

سنجش میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی (مطالعه موردی: منطقه ۶ شهر تهران)

ابوالفضل مشکینی - استادیار گروه جغرافیا، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

منصور رضاعلی - دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

رشید یوسفی^۱ - دانش‌آموخته کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران، ایران.

زینب ولی‌زاده - دانش‌آموخته کارشناسی ارشد جغرافیا و مخاطرات محیطی، دانشگاه تهران، ایران.

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۶/۲۵

تاریخ دریافت: ۹۳/۰۶/۱۲



چکیده

شناسایی نیازهای مردم و آگاهی از خواسته‌های آن‌ها نقشی تعیین‌کننده در تعیین اولویت‌های مدیریتی و کارآمدسازی نظام مدیریت شهری دارد. مدیریت همه‌جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند. زیرا که رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد سازمان‌ها، اصلی در بهبود مستمر فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت عامل مدیریت جامع شهری صورت می‌گیرد، میزان رضایت فرد از سازمان بستگی به ادراک فرد از چگونگی عملکرد آن سازمان، آگاهی شهروندی و عوامل گوناگون دارد. در این پژوهش میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی در منطقه ۶ تهران و عوامل مؤثر بر آن بررسی می‌شود، روش پژوهش در این مقاله توصیفی-تحلیلی است، جمع‌آوری داده‌ها از طریق پرسش‌نامه در حجم نمونه ۳۸۴ نفر و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون‌های مناسب در نرم‌افزار SPSS انجام شده است. نتایج حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که رضایت‌مندی شهروندان از سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی در وضعیت نامطلوبی قرار دارد. طبق نتایج میان متغیرهای آگاهی شهروندی و سن با متغیر رضایت شهروندی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد، رابطه میان متغیر سواد و رضایت‌مندی معنادار، ولی منفی است، به عبارت دیگر با افزایش میزان سواد، رضایت‌مندی کاهش می‌یابد. طبق نتایج رابطه معناداری میان جنس و رضایت‌مندی وجود دارد و همبستگی زنان با متغیر رضایت‌مندی بیشتر از مردان است. آگاهی شهروندی از حقوق و تکالیف خود پایین است. حدود ۷۰ درصد شهروندان نقش رسانه را در ارتقاء مشارکت شهروندی راهکار مناسبی می‌دانند، بین میزان آگاهی شهروندان با متغیر وابسته تحصیلات رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد هر چه میزان تحصیلات بالاتر می‌رود میزان آگاهی نیز به همان نسبت افزایش می‌یابد.

واژه‌گان کلیدی: رضایت‌مندی، آگاهی شهروندی، مشارکت شهروندی، سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی.

۱. مقدمه

تحولات اقتصادی، گسترش مراکز صنعت بازرگانی و پدیده‌های ناشی از پیشرفت تکنولوژی در شهرها مسایل و مشکلات متعددی برای زندگی شهری به وجود آورد (طاهری، ۱۳۷۷: ۱۰). شکل‌گیری سازمان‌هایی را برای تولید کالا و خدمات و قبول مسئولیت اداره‌ی امور زندگی شهروندان ضروری ساخت (گلابی، ۱۳۷۹: ۱۱۴). توسعه‌ی همه‌جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند. زیرا که رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری اصلی در بهبود مستمر فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت عامل مدیریت جامع شهری صورت می‌گیرد (شیخ محمدی و تولیت زواره، ۱۳۸۴: ۱۵). امروزه با پیچیده‌تر شدن ساختارها و وظایف سازمان‌ها در عرصه‌های مدیریت شهری، وظایف شهرداری به عنوان مهم‌ترین نهاد غیر دولتی بیش از پیش شده است. شهرداری‌ها به عنوان یک سازمان ارایه‌دهنده خدمات شهری به شهروندان زمانی دارای عملکرد موفق خواهند بود که بتوانند آسایش و امنیت شهروندان را فراهم نمایند و خدمات با کیفیتی را به شهروندان ارایه بدهد. عملکرد مناسب و کارآمد این سازمان‌ها موجب مشارکت دادن شهروندان در اداره امور و انجام فعالیت‌های مربوطه خواهد شد و بر رضایت‌مندی شهروندان خواهد افزود. یکی از شاخص‌های اصلی که سایر شاخص را تحت تأثیر خود قرار داده (کسب رضایت ارباب رجوع است)، این مهم زمانی تحقق می‌یابد که سازمان بکوشد با شناسایی نیازهای واقعی خدمت‌گیرندگان، تصویری شفاف و روشن از کم و کیف خدمات قابل ارایه را به دست آورد و با منطبق کردن رفتار خود با نیازهای مخاطبان، امکان افزایش رضایت آنان را فراهم کند (محمدی فر و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۰۴). این در حالی است که آگاهی از برداشتها و نگرش‌های شهروندان در مورد عملکرد شهرداری تا حد زیادی به تصمیم‌گیری بهتر در مدیریت شهری کمک می‌کند، به گونه‌ای که شهرداری از خواسته‌ها یا انتظارات شهروندان خودآگاهی می‌یابد و می‌تواند مشخص کنند که آیا آن خواسته‌ها یا انتظارات را برآورده می‌سازند یا خیر (آذری و همکاران، ۱۳۸۸: ۹۱) و بر اساس آن اولویت‌های مدیریتی خود را انتخاب و راهبرد مناسبی را جهت ارتقای سطح عملکرد خود اتخاذ کنند. به عبارت دیگر آگاهی از نیازهای شهروندان و همچنین درک آن‌ها و اطلاع از تصویر ذهنی ساکنان از عملکرد شهرداری چارچوب مفیدی را برای انتخاب راهبردهای مناسب و ارتقای سطح عملکرد شهرداری فراهم می‌آورد. این سازمان‌ها (وابسته به شهرداری) زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند، رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آن‌ها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مد نظر قرار گیرد، زیرا که عدم رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان و یا قشر قابل توجهی از آن‌ها برای هر نظم اجتماعی و عملکرد سازمانی خطرناک است، چرا که تداوم و گسترش آن باعث کم‌رنگ شدن تعهد شهروندان نسبت به نظام ارزشی و افراد سازمان و غیره شده که چه بسا منشاء بسیاری از ناپهنجاری‌های اجتماعی گردد.

شناخت ابعاد مختلف زندگی شهروندان علاوه بر آنکه برنامه‌ریزی و مدیریت شهری را تسهیل می‌کند، از این جهت که حوزه‌ای ناشناخته زندگی شهرنشینی و شهروندی را مکشوف می‌سازد، باعث ارتقاء کیفیت زندگی، کاهش او ساماندهی سبک زندگی شهروندان نیز می‌گردد. موضوع سنجش عملکرد سازمان‌ها علیرغم اینکه ادبیات تحقیقاتی گسترده و وسیعی دارد، ولی در ایران تاکنون توجه چندانی به اهمیت سنجش رضایت‌مندی مردم از عملکرد سازمان‌ها و نهادهای عمومی نشده و مطالعات زیادی در این زمینه صورت نگرفته است (برگ پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴).

زیرا امروزه مشارکت و همکاری شهروندان در امور مختلف مربوط به خود به مثابه یکی از ارکان اساسی مردم‌سالاری یا دموکراسی شناخته می‌شود. سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی شهر تهران به منظور نظام‌مند کردن فعالیت‌های خود و فائق آمدن بر برخی از معضلات مربوط به عدم استقبال شهروندان در مشارکت و سرمایه‌گذاری در طرح‌های شهری که می‌تواند منبع درآمدی پایدار برای سازمان در اجرای طرح‌ها و پروژه‌های شهری باشد، نیازمند

کسب رضایت شهروندان و مشارکت آن‌ها در حوزه فعالیت خود و هر کدام از ادارات تابعه خود است. تحقیق حاضر تلاش می‌کند میزان رضایتمندی شهروندان منطقه ۶ شهر تهران را از عملکرد سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی بررسی کند. هدف آن، این است که با بررسی این مورد بتواند نکات و عوامل مهمی که می‌تواند در رابطه با عملکرد سازمانی تأثیر مثبتی داشته باشند، شناسایی نماید. به طوری که یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند مدیران شهری را در بالابردن رضایتمندی شهروندان و افزایش مشارکت مردمی در اجرای طرح‌های عمرانی، رفاهی، فرهنگی و غیره یاری رساند.

پژوهش حاضر به دنبال دانستن موارد و آزمون فرضیه‌های زیر می‌باشد:

- میزان رضایت شهروندان از عملکرد سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی شهر تهران چگونه است؟
- آیا رابطه معناداری میان مؤلفه‌های اجتماعی و رضایتمندی از عملکرد سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی وجود دارد؟
- آیا رابطه‌ای بین میزان آگاهی شهروندی و رضایتمندی از عملکرد سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی وجود دارد؟
- عدم آگاهی و فقدان ابزارهای مناسب اطلاع‌رسانی تاچه اندازه بر مسئله عدم مشارکت شهروندی درقبال سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی مؤثر بوده است؟
- براساس یافته‌های پژوهشی حاصل از شناخت وضعیت عملکرد سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی، چه راهکارهای مدیریتی برای برون رفت از این چالش‌ها وجود دارد؟
- به نظر می‌رسد شهروندان از عملکرد و کیفیت خدمات سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی راضی نیستند.
- به نظر می‌رسد بین ویژگی‌های جمعیتی و میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی ارتباط معناداری وجود دارد.
- بین آگاهی شهروندی و میزان رضایتمندی شهروندان از سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی روابط معناداری وجود دارد.
- به نظر می‌رسد بین عدم آگاهی و نبود ابزارهای اطلاع‌رسانی بر مسئله عدم مشارکت شهروندی رابطه معناداری وجود دارد.

۲. مروری بر ادبیات موضوع

۲-۱. پیشینه تحقیق

جدول ۱. برخی مطالعات و تحقیقات انجام شده با رویکردهای نوین

پدید آورنده	عنوان پژوهش	خلاصه نتایج
حسن حکمت نیا و میرنجف موسوی (۱۳۸۶)	سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی؛ شهر یزد)	نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد و رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایت مندی شهروندان تأثیرگذار بوده‌اند.
مجتبی رفیعیان و همکاران (۱۳۸۸)	رضایت مندی شهروندان از محیط‌های سکونت شهری	نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که ارزش رضایت مندی ساکنان نواب از محیط سکونتی شان در سطح متوسط است. از بین مولفه‌های تحلیلی، مولفه روابط همسایگی در حد متوسط برآورد گردیده و ساکنین از سایر مولفه‌های محاسباتی (شامل تسهیلات مجتمع، بهداشت مجتمع، دید و منظر، ویژگی‌های کالبدی) اظهار نارضایتی، کرده‌اند.
مجتبی رفیعیان و زهرآخانی (۱۳۸۸)	بررسی شاخص‌ها و معیارهای مؤثر بر رضایت مندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری	نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که سهم تغییر دسترسی به خدمات، امنیت اجتماعی و هویت مکانی از اثرگذارترین عوامل در رضایت مندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری هستند.
سعید رفیع پور و همکاران (۱۳۸۹)	سنجش و ارزیابی عملکرد شهرداری قاین بر حسب نظام تقسیمات کالبدی شهر	طبق نتایج بیشترین تأثیر علی بر رضایت مندی، رضایت مندی از عملکرد عمرانی با ضریب تأثیر ۰.۴۷۶ است. رضایت مندی از خدمات اداری، انتخاب شهردار توسط شورای اسلامی شهر، خدمات شهری، نظارت و کنترل، به ترتیب در مراتب دوم تا پنجم قرار دارند.
محسن شاطریان و همکاران (۱۳۹۰)	سنجش میزان رضایت مندی ساکنان بافت قدیم شهر آران و بیدگل از شاخص‌های کیفیت زندگی	براساس نتایج میزان رضایت مندی ساکنان بافت قدیم شهر در شاخص‌های اجتماعی بیشتر از سایر بخش‌ها بوده و شاخص اقتصادی در رتبه دوم و بعد از آن شاخص خدماتی قرار دارد و شاخص کالبدی کمترین میزان رضایت مندی را دارا بوده است.
Akgul Deniz (2012)	اندازه‌گیری رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده توسط شهرداری (مطالعه موردی: شهرداری قیرشهر)	این پژوهش به بررسی و اندازه‌گیری میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده توسط شهرداری قیر شهر پرداخته است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد شهرداری قیر شهر انتظارات شهروندان را برآورده نکرده است و میزان رضایت مندی با توجه به متغیرهای مختلف از جمله: سطح درآمد، وضعیت تأهل، جنس و سطح تحصیلات متفاوت است و میان سن و خدمات ارائه شده رابطه معناداری وجود ندارد.
ابراهیم زاده و کاظمی زاد (۱۳۸۶)	سنجش میزان رضایت مندی و تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری مورد: شهرداری زاهدان	یافته‌ها نشان می‌دهد که در مجموع ۳۸۸ درصد شهروندان از عملکرد شهرداری نارضایتی در حد زیاد و خیلی زیاد دارند. مؤلفه‌ی مشارکت شهروندی تأثیرگذارترین متغیر بر رضایت مندی شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی است و مؤلفه‌های رضایت اجتماعی، پایگاه اقتصادی - اجتماعی، اعتماد اجتماعی، آگاهی اجتماعی و سن به ترتیب در رتبه‌های بعدی اثرگذاری قرار دارند.
فان رایزین و همکارانش (۲۰۰۴)	شاخص‌های رضایت مشتریان آمریکایی (ACSI)	ارایه مدلی در زمینه شاخص‌های رضایت شهروندان برای شهر نیویورک پرداخته‌اند. بر اساس این مدل، کیفیت و انتظارات دو شاخص مهم تعیین کننده‌ی رضایت هستند. بر اساس مدل، شاخص‌های رضایت شهروندان، کیفیت فعالیت‌های مختلف دولت همانند مدارس، پلیس، آتش نشانی و ... بر رضایت شهروندان تأثیر مستقیم دارد. در این میان، انتظارات هم بر کیفیت و هم بر رضایت اثرگذار است.
گوتیرز و همکارانش (۲۰۰۹)	کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی	در این پژوهش، سعی شده است با تجزیه و تحلیل اجزای کیفیت، ارتباط بین نتایج پژوهش، برخی از فرضیه‌های تحقیق را تأیید کرد؛ مثل ارتباط مستقیم بین کیفیت خدمات و رضایت، در حالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار، غیرمستقیم است. همچنین رضایت و اعتبار پیوند بسیار محکمی با هم دارند. کیفیت خدمات، رضایت و اعتبار ارزیابی شود.

۲-۲. مبانی نظری

در جامعه امروز نیاز بشر به همزیستی در سطح بالایی احساس می‌گردد و این همزیستی در قالب شهرها تحقق می‌یابد. شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله‌ی مردم امکان پذیر است، نمایان می‌گردد (رجب صلاحی، ۱۳۸۱: ۱۱۲). عملکرد سازمان‌ها اصولاً نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا نارضایتی دارند. در عملکرد سازمانی، عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرش‌های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان (شهرداری) می‌گردد. اگر چه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده‌ای را شامل می‌شوند، اما هدف نهایی همه این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایتمندی شهروندی است (معیدفر و ذاهانی، ۱۳۸۴: ۳۷). زمانی که عملکردهای شهرداری بتواند نیازهای شهروندان را برآورده سازند، رضایتمندی شهروندان ایجاد می‌شود.

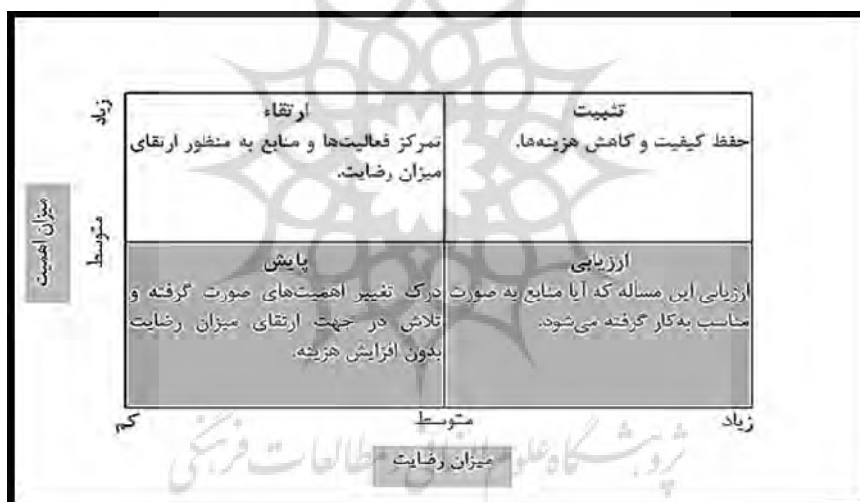
۲-۲-۱. مفهوم رضایتمندی

رضایتمندی شهروندان را می‌توان عکس‌العمل مؤثر شهروندان به عملکرد سازمان‌های مدیریت کننده عناصر مهم شهر دانست. رضایت از عملکرد سازمانی از اهمیت برخوردار گردیده که نیروی انسانی به عنوان یکی از ابزارهای تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد (آزاد، ۱۳۷۵: ۲۱۴). این سازمان‌ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند. "رضایتمندی" احساسی مثبت است که امکان دارد به دنبال نوعی "شناخت" و "ارزیابی" به وجود آید؛ این ارزیابی، ارزیابی از "میزان ارضای نیاز" است که براساس انتظاری که از قبل وجود داشته، شکل می‌گیرد. این تعریف، "رضایتمندی"، را در رابطه تنگاتنگی با مفهوم: محرومیت نسبی" قرار می‌دهد (حسینی، ۱۳۸۶: ۶). گروه دیگری از پژوهشگران رضایتمندی را به مفهوم یک عکس‌العمل شناختی یا درک متقابل دانسته‌اند (رسول‌اف، ۱۳۷۹: ۱۸). در هر حال، رضایت شهروندان موجب شد که آن‌ها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مدنظر قرار گیرد، زیرا که عدم رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان و یا قشر قابل توجهی از آن‌ها برای هر نظم اجتماعی و عملکرد سازمانی خطرناک است؛ چرا که تداوم و گسترش آن باعث کم‌رنگ شدن تعهد شهروندان نسبت به نظام ارزشی و افراد سازمان و غیره شده که چه بسا منشاء بسیاری از ناپهنجاری‌های اجتماعی گردد (حکمت نیا، ۱۳۸۶).

از نظر بیشتر محققان رضایت مندی به عنوان مفهوم ضمنی قضاوت یا شناخت تجربه‌ای است که منعکس کننده خشنودی و یا خرسندی افراد در برابر خدمتی می‌باشد (Marans, 2003:74). در فرهنگ لغت رضایتمندی را بر آورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن معنا کرده‌اند. ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه کننده خدمت در مراجعه کنندگان ایجاد می‌گردد، رضایتمندی گفته می‌شود (نژاد حاجلی ایرانی، ۱۳۸۷: ۲۳). مفهوم رضایت مندی دامنه گسترده‌ای از تمایلات و مطلوبیت‌ها جهت رفع نیازهای پایه و یا متعالی انسان اشاره دارد. بسیاری از افراد به چیزهایی که نمی‌توانند داشته باشند، تمایل دارند و بنابراین به دلایل مختلف باید این نیازهای خود را از مناطقی که تمایل کمتری نسبت به آن‌ها وجود دارد، انتخاب و تأمین نمایند. وقتی آنچه را که تمایل داریم، بتوانیم کسب نماییم، رضایتمان حاصل می‌شود. هر چند که ممکن است این رضایتمندی طیف مختلفی را پوشش دهد (رفعیان و همکاران، ۱۳۸۸: ۵۸). به طور کلی انسان موجودی است هدفمند و تا زمانی که به آن چه می‌خواهد دست نیابد، احساس رضایت نمی‌کند. برعکس وقتی که مردم به خواسته‌های خود می‌رسند، احساس خوشبختی و رضایت می‌کنند، ولی این احساس سعادت ذهنی ذاتاً زودگذر است، در کوتاه مدت ممکن است آنچه انسان به دست آورده موجب سرخوشی شود، اما در بلند مدت این طور نیست؛ زیرا اگر این گونه بود فعالیت‌های انسان متوقف می‌شد (رنگین کمان، ۱۳۸۶: ۱۹۱). بر

همین اساس رضایت را می‌توان رابطه بین انتظارات نقش و نیازهای شخص دانست. رضایت زمانی در حد مطلوب است که انتظارات سازمان‌ها با تمایلات شخصی هماهنگ باشد. وقتی این دو هماهنگی و تطابق نداشته باشند، رضایت میسر نخواهد شد. بنابراین رضایت دارای ارتباطی فراگیر و متقابل با نیاز است، به گونه‌ای که در توصیف رضایت، نباید مبحث نیاز را نادیده گرفت. هم نیاز و هم رضایت طی زمان دگرگونی می‌یابند و در یک جامعه تابع عوامل بسیاری می‌باشند. عدم همخوانی بین اهداف، تمایلات و نیازها که غالباً به دلیل وجود مسائل و مشکلات خاص پدید می‌آیند، در بروز ناراضی مؤثر هستند (قلی زاده و شیرانی، ۱۳۸۹: ۷۹).

مؤسسه مشاورین برکسایر، گزارشی درباره تخصیص مجدد منابع، با توجه با اولویت‌های شهروندان منتشر کرده است که طبق آن، وقتی مدیران شهری بتوانند مقایسه‌ای بین اطلاعات آماری در زمینه میزان رضایت شهروندان از ارایه خدمات و همچنین اولویت‌های مدنظر آنان انجام دهند، به ابزاری قدرتمند برای تخصیص مجدد منابع دست یافته‌اند (Walker, 1996:1). آنان می‌توانند از ماتریس رضایت-اهمیت، به عنوان مبنایی برای این کار استفاده کنند. بر این اساس، مقیاس‌هایی برای سنجش سطح رضایت شهروندان از خدمات مختلف و همچنین اهمیت خدمات در اختیار آنان قرار می‌گیرد که در نهایت نموداری به دست می‌آید که در آن اهمیت هر یک از خدمات و میزان رضایت شهروندان از آن‌ها مشخص می‌شود (شکل ۱) ماتریس مقیاس‌های مورد استفاده در هر یک از شرایط را نشان می‌دهد.



شکل ۱. ماتریس رضایت-اهمیت مدیران شهری برای تخصیص مجدد منابع (منبع: برک وهمکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۷)

براساس ماتریس فوق، چهار راهبرد در شرایط مختلف پیشنهاد می‌شود:

- (۱) "اهمیت کم، رضایت کم": در این حالت باید افزایش بودجه، با اعمال سیاست‌هایی، رضایت شهروندان را افزایش داد.
- (۲) "اهمیت کم، رضایت زیاد": در این شرایط باید ارزیابی مجدد صورت گیرد که آیا بودجه‌ی اختصاص یافته مناسب است یا خیر. در این حالت سعی می‌شود بودجه این خدمات به گونه‌ای کاهش یابد که در رضایت شهروندان تغییر محسوسی مشاهده نشود.
- (۳) "اهمیت زیاد، رضایت کم": در این حالت باید با تمرکز و تلاش مؤثر و همچنین تخصیص منابع بیشتر به این گونه خدمات که دارای اهمیت زیاد هستند، سطح رضایت شهروندان را افزایش داد.
- (۴) "اهمیت زیاد، رضایت زیاد": این حالت بهترین وضعیت است و باید سعی در تثبیت آن داشت. در صورت امکان اگر خللی در رضایت شهروندان ایجاد نمی‌شود، باید کمی از هزینه‌های خدمات مورد نظر کاست (ابراهیم‌زاده، ۱۳۹۲: ۵).

۲-۲-۲. مفهوم شهروندی

شهروندی به عنوان یک پدیده اجتماعی مدرن از مؤلفه‌های محوری نظام‌های امروزی و شاخصی کلیدی برای نشان دادن تحقق دموکراسی در یک جامعه مدرن است. مارشال معتقد است که شهروندی پایگاهی است که به تمامی افرادی که عضو تمام عیار اجتماع هستند داده می‌شود، این افراد همه دارای جایگاه برابر، حقوق، وظایف و تکالیف متناسب با این پایگاه اجتماع هستند. این افراد همه دارای جایگاه برابر، حقوق، وظایف و تکالیف متناسب با این پایگاه هستند (Friedmann, 2002: 155). به طور خلاصه هسته مشترک تعاریف ارائه شده از شهروندی بدین شرح می‌باشد: برخورداری عادلانه تمامی اعضای جامعه از مزایا، منابع و امتیازات اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، حقوقی و فرهنگی فارغ از تعلق طبقاتی، نژادی، مذهبی و قومی (توسلی و حسینی، ۱۳۸۳: ۳۵). پدیده شهروندی کامل در نهایت منجر به مشارکت سیاسی، اجتماعی و فرهنگی و احساس تعلق اجتماعی بیشتر به جامعه برمی‌گردد. علیرغم تنوع تعاریف، موضوعی واحد در همه آن‌ها وجود دارد و آن هم تأکید بر حقوق و وظایف است (شیبانی، ۱۳۸۴: ۵). اما نکته مهم آن است که شهروندان افزون بر برخورداری از فرصت‌ها و مسئولیت‌ها باید از دانش و منابعی که آن‌ها را قادر به مشارکت می‌کند نیز بهره‌مند گردند. جامعه و متصدیان امور، وظیفه تأمین این نیاز را به عهده دارند. به عبارت دیگر، شهروندی کامل در ترکیب ابعاد مختلفی از آگاهی و رفتار تحقق می‌یابد. در نهایت باید اذعان داشت، شهر هنگامی از ساختارهای کالبدی آجری و سیمانی فراتر می‌رود و هویت واقعی خود را می‌یابد که از شهروندان تشکیل شود. هویت شهروندی به عنوان نوعی هویت اکتسابی، در تعامل میان شهروندان و سازمان‌های مرتبط شکل می‌گیرد. هر دو طرف این تعامل دارای حقوق و تکالیفی هستند که بدون پایبندی به آن نمی‌توان انتظار تحقق جامعه‌ای اصولی را داشت (توکلی، ۱۳۸۰: ۱۴).

۲-۲-۳. تعریف مشارکت مردمی

واژه مشارکت از حیث لغوی به معنای درگیری و تجمع برای منظور خاص می‌باشد. در مورد معنای اصطلاحی آن بحث‌های فراوانی شده است. برخی از صاحب نظران مدیریت تعریف زیر را برای مشارکت ارائه نموده‌اند. مشارکت درگیری ذهنی، عاطفی اشخاص در موقعیت‌های گروهی است که آنان را بر می‌انگیزد تا برای دستیابی به هدف‌های گروهی یکدیگر را یاری دهند و در مسئولیت کار شریک شوند (علوی تبار، ۱۳۷۹: ۱۵).

۲-۲-۴. سطوح مختلف مشارکت مردمی

در طرح‌های شهری: دیدگاه‌های مختلف در زمینه مشارکت مردمی وجود دارد که صور متنوعی از مشارکت را محقق می‌سازد. این صور را می‌توان در هفت سطح طبقه بندی نمود:

• مشارکت خودانگیخته

مردم خودمبتکر پروژه بوده، جهت منابع و کمک‌های فنی با نهادهای دیگر تماس می‌گیرند. لیکن مردم، کنترل منابع پروژه را همچنان در دست خود حفظ می‌نمایند. در صورت حمایت دولت و نهادهای غیردولتی چنین پروژه‌هایی می‌توانند به اجرای کامل برسند.

• مشارکت تعاملی (کنشی)

مبتکر پروژه یک نهاد خارجی است که در ارتباط با مردم محلی فعالیت می‌نماید. مشارکت به عنوان یک حق شهروندی تلقی نشده، تنها وسیله‌ای جهت رسیدن به اهداف پروژه نمی‌باشد. مردم در تحلیل مسائل، تدوین برنامه‌های اجرایی و تشکیل نهادهای اجرایی و مدیریتی مشارکت می‌نمایند. لذا مردم تأثیر زیادی بر نحوه استفاده از منابع است.

• مشارکت عملکردی

مشارکت از سوی نهاد خارجی به عنوان وسیله‌ای جهت تحقق پروژه، به خصوص کاهش هزینه‌ها از طریق آرایه نیروی کار و مدیریت رایگان تلقی می‌شود. برای مثال مردم بعد از این که تصمیمات مهم از سوی نهاد خارجی گرفته شد و اهداف پروژه مشخص می‌شوند، جهت تحقق اهداف تعیین شده، مشارکت می‌کنند. نهایتاً در چنین شیوه مشارکت، مردم در جذب اهداف مورد نیاز خارجی، از اهداف خود دست می‌کشند.

• مشارکت بخاطر انگیزه‌های مادی

مردم تنها به واکنش نسبت به انگیزه‌های مادی، مشارکت می‌نمایند. مثلاً در مقابل عرضه کار، پول و یا غذا دریافت می‌نمایند و یا مثلاً در پروژه‌های خودیاری به شرط عرضه نیروی کار و ایجاد ساختمان، زمین و خدمات دریافت می‌نمایند.

• اطلاعات دهی و مشورت کردن

نظرات مردم جهت تعیین نیازها و اولویت‌های مردم گرفته می‌شود. لیکن، میزان جمع آوری اطلاعات و کنترل تحلیل‌ها بوسیله نهاد خارجی از طریق تشخیص مسأله و راه‌حل‌های مورد نظر معین می‌شود. هیچ قدرت تصمیم‌گیری به مردم داده نشده، بعلاوه مجریان پروژه هیچ تعهدی نسبت به تحقق اولویت‌های مردم بعهدہ نمی‌گیرند.

• مشارکت انفعالی

به مردم گفته می‌شود که چه چیزی انجام خواهد شد؛ بدون اینکه نظرات آن‌ها خواسته شده و یا قدرتی در تغییر امور داشته باشند یا بتوانند تغییر در اوضاع ایجاد نمایند.

• صورت و فریب (ظاهر فریبانه)

تظاهر به مشارکت است که انجام می‌پذیرد. بعنوان مثال، نمایندگانی در هیأت‌های رسمی گماشته شده باشند، بدون اینکه این افراد انتخاب شده و یا قدرتی داشته باشند (رجبی، ۱۳۹۰: ۱۰).

۵-۲-۲. آگاهی شهروندی

آگاهی شهروندی به معنای شناخت شهروندان از وظایف حکومت و شهرداری در قبال شهروندان و تلاش برای تحقق حقوق و اجرای تعهدهایشان است. آگاهی از حقوق شهروندی باعث می‌شود که مشارکت شهروندان در امور شهری از مراتب پایداری، استمرار و مسؤلیت پذیری بیشتری برخوردار گشته و مثمرتر گردد. آگاهی از حقوق شهروندی زمینه انجام وظایف دو جانبه را فراهم می‌کند (باغستانی برزکی، ۱۳۸۷: ۱۷).

۶-۲-۲. مفهوم تکالیف شهروندی

در تکلیف شهروندی انسان به مثابه "شهروند" باید به تکالیفی عمل نماید که این تکالیف در نتیجه منافع، مصالح، اخلاق و سیاست‌ها و در یک کلام عقل جمعی و عمومی است و دولت به مثابه شخصیتی حقوقی، نماینده مشروع و مقبول آن اجتماع است که نقشی محوری در ترسیم آن تکالیف دارد؛ بنابراین، تکلیف شهروندی به تکالیفی اطلاق می‌شود که ناشی از قانون اساسی هر کشوری است که بر اثر رابطه شهروندی یا اقامت افراد در کشور خاصی بر آن‌ها تحمیل شده و واجد ضمانت اجرای قانونی قرار گرفته است. (توکلی، ۱۳۸۰: ۳۵).

۷-۲-۲. سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی

شهرداری تهران با اخذ موافقت از شورای اسلامی شهر تهران در تاریخ ۱۳۸۲/۰۱/۳۰ در اجرای سیاست خودکفایی و جلب مشارکت شهروندان و سرمایه‌گذاران داخلی و خارجی و به منظور رفع موانع و مشکلات اجرایی، با هدف ارتقاء کمی و کیفی و تسریع در اجرای طرح‌های عمرانی و اقتصادی با سرمایه‌گذاری شهرداری تهران با مشارکت سرمایه‌گذاران، اقدام به تشکیل سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی شهر تهران نمود. این سازمان در بدو تأسیس عهده‌دار مدیریت پروژه‌های مشارکتی با هدف ایجاد زمینه‌های مشارکت آگاهانه و مسئولانه اقشار مختلف جامعه و سرمایه‌گذاران داخلی و خارجی، عمران، آبادی، ایجاد رونق و رفاه بیشتر مردم و تأمین منابع لازم برای سرمایه‌گذاری در طرح و فعالیت‌های مختلف شهر تهران گردید (<http://invest.tehran.ir>).

۳. روش‌شناسی تحقیق

روش به کار رفته در این تحقیق، توصیفی-تحلیلی بوده و به صورت پیمایشی با استفاده از ابزار پرسش‌نامه انجام شده است. جامعه آماری مورد مطالعه در فرایند پرسشگری شامل شهروندان منطقه ۶ شهر تهران می‌باشد. با توجه به جمعیت منطقه ۶ تهران (۲۲۵۲۹۰ نفر) ۳۸۴ پرسش‌نامه مورد نیاز بود که با استفاده از روش کوکران تهیه و توسط شهروندان تکمیل گردید.

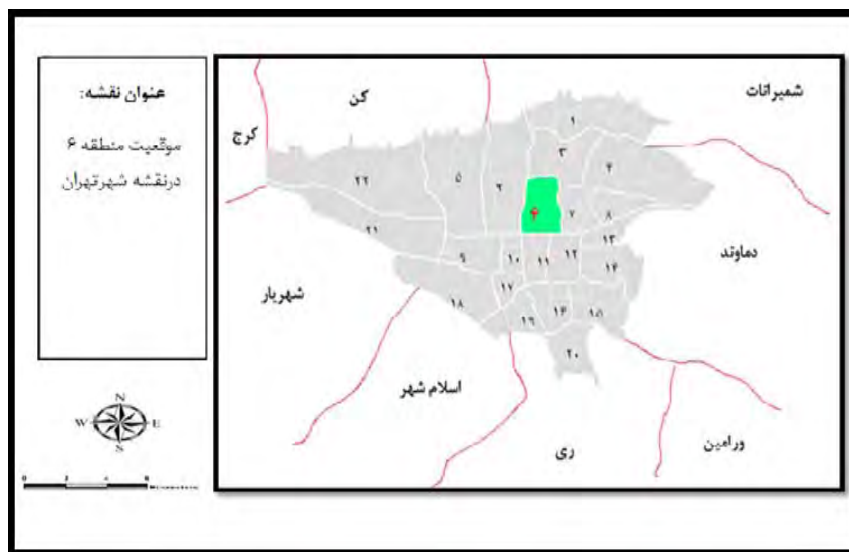
فرمول (۱)

$$n = \frac{\frac{t^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{n} (\frac{t^2 pq}{d^2} - 1)} \Rightarrow n = \frac{384/16}{1 + \frac{1}{225290} (383/16)} = 384$$

داده‌های حاصل از پرسش‌نامه با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. برای محاسبه پایایی سؤال‌های پرسش‌نامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده گردید که میزان پایایی آن برابر با ۰.۸۱ و در سطح قابل قبولی می‌باشد. در راستای سنجش و آزمون میزان تحقق‌پذیری حقوق شهروندی و شاخص‌های آن از دیدگاه شهروندان از روش T-test و آزمون رگرسیون در نرم‌افزار آماری SPSS استفاده می‌شود.

۴. معرفی محدوده مورد مطالعه

منطقه شش یکی از مناطق نسبتاً قدیمی شهر تهران به حساب می‌آید که در مرکز این شهر واقع گردیده است. این منطقه با مساحتی معادل ۲۱۳۸.۴۵ هکتار حدود ۳۳.۳ درصد از سطح شهر را شامل می‌گردد. طبق سرشماری سال ۱۳۹۰ جمعیت این منطقه ۲۲۵۲۹۰ نفر می‌باشد. منطقه شش به لحاظ موقعیت جغرافیایی درحوزه مرکزی شهر تهران واقع گردیده که از سمت شمال به منطقه ۳، از شرق به منطقه ۷، از جنوب به مناطق ۱۰، ۱۱، ۱۲ و از غرب به منطقه ۲ محدود می‌گردد. از عمده‌ترین ویژگی کالبدی منطقه شش می‌توان به موقعیت قرارگیری آن در مرکز شهر تهران از یک سو و از سوی دیگر استقرار مهم‌ترین کاربری‌های اداری - خدماتی با مقیاس عملکردی فرامنطقه‌ای، شهری و حتی ملی در آن اشاره نمود. این منطقه از سه جهت غرب، شرق و شمال با سه بزرگراه اصلی تهران یعنی چمران، مدرس و همت و از سمت جنوب به بزرگترین محور شرقی-غربی شهر یعنی خیابان انقلاب محدود می‌گردد (region6.tehran.ir).

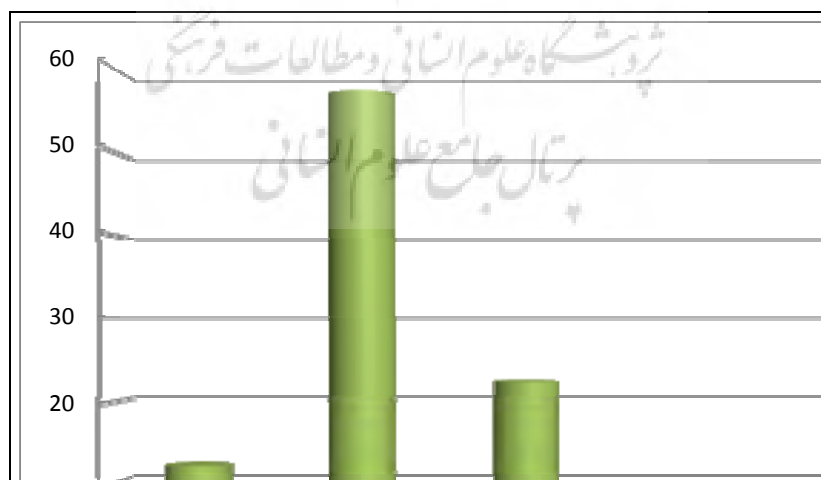


شکل ۲. موقعیت منطقه ۶ شهرداری در نقشه شهر تهران

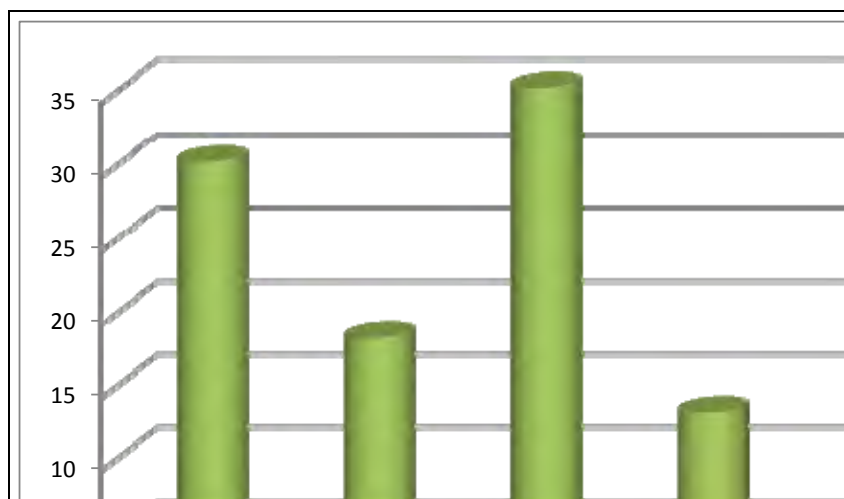
۵. یافته‌های تحقیق

۵-۱. یافته‌های توصیفی

از ۳۸۴ شهروندی که مورد پرسش قرار گرفته‌اند، از لحاظ جنس ۵۳ درصد پاسخ دهندگان مرد و ۴۷ درصد پاسخ دهندگان زن بودند. از نظر سن ۱۲ درصد در گروه سنی ۲۰-۱۰ سال، ۵۷ درصد در گروه سنی ۳۰-۲۰ سال، ۲۲ درصد در گروه سنی ۴۰-۳۰ سال، ۷ درصد در گروه سنی ۵۰-۴۰ سال و ۲ درصد در گروه سنی بزرگتر از ۵۰ سال قرار داشتند. از نظر تحصیلات، ۳۰ درصد زیر دیپلم، ۱۸ درصد کاردانی، ۳۵ درصد کارشناسی، ۱۳ درصد کارشناسی ارشد و ۴ درصد دکتری و بالاتر بودند.



شکل ۳. نمودار وضعیت سنی پاسخ دهندگان بر حسب درصد



شکل ۴. نمودار میزان تحصيلات پاسخ دهندگان برحسب درصد

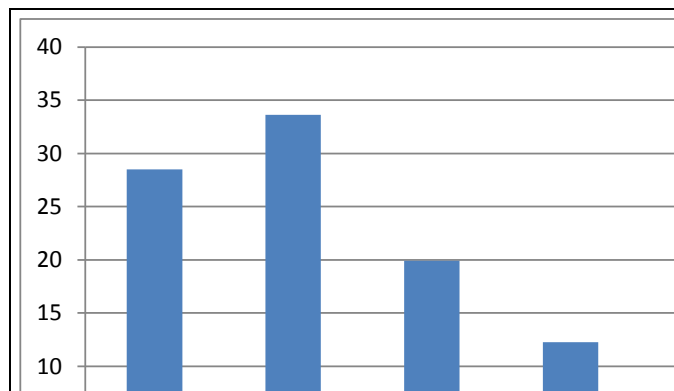
جدول ۲. میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی

خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	رضایتمندی
۹۶	۲۳۸	۴۲	۸	۰	میزان رضایت از عملکرد سازمان در انجام وظایف خود.
۱۹۶	۱۵۷	۲۷	۴	۰	میزان رضایت از آموزش‌های لازم و ظرفیت‌سازی بستر مناسب مشارکت.
۷۶	۲۴۵	۱۹	۳۸	۴	میزان رضایت از اطلاع‌رسانی سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی.
۱۹۷	۱۱۱	۵۳	۱۹	۰	میزان رضایت از تنوع بخشی به زمینه‌های سرمایه‌گذاری.
۱۹۷	۱۲۶	۲۸	۱۱	۸	میزان رضایت از عملکرد سازمان با چاپ هر ساله اهداف، طرحها، قراردادهای مالی.
۱۰۳	۲۰۷	۱۹	۴۲	۱۰	میزان اعتماد شهروندان به سازمان در مشارکت آن‌ها در طرح‌های عمرانی.
۲۰۷	۸۴	۶۵	۲۸	۰	میزان آگاهی شهروندان از انواع قراردادهای مشارکتی.
۱۳۰	۱۹۲	۳۸	۱۵	۲۸	میزان توجه به خواست‌های شهروندان در اجرا و تصویب طرح‌ها.
۱۳۸	۱۳۴	۲۳	۵۸	۳۱	به چه میزان از فرصت‌های سرمایه‌گذاری در شهر تهران مطلع هستید.
۱۰۵	۹۲	۷۳	۵۳	۴۱	میزان رضایت از رسیدگی به اعتراض و شکایات شهروندان.
۱۱۴	۱۰۶	۶۲	۷۵	۲۷	میزان رضایت از تبلیغات و بنرهای اطلاعاتی در اجرای پروژه و طرح‌ها.
۹۶	۱۰۷	۷۱	۶۳	۴۷	میزان رضایت شهروندان در استفاده از بلیط الکترونیک در سفرهای درون شهری.
۶۳	۱۱۱	۱۵۵	۴۸	۴	میزان آگاهی و شناخت از حوزه‌های فعالیت سازمان.
۵۴	۱۲۰	۱۵۰	۴۵	۱۲	میزان رضایت شهروندان از عملکرد سازمان در استفاده از رسانه‌های ارتباط جمعی برای آگاهی بخشی.
۷	۶۳	۱۲۶	۱۲۱	۶۴	میزان رضایت شهروندان از برگزاری جلسات و مشاوره توسط سازمان سرمایه‌گذاری در مراحل اجرای طرح.
۷۳	۹۲	۱۵۸	۳۷	۲۰	میزان رضایت شهروندان از سیاست‌های تشویقی و مشخص کردن فرصت‌های سرمایه‌گذاری توسط سازمان.
۶۳	۵۱	۱۴۰	۱۳۹	۳۵	میزان رضایت شهروندان از عملکرد سازمان در مشخص کردن طرح‌های شهری از طریق بنر و بیلبورد.
۶۰	۸۷	۱۱۶	۴۵	۶۵	رضایت از اطلاع‌رسانی در زمینه آگاهی شهروندی.

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۳

با بررسی توزیع فراوانی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی، مشخص می‌شود که از کل پاسخ‌گویان حدود ۲۸.۵ درصد گزینه خیلی کم، ۳۳.۶ درصد گزینه کم، ۱۹.۹ درصد گزینه متوسط، ۱۲.۲۷ درصد گزینه زیاد، ۵.۷ درصد گزینه خیلی زیاد را انتخاب کرده‌اند. با بررسی پاسخ‌های شهروندان این

مطلب برداشت می‌شود که سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی نتوانسته در راستای انجام تکالیف خود در قبال شهروندان موفق باشد به طوری که اکثر شهروندان گزینه کم و خیلی کم را انتخاب کرده‌اند به عبارتی از عملکرد سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی رضایت اندکی دارند.



شکل ۵. نمودار میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی

جدول ۳. میانگین رضایتمندی شهروندان و نتایج آزمون T برای تحلیل معناداری آن

مؤلفه	میانگین	T	سطح معناداری	درجه آزادی
رضایت شهروندی	۴۲.۱	-۲.۹۸	۰.۰۰۳	۳۲۱

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۳

۲-۵. بررسی روابط بین بنیان‌های اجتماعی با رضایت مندی

نتایج تحلیل نشان می‌دهد که میان متغیر رضایت و سن رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه منفی است یعنی با افزایش سن میزان رضایت کاهش می‌یابد. بنابراین سازمان باید امکانات و تسهیلات کافی برای افراد سنین بالا فراهم کند. رابطه رضایت با تحصیلات نیز معنادار و مثبت است و هر چه بر میزان تحصیلات افراد افزوده می‌شود رضایت آنان از سازمان کاهش می‌یابد. این نشان دهنده این است که افراد با سواد انتظارات بیشتری از سازمان دارند. میان متغیر جنس و متغیر رضایتمندی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج نشان می‌دهد که همبستگی زنان با رضایت مندی بیشتر از مردان است. بنابراین مردان رضایت کمتری دارند و سازمان باید امور مربوط به مردان توجه بیشتری کند.

جدول ۴. رابطه بین ویژگی‌های جمعیتی و رضایت مندی

مؤلفه‌ها	رابطه	رضایت	سن	تحصیلات
رضایت	ضریب همبستگی	۰.۹۹	۱۷۶- ^{**}	۳۹۵- ^{**}
	سطح معناداری	.	۱.۰۰	۰.۰۰۰
	تعداد	۳۱۴	۳۰۹	۳۲۵
سن	ضریب همبستگی	۱۶۵- ^{**}	۱.۰۰۰	۳۱۰. [*]
	سطح معناداری	۰.۰۰۲	.	۰.۰۰۰
	تعداد	۳۴۵	۳۷۱	۳۷۱
تحصیلات	ضریب همبستگی	۳۹۵- ^{**}	۱۹۹. ^{**}	۰.۸۸
	سطح معناداری	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	.
	تعداد	۳۱۶	۳۷۵	۳۸۰

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۳

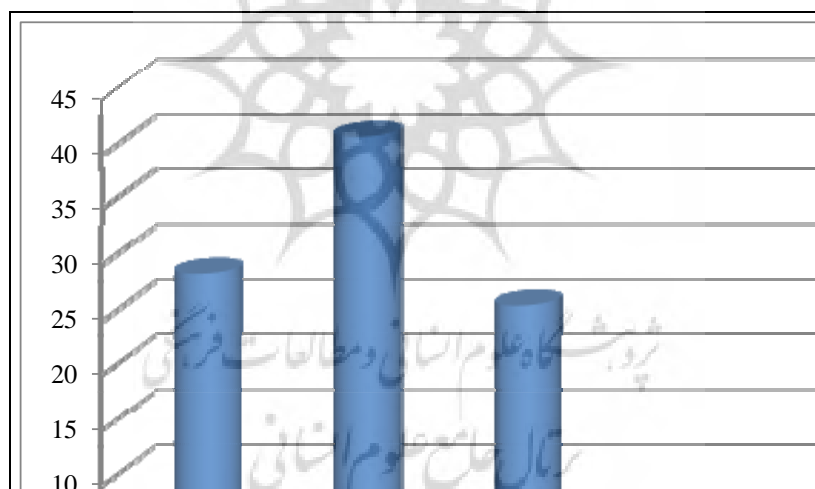
۳-۵. بررسی وضعیت آگاهی شهروندی

با بررسی توزیع فراوانی سؤال‌های مربوط به شاخص آگاهی شهروندان مشخص می‌شود که از کل پاسخگویان حدود ۱ درصد گزینه خیلی زیاد، ۵.۷ درصد گزینه زیاد، ۲۵.۲ درصد گزینه متوسط، ۴۰.۵ درصد گزینه کم ۲۸ درصد گزینه خیلی کم را انتخاب کرده‌اند. براساس نتایج تحقیق، میزان آگاهی شهروندی پایین‌تر از سطح میانگین است و این نشان از وجود ضعف اطلاع‌رسانی سازمان در این باره است. در این زمینه آگاهی شهروندان از قوانین و مقررات سازمان وضعیت نامناسب‌تری را نشان می‌دهد. مؤلفه‌های آگاهی از وظایف سازمان و آگاهی از وظایف خود معنادار نیستند.

جدول ۵. آگاهی شهروندی

شاخص	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
آگاهی از تکالیف خود نسبت به مشارکت و توسعه شهر	۰	۱۰۳	۱۱۵	۱۷۲	۶۹
آگاهی از چگونگی جذب سرمایه‌گذار	۰	۰	۸۰	۱۸۰	۱۱۹
اطلاع از حقوق خود نسبت به سازمان	۰	۱۱	۱۳۰	۱۸۴	۵۷
اطلاع از اساسنامه سازمان	۰	۴	۵۰	۱۳۸	۱۹۲
میزان اطلاع سازمان برای آگاهی شهروندان از حقوق خود	۰	۷	۱۵۷	۱۶۵	۵۳
اطلاع از مفاد قراردادهای مشارکتی	۱۵	۱۱	۶۵	۱۱۹	۱۷۲

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۳



شکل ۶. نمودار میزان آگاهی شهروندان

جدول ۶. میانگین آگاهی شهروندان و نتایج آزمون اُبرای تحلیل معناداری آن

مؤلفه	میانگین	T	سطح معناداری	درجه آزادی
آگاهی شهروندی	۸	-۲.۹	۰.۰۳	۳۷۵

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۳

۱-۳-۵. تحلیل رابطه بین متغیرهای سن تحصیلات با متغیر آگاهی شهروندان

بین میزان آگاهی شهروندان با متغیر وابسته تحصیلات رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد که هر قدر میزان تحصیلات بالا باشد میزان آگاهی نیز بیشتر خواهد بود که با سطح معناداری ۰.۰۱۰ نشان دهنده وجود رابطه بین متغیر تحصیلات و میزان آگاهی است. اما در رابطه با متغیر سن نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که بین میزان آگاهی افراد با متغیر سن رابطه معناداری وجود ندارد که سطح معناداری ۰.۵۹۹ نشان دهنده عدم وجود رابطه بین متغیر سن و میزان آگاهی است.

جدول ۷. تحلیل رابطه بین متغیرهای سن تحصیلات با متغیر آگاهی شهروندان

مؤلفه‌ها	بتای استاندارد شده	انحراف معیار	بتا	سطح معناداری
میزان آگاهی شهروندان	-	۸۰۳	۶.۵۰۱	۰.۰۰۰
سن	-۰.۰۵۲	۰.۲۶۷	-۰.۱۴۱	۰.۵۹۹
میزان تحصیلات	-۰.۲۶۱	۰.۱۹۴	-۰.۵۱۰	۰.۰۱۰

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۳

۲-۳-۵. بررسی روابط بین آگاهی شهروندی و رضایت‌مندی

نتایج تحلیل حاکی از آن است که میان آگاهی شهروندی و رضایت‌مندی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد و با پایین آمدن آگاهی شهروندان میزان رضایت آنان از سازمان کاهش می‌یابد. در این خصوص سازمان باید سیاست‌هایی را در پیش بگیرد که آگاهی شهروندی افزایش یابد تا بدین وسیله رضایت شهروندی افزایش یابد.

جدول ۸. رابطه بین آگاهی شهروندی و رضایت‌مندی.

مؤلفه‌ها	رابطه	رضایت	آگاهی
رضایت	ضریب همبستگی	۱.۰۰۰	۰.۲۷۸**
	سطح معناداری	.	۰.۰۰۰
	تعداد	۳۱۹	۳۰۹
آگاهی	ضریب همبستگی	۰.۲۷۸**	۱.۰۰۰
	سطح معناداری	۰.۰۰۰	.
	تعداد	۳۰۹	۳۷۱

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۳

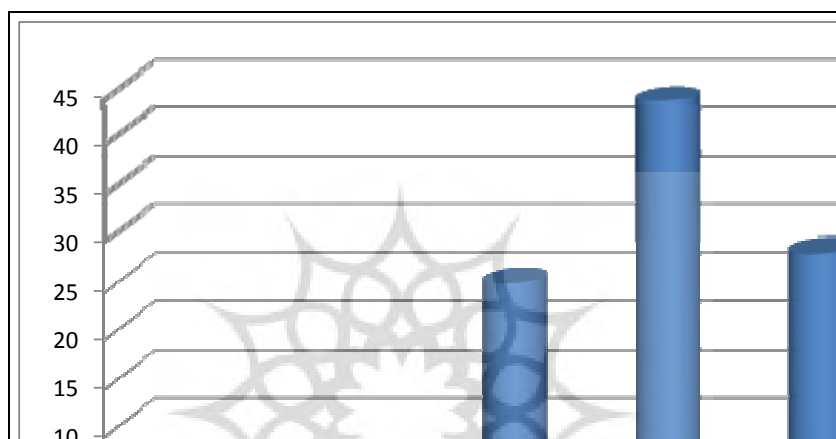
۴-۵. بررسی نقش اطلاع‌رسانی سازمان در ارتقاء مشارکت شهروندی و بهبود عملکرد آن

با بررسی توزیع فراوانی سؤال‌های مربوط به شاخص نقش اطلاع‌رسانی سازمان در ارتقاء مشارکت شهروندی و بهبود عملکرد سازمان که از کل پاسخ‌گویان حدود ۲۷.۷ درصد گزینه خیلی زیاد، ۴۳.۴ درصد گزینه زیاد، ۲۴.۷ درصد گزینه متوسط، ۳.۱ درصد گزینه کم ۱ درصد گزینه خیلی کم را انتخاب کرده‌اند. در رابطه با این که ارتقاء مشارکت شهروندی و بهبود عملکرد سازمان با استفاده از ابزارهای مناسب آموزشی و رسانه‌ای و همچنین استفاده از ابزارهای تشویقی و مجازات توسط شهرداری بخش‌هایی از معضلات مربوط به این حوزه را برطرف خواهد کرد با توجه به نمودار و فراوانی پاسخگویی شهروندان در جدول (۴) مشخص می‌شود که تعداد زیادی از شهروندان، حدود ۷۰ درصد نقش رسانه و سیاست‌های تشویقی را در ارتقاء مشارکت شهروندی و بهبود عملکرد سازمان را می‌دانند.

جدول ۹. نقش اطلاع‌رسانی سازمان در ارتقاء مشارکت شهروندی و بهبود عملکرد سازمان

سوال‌ها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
عدم آگاهی و فقدان ابزارهای مناسب اطلاع‌رسانی	۱۸۰	۱۴۹	۴۰	۷	۶
استفاده از رسانه‌های ارتباط جمعی در آگاهی بخشی و فرهنگ سازی	۱۰	۲۰۳	۵۵	۷	۴
برگزاری جلسات و مشاوره توسط سازمان سرمایه‌گذاری در مراحل اجرای طرح	۱۰۳	۱۷۶	۸۸	۱۵	۰
استفاده از سیاست‌های تشویقی و مشخص کردن فرصت‌های سرمایه‌گذاری	۱۸۰	۱۱۵	۸۱	۹	۳
مشخص کردن طرح‌های شهری از طریق بنر و بلیبورد توسط سازمان	۳۰	۱۴۵	۱۸۴	۱۹	۴

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۳



شکل ۷. نمودار نقش اطلاع‌رسانی سازمان در ارتقاء مشارکت شهروندی و بهبود عملکرد سازمان

۱-۴-۵. تحلیل رابطه بین نقش اطلاع‌رسانی سازمان در ارتقاء مشارکت شهروندی و بهبود عملکرد سازمان

با استفاده از copute کردن تمامی سؤال‌های (نقش اطلاع‌رسانی سازمان) به یک معنا داری جامع از بهم پیوستن تمام گویه‌ها بدست آمد، که در جدول (۷) سطح معنا داری را با عدد ۰.۰۰۰ نشان داده شده و بالاترین و پایین‌ترین حد ما هر دو مثبت هستند که با سطح معناداری ۹۵ درصد تأیید فرضیه را نشان می‌دهد. بنابراین ابزارهای مناسب آموزشی و رسانه‌ای می‌تواند در ارتقاء مشارکت شهروندی و بهبود عملکرد سازمان موثر باشد.

جدول ۱۰. یکسان‌سازی نمره متغیرها برای شاخص نقش اطلاع‌رسانی سازمان

شاخص	آزمون T	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	معناداری در سطح ۹۵	
					پایین‌ترین حد	بالا‌ترین حد
نقش اطلاع‌رسانی سازمان	۴۸۰۱	۹۹	۰.۰۰۰	۲۶۵۷.۲۱	۰.۵۸۰۸	۱.۳۹۹۲

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۳

۶. بحث و نتیجه‌گیری

تحقیق حاضر با روشی علمی به بررسی میزان رضایت شهروندان از عملکرد سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی در منطقه ۶ شهر تهران پرداخته، نتایج حاصل از تحلیل نشان می‌دهد که میزان رضایت شهروندان از سازمان

سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی در وضعیت مطلوبی قرار ندارد و در سطحی پایین‌تر از حد میانگین قرار دارد. طبق نتایج میان متغیرهای سن، تحصیلات با متغیر رضایت‌مندی رابطه معنادار وجود دارد که به صورت منفی است. با افزایش سن و تحصیلات از میزان رضایت کاسته می‌شود. بنابراین سازمان باید برای افراد سنین بالا به ویژه سالمندان تسهیلات لازم را فراهم آورد. میان متغیر جنس و متغیر رضایت‌مندی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج نشان می‌دهد که مردان رضایت کمتری نسبت به زنان دارند و سازمان باید امور مربوط به مردان توجه بیشتری کند. میزان آگاهی شهروندان در وضعیت نامطلوبی وجود دارد و با توجه به اینکه میان متغیر آگاهی با متغیر رضایت‌مندی رابطه معنادار و مثبتی دارد، سازمان برای کسب رضایت شهروندان باید سیاست‌هایی را در پیش بگیرد که بر میزان آگاهی افزوده شود. آگاهی شهروندی پایین است و سازمان در این زمینه اقدامات اساسی برای افزایش آگاهی شهروندی انجام نداد. در رابطه با این که استفاده از ابزارهای مناسب آموزشی و رسانه‌ای و همچنین استفاده از ابزارهای تشویقی و مجازات توسط سازمان موجب ارتقاء مشارکت شهروندی خواهد شد، بخش‌هایی از معضلات مربوط به این حوزه را برطرف خواهد کرد، با ازمون فرضیه مشخص شد که حدود ۷۰ درصد شهروندان نقش رسانه را در آگاهی شهروندی و ارتقاء مشارکت شهروندی راهکار مناسبی می‌دانند و بین متغیر مستقل آگاهی شهروندان با سطح تحصیلات روابط معناداری برقرار است بدین صورت که با افزایش میزان تحصیلات آگاهی نیز افزایش می‌یابد و بین متغیر سن و آگاهی روابط معناداری وجود ندارد. با توجه به نتایج به دست آمده، راهکارهای زیر را می‌توان پیشنهاد نمود:

- بالا بردن سطح آگاهی جامعه در زمینه حقوق و قوانین شهری به کمک رسانه‌های گروهی.
- انتشار و پخش بروشورهای اطلاع‌رسانی از طرف سازمان‌های ذی ربط.
- استقرار روش‌های ترویج، تشویق و تسهیل مشارکت‌های عمومی در اجرای قوانین.
- توجیه نهادهای بالادستی برای بررسی قوانین و مقررات در جهت ابهام‌زدایی و اصلاح آن‌ها.
- ایجاد سیاست‌هایی برای مشارکت‌پذیری مردم در تهیه، اجرا و نظارت طرح‌های شهری.
- ایجاد سیاست‌های تشویقی برای گسترش روابط شهروندان (به ویژه زنان و افراد مجرد) با سازمان.
- ایجاد بستر اجتماعی - فرهنگی مشارکتی از طریق رسانه‌ها و برنامه‌های فرهنگی خاص.
- ارزیابی سالانه از میزان مشارکت مردم در برنامه‌ریزی شهری و شناسایی موانع و مشکلات آن.
- سهیم کردن شهروندان مشارکت‌جو در بخشی از منافع ایجاد شده ناشی از تولید خدمات شهری.
- ارائه برنامه‌های آموزشی به شهروندان در زمینه‌های مختلف شهری و ایجاد همدلی بین آن‌ها از این طریق آموزش، آموزش می‌تواند از طریق تشکیل کارگاه‌ها، آموزش‌های ضمن خدمت، دوره‌های آموزشی کوتاه مدت و انجام پذیرد.
- برای اینکه اطلاع‌رسانی به شهروندان در سطح شهر بخوبی انجام پذیرد، شهرداری می‌تواند با توزیع رایگان اعلامیه‌ها و پوسته‌های تبلیغاتی در رابطه با طرح‌های در دست اجرا در سطح شهر، شهروندان را از این موضوع آگاه سازد و متعاقباً می‌تواند نظرات و عکس‌العمل‌های آنان را از طریق سیستم پیشنهادات دریافت کند. گسترش بولتن‌ها و روزنامه‌های خبری از سوی شهرداری، دعوت از نخبگان و اساتید دانشگاه‌ها در جلسات شورای شهر و استفاده از نظرات آن‌ها می‌تواند در زمینه آگاهی شهروندان از مسائل شهری و در نهایت ایجاد حساسیت در آن‌ها در قبال این مسائل، مثرتر واقع شود.

۷. منابع

۱. ابراهیم زاده، عیسی و کاظمی راد، شمس اله، ۱۳۹۰، *سنجش میزان رضایت‌مندی و تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری موردی: شهرداری زاهدان*، فصلنامه جغرافیا و توسعه، سال یازدهم، شماره ۳۰، ص ۵.
۲. آذری، لطفعلی، هوشمند، محمود و سادات‌نقوی، سمیه، ۱۳۸۸، *سنجش رضایت‌مندی از فعالیت شرکت‌های تعاونی مرزنشینان استان خراسان رضوی*، فصلنامه روستا و توسعه، شماره ۲، ص ۹۱.

۳. برک پور، ناصر، گوهری پور، حامد و کریمی، مهدی، ۱۳۸۹، ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵، ص ۲۰۴.
۴. توسلی، غلام‌عباس و حسینی، سیدمحمود، ۱۳۸۳، واقعیت اجتماعی شهروندی در ایران، مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره پنجم، شماره ۲، تهران، ص ۳۵.
۵. توکلی، فرحناز، ۱۳۸۰، هویت شهروندی؛ حقوق و تکالیف، ماهنامه شهرداری‌ها، شماره ۴۴، تهران، ص ۳۵.
۶. حسینی، سید کمال‌الدین، ۱۳۸۶، بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و عوامل مؤثر بر آن، مرکز پژوهش‌های شورای اسلامی شهر مشهد.
۷. حکمت‌نیا، حسن و موسوی، میرنجنف، ۱۳۸۶، سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، مطالعه موردی، شهر یزد، مجله جغرافیا و توسعه، بهار و تابستان.
۸. رجبی، آریتا، ۱۳۹۰، شیوه‌های مشارکت شهروندی در فرآیندهای توسعه شهری، فصلنامه جغرافیایی آمایش محیط، شماره ۱۲، صص ۲۰-۱.
۹. رفیع پور، سعید و همکاران، ۱۳۸۹، سنجش و ارزیابی عملکرد شهرداری قاین برحسب نظام تقسیمات کالبدی شهر، فصلنامه علمی-پژوهشی فضای جغرافیایی، سال یازدهم، شماره ۳۵، پاییز ۱۳۹۰، صص ۱۱۴-۸۹.
۱۰. رفیعیان، مجتبی و همکاران، ۱۳۸۸، رضایتمندی شهروندان از محیط‌های سکونتی شهری، علوم محیطی، سال هفتم، شماره اول، پاییز ۱۳۸۸، صص ۶۸-۵۷.
۱۱. رفیعیان، مجتبی و همکاران، ۱۳۸۸، رضایتمندی شهروندان از محیط‌های سکونتی شهری، علوم محیطی، سال هفتم، شماره اول، پاییز ۱۳۸۸، صص ۶۸-۵۷.
۱۲. شاطریان، محسن و همکاران، ۱۳۹۰، سنجش میزان رضایتمندی ساکنان بافت قدیم شهر آران و بیدگل از نظر شاخص‌های کیفیت زندگی، مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، سال چهارم، شماره سیزدهم، تابستان ۱۳۹۱، صص ۱۴۴-۱۲۷.
۱۳. شیبانی، ملیحه، ۱۳۸۴، شهروندی و مشارکت در نظام جامع رفاه و تامین اجتماعی، فصلنامه حقوق تامین اجتماعی، سال اول، شماره ۱، تهران، ص ۵.
۱۴. قلی‌زاده، آذر و شیرانی، عزت، ۱۳۸۹، رابطه بین عوامل فردی، خانوادگی، اجتماعی و اقتصادی با میزان رضایت زندگی سالمندان اصفهان، فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی، شماره ۳۷، ص ۷۹.
۱۵. محمدی فر، یوسف و همکاران، ۱۳۸۹، اعتماد به سازمان‌های دولتی و سطح رضایتمندی شهروندان: مطالعه موردی دستگاه‌های اجرایی استان کرمانشاه، فصلنامه تحقیقات فرهنگی، شماره ۳، ص ۱۰۴.
۱۶. معیذفر، سعید و ذاهانی، قربانعلی، ۱۳۸۴، بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن (مطالعه موردی معلمان شهر نیشابور)، مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره ششم، شماره ۱، تهران، ص ۳۷.
۱۷. نژاد حاجلی ایرانی، فرهاد، ۱۳۸۷، مدیریت رضایت‌مندی مراجعان در سازمان‌های دولتی، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۹۷، ص ۲۳.
۱۸. آزاد اسد...، ۱۳۷۵، رضایت از کار، نامه انجمن کتابداران ایران، تابستان، ص ۲۱۴.
۱۹. رجب صلاحی، حسین، ۱۳۸۱، ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور، تهران.
۲۰. رنگین کمان، امیر، ۱۳۸۶، رضایت از زندگی، ماهنامه راهبرد، مرکز تحقیقات استراتژیک، شماره ۴۵، ص ۱۹۱.
۲۱. شیخ محمدی، مجید و تولیدزواره، محمدرضا، ۱۳۸۴، مدیریت مشارکت‌پذیر بر اساس نظام پیشنهادها، انستیتو ایران ایز، تهران.
۲۲. طاهری، ابوالقاسم، ۱۳۷۷، اداره امور شهرداری‌ها، انتشارات قومس، تهران.
۲۳. گلایی، سیاوش، ۱۳۷۹، جامعه‌شناسی سازمان‌ها، انتشارات میترا، تهران.
۲۴. باغستانی برزکی، حوریه، ۱۳۸۷، بررسی تأثیر آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی بر توسعه شهروندی فعال و پاسخ‌گویی و شفافیت شهرداری تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، ص ۱۷.

25. Friedmann, J., 2002, the prospect of cities. Minneapolis: University of Minnesota Press, p 168.

26. Gutierrez Rodriguez, P., Vazquez Burguete, J.; Vaughan, R., Edwards, J., 2009, **The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector**, Spain. 12. Ipsos (2009) Citizen Satisfaction Survey, the City of Calgary, Canada.
27. <http://invest.tehran.ir>
28. Marans, R.W., 2003, **Understanding environmental quality through quality of life studies DAS and its use of subjective and objective indicators**, Landscape and Urban Planning, vol, 65, PP. 73-83.
29. region6.tehran.ir
30. Walker Michael, H., 1996, **How Are We Doing? Using Citizen Surveys to Improve Government Management**, Berkshire Advisors, Inc, England.

