

ارزیابی میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری (نمونه موردی شهر ملایر)

مجید شمس

استاد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ملایر، ملایر، ایران

منا گمار^۱

دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ملایر، ملایر، ایران

امید رسولی

کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ملایر، ملایر، ایران

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۱۲/۰۷

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۰۹/۲۱

چکیده

قوانین و مقررات شهری را می‌توان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین نقاط اتصال بین مدیریت شهری و شهروندان قلمداد نمود. به تعبیر بهتر شهروندان به‌عنوان بازیگران و عنصر اصلی مدیریت شهری در پرتو قوانین و مقررات شهری می‌توانند ضمن تعریف نقش برای خود و سایر اعضا در اداره امور شهر نیز مشارکت کنند و مفهوم شهروندی را محقق سازند. بیش از یک دهه نیست که مدیریت شهری به‌عنوان رشته‌ای نوین، مورد توجه جوامع علمی قرار گرفته است. این رویکرد جدید به مسائل شهروندان و فضاهای شهری، اشتراکات گسترده‌ای با سایر علوم همانند مدیریت دولتی، جامعه‌شناسی، شهرسازی و ... دارد. متغیر اعتماد به دلیل ماهیت چند سطحی و چند رشته‌ای خود از جمله نقاط اشتراک بین علوم اجتماعی است. اعتماد به‌صورت متغیرهای وابسته، مداخله‌گر و مستقل در مدل‌های مدیریتی نقش مهمی ایفا می‌کند. هدف از این پژوهش نیز سنجش میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری می‌باشد. در این تحقیق روش جمع‌آوری اطلاعات بر مبنای کتابخانه‌ای، اسنادی و نیز میدانی (پرسشنامه‌ای)، و نوع تحقیق کاربردی-توسعه‌ای و روش مطالعه اسنادی-تحلیلی و پیمایشی بوده است. پس از طراحی پرسشنامه، از طریق تحلیل نتایج پرسشنامه‌های توزیع شده توسط نرم‌افزار SPSS میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری بررسی می‌شود و توسط روش ضریب همبستگی میزان همبستگی بین فرضیه‌های تحقیق و درستی آن‌ها بررسی می‌شود و مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که شهروندان در اطلاع‌رسانی مشکلات شهری به مدیران مشارکت کمتری را از خود نشان دادند که در نهایت پیشنهادهایی جهت کمک به بهبود این روابط ارائه می‌گردد.

واژگان کلیدی: شهر، مدیریت شهری، حقوق شهروندی، اعتماد شهروندان

مقدمه

شهر به‌عنوان یک منبع توسعه مطرح است و جایگاه مدیریت شهری در روند توسعه شهر و بهبود سکونتگاه‌های شهری نقش بسیار مهم و تعیین‌کننده دارد. از دیدگاه دیگر، می‌توان مدیریت شهری را در مسیر یک توسعه قانونمند و پایدار مورد توجه قرار داد. این مورد، بیشتر از این جهت اهمیت دارد که نحوه مدیریت بر جریان مطلوب زندگی شهری، می‌تواند در بهبود سکونتگاه‌های انسانی و پایداری توسعه شهری، مهم‌ترین نقش را ایفا کند. تغییر نوع زندگی افراد جامعه از شیوه روستایی به شهری باعث تغییرات زیادی در حوزه مدیریت شهروندان شده است. با توجه به اینکه مدیریت شهری متولی اداره شهرها یکی از اجزاء اصلی مدرنیته است، بررسی اعتماد در این حوزه اهمیت ویژه‌ای می‌یابد. برای بررسی نحوه و میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری که از مسائل پراهمیت در این حوزه محسوب می‌شود، متغیرهای دخیل در این رابطه تعیین شده و نوع رابطه و میزان تأثیر آن‌ها را در اعتماد مابین شهروندان (به‌عنوان ساکنان شهر که از خدمات مدیریت شهری بهره‌مند می‌شوند) و مدیریت شهری مشخص شده است. امروزه گسترش ارتباطات در سطح جامعه جهانی توانسته است فواصل زمانی و مکانی را تا حد زیادی از بین ببرد و برقراری ارتباط متقابل را برای افراد، گروه‌ها و سازمان مختلف ممکن سازد. بنابراین به دلیل وجود برخی از مؤلفه‌ها، نظیر ناشناختگی و پیش‌بینی ناپذیری کنش‌های انسانی، لزوم وجود اعتماد و بررسی ریشه‌ها و عوامل بسترساز در پیدایش فرهنگ اعتماد در جامعه بیش‌ازپیش احساس می‌شود. (Zetomka, 2005:5). اعتماد از جنبه‌های مهم روابط انسانی و اجتماعی در میان افراد، گروه‌ها و نهادهای اجتماعی است و با تسهیل تعاملات اجتماعی و کنش‌های متقابل بین افراد و گروه‌های اجتماعی، نقوش مهمی را در ایجاد نظم و همبستگی اجتماعی و نیز حفظ آن‌ها بر عهده دارد. اعتماد از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز همکاری میان افراد است (Zetomka, 2005:6). در این میان رابطه شهروند به‌مثابه یک خرده نظام شخصیت (با مدیریت شهری در معنای عام و شهرداری در معنای خاص) به‌مثابه یک خرده نظام اجتماعی (رابطه‌ای مبادله‌ای است برای حفظ سلامت، استمرار و اثربخشی این مبادله هنجارها و به رویه‌هایی نیاز است که شالوده آن‌ها را روابط مبتنی بر اعتماد نهادی شکل می‌دهد. لذا برای تنظیم روابط شهروندان با نهادها و سازمان‌های متولی مدیریت شهری به اعتماد نهادی نیازمندیم تا بتوان کنش‌ها، رفتارها و مناسبات بین شهروندان با این گونه سازمان‌ها را پیش‌بینی پذیر، الگومند و قاعده‌مند ساخت. در واقع این مقاله به دنبال پاسخ به این سؤال است که اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری ملایر به چه میزان است همچنین میزان پاسخگویی، میزان اثربخشی عملکرد و میزان همسویی اهداف مدیریت شهری شهر ملایر با نیازهای شهروندان چقدر است. تحقیق حاضر، از نوع کاربردی - توسعه‌ای به شمار می‌آید. روش مطالعه اسنادی، تحلیلی و پیمایشی است. برای تکمیل اطلاعات موجود، از منابع دسته اولی چون پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق را کلیه شهروندان شهر ملایر در سال ۱۳۹۳ (۵۱۶۲۴) را تشکیل می‌دهد. در این پژوهش نمونه‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب گردیده‌اند. برآورد حجم نمونه با استفاده از روش کوکران صورت گرفته است. با لحاظ نمودن میزان خطای ۰/۰۵، احتمال موفقیت ۰/۰۵، و خطای ۰/۰۵ و جامعه هدف به حجم نفر، تعداد نمونه مورد نیاز برای این پژوهش ۳۸۴ نفر تعیین گردید.

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش، منابع کتابخانه‌ای و پرسشنامه است که از طریق ابزارهای مهمی چون نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل و استنتاج شده است.

همچنین با توجه به ماهیت تحقیق این پژوهش به دنبال اثبات چهار فرضیه با عناوین زیر می‌باشد: ۱- به نظر می‌رسد هرچه میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری افزایش می‌یابد، به دنبال آن رضایت شهروندان نیز ارتقا می‌یابد. ۲- بین امیدواری به ارضای نیاز شهروندان (افراد پاسخگو) و اعتماد آنان رابطه وجود دارد. ۳- بین میزان فساد (در کادر اداری) و اعتماد افراد به مدیران شهری رابطه وجود دارد. ۴- بین اعتماد نهادی شهروندان (افراد پاسخگو) به مدیران شهری و اعتماد آنان رابطه وجود دارد.

اهداف تحقیق حاضر شامل: ۱- سنجش میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری. ۲- شناسایی عوامل مؤثر بر افزایش / کاهش اعتماد شهروندان به عملکرد مدیران شهری.

امید است نتایج این تحقیق در برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری مدیران و جهت‌دهی به فعالیت‌های مدیریتی در مسیر رفع نیازها، تعاملات و نیز نحوه رفتار و اقدامات کارکنان در سطوح مدیریتی نقش بسزایی ایفا نماید.

ویژگی عصر ما شهرنشینی گسترده، افزایش جمعیت شهرها و به تبع آن توسعه شهرهای کوچک و بزرگ است. شهرنشینی بیش از پنج هزار سال قدمت دارد، در حالی که در سال ۱۹۰۰ میلادی از هر ۸ نفر فقط یک نفر در مناطق شهری زندگی می‌کرده است. طی دوره ۱۹۹۰ تا دوره ۲۰۳۰ جمعیت نواحی شهری تا حدود ۳/۳ درصد میلیارد نفر رشد خواهد کرد، که از این میزان ۹۰ درصد در نقاط شهری کشورهای در حال توسعه خواهند بود. همچنان که مهاجران در جستجوی کار و فرصت‌های بهتر یا فقط برای دستیابی به غذا و سرپناه به مهاجرت به شهرها ادامه می‌دهند، ظرفیت زیرساخت‌های شهری اغلب در فشار قرار می‌گیرد و حتی کاهش می‌یابد، وضع مسکن موجود بدتر و متراکم‌تر می‌شود، فضاهای باز مورد تجاوز قرار می‌گیرند و ... (Moosa kazemi mohammadi, 2001:96). شهرنشینی شتابان چهار دهه گذشته در کشورهای رو به توسعه چندین پیامد منفی داشته است که عبارت‌اند از: افزایش فقر در شهرها، ارائه ناکافی مسکن و خدمات شهری اصلی مانند بهداشتی، آب، پیدایش زاغه‌ها و مسکن‌های غیرقانونی و ویرانی زیست-محیطی (Zahedi, 2003:7). چنانکه شهر به‌مثابه یک سازمان قلمداد گردد، لازم است که در رأس آن و به‌منظور اداره امور شهر از فنی استفاده گردد که همان مدیریت شهری است (Shieh, 2003:39). گروه‌ها را در شبکه‌های مختلفی که منافع آن‌ها حکم می‌کند، قرار می‌دهد و توجه به منافع آن‌ها در جهت‌دهی ساختار شهری مؤثر می‌افتد. بنابراین، مدیریت شهری به بررسی مسائل فضایی می‌پردازد که شهروندان با آن مهم‌ترین درگیر هستند. (Thoenig, 1970, p.p:387).

هدف مدیریت شهری را می‌توان در ارتقای شرایط کار و زندگی جمعیت ساکن، در قالب اقشار و گروه‌های مختلف اجتماعی و اقتصادی و حفاظت از حقوق شهروندان، تشویق به توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار و حفاظت از محیط کالبدی دانست (Saeidnia, 2000:46). رابطه شهر و شهروندی دو سویه است. انسان‌ها شهر را می‌سازند و شرایط شهرها در زندگی آن‌ها تأثیر قاطع و امکان‌ناپذیر دارد. اصلاح ساختار شهری و بهینه کردن شهرنشینی به اصلاح و بهینه کردن این رابطه نیاز دارد که مدیریت شهری سازمان‌دهی این ارتباط را بر عهده دارد، و باید همه جوانب موضوع را مدنظر داشته، با دقت بررسی نماید، چرا که برای دستیابی به شهر ایده آل (شهر پارک، روان، سبز،

پویا، فرهنگی) راهی طولانی و خطیری پیش روی ما نهاده است و تلاش عظیمی می‌طلبد (Jajermi & others, 1997:10). شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها، برنامه‌ریزی‌ها و کلیه فعالیت‌ها و امور شهری، مورد توجه مدیران، برنامه‌ریزان و صاحب‌نظران توسعه اجتماعی است. مشارکت، فرایند درگیر شدن کلیه گروه‌های مردم در همه مراحل توسعه جهت ظهور توانایی‌ها، قابلیت‌ها و در نتیجه رشد و تعالی مادی و معنوی آن‌هاست و به همین خاطر شاید در سال‌های اخیر همواره در محافل علمی و سیاسی کشور، موضوع مشارکت شهروندان در امور شهرها، در صدر گفتمان‌های اجتماعی و سیاسی جامعه قرار داشته، همگان از آن به‌عنوان عنصری مهم در جهت رسیدن به دموکراسی و توسعه پایدار سخن راندند (Abaszade, 2008:44). بنابراین، می‌توان گفت که مشارکت مردم در روند تصمیم‌گیری شهری، یکی از عناصر اصلی حکومت مردمی بوده، افزایش مشارکت مردم در امور شهری، می‌تواند در ایجاد تعادل شهری، نقش ارزنده‌ای را ایفا نماید (Same:16). اگر شهروندان، مشارکت در شهر را به منزله مشارکت در سرنوشت خویش بدانند، در این صورت، شهروندان در قالب گروه‌های کاری به شکل‌گیری و تقویت خصایصی، نظیر خود رهبری، خود مسؤولیت ورزی مبادرت ورزیده، زمینه را برای تغییر و تحول در جهت تلطیف و پویایی شهری آماده خواهند ساخت. نهایت امر این که، مشارکت عنصر حیاتی در فرایند توسعه پایدار تلقی گردیده، از آن به‌عنوان حلقه مفقوده فرایند توسعه یاد می‌کنند و به اعتقاد صاحب‌نظران، مشارکت موجب افزایش شایستگی و کرامت در افراد می‌گردد (Almond&others:1998:42).

اعتماد در فرهنگ انگلیسی آکسفورد "اتکا یا اطمینان به نوعی کیفیت یا صفت یک شخص یا یک چیز یا اطمینان به حقیقت یک گفته" توصیف می‌شود. بر اساس فرهنگ وبستر اعتماد تکیه مطمئن بر افراد و اشیاء و وابستگی مطمئن بر ویژگی، توانایی، قدرت و درستی فردی یا شیئی است. در فرهنگ فارسی معین اعتماد به معنی «تکیه کردن بر، واگذاشتن کاری به دیگری، سپردن چیزی به کسی و در معنی اسمی به معنی وثوق و اطمینان» تعریف گردیده است. اعتماد کلیدی اصلی برای روابط بین شخصی یا بین فردی در زمینه‌های مختلف است. اعتماد دانش یا عقیده‌ای است که اعتمادشونده انگیزه یا محرکی دارد بر ای انجام دادن عملی که متعهد به انجام آن است (Lovi, 1999). روتر اعتماد را به انتظارت کلی که می‌توانیم به گفتار، وعده‌ها، عبارت‌های شفاهی و کتبی دیگران تکیه کنیم، تعریف می‌نماید (Rotr, 1980). اعتماد انتظار مثبتی است که دیگران در برابر آن فرصت طلبانه عمل نمی‌کنند (Roso & others, 1998). مهم‌ترین عناصری که در این تعریف به چشم می‌خورد آشنایی و ریسک است. عبارت انتظار مثبت در این تعریف، آشنایی و شناخت نسبت به طرف مقابل را یادآوری می‌کند. اعتماد یک فرآیند وابسته به تاریخ است و مبتنی بر نمونه‌های مربوط، ولی محدود، تجارب ما است (Rotr, 1980) و از فرصت‌طلبی نیز منوط به هرگونه آسیب‌پذیری در یک رابطه توأم با اعتماد است (Rimpl, 1985). در مدیریت و رهبری، مسئله اعتماد و یا فقدان اعتماد اهمیت بسزایی دارد و از این رو موضوع تحقیقات متعددی قرار گرفته است. مدیریت بر مبنای اعتماد، بیانی نوین از اندیشه کهن است که جای آن در روابط امروزی به خوبی نمایان است و به کارگیری سازوکارهای آن می‌تواند در راه کسب اثربخشی فردی و سازمانی مؤثر واقع شود. مدیریت بر مبنای اعتماد، تکنیکی است که تمامی افراد در روابط خود به کار می‌گیرند، اما تاکنون بدان به‌عنوان تکنیک رفتاری که می‌شود آن را آموزش داد و در جایگاه‌های مختلف از آن بهره‌گرفت نگرسته نشده است (Ahmadi, 2002).

در بررسی پیشینه مطالعات انجام شده در خصوص اعتماد، بنفیلد در مطالعه‌ای در ایتالیا دریافت که میزان اعتماد متقابل میان مردم بسیار پایین است. وی پایین بودن این اعتماد را ناشی از فقر طولانی و سلطه خارجی می‌داند. ویلیام گامسون و جفری پیچ بر این باورند که شهروندانی که به حکومت اعتماد اندکی دارند، به آسانی در فعالیت‌های اعتراض آمیز مشارکت می‌کنند و در برابر نظام بسیج می‌شوند (Fatemeh golabi, 2004: 52-57).

اینگلهارت پیش نیازهای اقتصادی و فرهنگی دموکراسی با ثبات را به این شرح ذکر می‌کند: توسعه اقتصادی، درصد نیروی کار در بخش سوم، سال‌های تداوم دموکراسی و فرهنگ سیاسی یا مدنی. او ویژگی‌های فرهنگ مدنی را به سه شاخص اعتماد به یکدیگر، رضایت از زندگی و حمایت از دگرگونی‌های انقلابی مشخص می‌سازد. مطالعات اینگلهارت نشان‌دهنده این است که اعتماد به یکدیگر همانند رضایت از زندگی و خوشبختی همبستگی بسیاری با سطح توسعه اقتصادی دارد، ولی معلوم نیست که آیا این همبستگی ناشی از آن است که اعتماد به یکدیگر موجب توسعه اقتصادی می‌شود و یا توسعه اقتصادی به افزایش امنیت و اعتماد می‌انجامد یا هر دو فرآیند متقابلاً یکدیگر را تقویت می‌کنند به نظر اینگلهارت علت این که در اکثر جوامع اروپایی بیشتر مردم نسبت به هموطنان خود اعتماد دارند، ولی در کشورهایی مانند ایتالیا این درصد کمتر است این تفاوت به سطح تفاوت اقتصادی و اجتماعی مربوط می‌شود. به نظر او در دو کشور ایتالیا و آلمان غربی، که ما از آن‌ها شواهدی مبنی بر افزایش فوق العاده اعتماد به یکدیگر داریم، این پدیده پس از یک دوره بهبود اقتصادی سریع رخ داده است (Englhart, 1994: 29). این امر نشان می‌دهد که توسعه اقتصادی که در نتیجه اعتماد و مشارکت مردم در امور حاصل می‌شود، خود نیز موجب افزایش اعتماد عمومی در میان جامعه می‌گردد.

تحقیق حاضر می‌کوشد عوامل مؤثر بر مشارکت در مدیریت شهری شهر ملایر را بررسی کند. هدف آن، این است که با بررسی این مورد بتواند نکات و عوامل مهمی را که می‌توانند بر مشارکت بین شهروندان و مدیران تأثیر مثبتی داشته باشند، شناسایی نماید. بنابراین، یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند مدیران شهری را در بالا بردن مشارکت شهروندان و افزایش مشارکت مردمی یاری رساند. لازمه یک پژوهش علمی معتبر تدوین چارچوب بر اساس ادبیات و مبانی نظری مرتبط است. آنچه در ادامه می‌آید، مفاهیم مرتبط با موضوع می‌باشد که ضمن بررسی سعی شده از منابع متعدد و معتبری استفاده شود تا مدل پژوهش دقیق‌تری به دست آید.

۱- سرمایه اجتماعی

مفهوم سرمایه اجتماعی یکی از غنی‌ترین چارچوب‌های تبیینی در ملاحظات جامعه‌شناختی و اقتصادی معاصر است. سرمایه اجتماعی، در عین آنکه پیوستگی مفهومی خود را به دلیل بعضی مضامین مشترک با سرمایه در معنای کلاسیک و جدید خود حفظ نموده، اما بیش‌تر از اشکال دیگر سرمایه، حالتی استعاره‌ای داشته و نیز از عینیت کم‌تری برخوردار است (Tavasoli & Moosavi, 2005).

ریشه‌های مفهوم سرمایه اجتماعی به کارهای دورکیم، مارکس و حتی ارسطو برمی‌گردد. همچنین فوکویاما در رابطه با نقش اعتماد در اقتصاد و ایوانز در مورد ماهیت ارتباط جامعه-دولت بحث کرده‌اند: (Lehtonen, 2004: 204). در واقع، مفهوم سرمایه اجتماعی را نخستین بار شخصی به نام "هنیفان" در سال ۱۹۲۰، به کار برد. (Behzad, 2002: 43). و پس از آن در اثر کلاسیک "جین جیکوبز در ۱۹۶۱ با عنوان مرگ و زندگی در شهرهای بزرگ آمریکایی به کار رفته است.

در آن اثر، جیکوبز توضیح داده است که شبکه‌های اجتماعی فشرده در محدوده‌های حومه قدیمی و مختلط شهری، صورتی از سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دهند و در ارتباط با حفظ نظافت، عدم وجود جرم و جنایت خیابانی و دیگر تصمیمات در مورد بهبود کیفیت زندگی، در مقایسه با عوامل نهادهای رسمی مانند نیروی حفاظتی پلیس و نیروی انتظامی، مسئولیت بیشتری از خود نشان می‌دهند. (Saadat, 2006: 174). بورديو جامعه‌شناس فرانسوی نیز یکی از اولین محققانی بود که به گونه‌ای سیستماتیک مشخصات سرمایه اجتماعی را تحلیل کرد. (Shams pouya, 2015: 6).

۲- مدیریت شهری

مدیریت شهری عبارت است از اداره امور شهر به منظور ارتقاء مدیریت پایدار مناطق شهری در سطح محلی با در نظر داشتن و تبعیت از اهداف سیاست‌های ملی، اقتصادی و اجتماعی کشور است. مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده، متشکل از عناصر و اجزا رسمی و غیررسمی مؤثر و ذی‌ربط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهری با هدف اداره، کنترل و هدایت توسعه همه جانبه. و پایدار شهر مربوطه. هدف سیستم مدیریت شهری، به مثابه جزئی از سیستم حکومتی، اداره امور شهرها است و ایفای نقشی است که دولت برای این سیستم قائل می‌شود تردیدی نیست که صرف‌نظر از هر تعریفی که برای مدیریت شهری در نظر گرفته شود هدف سیستم مدیریت شهری در جهت اهداف ملی بوده و با آن همسو است و از کلیات آن تبعیت می‌کند و به همین دلیل است که برنامه‌های این سیستم برای ساماندهی امور شهر، به طور کلی در چارچوب برنامه‌های کلان و قوانین جاری کشور تدوین می‌گردد و اقدامات این سیستم ناقض مقررات قانونی کشور نیست. ۳- اهداف مدیریت

شهری

۱- ارتقای شرایط کار و زندگی همه جمعیت شهر با توجه به افراد و گروه‌های کم درآمد

۲- تشویق توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار

۳- حفاظت از محیط کالبدی شهر (saeidnia, 2004: 20-39).

۴- وظایف مدیریت شهری

۱- آماده‌سازی زیرساخت‌های اساسی برای عملکرد کارآمد شهرها

۲- آماده‌سازی خدمات لازم برای توسعه منابع انسانی، بهبود بهره‌وری و بهبود استانداردهای زندگی شهری

۳- تنظیم فعالیت‌های تأثیرگذار بخش خصوصی بر امنیت، سلامت و رفاه اجتماعی جمعیت شهری

۴- آماده ساختن خدمات و تسهیلات لازم برای پشتیبانی فعالیت‌های مولد و عملیات کارآمد موسسه‌های خصوصی

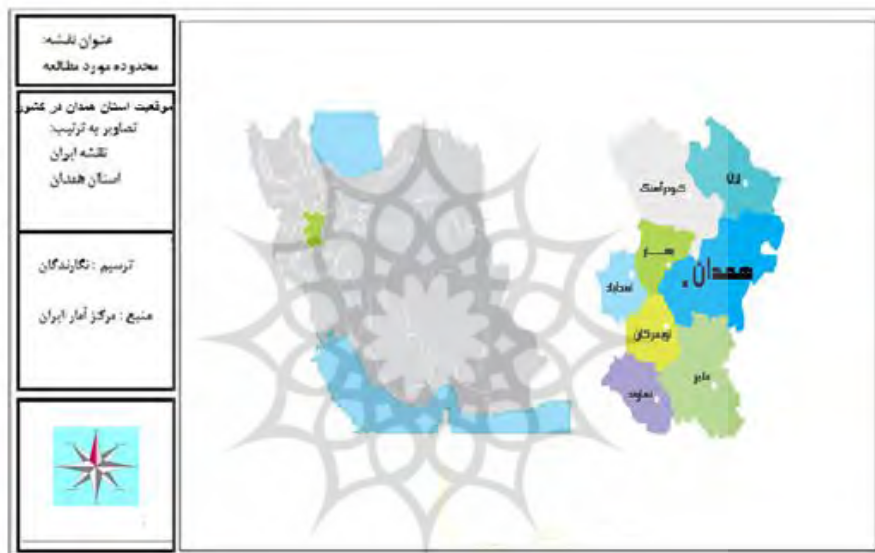
در نواحی شهری (Saeidnia).

محدوده و قلمرو مورد مطالعه

شهرستان ملایر یکی از شهرستان‌های استان همدان است که مرکز این شهرستان، شهر ملایر است. این شهرستان پس از همدان بزرگ‌ترین شهرستان استان همدان است. شهرستان ملایر به دلیل داشتن زمین‌های کشاورزی گسترده، جمعیت روستایی زیادی دارد. شهرستان ملایر از شمال به شهرستان‌های همدان و تویسرکان، از غرب به شهرستان نهاوند در استان همدان محدود است. همچنین این شهرستان از جنوب به شهرستان بروجرد در استان لرستان و از

شرق به شهرستان اراک در استان مرکزی محدود می‌شود. ملایر شهری بزرگ و تاریخی در غرب ایران است. این شهر سی و پنجمین شهر بزرگ ایران از نظر جمعیت به شمار می‌آید.

ملایر از برخی از ۶ مرکز استان بانام‌های: ایلام، شهرکرد، یاسوج، سمنان، بوشهر و بیرجند بزرگ‌تر است. همچنین این شهرستان با دارا بودن ۵ شهر (ملایر، سامن، ازندریان، جوکار، زنگنه)، ۴ بخش (مرکزی، سامن، جوکار، زند) و ۱۵ دهستان و ۲۲۰ روستای دارای سکنه حدود ۳۵۰،۰۰۰ نفر را در خود جای داده است که بیش از ۱۸۵۰۰۰ هزار نفر آن در شهر ملایر سکونت دارند. تراکم نسبی جمعیت در این شهرستان ۹۲/۵ نفر در کیلومتر مربع است. این شهرستان یک پنجم جمعیت استان همدان را به خود اختصاص داده است. ملایر با وسعتی حدود ۳۲۱۰ کیلومتر مربع است و شهرستان ملایر در ۴۸ و ۴۹ طول جغرافیایی و ۳۴ و ۱۷ دقیقه عرض جغرافیایی قرار دارد ارتفاع این شهرستان از سطح دریا ۱۷۸۰ متر و فاصله‌اش از همدان و تهران به ترتیب ۸۶ و ۳۹۰ کیلومتر است.



شکل ۱: نقشه محدوده مورد مطالعه Source: Center of Research & Statistical of Iran, 2015



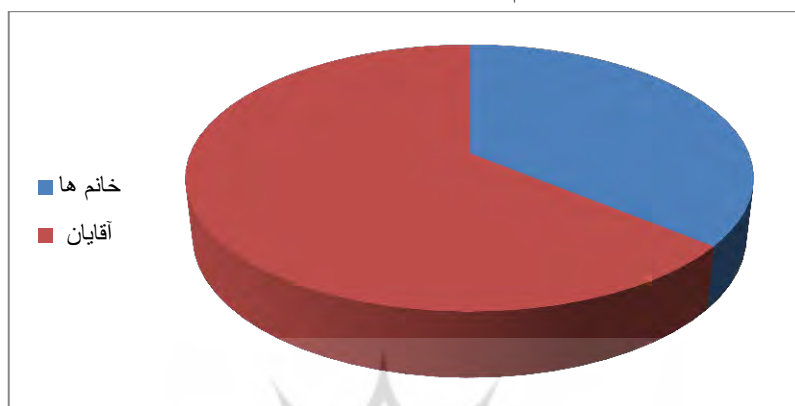
شکل ۱: نقشه محدوده مورد مطالعه Source: Center of Research & Statistical of Iran, 2015

یافته‌های تحقیق

نتایج توصیفی

وضعیت جنسی پاسخگویان

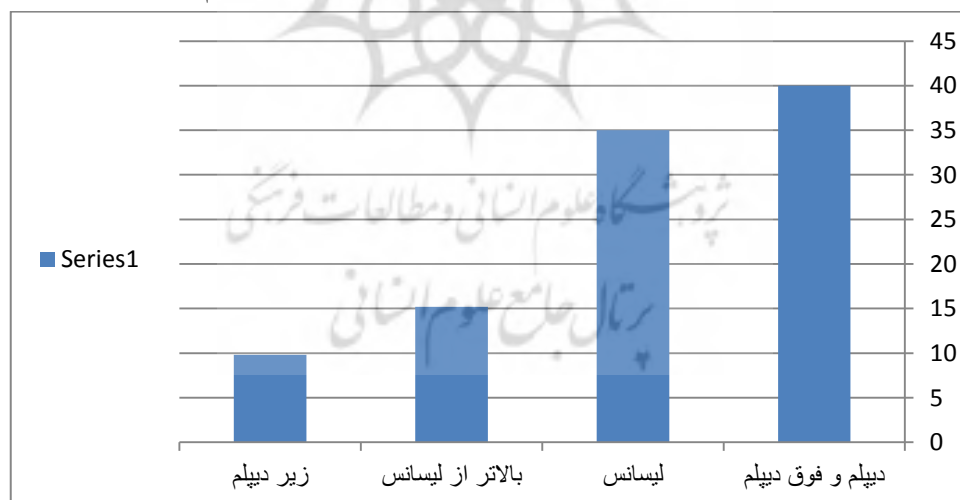
شکل زیر بررسی ترکیب جنسی نحوه پراکندگی جمعیتی پاسخ‌دهندگان را نشان می‌دهد که معادل ۶۴ درصد از جمعیت را آقایان و نفر معادل ۳۶ درصد را خانم‌ها تشکیل می‌دهند.



نمودار شماره ۱: نمودار توزیع پاسخگویان برحسب جنسیت
Source: Research Findings

وضعیت تحصیلی پاسخگویان

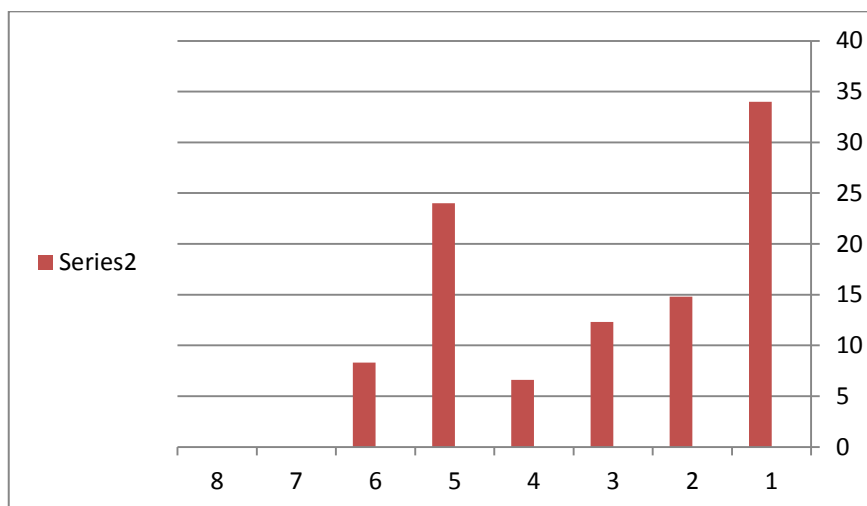
بررسی میزان تحصیلات پاسخگویان، نشان می‌دهد که: ۴۰٪ آنان دارای تحصیلات دیپلم و فوق دیپلم هستند ۳۵٪ دارای مدرک لیسانس، ۱۵/۲٪ دارای مدرک بالاتر از لیسانس، ۹/۸٪ دارای مدرک زیر دیپلم هستند.



نمودار شماره ۲: نمودار وضعیت تحصیلی پاسخگویان
Source: Research Findings

وضعیت شغلی پاسخگویان

بررسی وضعیت شغلی پاسخگویان نشان می‌دهد که ۳۴٪ پاسخگویان کارمند، ۱۴/۸٪ در صد دارای شغل آزاد، ۱۲/۳٪ بازنشسته، ۶/۶٪ در صد بیکار، ۲۴٪ درصد دانشجوی و یا محصل، و ۸/۳٪ درصد را سایر تشکیل می‌دهند. که در شکل زیر آمده است.



نمودار شماره ۳: نمودار وضعیت شغلی پاسخگویان

Source: Research Findings

بررسی میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری

برای بررسی مشارکت شهروندان در مدیریت شهری از ۱۰ گویه استفاده شود که بر مبنای طیف ۵ مقیاسی است. میزان مشارکت در جدول شماره ۴ آورده شده است. با توجه به نتایج به دست آمده از طریق میانگین هر کدام از گویه‌ها رتبه‌بندی شده است. بالاترین میزان مشارکت در مدیریت شهری مربوط به مشارکت در برگزاری مراسم و جشن‌ها و کمترین میزان مشارکت نیز مربوط به اطلاع‌رسانی مشکلات شهری به مدیران است.

جدول شماره ۱- توزیع درصد فراوانی و میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری

میزان مشارکت گویه‌ها	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	میانگین
میزان مشارکت در اداره امور شهری	۲۴۸	۱۹۳	۴۶۳	۶۳	۷۸	۲۴۸
ارزیابی و بررسی میزان خدمات‌رسانی از طرف مدیران شهری	۲۵۵	۲۰۳	۳۸۶	۸۳	۷۳	۲۴۸
ارائه میزان پیشنهادها و نظرها به مدیران شهری	۲۷۳	۱۷۸	۲۷	۲۱۰	۶۸	۲۶۶
مشارکت در تصمیم‌گیری‌های محلی	۲۹۵	۲۰۳	۹۹	۱۹۶	۲۲۷	۲۹
مشارکت در حل مشکلات شهری	۱۷۳	۴۵	۱۸۹	۱۱۴	۸۴	۲۵۶
مشارکت در پرداخت عوارض شهری	۱۵۸	۲۳۸	۳۱۸	۱۸۳	۱۰۳	۲۸۳
مشارکت در برگزاری مراسم	۱۰	۲۷۳	۱۴۸	۳۵	۱۲۹	۳۱۴
مشارکت در حفظ پارک‌ها	۲۸	۲۹	۳۶۶	۲۱۳	۱۰۳	۳۰۵
توجه به قوانین در ساخت و سازها	۴۳	۳۷۹	۳۹۳	۹	۹۵	۲۷۹
اطلاع‌رسانی مشکلات شهری به مدیران	۳۷۳	۱۶۹	۲۴۴	۱۴۹	۶۵	۲۳۸

Source: Research Findings

تجزیه و تحلیل

آزمون فرضیه‌ها

برای سنجش متغیرها و آزمون فرضیه‌ها از آزمون‌های اسپیرمن و پیرسون به منظور تعیین ارتباط بین متغیرها استفاده شده است.

- به نظر می‌رسد هر چه میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری افزایش می‌یابد، به دنبال آن رضایت شهروندان نیز ارتقا می‌یابد. با توجه به این که سطح معناداری محاسبه شده ($\text{sig}=0.000$) از سطح معناداری مورد نظر ($\alpha=0.05$) کمتر است، این فرضیه تأیید می‌شود. به عبارتی، هر چه میزان رضایت شهروندان از خدمات‌رسانی مدیران شهری بیشتر باشد، میزان مشارکت آن‌ها به همان اندازه بالاتر است و این موضوع نشان‌دهنده ارتباط مثبت میان این دو است.

جدول شماره ۲: آزمون F اسپیرمن برای بررسی رابطه رضایت شهروندان با میزان مشارکت

نام آزمون	مقدار آزمون	سطح معنی‌داری (sig)
همبستگی اسپیرمن	$r=0.42$.۰۰۰۰

Source: Research Findings

- بین امیدواری به ارضای نیاز شهروندان (افراد پاسخگو) و اعتماد آنان رابطه وجود دارد. با توجه به بررسی صورت گرفته بین این دو رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۳: آزمون F پیرسون برای بررسی رابطه ارضای نیاز شهروندان با میزان اعتماد آن‌ها

نام آزمون	مقدار آزمون	سطح معنی‌داری (sig)
پیرسون	$r=0.42$.۰۰۰۰

Source: Research Findings

- بین میزان فساد (در کادر اداری) و اعتماد افراد به مدیران شهری رابطه وجود دارد که با توجه به جدول زیر و مقدار F به دست آمده بین این دو نیز رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۴: آزمون F پیرسون برای بررسی تأثیر فساد در کادر اداری با میزان اعتماد افراد به مدیران شهری

نام آزمون	مقدار آزمون	سطح معنی‌داری (sig)
پیرسون	$r=0.45$.۰۰۰۰

Source: Research Findings

- بین اعتماد نهادی شهروندان (افراد پاسخگو) به مدیران شهری و اعتماد آنان رابطه وجود دارد که با توجه به نتیجه به دست آمده بین این دو نیز رابطه معناداری وجود دارد بنابراین، فرضیات مربوط به این متغیرها تأیید می‌گردند.

جدول شماره ۵: آزمون F پیرسون به منظور بررسی رابطه اعتماد شهروندان به مدیران شهری و اعتماد آن‌ها

نام آزمون	مقدار آزمون	سطح معنی‌داری (sig)
پیرسون	$r=0.41$.۰۰۰۰

Source: Research Findings

نتیجه‌گیری

امروزه با پیچیده‌تر شدن ساختار و وظایف سازمان‌ها در عرصه‌های مدیریت شهری، وظایف مدیران شهری به‌عنوان مهم‌ترین نهاد در این خصوص بیش‌ازپیش شده است و مدیران شهری به‌عنوان مسئولین و مجریان خدمات شهری زمانی دارای عملکرد موفق هستند که بتوانند امنیت و آسایش شهروندان را فراهم کنند و اعتماد آن‌ها را جلب کنند. عملکرد مناسب و کارآمد این مدیران موجب مشارکت دادن شهروندان در اداره امور شهر و انجام فعالیت‌های مربوطه خواهد شد و بر رضایتمندی شهروندان دامن خواهد زد.

مدیریت شهری به‌عنوان یکی از بزرگ‌ترین نهادهای اجتماعی هنگامی می‌تواند از کارایی و بهره‌وری بیشتری برخوردار باشد که اعتماد شهروندان را به‌عنوان سرمایه اجتماعی و معنوی کسب نموده و از آن در مسیر تحقق اهداف سازمانی و توسعه شهری استفاده نماید. به‌علاوه از آنجا که نظم نوین اجتماعی، روابط اجتماعی را به سوی نهادها و سازمان‌ها، جهت‌گیری و هدف‌گیری می‌کند فقدان یا کاهش اعتماد نهادی به‌عنوان شالوده روابط بین

شهروندان با سازمان‌ها و نهادهای متولی مدیریت شهری، باعث ناکارآمدی این‌گونه سازمان‌ها از یکسو و عدم تأمین انتظارات و تمایلات نیازی شهروندان از دیگر سو می‌شود. بنابراین مدیریت شهری برای اعمال مدیریتی کارا تر و منسجم‌تر نیازمند فضای اعتماد و پیوندهای قوی بین شهروندان و مدیران می‌باشد. و برای همین منظور آگاهی از میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری اجتناب‌ناپذیر است.

با توجه به گستردگی نقش‌های نهاد مدیریت شهری و رسوخ آن‌ها به تمام عرصه‌های زیست شهری، وجود عاملی به نام اعتماد جهت برقراری ارتباطات مؤثر و کارا و در عین حال با کمترین هزینه از سوی شهروندان با این نهاد بیش‌ازپیش ضروری و حیاتی می‌نماید. در انتها امید است مدیران شهری به‌منظور حس ارتقای حس مسئولیت‌پذیری، شفافیت سازمانی و ایجاد وحدت هنجاری در مجموعه مدیریت شهری نسبت به اشاعه فرهنگ تبعیت از استانداردهای اخلاقی از قبیل: فروتنی، صداقت، وفای به عهد، درستکاری، امانت‌داری، عملکرد قانونی در مباحث مالی و منابع انسانی، اقدام عملی نمایند و همچنین با ایجاد تمهیدات لازم و بسترسازی مناسب جهت اجرایی نمودن راهکارهای مدیریتی، زمینه‌ساز ارتقای سطح اعتماد شهروندان به مدیریت شهری شوند.

دستاورد علمی که از مباحث مطرح‌شده و تجزیه و تحلیل داده‌ها با SPSS و مطالعات میدانی انجام شده در این پژوهش به دست می‌آید به شرح زیر می‌باشد:

تحقیقات صورت گرفته در سطح مردم در حوزه رضایتمندی دارای فاکتورهای ویژه و پیچیده می‌باشد که دلیل این پیچیدگی وجود خرده فرهنگ‌ها در سطح جامعه است که این امر با سایر پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه رضایتمندی که در ارگان‌ها در سطح کارکنان انجام می‌گیرد متفاوت است.

ارزیابی شهروندان از پیامدهای مشارکت مثبت بوده، بیشتر شهروندان معتقد بودند که می‌توانند با مشارکت کردن خود در مدیریت شهری تأثیرگذار باشند. بیشتر شهروندان در اموری مانند فعالیت در مراسم و جشن‌های محلی و مذهبی و مشارکت در حفظ فضای سبز و پارک‌ها مشارکت بیشتری از خود نشان دادند، ولی مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که شهروندان در اطلاع‌رسانی مشکلات شهری به مدیران مشارکت کمتری را از خود نشان دادند و همچنین متغیرهای چندگانه: میزان فساد اداری، اعتماد نهادی، امیدواری به ارضای نیاز، با میزان اعتماد به مدیران شهری رابطه مستقیمی را نشان دادند.

در پژوهش حاضر مشخص شد با توجه به اینکه تعداد بیشتری از مصاحبه‌شوندگان را آقایان تشکیل می‌دادند. (زیرا بیشتر در سطح جامعه حضور دارند) و همچنین اکثریت قریب به اتفاق آن‌ها قشر کارمند و دانشجو با سطح تحصیلات دیپلم به بالا بودند نشان می‌دهد که موقعیت اجتماعی افراد توقع آن‌ها را از میزان رضایتمندی مدیران شهری بالا می‌برد و همین موقعیت اجتماعی و سطح سواد آن‌ها موجب شده که مشارکت خود را در تصمیم‌های مدیریت شهری مثمر ثمر بدانند. در توجیه این مطلب می‌توان گفت که در جامعه مورد نظر، وضعیت به‌گونه‌ای است که افراد تحصیل‌کرده ممکن است به دلیل امکان تحرک بیشتر و آگاهی از اوضاع محیط زندگی خود، شناخت بیشتری از وظایف و تعهدات مدیریت شهری داشته و از سوی دیگر با افزایش تحصیلات، میزان انتظارات آن‌ها نیز افزایش یافته است. مجموع این عوامل سبب گردیده که میزان کارایی خدمات و کارگزاران شهرداری تاکنون نتوانسته

انتظارات آنان را برآورده سازد و در نتیجه میزان اعتماد و خوش‌بینی آن‌ها در مقایسه با افراد دارای تحصیلات پایین‌تر، در سطح کمتری می‌باشد.

در پژوهش حاضر با توجه به این که اکثریت پاسخ‌گویان اعتمادشان به مدیران شهری در سطح متوسط بوده است بنابراین، مدیران شهری باید کوشش کند تا مشروعیت، مقبولیت و اعتماد خود را در نزد شهروندان از سطح متوسط به سطوح عالی افزایش داده و تداوم مشروعیت و اعتماد را در نظر داشته باشد. عدالت و مساوات و توجه به بهره‌وری را در صدر برنامه‌های خودش قرار داده؛ چرا که رعایت حقوق شهروندان و جلب اعتماد شهروندان مهم‌ترین سرمایه اجتماعی محسوب می‌گردد. مدیران شهری در جهت ارتقاء اعتماد شهروندان نسبت به خودشان باید با عملکردهای مثبت، خدمات‌رسانی به‌موقع، به‌طور صحیح به وظایف خویش پرداخته و از همدلی و همکاری مردم بهره‌جسته و در مسئولیت‌های خود با رویکرد جامعه‌محوری توانایی سازمان خود را چند برابر نمایند.

در خصوص پژوهش حاضر و نتایج به دست آمده از آن، راهکارهایی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

- ۱- برگزاری جلسات مستمر مدیران با مردم در زمان‌های مشخص و کسب نظر از مردم شهر ملایر همچنین تشویق مردم به شرکت در این جلسات از طریق مشارکت و سهیم شدن در پروژه‌ها
- ۲- طراحی سایت‌های نظرخواهی و برقراری روابط الکترونیکی و حرکت کردن به‌طرف شهرداری الکترونیکی
- ۳- برگزاری جشن‌ها و مراسم محلی برای بالا بردن تعلق اجتماعی شهروندان در شهر ملایر به‌عنوان مثال جشنواره غذاهای محلی - جشن شیرپزان و...
- ۴- مساعدت رسانه‌ها و وسایل ارتباط جمعی در جهت فرهنگ‌سازی، مخصوصاً اطلاع‌رسانی در خصوص ضرورت شرکت داوطلبانه شهروندان در امور شهری شهر ملایر
- ۵- ایجاد و راه‌اندازی خطوط تلفن مستقیم برای ارتباط مستقیم شهروندان با مدیران جهت ارائه مشکلات و درخواست‌های خود
- ۶- نظرخواهی از شهروندان در خصوص اجرای طرح‌های شهری شهر ملایر
- ۷- جلب اعتماد شهروندان از طریق به فعلیت رساندن نظرات شهروندان شهر ملایر و اجرایی شدن نظر آن‌ها و حمایت از ایده‌ها و پژوهشگران بومی در سازمان‌ها ادارات شهری و حمایت از طرح‌های علمی مربوط به شهر ملایر
- ۸- از آنجاکه یکی از بحث‌های مهم برنامه‌ریزی شهری رفاه و آسایش شهروندان است و رفاه خود در بستری از عدالت اجتماعی دست‌یافتنی است و ایجاد عدالت اجتماعی در شهر در بستری از توسعه پایدار شهری به دست می‌آید، آن زمانی مدیران شهری می‌توانند به توسعه پایدار دست یابند که صرف‌نظر از تبعیض، عدالت اجتماعی را در توزیع امکانات و خدمات در تمامی قسمت‌های شهر و برای تمامی اقشار شهر (صرف‌نظر از بالا شهر و پایین شهر) بکار بندند که نتیجه آن رفاه و آسایش برای شهروندان خواهد بود و پیامد آن رفاه، اعتماد شهروندان به مدیریت شهری خواهد بود. بنابراین، در جهت افزایش اعتماد شهروندان به مدیریت شهری می‌بایست مدیران شهری در برنامه‌ریزی‌های شهر خدمات‌رسانی به‌موقع به محلات مختلف شهر، عدم تبعیض بین شهروندان را مدنظر قرار دهند.

۹- افزایش احساس امنیت شهروندان در تمامی ابعاد اجتماعی، جانی و مالی؛ زیرا در جامعه‌ای که افراد احساس ناامنی کنند، اعتمادشان به نهادهای رسمی کاهش می‌یابد. و این امر میسر نیست مگر با همکاری نیروی انتظامی و هماهنگی شهرداری در تمامی فضا و محلات گوناگون شهر ملایر

۱۰- حفظ و ارتقای مدیریت مشارکتی، ایجاد فضای تصمیم‌گیری مبتنی بر اطلاعات در سطوح مبانی و عملیاتی مدیریت شهری و استفاده بهینه و مدبرانه از گزارش‌ها و اطلاعات مردمی به منظور حفظ و ارتقای اثربخشی عملکرد مدیریت شهری.

۱۱- بررسی و نیازسنجی علمی و اصولی از ابعاد گوناگون وضعیت شهر و شهروندان و تجزیه و تحلیل کارشناسانه مسائل و معضلات شهری و به تبع آن تصمیم‌گیری بر مبنای واقعیات و تدوین برنامه‌ها و سیاست‌های مدون و عقلایی مطابق با واقعیات جامعه به منظور همگرایی حداکثری اهداف مدیریت شهری با نیازهای شهروندان.

References

- Abaszadeh, Mohammad, (2007), study the factors affecting citizens ' participation in the affairs of the city (Case Study: Isfahan), sociology Ph. D. thesis, Isfahan University, vol44&16
- Almond & partners. (1998). Comparative politics, Translate with Tayeb, Alireza, Tehran: State Management Training Center. 44
- Ahmadi mehrabani, Mohammadreza. (2004). Management based of confidence, Management development, n 46
- Behzad, D. (2002). Social capital hospitalized for mental health, (6)2, 43-53
- Golabi, F. (2004). The role of social trust in development with emphasis on the function and role of Islamic Councils (case study: East Azerbaijan Province), Master's Thesis Sociology, Faculty of Social Sciences of Tehran University.
- Ingelhard, Ronald. (1994). Cultural development in advanced industrial society, Translate with Veter, Desert Publications, vol29
- Jajermi, Iman & partners. (2004). Sustainable urban management, Tehran, Publication of municipalities, Second Edition.
- Kazemi mohammadi, M. (2001). Sustainable urban development: Concepts and views, journal Geographical Research, Tehran, vol16.
- Lehtonen, M. (2004). The environmental-social interface of sustainable development: capabilities, social capital, institutions. Ecologic Economics. 49: 199-214
- Nekooie, N. (2007). First International Conference on Electronic Municipality, Article: IT strategy development model and municipalities.
- Rotter, J.B, (1980), "Interpersonal Trust trustworthiness and Gullibility", American Psychologist, No8: 1-7
- Rousseau D.M, Sitkin S.B, Burt R.s and Camerer C, (1998) " Not so Different After All: A Cross-Discipline View of Trust", Academy of Management Review, No13: 393-404
- Sadat, R. (2006). Estimate the level and distribution of the province's social capital, Journal of Social Welfare, 6(23), 41-56
- Saiedniya, Ahmad. (1999). Urban management. Tehran, Center of Urban Planning, Interior Ministry, 46
- Saiedniya, Ahmad. (2003). Urban management. Tehran, The municipalities of the country, 20-39
- Shamspoya, M & partners. (2015). The analysis of social capital with an emphasis on citizen participation and accountability of urban managers, Eslamshahr city, Amayesh mohit Journal, No27, Vol5
- Shiee, Esmail. (2002). Transformation of city management in Iran, Geography and development magazine, Nom1, Zahedan University, 39
- Tavasoli, Gh & Moosavi, M. (2006). Capital concept in classical and new theories with an emphasis on theories of social capital, Journal of Social Science 6(23): 1-32
- Thoenig, J.G. Fried Berge (1970), Politiques Urbanes Et Strategise Corporative. Sociology Dutravail, Dolitague Urbine. Nou, Seuil, Paris

- Trust and Governance. Newyork (1999) Levi, Margaret & Braithwait,Valerie, (Russel Saye Foundation Martins, N(2002), A model for managing trust. International journal of manpower23:754-69
- Zetomka.p. (2005). Trust a sociological theory, Translation:F.Golabi, Publishing,Sotude, First Edition, Tabriz 5&6
- Zetomka.p. (2007). Trust, sociological theory, Translator Ghaffari. R, Shiraze Publication

