

## تبیین اجتماعی مشارکت در اداره امور شهر (نمونه موردی: شهر تهران)

مریم زارعیان

استادیار بخش مطالعات اجتماعی و توسعه پایدار مرکز تحقیقات راه مسکن و شهرسازی

## چکیده

مشارکت به عنوان اساسی ترین عنصر در دستیابی به اهداف توسعه، به ویژه توسعه 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. می‌توان گفت امروزه مشارکت شهروندان در امور شهری نه یک انتخاب که یک ضرورت است.

هدف این پژوهش ارزیابی اثرات اعتماد اجتماعی بر میزان مشارکت اجتماعی شهروندان در اداره امور شهر است. روش این تحقیق مبتنی بر تحلیل داده‌های ثانویه است که از بانک اطلاعاتی سنجش عدالت در شهر تهران به دست آمده است. این اطلاعات در سال ۱۳۹۰ برای شهرداری تهران جمع‌آوری شده است. واحد تحلیل کلیه شهروندان ۱۵ سال به بالای ساکن مناطق تهران است که با استفاده از روشهای نمونه‌گیری خوشه‌ای، حجم ۵۰۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که میان مشارکت اجتماعی شهروندان در اداره امور شهر و اعتماد اجتماعی رابطه معنادار وجود دارد؛ به گونه‌ای که هر چه اعتماد اجتماعی افراد بالاتر رود، مشارکت اجتماعی آنها افزایش می‌یابد. همچنین میان اعتماد بین گروهی و اعتماد نهادی با مشارکت اجتماعی در امور شهر رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد؛ به گونه‌ای که در مناطقی که سطح اعتماد نهادی و بین گروهی بالاتر است، مشارکت اجتماعی در امور شهر نیز بالاتر است. 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 شده‌ی کلی نشان می‌دهد که متغیرهای مستقل مورد استفاده در این پژوهش، ۳۶ درصد تغییرات متغیر وابسته را تبیین کرده‌اند.

کلیدواژه‌ها: اعتماد اجتماعی، اداره امور شهر، تهران، مشارکت اجتماعی

## مقدمه

در زندگی سازمانی امنیت شغلی از جمله مسائلی است که کارکنان سازمان‌ها را به خود مشغول می‌کند و بخشی از انرژی روانی و فکری سازمان صرف این مسئله می‌شود. در صورتی که کارکنان از این بابت به سطح مطلوبی از آسودگی خاطر دست یابند با امروزه در دنیا پذیرفته شده است که توسعه پایدار شهرها در صورتی تحقق می‌یابد که اهداف مردم سالاری، برابری در خدمات رسانی و حفظ محیط زیست با شکل‌گیری مدیریت واحد شهری و با رعایت اصول علوم روز مدیریت شهری، شهرسازی، ترافیک شهری و تقسیم عادلانه منابع و درآمد شهری توأمان دنبال شود (تقوایی & تاجدار، ۱۳۸۸). حکمروایی خوب شهری یکی از ۴ مشخصه توسعه پایدار و از ابزار آن به حساب می‌آید که از دهه ۱۹۸۰ به بعد در ادبیات توسعه مطرح شده است که بر اساس آن کشورهای در حال توسعه در راستای استقرار و نهادینه سازی جامعه مدنی و مشارکت اجتماعی در امور، برنامه‌ها و فعالیت‌های پیش رو را تعریف و تدوین می‌نمایند. لذا هدف حکمروایی خوب، توسعه انسانی پایدار و در کنار آن ایجاد شهری پایدار است و در آن، ضمن تاکید بر توجه به کاهش فقر، ایجاد اشتغال و رفاه پایدار، حفاظت و تجدید حیات محیط زیست، خدمات رسانی موثر و عادلانه و رشد و توسعه زنان، رویکرد فراهم ساختن بستر مناسب جهت مشارکت و اهمیت برنامه ریزی مشارکتی برای توسعه و اداره شهر، اهمیت بسیار دارد. بنا به تعریف زیست بوم سازمان ملل، شاخص‌های حکمروایی شهری عبارتند از مشارکت، تساوی، اثربخشی، پاسخ‌گویی و امنیت (یاپینگ غراوی، ۱۳۹۱). در این الگو مسئولیت اجرایی مستقیم مدیریت شهری کمتر شده و امکان بیشتری برای برنامه ریزی از پایین به بالا توسط نهادهای خصوصی و مردمی فراهم می‌شود (زیباری، نیک پی، & حسینی، ۱۳۹۲).

بر اساس تعریفی که از حکمروایی ارائه شد و شاخص‌هایی که از این مفهوم معرفی شد، مشارکت مردم برای حل مشکلات خود مردم امری لازم و ضروری به نظر می‌رسد. به گونه‌ای که اگر مردم نخواهند یا نتوانند برای کمک به اداره امور شهر یا محله خود گام بردارند، احتمال اینکه مدیریت شهر نتواند مسائل حادی که شهر با آنها روبه‌روست را حل کند، بسیار است. از طرف دیگر اگر برنامه ریزان و مدیران شهری خواستار اجرا و تحقق برنامه‌های خود هستند، باید آن‌ها را با محیط اجتماعی هماهنگ سازند و چنین امری تنها با مشارکت مردم به دلیل شناخت ژرف آنها از نیازها، خواسته‌ها و محیط اجتماعی خود امکان‌پذیر است (علوی تبار، ۱۳۷۹).

در جهان امروز مشارکت زنان و مردان، بنیاد و اساس حکمرانی خوب را تشکیل می‌دهد و می‌تواند مستقیم یا از طریق نهادهای قانونی واسطه، مانند سازمان‌های غیردولتی انجام گیرد. مشارکت باید آگاهانه و سازمان‌یافته باشد. چنین مشارکتی به آزادی اجتماعات و آزادی بیان از یک سو و وجود جامعه مدنی سازمان یافته از سوی دیگر نیاز دارد (حاجیانی، ۱۳۹۱). بنابراین می‌توان گفت مشارکت و تعامل میان سه رکن اصلی دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی در انجام برنامه‌ها و فعالیت‌ها برای رسیدن به هدف حکمروایی خوب شهری، ضروری و لازم می‌باشد (مویدی، ۱۳۹۲).

همه روزه شاهد رشد زیرساخت‌های شهری هستیم اما نادیده گرفتن نیازهای مختلف انسانی در ایجاد این زیرساخت‌ها باعث شده تا توسعه فیزیکی شهرها لجام گسیخته و بدون توجه به پارامترهای انسانی - اجتماعی اتفاق افتد (کرم & محمدی، ۱۳۸۸). بنابراین یکی از شاخص‌های موفقیت خدمات شهری، استفاده از مشارکت و توان شهروندان در اجرا و توسعه خدمات جدید است (میرغفوری، شفیع، & ملکشاهی، ۱۳۹۱). کلانشهر تهران در سال‌های اخیر شاهد توسعه گسترده و تحولات سریع جمعیتی بوده است، که به دنبال خود رشد مهاجرت، افزایش ساخت و ساز، افزایش محدوده‌های شهری و شکل‌گیری خرده‌فرهنگ‌های اجتماعی متعددی را به دنبال داشته است. به طوری که روند تحولات جمعیتی نشان می‌دهد، جمعیت تهران در سال ۱۳۹۰، ۱۲۱۸۳۳۹۱ نفر بوده است و این به بدان معناست که مشهد دارای نرخ رشد ۱،۴۴ نسبت به سال ۱۳۸۵ بوده است (سرشماری نفوس و مسکن، ۱۳۹۰، مرکز آمار).

این مطالب موید اهمیت مشارکت و همکاری‌های نهادهای مدنی، خصوصاً شهروندان با نهادهای اجرایی شهر می‌باشد. از آنجا که تمایل شهروندان به مشارکت در خدمات شهری به اعتماد اجتماعی آنان ارتباط دارد، این پژوهش قصد دارد تا میزان مشارکت شهروندان در شهر را سنجیده و سپس با بررسی میزان اعتماد اجتماعی آنان، ارتباط این دو عامل با یکدیگر را مورد

مطالعه قرار دهد. بر این اساس، سوال این تحقیق آنست که اعتماد اجتماعی شهروندان چه رابطه ای با میزان مشارکت آنها در اداره شهر دارد؟

بر مبنای این سوال، فرضیه اصلی این تحقیق آنست که هر چه میزان اعتماد اجتماعی افراد افزایش یابد، سطح مشارکت آنها در اداره امور شهر افزایش می یابد.

### دیدگاه نظری

رکن اصلی اجرای طرح توسعه شهری مشارکت همه جانبه افراد و گروه های توسعه شهری است (زیاری، نیک پی، & حسینی، ۱۳۹۲). رشد فزاینده شهرنشینی و گسترش روند شهرگرایی و پیچیده تر شدن نظام اجتماعی شهر از جمله عواملی هستند که ضرورت مشارکت شهروندان در مدیریت شهری را بیش از پیش کرده اند (UNDP, 1999). مشارکت شهری را می توان به معنای شرکت و حضور جدی و فعال گروه های شهری در فعالیت های اجتماعی و اقتصادی دانست (زیاری، نیک پی، & حسینی، ۱۳۹۲). مشارکت را می توان به دو بعد عینی و ذهنی تقسیم کرد. بعد ذهنی مشارکت به تمایل و نگرش افراد به مشارکت اشاره دارد و بعد عینی خود را به صورت عضویت، نظارت، اجرا و تصمیم گیری نشان می دهد (زیاری، نیک پی، & حسینی، ۱۳۹۲). قابل ذکر است که این پژوهش در جستجوی بررسی بعد عینی مشارکت بوده و هر جایی که از مشارکت شهروندان اسم برده می شود، منظور همان بعد عینی مشارکت می باشد. نظام مدیریت شهری مانند دیگر نهادها در تبادل و تعامل با جامعه و شهروندان معنا پیدا می کند. دخالت مردم در امور شهری از اصیل ترین شیوه های رشد ملی به شمار می رود. تجربه سودمند و شوق انگیز محلی در اداره ی امور جمعی، رغبت مردم را برای پرداختن به کارهای بزرگ تر ملی تحریک می کند و آنان با تکیه بر نتایج سودمندی که از مشارکت محلی به دست می آورند، به مشارکت های بزرگ ملی راغب می گردند (طوسی، ۱۳۸۰). این امر باعث می شود که بارهای سنگینی از دوش دولت مرکزی برداشته شده و همچنین اجرای صحیح برنامه های ملی در سطوح منطقه ای و محلی تضمین شود. همچنین رضایت اجتماعات محلی فراهم می گردد (زیاری، نیک پی، & حسینی، ۱۳۹۲). به واسطه ی مشارکت مردم در فرایند توسعه شهری، مدیران شهری بهتر می توانند مسائل و نارسایی های اجتماعی شهر را شناخته و در جهت حل آن و نهایتاً بهسازی و توسعه شهری اقدام نمایند (رزمجویی، ۱۳۸۲). از دیدگاه کلی مشارکت شهروندان در امور شهری مزایای بسیاری دارد که تعدادی از آن عبارتند از:

- افزایش کیفیت امور
- کاهش هزینه ها
- افزایش بهره وری
- سهیم کردن شهروندان در پذیرش مسئولیت
- فراهم سازی نیروی انسانی و مالی برای شهرداری ها
- کاهش بار تصدی گری سطوح ملی نسبت به برنامه های محلی
- افزایش شهروندان آگاه

دیدگاه های مختلفی در زمینه مشارکت مردمی وجود دارد که صور متنوعی از مشارکت را محقق می سازد. این صور را می توان در هفت سطح طبقه بندی نمود. این هفت سطح که می تواند از بالاترین سطح خودآگاهی اجتماعی یعنی "خودانگیزگی" شروع شود تا شکل بسیار ظاهری و سطحی آن یعنی "فریب و صوری"، عبارتند از (مرادی، ۱۳۷۶):

۱. مشارکت خودانگیزته! مردم خود مبتکر پروژه بوده، جهت منابع و کمک های فنی با نهادهای دیگر تماس می گیرند. لیکن مردم، کنترل منابع پروژه را همچنان در دست خود حفظ می نمایند. در صورت حمایت دولت و نهادهای غیردولتی چنین پروژه هایی می توانند به اجرای کامل برسند.

<sup>1</sup> Self- mobilization

۲. مشارکت تعاملی و کنشی<sup>۲</sup>: مبتکر پروژه یک نهاد خارجی است که در ارتباط با مردم محلی فعالیت می‌نماید. مشارکت به عنوان یک حق شهروندی تلقی شده و 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 تاثیر زیادی بر نحوه‌ی استفاده از منابع دارند.
۳. مشارکت عملکردی<sup>۳</sup>: مشارکت از سوی نهادهای خارجی به عنوان وسیله‌ای جهت تحقق پروژه به خصوص کاهش هزینه‌ها از طریق ارائه‌ی نیروی کار و مدیریت رایگان تلقی می‌شود. برای مثال مردم بعد از اینکه تصمیمات مهم از سوی نهاد خارجی گرفته شد و اهداف پروژه مشخص می‌شوند، جهت تحقق اهداف تعیین شده مشارکت می‌کنند. نهایتاً در چنین شیوه‌ی مشارکت، مردم در جذب اهداف مورد نیاز خارجی، از اهداف خود دست می‌کشند.
۴. مشارکت به خاطر انگیزه‌های مادی<sup>۴</sup>: مردم تنها با واکنش نسبت به انگیزه‌های مادی مشارکت می‌نمایند. مثلاً در مقابل عرضه‌ی کار، پول یا غذا دریافت می‌نمایند و یا مثلاً در پروژه‌های خودیاری به شرط عرضه‌ی نیروی کار و ایجاد ساختمان، زمین و خدمات دریافت می‌نمایند.
۵. اطلاعات‌دهی و مشورت کردن<sup>۵</sup>: نظرات مردم جهت تامین نیازها و اولویت‌های مردم گرفته می‌شود. لیکن میزان جمع‌آوری اطلاعات و کنترل تحلیل‌ها به وسیله‌ی نهاد خارجی از طریق تشخیص مساله و راه‌حل‌های مورد نظر معین می‌شود. هیچ قدرت تصمیم‌گیری به مردم داده نشده، به علاوه مجریان پروژه هیچ تعهدی نسبت به تحقق اولویت‌های مردم به عهده نمی‌گیرند.
۶. مشارکت انفعالی<sup>۶</sup>: به مردم گفته می‌شود که چه چیزی انجام خواهد شد. بدون اینکه نظرات آنان خواسته شده یا قدرتی در تغییر امور داشته باشند یا بتوانند تغییر در اوضاع ایجاد نمایند.
۷. صوری و ظاهر فریبانه<sup>۷</sup>: تظاهر به مشارکت است که انجام می‌پذیرد. به عنوان مثال نمایندگان در هیات‌های رسمی گماشته شده باشند، بدون اینکه این افراد انتخاب شده یا قدرتی داشته باشند.

#### عوامل تاثیرگذار در مشارکت:

اگر مشارکت را به معنای ذکر شده آگاهانه بودن، و ارادی بودن و اثرگذار بودن عمل؛ در نظر بگیریم، می‌توان از سطوح مختلف مشارکت، کم و متوسط و زیاد بودن مشارکت مردم و از عوامل مانع و مزاحم و تسهیل کننده مشارکت سخن گفت. بایسته است پیشاپیش نکته‌ای را یادآوری کرده و آن این می‌توان باشد که؛ در روزگار ما اکثر صاحب نظران بر اهمیت حضور و مشارکت مردم در زمینه‌های مختلف سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی تاکید دارند و دستیابی به محله خوب را بدون سهم‌گیری توده‌های مردمی امر دور از دسترسی می‌دانند. این وفاق به حدی است که در فضای موجود حاکم در کشورها مختلف، برای اجرا برنامه‌های توسعه، به جد کوشش می‌شود که مشارکت زنان و مردان فاقد سواد خواندن و نوشتن روستایی نیز جلب شود و از آن استفاده شود.

ما در تعریف مشارکت، روی آگاهانه بودن آن اصرار داریم. این عنصر یکی از عوامل زمینه ساز در مشارکت مردم در ایجاد محله خوب است. افرادی که فاقد آگاهی لازم از ظرفیت و توان خود هستند، فاقد درک لازم از نیازهای خود هستند و فاقد بصیرت کافی از فضای اجتماعی و سیاسی خود هستند، کمتر تمایل به مشارکت دارند. به این ترتیب ضعف آگاهی افراد عامل بازدارنده مشارکت و بالا بردن آن عامل افزایش مشارکت است. یعنی اینکه هرچه سطح آموزش افراد بالا می‌رود آگاهی آنها نیز افزایش می‌یابد و بیشتر خواهان مشارکت اجتماعی، سیاسی و فرهنگی خواهند بود.

مولفه تاثیرگذار دیگر در امر مشارکت، داوطلبانه و ارادی بودن آن است به این معنی که در جامعه، فضا و بستر به گونه‌ای فراهم بشود که روحیه مشارکت جویی افراد را ارتقاء بخشد به این معنی که شهروندان با میل و رغبت، داوطلب مشارکت در سرای محله بشوند، یعنی فرهنگ مشارکت در میان اقشار نهادینه شود، چرا که معنایش را از ارزش‌های فرهنگی دریافت می‌کند. هر فرد ممکن است رسماً در نهادهای مشارکتی درگیر باشد، اما اگر منطق این نهادها از فرهنگ دیگری ریشه بگیرد، او

<sup>2</sup> Interactive Participation

<sup>3</sup> Functional Participation

<sup>4</sup> Participation for Material Incentives

<sup>5</sup> Consultation and Information Giving

<sup>6</sup> Passive Participation

<sup>7</sup> Manipulation and Decoration

ممکن است این مشارکت را به صورت یک عامل فشار و محدودیت یا بیگانه از خود احساس کند. در هر حال ممکن است، مشارکت های تحمیلی و اجباری و غیرارادی که با انواع فشارها همراه باشد، باعث حضور فیزیکی افراد را سبب شود اما اثرات سازنده در مشارکت فرهنگی و اجتماعی را ندارد و نخواهد داشت.

اعتقاد بر موثر بودن مشارکت شهروندان، نیز یکی از مولفه های مهم در میزان مشارکت شهروندان محسوب می شود. افراد که باور نداشته باشند که مشارکت آنها در مسائل فرهنگی، اثربخش است تمایل به مشارکت از خود نشان نمی دهند و بطور طبیعی از فعالیت های بلااثر فاصله می گیرند و دچار نوعی انفعالی و یا از خودبیگانگی اجتماعی خواهند شد. در واقع باور بر موثر نبودن مشارکت افراد احساس بی قدرتی و بی معنایی به آنها می دهند و آن ها را از جامعه و فعالیت های اجتماعی و فرهنگی منزوی کرده و احساس بی تفاوتی جای آن را می گیرد.

### روش تحقیق

این مطالعه مبتنی بر اطلاعاتی است که در سطح شهر تهران در سال ۱۳۹۰ صورت گرفته است. واحد تحلیل در سطح کلان، محله های خوشه بندی شده در قالب مناطق چندگانه شهر تهران می باشد. واحد تحلیل در سطح خرد کلیه شهروندان ۱۵ سال به بالای شهر تهران است.

جامعه آماری که این اطلاعات از آن ها جمع آوری شده است کلیه مناطقی است که از طریق خوشه بندی محله ها به دست آمده است. این مناطق دربرگیرنده ۲۷۱ محله، ۱۲۱ ناحیه و ۲۲ منطقه تهران است.

روش این تحقیق مبتنی بر تحلیل داده های ثانویه است که از منابع مختلف جمع آوری شده اند. بانک های اطلاعاتی مورد استفاده به دودسته اساسی تقسیم می شوند: بانک اطلاعاتی سرمایه اجتماعی که مطالعه ای است که در سال ۱۳۹۰ برای شهرداری تهران جمع آوری شده است و همچنین بانک اطلاعاتی دور دوم مطالعه سنجش عدالت در شهر تهران که در سال ۱۳۹۰ انجام شده است. تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS انجام گرفته است.

### یافته ها

#### • توزیع جامعه آماری بر حسب میزان اعتماد

در این مطالعه از پاسخگویان خواسته شده، میزان اعتماد به افراد از لحاظ راستگویی و درستکاری در انجام وظایف و مسئولیت ها و عمل به تعهدات را مشخص کنند. در بررسی اعتماد بین فردی اعتماد به همکاران، همسایگان و هم محلی ها و دوستان جزء اعتماد بین گروهی قرار می گیرند. همانگونه که از جدول یک بر می آید در عامل «اعتماد بین گروهی به افراد» بالاترین میانگین به دوستان (۳/۱) و پایین ترین آن به میزان اعتماد بین گروهی به هم محله ای ها بود. در حالی که سطح اعتماد به اعضای خانواده ۸/۱۲ (در فاصله صفر تا ده) است. این مقایسه نشان می دهد در شهر تهران صرفاً اعتماد به اعضای خانواده بالاست. در مورد سایر افراد با ضعف و فقدان اعتماد مواجه هستیم.

جدول ۱- میانگین اعتماد در مناطق				
ردیف	گروه	تعداد پاسخگویان	میانگین	میان
1	همسایگان	4219	2.54	2
2	همکاران	2517	2.75	3
4	هم محله ای ها	4137	2.29	2
5	همشهریان	4112	2.43	2

جدول ۲ نشان دهنده اعتماد افراد به گروه های مختلف اجتماعی است. داده های مربوط به اعتماد بین گروهی به افراد نشان می دهد که بر روی هم حدود ۶۱ درصد پاسخگویان اعتماد بین گروهی شان در سطح پایین، ۳۱ درصد در سطح متوسط و تنها ۸ درصد در سطح بالای اعتماد قرار می گیرند. در حالی که در مورد اعتماد درون گروهی به افراد ۱۳/۲ درصد پایین، ۳۵/۸ درصد در

سطح متوسط و ۵۰/۹ درصد در سطح بالای اعتماد جای می‌گیرند که به‌نظر می‌رسد روند متقابلی در مورد این دو متغیر وجود دارد.

اهالی محل	همکاران	همسایگان	دوستان	اعتماد
6.4	3.1	3.8	1.9	اصلا
8.1	4.1	7.8	5.9	کم
1.3	1.3	2.9	5.8	زیاد
.5	.4	1.0	2.3	کاملا
4.0	2.5	4.8	4.6	تا حدودی
20.2	11.3	20.3	20.5	کل

#### • توزیع جامعه آماری بر حسب مشارکت در حل مشکل

از دیگر سنج‌های مورد بررسی مشارکت داوطلبانه افراد برای حل مشکلات سایر گروه‌ها است. بررسی میانگین سطح مشارکت داوطلبانه ساکنین شهر تهران نشان می‌دهد که به‌طور میانگین سطح مشارکت در حل مشکل بالاتر از میانگین است (از ۱ تا ۵) گروه دوستان در بین گروه‌هایی است که مشارکت در حل مشکل آنها بالاتر از میانگین است. اما مشارکت در حل مشکل همشهریان پایین‌تر از میانگین قرار دارد (جدول ۳).

ردیف	گویه	تعداد پاسخگویان	میانگین	میان
1	همسایگان	24066	2.96	3.00
2	همکاران	14285	2.83	3.00
4	هم‌محله‌ای‌ها	23965	2.72	۲,۰۰
5	همشهریان	23938	2.69	۲,۰۰
	دوستان	24195	3.11	۳,۰۰

#### • توزیع جامعه آماری بر حسب برخورداری از کمک‌ها و حمایت‌ها

حاصل و پیامد ارتباط، اعتماد، مشارکت و احساس تعلق و همبستگی در حمایت‌های به عمل آمده از شخص از سوی افراد دیگر متجلی می‌شود. بنابراین از پاسخگویان سؤال شده است که از حمایت و کمک کدام گروهی در حل مشکلاتشان برخوردارند. نتایج این بررسی‌ها در جدول ۴ منعکس شده است که نشان می‌دهد در بین گروه‌های خارج از گروه مورد بررسی همکاران بیشترین سهم را در حمایت از افراد دیگر دارند، اما این سهم از میانگین پایین‌تر است. در حالت کلی برخورداری از حمایت‌های خارج از گروهی در شهر تهران پایین است.

ردیف	گویه	تعداد پاسخگویان	میانگین	میان
1	همسایگان	4193	1.85	2
2	همکاران	2548	2.19	2
4	هم‌محله‌ای‌ها	4143	1.67	1
5	همشهریان	4132	1.76	2

#### • توزیع آماری شرکت در فعالیتهای جمعی با اهالی محله

جدول ۵ میزان شرکت افراد در فعالیتهای جمعی با سایر افراد محله نشان می‌دهد.

ردیف	اصلا	فراروانی	درصد	درصد خالص	درصد تجمعی
	اصلا	14536	12.3	61.8	61.8
1	کم	5690	4.8	24.2	85.9
2	تاحدودی	2249	1.9	9.6	95.5
4	زیاد	639	.5	2.7	98.2
5	کاملا	421	.4	1.8	100.0
	کل	23535	19.9	100.0	61.8
	داده مفقوده	94649	80.1		

توزیع آماری شرکت در فعالیتهای جمعی در سطح محله شهر تهران نشان می دهد که به طور کلی در حدود ۶۲ درصد از شهروندان هیچ گونه شرکتی در فعالیتهای جمعی ندارند، رقمی که زنگ هشدار است برای برنامه ریزان شهری تهران. از سوی دیگر در حدود ۱۴ درصد افراد در برنامه های جمعی شرکت می کنند. این موضوع نشان دهنده آنست که سطح سرمایه اجتماعی برون گروهی که سرمایه ایست که نشانه تعاملات مثبت اجتماعی است به شدت در شهر تهران افول کرده است.

● **توزیع آماری شرکت در فعالیتهای جمعی با همشهری ها**

ردیف	اصلا	فراروانی	درصد	درصد خالص	درصد تجمعی
	اصلا	14876	12.6	63.4	63.4
1	کم	5354	4.5	22.8	86.2
2	تاحدودی	2119	1.8	9.0	95.2
4	زیاد	604	.5	2.6	97.8
5	کاملا	528	.4	2.2	100.0
	کل	23481	19.9	100.0	63.4
	داده مفقوده	94703	80.1		

جدول ۶ نشان دهنده میزان شرکت افراد در فعالیتهای جمعی است که در سطح شهر برای شهروندان تدارک دیده شده است که همانگونه که از نتایج جدول برمی آید توزیع شرکت در فعالیتهای جمعی در سطح شهر نیز سطح پایینی در شهر تهران دارد. به عبارت دیگر زمانیکه فعالیتهای جمعی در سطح شهر تدارک دیده می شود، بیش از ۶۰ درصد افراد اصلا در آن شرکت نمی کنند و تنها ۵ درصد از افراد جامعه در این فعالیتها شرکت می کنند. این موضوع نشان می دهد که علی رغم هزینه های زیاد برای برگزاری برنامه های جمعی اقبالی از آن و نتیجه مقبولی از آن دریافت نمی شود.

● **توزیع آماری مشارکت داوطلبانه در حل مشکل محله**

جدول ۷ نشان دهنده مشارکت داوطلبانه افراد در حل مشکلات محله است. نتایج نشان می دهد که یک چهارم افراد هیچ گونه مشارکت داوطلبانه ای برای حل مشکلات محله ندارند. به عبارت دیگر، وجود مشکل در محله برای آنها موضوعیتی ندارد در حالیکه تقریبا یک چهارم دیگر حل مشکلات محله برای آنها درجه بالایی از اهمیت برخوردار است. این موضوع می تواند مدیریت شهری را برای برنامه ریزی استفاده از کمک شهروندان در حل مشکلات محله یاری رساند. به عبارت دیگر، علی رغم آنکه شهروندان تهرانی شرکت پایینی در برنامه های جمعی دارند، با اینحال تنها ۲۴ درصد فعالیت داوطلبانه ای برای حل مشکلات محله از خود نشان نمی دهند. این مسئله نشان دهنده آنست که علی رغم آنکه تاکنون از ظرفیت جمعی شهروندان

استفاده نشده است ولی این پتانسیل برای عمل جمعی در حل مشکلات محله در افراد وجود دارد که لازمست با برنامه ریزی مورد استفاده بهینه قرار گیرد.

ردیف		فراوانی	درصد	درصد خالص	درصد تجمعی
	اصلا	5776	4.9	24.1	24.1
1	کم	7633	6.5	31.9	56.0
2	تاحدودی	3469	2.9	14.5	70.4
4	زیاد	1664	1.4	6.9	77.4
5	کاملا	5423	4.6	22.6	100.0
	کل	23965	20.3	100.0	
	داده مفقوده	94219	79.7		

• توزیع آماری مشارکت داوطلبانه در حل مشکل شهر

جدول ۸ نشان دهنده آنست که تقریباً یک سوم شهروندان برای حل مشکلات شهر به صورت داوطلبانه وارد عمل می شوند. این موضوع نشان دهنده پتانسیل بالایی است که می توان در اداره امور شهر از آن بهره مند شد.

ردیف		فراوانی	درصد	درصد خالص	درصد تجمعی
	اصلا	6248	5.3	26.1	26.1
1	کم	7420	6.3	31.0	57.1
2	تاحدودی	3222	2.7	13.5	70.6
4	زیاد	1630	1.4	6.8	77.4
5	کاملا	5418	4.6	22.6	100.0
	کل	23938	20.3	100.0	
	داده مفقوده	94246	79.7		

• بین اعتماد اجتماعی بالا و مشارکت افراد در حل مشکل شهر رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد.

تعداد	معناداری	ضریب همبستگی	
2487	.002	.062(**)	مشارکت در حل مشکل محله
4264	.000	.058(**)	مشارکت در حل مشکل شهر
4210	.000	.056(**)	شرکت در فعالیتهای جمعی با افراد هم محله
4194	.184	.021	شرکت در فعالیتهای جمعی با همشهریان

جدول ۹ رابطه بین اعتماد اجتماعی و مشارکت افراد در حل مشکلات محله را نشان می دهد. طبق این جدول ضریب همبستگی بین اعتماد اجتماعی و مشارکت در حل مشکلات محله ۰,۰۶ و دارای سطح معناداری بالایی است (۰,۰۰۲). مثبت بودن این رابطه نشان دهنده رابطه مستقیم بین این دو متغیر است. همچنین بررسی نتایج بررسی ضریب همبستگی بین اعتماد اجتماعی با مشارکت در حل مشکل شهر و شرکت در فعالیتهای جمعی با افراد هم محله و همشهریان نشان دهنده



معنادار بودن این رابطه می‌باشد. این نتایج نشان می‌دهد که با افزایش میزان اعتماد اجتماعی در یک شهر، میزان مشارکت شهروندان در اداره امور شهر و محله افزایش می‌یابد.

### نتیجه‌گیری

این مقاله به بررسی رابطه‌ی بین اعتماد اجتماعی شهروندان و مشارکت آنها در اداره امور شهر، پرداخته است. ابتدا با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای شاخص‌های اعتماد و مشارکت در اداره امور شهر استخراج شد. بر مبنای تحلیل داده‌های ثانویه، به خصوص با توجه به اطلاعات حاصل از تجزیه و تحلیل پرسشنامه‌ها مشخص شد که رابطه‌ی معناداری بین اعتماد اجتماعی شهروندان و میزان مشارکت آنان در اداره امور شهر وجود دارد.

همان‌طور که در قسمت قبل گفته شد، بین میزان اعتماد اجتماعی افراد و میزان مشارکت آنان رابطه‌ی معناداری وجود دارد. هنگامی که شهروندان تصویری عادلانه از توزیع خدمات داشته باشند و از میزان و عملکرد آن راضی باشند، اعتمادش نسبت به نهادهای مسئول افزایش می‌یابد. این موضوع باعث می‌شود، با دید مثبت‌تر و بازتری در فرایندهای مشارکتی شرکت کند. با تمرکز برنامه‌های جلب مشارکت در خدمات شهری بر روی پارامتر اعتماد اجتماعی شهروندان می‌توان نتایج بهتری حاصل کرد.

بر اساس نتایج به دست آمده، اولین قدم در بهبود درک شهروندان از خدمات شهری، افزایش اعتماد اجتماعی شهروندان به نهادهای خدمت‌گزار شهری است. یکی از راه‌های افزایش اعتماد اجتماعی در سطح شهر، بهبود توزیع عادلانه‌ی خدمات در فضا و همچنین بهبود کیفیت خدمات می‌باشد. وجود خدماتی که نتوان از آن به نحو قابل قبولی استفاده کرد، نه تنها موجب جلب مشارکت نمی‌شود بلکه سطح رضایت و در نتیجه‌ی آن اعتماد شهروندان را به نهادهای شهری کاهش داده و سطح مشارکت را کاهش می‌دهد. تمرکز برنامه‌های بهبود کیفیت خدمات شهری بر آنچه که دغدغه و مشکل شهروندان می‌باشد، باعث هدفدار شدن این برنامه‌ها و یکپارچگی بیشتر آن با نیازهای شهروندان می‌گردد. همچنین برگزاری کلاس‌هایی در سطح محله با موضوع افزایش اعتماد شهروندان به سازوکارهای خدمات شهری، همچنین آگاهی از راه‌های متنوع مشارکت می‌تواند ما را به هدف افزایش درک شهروندان از خدمات و مشارکت آنان یاری کند.

بنابراین بر مبنای مطالبی که پیش‌تر گفتیم و نیز بر اساس یافته‌های پژوهش پیشنهادهایی ارائه می‌گردد:

- ۱- توسعه و گسترش راه‌های ارتباطی میان مردم و مدیریت شهری، تسهیل برقراری ارتباطات مردمی و افزایش روحیه انتقادپذیری به منظور ارتقای فرآیند پاسخ‌گویی مدیریت شهری در تعامل با شهروندان.
- ۲- حفظ و ارتقای مدیریت مشارکتی، ایجاد فضای تصمیم‌گیری مبتنی بر اطلاعات در سطوح مبنایی و عملیاتی مدیریت شهری و استفاده بهینه و مدبرانه از گزارش‌ها و اطلاعات مردمی به منظور حفظ و ارتقای اثربخشی عملکرد مدیریت شهری.
- ۳- 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.
- ۴- توانمندسازی نیروی انسانی به عنوان اصلی‌ترین سرمایه مدیریت شهری در ابعاد فردی، گروهی و سازمانی به منظور ارتقاء کارایی، اثربخشی و بهره‌وری مدیریت شهری در تعامل با شهروندان و نهادهای اجتماعی.
- ۵- اطلاع‌رسانی، فرهنگ‌سازی و آموزش شهروندان در راستای نهادینه‌سازی فرهنگ توسعه همه‌جانبه و پایدار شهری. در انتها امید است مدیران شهری بر نحوه رهبری و هدایت از طریق رعایت اصول مدیریت بر مبنای اعتماد توجه و تمرکز نمایند و با ایجاد تمهیدات و بستری مناسب زمینه‌ساز ارتقای اعتماد شهروندان به مدیریت شهری گردند.

### منابع

تقوایی، ع. و تاجدار، ر. (۱۳۸۸). درآمدی بر حکمروایی خوب شهری در رویکردی تحلیلی. فصلنامه مدیریت شهری، ۴۵-۵۸.

- حاتمی نژاد، ح.، فرهودی، ر. ا.، & محمدپور جابری، م. (۱۳۸۷). تحلیل نابرابری اجتماعی در برخورداری از کاربری های خدمات شهری، مورد مطالعه: شهر اسفراین. *پژوهش های جغرافیای انسانی*، ۷۱-۸۵.
- حاجیان، ا. (۱۳۹۱). *برنامه ریزی و مدیریت استراتژیک فرهنگی شهر؛ ماتریس فرهنگی شهر تهران*. تهران: انتشارات تیسرا.
- حسینی، س. ه.، قدرتی، ح.، میره، م.، & زنگنه، ی. (۱۳۹۲). پایداری شهری بر بنیان توسعه مشارکت شهروندی. *جغرافیا و پایداری محیط*، ۴۱-۶۶.
- رزمجویی، ب. (۱۳۸۲). راهبردهای مشارکت مردمی در طرح های شهری. *همایش مسائل شهرسازی ایران*. شیراز.
- رهنما، م. ر.، مافی، ع.، & اسدی، ر. (۱۳۸۹). تحلیل جایگاه حکمروایی خوب شهری در مشهد با الگوی SWOT. *جغرافیا و توسعه ی ناحیه ای*، ۱۹۷-۲۲۴.
- زیاری، ک. ا.، نیک پی، و. و. & حسینی، ع. (۱۳۹۲). سنجش میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمرانی خوب شهری- مطالعه موردی؛ شهر یاسوج. *مسکن و محیط روستا*، ۶۹-۸۶.
- طوسی، م. ع. (۱۳۸۰). *مشارکت در مدیریت و مالکیت*. تهران: انتشارات سازمان مدیریت دولتی.
- علوی تبار، ع. (۱۳۷۹). *بررسی الگوهای مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها (تجارب جهانی و ایرانی)*. تهران: انتشارات سازمان شهرداری های کشور.
- کرم، ا.، & محمدی، ا. (۱۳۸۸). ارزیابی و پهنه بندی تناسب زمین برای توسعه فیزیکی شهر کرج و اراضی پیرامون بر پایه فاکتورهای طبیعی و روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی. *فصلنامه جغرافیای طبیعی*، ۵۹-۷۴.
- مرادی، (۱۳۷۶). توسعه شهری در استان مازندران. *مجموعه مقالات چهارمین همایش تخصصی بافت های فرسوده ی شهری*. تهران: سازمان ملی مسکن.
- مویدی، م. (۱۳۹۲). نقش شاخص های حکمروایی شهری در حرکت به سوی توسعه پایدار شهری. *مشهد: مرکز پژوهش های شورای اسلامی شهر مشهد*.
- میرغفوری، ح. ا.، شفیع، م.، & ملکشاهی، ف. (۱۳۹۱). رتبه بندی عوامل حیاتی موفقیت خدمات شهری در پروژه های توسعه خدمات جدید. *فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۱۰۸-۸۵.
- وزارت کشور. (۱۳۸۵). *آشنایی با فعالیت خدمات شهری شهرداری ها*. انتشارات مرکز مطالعات و خدمات تخصص شهری و روستایی و پژوهشکده علوم انسانی و اجتماعی جهاد دانشگاهی.
- یابنگ غراوی، ب. (۱۳۹۱). نگاهی به مفهوم حکمروایی شهری: هدف ها و مدلهای آن. *ماهنامه اطلاعات سیاسی و اقتصادی*، ۱۹۸-۲۰۵.

UNDP. (1999). *Human development report*. New York: UN.