول بعد از انتخابات رابطه‌ی نمایندگان منتخب ما در مجلس شورای اسلامی با مردم قطع می‌شود. | ۷۹/۱ | ۲۰/۹ | ۷۰۰ |
| نمایندگان منتخب ما در مجلس شورای اسلامی، فقط به هنگام رأی به فکر ما نیستند، بلکه بعد از انتخاب شدن نیز تلاش می‌کنند مشکلات ما را حل کنند. | ۴۳/۳ | ۵۶/۷ | ۷۰۰ |
| اگر امروز می‌بینید شهر اصفهان نسبت به قبل پیشرفت داشته یکی از علت‌هایش تلاش خستگی‌ناپذیر منتخبان شهر ما در مجلس شورای اسلامی است. | ۵۶/۳ | ۴۳/۷ | ۷۰۰ |
| آماره‌های پراکندگی مرتبط با عملکرد نمایندگان مجلس شورای اسلامی | | | |
| متغیر | میانگین | چولگی | حداکثر |
| عملکرد نمایندگان مجلس | ۹/۲۴ | ۰/۰۰۳ | ۱۸ |
| دامنه‌ی تغییرات | ۱۵ | ۳ | ۱۵ |
| تعداد مشاهدات | ۷۰۰ | ۳ | ۱۵ |
| سطح معناداری | /۰۰۰ | ۳ | ۱۵ |
| شدت همبستگی | /۴۱۴ | ۳ | ۱۵ |

منبع: برگرفته از فرایند تحلیل داده‌ها

عملکرد شوراهای حل اختلاف

برای سنجش عملکرد شوراهای حل اختلاف چهار گویه طرح شده بود. بیشتر شهروندان از تأسیس شوراهای حل اختلاف در شهرشان ابراز رضایت کرده و معتقد بودند در چنین شوراهایی، مردم به‌سادگی مشکل خود را طرح کرده و در مقایسه با گذشته، زودتر به نتیجه می‌رسند. همچنین با در نظر گرفتن آماره‌های پراکندگی میانگین (۱۵/۵۳) و چولگی (۰/۴۹۰-) چولگی می‌توان نتیجه گرفت که بیشتر شهروندان از عملکرد شوراهای حل اختلاف رضایت داشته‌اند. برای آزمون رابطه بین متغیرها از آزمون χ^2 پی‌رسون استفاده شده است. با در نظر گرفتن نتایج به‌دست‌آمده می‌توان گفت که رابطه بین متغیر عملکرد شوراهای حل اختلاف با میزان مشارکت اجتماعی به تأیید رسیده است؛ یعنی هر چه شوراهای حل اختلاف شهری بتوانند در ترفیع مشکلات مردم به‌پینه عمل کنند، به همان میزان باعث مشارکت بالای شهروندان در اداره‌ی امور شهری خواهند بود (جدول شماره‌ی ۷).

جدول ۷. آماره‌های توصیفی مرتبط با عملکرد شوراهای حل اختلاف

| سوال‌ات | موافق(درصد) | مخالف(درصد) | تعداد |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------|
| تأسیس شوراهای حل اختلاف شهری، باعث راحتی مردم در احقاق حقشان شده است. | ۷۶/۶ | ۲۳/۴ | ۷۰۰ |
| در شوراهای حل اختلاف، مردم به‌سادگی مشکل خود را طرح کرده و در مقایسه با گذشته، زودتر به نتیجه می‌رسند. | ۷۳/۳ | ۲۶/۷ | ۷۰۰ |
| بود و نبود شوراهای حل اختلاف تأثیر چندانی در بهبود و رفع مشکلات مردم ندارد. | ۳۴/۷ | ۶۵/۳ | ۷۰۰ |
| در شوراهای حل اختلاف رسیدگی به دعاوی و شکایات مردم در اولویت قرار می‌گیرد. | ۷۲/۷ | ۲۷/۳ | ۷۰۰ |
| آماره‌های پراکندگی مرتبط با عملکرد شوراهای حل اختلاف | | | |
| متغیر | میانگین | چولگی | حداکثر |
| عملکرد شوراهای حل اختلاف | ۱۵/۵۶ | -۰/۴۹۰ | ۲۴ |
| دامنه‌ی تغییرات | ۲۰ | ۴ | ۲۰ |
| تعداد مشاهدات | ۷۰۰ | ۴ | ۲۰ |
| سطح معناداری | /۰۰۰ | ۴ | ۲۰ |
| شدت همبستگی | /۴۸۲ | ۴ | ۲۰ |

منبع: برگرفته از فرایند تحلیل داده‌ها

تحلیل رگرسیون چند متغیره میزان مشارکت اجتماعی شهروندان

هدف از تحلیل رگرسیونی، مشخص کردن سهم و تأثیر متغیرهای عمده‌ی پژوهش در تبیین و پیش‌بینی تغییرات متغیر وابسته است. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده، مشارکت اجتماعی شهروندان، بیشتر، متأثر از عملکرد "نهادهای شهری (شهرداری، شورای شهر و شورای حل اختلاف)" است. متغیر "رضامندی اجتماعی"، کمترین تأثیر را بر متغیر وابسته داشته است. همچنین، متغیر "عملکرد نمایندگان استانی در مجلس"، از مدل رگرسیونی خارج شده است. نتیجه‌ی کلی از این سنجش چند متغیره با رجوع به جدول تجزیه و تحلیل واریانس، اینکه رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته، ضمن آنکه تأیید شده‌اند، خطی نیز هستند. ضریب تبیین تصحیح شده نشان می‌دهد، ۳۶ درصد تغییرات بین مشاهدات به‌وسیله‌ی مدل رگرسیونی خطی شامل متغیرهای مستقل، تبیین شده است؛ یعنی مدل رگرسیونی با سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۱ معنادار است (جدول شماره‌ی ۸).

جدول ۸. آماره‌های تحلیل رگرسیون چندمتغیره میزان مشارکت

| متغیر | بتا | t | sig | تجزیه و تحلیل واریانس | |
|----------------------|--------|-------|-------|-----------------------|-------|
| | | | | F | sig |
| شوراهای شهری | ۰/۱۸ | ۴/۶۶۹ | ۰/۰۰۰ | ۶۷/۲۹۷ | ۰/۰۰۰ |
| نمایندگان مجلس | ۰/۰۶ | ۱/۳۹۰ | ۰/۱ | | |
| شوراهای حل اختلاف | ۰/۲۷ | ۷/۶۵ | ۰/۰۰۰ | | |
| اعتماد نهادی | ۰/۱۱ | ۲/۹۴۸ | ۰/۰۰۳ | | |
| رضامندی اجتماعی | ۰/۰۸ | ۲/۴۷۶ | ۰/۰۱۴ | | |
| شهرداری | ۰/۱۸ | ۴/۵۱۱ | ۰/۰۰۰ | | |
| ضریب همبستگی چندگانه | ۰/۶۰۷ | | | | |
| ضریب تبیین | ۰/۳۶۸۰ | | | | |
| ضریب تبیین اصلاح شده | ۰/۳۶۳ | | | | |
| اشتباه معیار برآورد | ۱۰/۰۹ | | | | |
| کمیت دوربین واتسون | ۱/۹۲ | | | | |
| آزمون K.S | کمیت | ۱/۱۵۹ | | | |
| | sig | ۰/۱ | | | |

منبع: برگرفته از فرایند تحلیل داده‌ها

ب) تحلیل مسیر مشارکت اجتماعی شهروندان

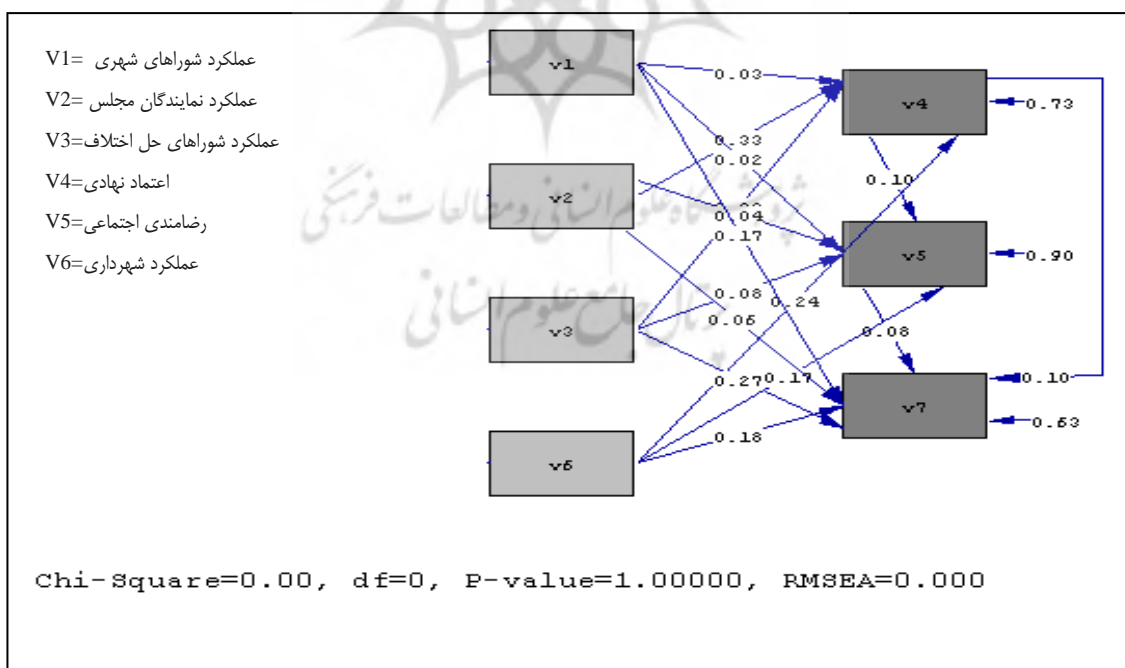
بر اساس روش تحلیل مسیر انجام شده اثرهای مستقیم، غیر مستقیم و کل متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته مشخص شده‌اند. به همین منظور برای برآورد اثرهای غیر مستقیم و اثرهای کل متغیرهای مستقل بر میزان مشارکت شهروندان، شکل ساختاری شماره‌ی ۲، مورد آزمون واقع شده است.

بر اساس شاخص‌های نیکویی برازش در شکل شماره‌ی ۲، مدل آزمون شده مورد تأیید قرار گرفته است. بنابراین،

بعد از تأیید مدل، می‌توان نتایج تحلیل مسیر را به شرح زیر بیان کرد:

- تأثیر مستقیم متغیر عملکرد شوراهای شهری بر میزان مشارکت، به‌میزان ۰/۱۷ و معنادار بوده است. اثر غیر مستقیم متغیر مستقل یاد شده از طریق متغیرهای اعتماد نهادی و رضامندی اجتماعی بر میزان مشارکت معنادار نبوده است.

- تأثیر مستقیم و غیر مستقیم متغیر عملکرد نمایندگان مجلس (از طریق متغیر رضامندی اجتماعی) بر میزان مشارکت معنادار نبوده است، اما متغیر عملکرد نمایندگان مجلس با تأثیرگذاری بر متغیر اعتماد نهادی بر میزان مشارکت تأثیر معناداری داشته است.
- تأثیر مستقیم متغیر عملکرد شوراهای حل اختلاف شهری بر میزان مشارکت به میزان ۰/۲۷ و معنادار بوده است. اثر غیر مستقیم متغیر مستقل یاد شده از طریق متغیرهای اعتماد نهادی و رضامندی اجتماعی بر میزان مشارکت معنادار نبوده است.
- اثر مستقیم متغیر عملکرد شهرداری بر میزان مشارکت به میزان ۰/۱۸ و معنادار بوده است. اثر غیر مستقیم متغیر مستقل یاد شده از طریق متغیرهای اعتماد نهادی و رضامندی اجتماعی بر میزان مشارکت ۰/۰۴ و معنادار بوده است.
- اثر مستقیم متغیر اعتماد نهادی بر میزان مشارکت به میزان ۰/۱۰ و معنادار بوده است. اثر غیر مستقیم متغیر مستقل یاد شده از طریق متغیر رضامندی اجتماعی بر میزان مشارکت ۰/۰۱ و معنادار بوده است.
- اثر مستقیم متغیر رضامندی اجتماعی بر میزان مشارکت به میزان ۰/۰۸ و معنادار بوده است.
- در مجموع با لحاظ اثرات مستقیم، غیر مستقیم و کل متغیرهای مستقل مورد استفاده، می‌توان گفت که ۳۷ درصد تغییرات متغیر وابسته تبیین شده‌اند.



شکل ۲. مدل ساختاری تبیین میزان مشارکت اجتماعی شهروندان

جدول ۹. تحلیل مسیر میزان مشارکت اجتماعی شهروندان

| اثرهای تحلیل نشده | اثرهای تحلیل شده | اثر کل | نوع اثر | | متغیرهای مستقل |
|----------------------|---------------------|--------|----------------|------------|--------------------------|
| | | | اثر غیر مستقیم | اثر مستقیم | |
| ۱۶۳ | ۱۳۷ | ۰/۱۸ | ۰/۰۱ | ۰/۱۷ | عملکرد شوراهای شهری |
| | | ۰/۱۰ | ۰/۰۴ | ۰/۰۶ | عملکرد نمایندگان مجلس |
| | | ۰/۲۸ | ۰/۰۱ | ۰/۲۷ | عملکرد شوراهای حل اختلاف |
| | | ۰/۱۱ | ۰/۰۱ | ۰/۱۰ | اعتماد نهادی |
| | | ۰/۰۸ | - | ۰/۰۸ | رضامندی اجتماعی |
| | | ۰/۲۲ | ۰/۰۴ | ۰/۱۸ | عملکرد شهرداری |

منبع: برگرفته از فرایند تحلیل داده‌ها

نتیجه‌گیری

به‌طور کلی می‌توان گفت که در جهان امروز، به‌دلیل بحران‌های اقتصادی و بی‌ثباتی، بحران‌های زیست‌محیطی و عوامل عدیده‌ی دیگر، ضرورت وجودی مشارکت شهروندان در امور مختلف شهری احساس می‌شود. به همین دلیل هدف اصلی در پژوهش حاضر، سنجش مشارکت شهروندان در امور شهری بوده که برای تبیین آن، از نظریه‌های مختلفی استفاده شد که با تدوین فرضیه‌ها، محتوای آنها آزموده شدند. نتایج به‌دست‌آمده به شرح زیر است:

شهروندان اصفهانی در امور اجتماعی، مشارکت متوسط به بالایی داشته‌اند. اعتماد شهروندان به مسئولان شهری، در حد پایینی بوده؛ ولی در مجموع میزان رضامندی اجتماعی آنان، متوسط به بالا بوده است. کمابیش همه‌ی شهروندان از مسئولان شهرداری، شوراهای شهری و نمایندگان منتخب استانی در مجلس شورای اسلامی رضایت بالایی نداشته، ولی از عملکرد شوراهای حل اختلاف شهری رضایت بالایی داشته‌اند. همچنین به لحاظ استنباطی، نتایج نشان داد که بین متغیرهای "عملکرد شهرداری، عملکرد شوراهای شهری، عملکرد نمایندگان منتخب استانی در مجلس شورای اسلامی و عملکرد شوراهای حل اختلاف شهری با مشارکت اجتماعی" رابطه معناداری وجود داشته است. یعنی نهادهای درگیر در امور شهری که رسیدگی به امور شهری در حیطه‌ی وظایف آنان است، در مشارکت شهری شهروندان، تأثیرگذار بوده‌اند.

بر اساس نتایج، رابطه‌ی معناداری بین اعتماد نهادی و مشارکت به‌دست آمده است؛ یعنی هرچه میزان اعتماد

نهادی در جامعه بالا باشد، به همان میزان بر مشارکت شهروندان در امور شهری افزوده می‌شود.

طبق یافته‌ها، رابطه‌ی معنادار خطی بین متغیرهای "رضامندی اجتماعی و میزان مشارکت اجتماعی" تأیید شده

است؛ یعنی هرچه در جامعه‌ی شهری احساس رضامندی اجتماعی بالا رود، به همان مقدار بر میزان مشارکت اجتماعی شهروندان در امور شهری افزوده خواهد شد.

با لحاظ تمام متغیرها، نتایج تحلیل مسیر انجام شده نشان می‌دهد که توان متغیرهای مستقل مورد استفاده در تبیین

واریانس متغیر وابسته، به‌میزان ۳۷ درصد بوده است.

میزان کاربردی بودن نظریه‌ها و نتایج مطالعات پیشین در جامعه‌ی آماری مورد مطالعه به شرح زیر است:

از جمله نظریه‌هایی که می‌توان اجزا و ابعاد آن را بسته به متغیرهای مختلف کاربردی کرد، نظریه‌ی مازلو است. بر اساس این نظریه، انسان‌ها دارای نیازهای مادی و معنوی بوده و تأمین آنها می‌تواند بر فعالیت اجتماعی تأثیرگذار باشد. بنابراین، به لحاظ نظری، میزان مشارکت شهروندان در امور شهری متأثر از رضامندی اجتماعی است؛ یعنی شهروندی که از وضع زندگی خود رضایت داشته باشد، علاقه‌مندی بیشتری به مشارکت در امور اجتماعی خواهد داشت. در تأیید نظریه‌ی مذکور، مطالعات کاظمی کردآسیایی و عباس‌زاده نشان داد که رضامندی اجتماعی، بر میزان مشارکت شهروندان در امور شهری، تأثیرگذار است. در این پژوهش نیز رابطه بین "رضامندی اجتماعی و مشارکت اجتماعی" مورد تأیید قرار گرفت. بنابراین این بخش از نظریه‌های مذکور و نتایج مطالعات انجام شده‌ی پیشین با لحاظ مشارکت اجتماعی، قابل کاربرد در جامعه‌ی آماری مورد مطالعه است.

بر اساس بخشی از نظریه‌های هابرماس هانتینگتون و نلسون، مکلند و مک‌کلند، عملکرد نهادهای شهری در مشارکت شهروندان در امور شهری، تأثیرگذار است. پیش از این نتایج مطالعات عباس‌زاده، کاظمی کردآسیایی، امیر کافی، گرنویک، سیلورمن و پژوهش‌های انجام یافته در دانشگاه کوپپو، رابطه بین عملکرد مسئولان شهری و مشارکت شهروندان در امور شهری را تأیید کرده بودند. نتایج پژوهش حاضر نیز، رابطه بین عملکرد مسئولان شهری و مشارکت اجتماعی و فرهنگی را تأیید کرده است، بنابراین در جامعه‌ی آماری مورد مطالعه کاربرد دارد.

نظریه‌های مورد استفاده در پژوهش حاضر، مانند نظریه‌ی مازلو، اینگلهارت و هابرماس، تأثیر اعتماد اجتماعی را در سوق‌دهی کنش شهروندان به سوی امور مشارکتی مؤثر خوانده بودند. پیش از این هم نتایج مطالعات اسمیت و لی، رابطه بین اعتماد نهادی و مشارکت شهروندان در امور شهری را تأیید کرده بود. نتایج این پژوهش نیز، رابطه بین اعتماد نهادی و مشارکت اجتماعی را تأیید کرده است، بنابراین نتایج پژوهش‌های یاد شده قابل کاربرد در جامعه‌ی آماری مورد مطالعه است.

پیشنهادها

با در نظر گرفتن نتایج به‌دست‌آمده برای ارتقای سطح مشارکت شهروندان در امور شهری، پیشنهادهای کاربردی زیر ارائه می‌شود:

اعتماد اجتماعی یکی از مهم‌ترین اشکال افکار عمومی در مورد جهان و علوم اجتماعی است. تأثیر اعتماد اجتماعی بر مشارکت حیاتی بوده و از دید بسیاری از اندیشمندان، این دو با یکدیگر رابطه‌ی متقابل دارند. این امر نشانگر این نکته است که اگر مدیران شهری، خواهان مشارکت شهروندان در امور شهری هستند، ضروری است به‌طور مستمر، نظرات اعضا را مدّ نظر داشته و با تدوین نظامی، آرای مردم را هر چه بیشتر به‌دست آورند. بنابراین، هر چه مسئولان شهری در ارتباط با مردم، صادقانه عمل کنند و مردم هیچ تردیدی در شفاف و بهتر عمل کردن مسئولان نداشته باشند، در این صورت گرایش بیشتری به مشارکت در امور شهری خواهند داشت.

نتایج نشان داد در مجموع، میزان رضایت شهروندان از عملکرد شوراهای حلّ اختلاف شهری در حدّ قابل قبولی بوده است؛ ولی باید به این امر توجه داشت که شوراهای حلّ اختلاف شهری نمی‌توانند به‌تنهایی، هرگونه عمل مفید و

سازنده‌ی اجتماعی را دوام بخشند. به‌بیانی دیگر، آنان زمانی می‌توانند در ترفیع مشکلات مردم و در سوق‌دهی آنان به سوی مشارکت‌های همه‌جانبه مفید باشند که تمامی ارکان حکومت و دولت به رسالت واقعی خود عمل کنند. بنابراین، اگر می‌خواهیم مشکلات شهری کمتری داشته باشیم، نیاز به نهادهایی داریم که در تعامل با هم، بتوانند مشکلات شهری را در همه‌ی زمینه‌ها به حداقل برسانند. به نظر می‌رسد یکی از نهادهای مهمی که می‌تواند در کنار سایر نهادهای اجتماعی با مهم قلمداد شدن و پویایی مستمر، زمینه را برای کاهش مشکلات اجتماعی شهری فراهم کند، نهاد شوراهای شهری است. بر اساس نتایج این پژوهش، عملکرد شوراهای شهر بر میزان مشارکت شهروندان در امور شهری بسیار مؤثر است. بنابراین، نهاد مذکور باید بیش از پیش در عملکرد خود تجدید نظر کند.

نهاد دیگر، شهرداری است. شهرداری از جمله نهادهایی است که به‌طور معمول شهروندان توسعه یا عدم توسعه‌ی شهرشان را در گرو عملکرد این نهاد می‌بینند. بنابراین، اگر مسئولان شهرداری می‌خواهند مردم با اکثریت قاطع در طرح‌های آنان مشارکت کنند، ضروری است که بیش از پیش در ارائه‌ی خدمات شهری حساس بوده و در همه‌ی امور، از جمله هزینه‌ها و درآمدها و... به مردم، روشنگری کنند.

کنترل ساخت‌وسازهای بی‌رویه‌ی شهری، اتمام پروژه‌های نیمه‌تمام، حل مشکل آلوده‌شدن، بهسازی بافت‌های فرسوده، رعایت عدالت در انجام طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی در نقاط مختلف شهری، به‌ویژه مناطق محروم و مانند اینها که به‌عنوان مشکلات مدیریتی در پژوهش حاضر بدان پرداخت شد و شهروندان بر نارسایی‌های موارد مذکور صحه گذاشته‌اند، می‌تواند بر افزایش مشارکت شهروندان در امور شهری تأثیرگذار باشد. بنابراین انتظار می‌رود مسئولان شهری مربوطه، موارد یاد شده را در برنامه‌های خود تدارک دیده و در به سرانجام رسیدن آن، تلاشی وافر مبذول دارند.

منابع

1. Abbaszadeh, M., 2003, **Factors Affecting Upon Formation of Social Trust**, Tabriz University, Faculty of Humanities and Social Sciences, Social Sciences, Tabriz. (in Persian)
2. Abbaszadeh, M., 2005, **Assessment Strategies for Parent Participation in School Jobs Organization, Education**, East Azarbaijan, Tabriz Institute of Education. (in Persian)
3. Amirkafy, M., 2003, **The Study of the Citizens Social Participation in the Efficient Administration of Municipal Affairs**, Iranian Students Opinion measurement Center, Tehran. (in Persian)
4. Baum, H., 2001, **Citizen Participation**, International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences, PP. 1840-1846, (<http://www.sciencedirect.com/science>).
5. Beugelsdijk, S., 2005, **A Note on the Theory and Measurement of Trust in Explaining Differences in Economic Growth**, Cambridge Journal of Economics, Vol. 30, No. 3, PP. 371-387.
6. Brown, R. and Glenn, H., 2005, **Co management of Wildlife Corridors: the Case for Citizen Participation in the Algonquin to Adirondack Proposal**, Journal of Environmental Management, Vol. 74, No. 2, PP.97-106.
7. Dehghan, A.R. and Ghaffari, Gh., 2005, **Explaining the Cultural and Social Participation of University Students in Tehran**, Iranian Journal of Sociology, Vol. 6, No. 1, PP. 67-98 (in Persian).

8. Deriscol, J. W., 1978, **Trust and Participation**, Academy of Management Journal, Vol. 21, No.1, PP.44-56.
9. Edwards, J. N. & Booth, A., 1973, **Social Participation in Urban Society**, Schekman Publishing Company, Cambridge, Massachusetts.
10. Fani, A.A., 1999, **Attitudes Approximation**, Journal of Management in Education, Vol. 21, No 6, PP. 5-6. (*in Persian*)
11. Ezadifar, A.A., Ahangar Kolaei, A., 2004, Considerations on the Dispute Resolution Council, Articles and Reviews, Vol. 76, No. 3, PP. 11-31.
12. Fikes, T., 2005, **Electronic Democracy and Citizen Participation: The Challenge of the Digital Divide (Dissertation)**, Faculty of the School of Policy, and Development, University of South Carolina.
13. Ghasemi, M. A., 2002, **Affecting Factors on Participation in Rural Development Projects**, Journal of Rural Development, Vol. 8, No. 4, PP. 79-112. (*in Persian*)
14. Grinvik, M., 2005, **Implementation of the Habitat Agenda in Local Communities: Late Modern Living Conditions and Residents**, Time for and Real Action in Citizen Participation, in a Swedish and Russian Context (Dissertation), Sveriges lantbruksuniv, Sweden.
15. Janse, G., Knijendijk, C., 2007, **Communication between Science, Policy and Citizens in Public Participation in Urban Forestry Experiences from The Neighborhoods Project**, Urban Forestry and Urban Greening, Vol. 6, No.1, PP.23-40.
16. Keihani, M., 2005, **Factors Influencing the Political Participation of Students**, Senior Sociology Thesis, Faculty of Literature and Humanities, University of Isfahan, Isfahan. (*in Persian*)
17. Koosha, T., 2000, **The Study of the Attitudes of Aboriginal than Non-aboriginal People and Its Effect on Social Participation (in Bandar Abbas)**, a Senior Sociology Thesis, Faculty of Literature and Humanities, University of Isfahan, Isfahan. (*in Persian*)
18. Kordaseiaei Kazemi, M., 2001, The Study of the Relationship between Human Skills of Managers with Junior of High School Students Parents Participation Babolsar City, M.S. Thesis, Al-Zahra University, Tehran. (*in Persian*)
19. Lee, E., 2006, **Asocial Resource Model of Political Participation**, Mass Media Use, Social Capital, and Political Participation (Dissertation), Cornell University, UAS.
20. Lewis, D. & Weigert, A., 1985, **Trust as a Social Reality**, Social Forces, Vol. 63, No.4, PP.976-985.
21. Marshal, M., 2004, **Citizen Participation and the Neighborhood Context: a New at the Corproduction of Local Public Goods**, Political Research Quarterly, Vol. 57, No. 2, PP.231-244.
22. Mutz, D.C., 2005, **Social Trust and E Commerce: Experimental Evidence for Social Trust in Individuals' Economic Behavior**, Public Opinion Quarterly, Vol. 69, No.3, PP. 393-416.
23. Najati, H. M., 2002, **Planning and Urban Management**, Publications of the Municipality, Tehran. (*in Persian*)
24. Pour Bahi, A., 1987, **People's Participation, and Methods and its Substantiation in the Country**, Bushehr Plan and Budget Organization, Bushehr. (*in Persian*)

25. Qrachorlo, N. and Ishmael, A., 2007, **Review Areas of Citizen Participation in Municipal Activities and Services**, East Azarbaijan University Jihad Unit, Tabriz. (*in Persian*)
26. Rafiepoor, F., 1993, **Measuring the Tendency of Farmers to Jihad**, Research Center, and Rural Affairs Ministry of Construction Jihad e Sazandegi, Tehran. (*in Persian*)
27. Rafiepoor, F., 1999, **Anatomy of Society**, Publishing Corporation, Tehran. (*in Persian*)
28. Razavi, M. T., 2002, **Urban Civil Management**, Peyvand e Nov, Tehran. (*in Persian*)
29. Razavi, S. H., 1998, **Poverty, Development, Approaches and Indicators**, Vol. 1, Jihad e Sazandegi, Tehran. (*in Persian*)
30. Rehnvard, F. and Radmanesh, I., 2003, Participatory Decision Making and Organizational Commitment, Knowledge Management, Vol. 16, No. 62, PP. 3-16. (*in Persian*)
31. Rezaei, A., 1996, **Social Participation, Means or Target of Development**, Political and Economic Monthly Information, No.109 & 110, PP. 54-63. (*in Persian*)
32. Ritzer, G., 1995, **Sociological Theories in Modern Times**, Mohsen Salasi, Elmi Publications, Tehran. (*in Persian*)
33. Rothstein, B., and Uslaner, E. M., 2005, **All for All: Equality, Corruptiojn and Social Trust**, World Politics, Vol. 58, PP.41-48.
34. Saadat, E., 1994, the Decision-making process in Organization, Tehran University Press, Tehran.
35. Saunders, P., Brown, J., and Eardely, T., 2003, **Patterns so Economic and Social Participation among FaCS Customers**, Social Policy Research Center, No.19, University of New South Wales, Australia.
36. Schubler, P., 1996, **Participation and Partnership in Urban Infrastructure Management, Urban Management and Infrastructure**19, Published for Urban Management Programme by World Bank, Washington D. C.
37. Silverman, R. M., 2006, **Central City Socioeconomic Characteristics and Public Participation Strategies**, A Comparative Analysis of the Niagara Falls Region's Municipalities in the USA and Canada, International Journal of Sociology and Social Policy, Vol. 26, No. 3/4, PP:138-153.
38. Smith, R. S., 2006, **Discerning Differences in Social Capital: the Significance of Interpersonal Networks and Neighborhood Association Structure of Citizen Participation**, Dissertation, Indiana University.
39. Taghavi, N., 2006, **The Study of Factors and Background people participation in developing areas of the City of East Azarbaijan**, Management and Planning Organization, Tabriz. (*in Persian*)
40. Tojehi. A., 2004, **Idea Supporting of the Crime Victims and Its Location**, Criminal Science, Research and Development Proceedings Center for the Humanities, (*in Persian*).
41. Toosi, M. A. 1993, Participation in Management and Ownership, Center for Public Management, Tehran. (*in Persian*).
42. Zahra, H., 2004, **Restorative Justice**, Hossein Gholami, Publication Majd, Tehran. (*in Persian*)