

بررسی عوامل مؤثر بر جذب و حمایت و همکاری شهروندان در امور شهری (مورد مطالعه شهرداری قزوین)

مهری محمدی شاد^{۱*}

محمدرضا علی اکبری^۲

سامره حسن پور^۳

سمانه مفیدی^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۸/۱۵ تاریخ چاپ: ۱۴۰۳/۱۱/۲۰

چکیده

سرمایه اجتماعی مفهومی در جامعه‌شناسی است که در تجارت، اقتصاد، علوم انسانی و بهداشت عمومی جهت اشاره به ارتباطات درون و مابین گروهی از آن استفاده می‌شود. اگرچه تعاریف مختلفی برای این مفهوم وجود دارد، اما در کل سرمایه اجتماعی به عنوان نوعی «علاج همه مشکلات» جامعه مدرن تلقی شده است. سرمایه اجتماعی به طور کلی اشاره به ویژگی‌های سازمان اجتماعی مانند شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد دارد که هماهنگی و همکاری را برای سود متقابل تسهیل کرده و افزایش منافع حاصل از سرمایه‌گذاری در منابع فیزیکی و انسانی را به دنبال دارد پس در تعریف، سرمایه اجتماعی به عنوان منبعی جهت "کنش جمعی" تلقی می‌گردد و این منبع علاوه بر آگاهی و توجه یا دانش نسبت به امور عمومی اجتماعی یا سیاسی است؛ یعنی آگاهی که موجب علاقه‌مندی و دل‌نگرانی است، شامل هنجارهای اعتماد (اعتماد عمومی یا تعمیم یافته و اعتماد نهادی-مدنی)، هنجارها و یا رفتارهای معامله متقابل که در درون شبکه‌های اجتماعی عمل می‌کنند و عناصر ساختاری شبکه‌ها و مشارکت‌های رسمی و غیررسمی می‌باشد. امروزه مشارکت یکی از مفاهیم عمده و اصلی توسعه پایدار به شمار می‌رود. مدیران و برنامه‌ریزان شهری همواره سعی کرده‌اند تا با جلب مشارکت‌های مردمی به اهداف خود در زمینه اجرای طرح‌ها و برنامه‌ها به بهترین نحو ممکن نائل آیند نتایج سرمایه اجتماعی در داخل شبکه شامل مجموعه‌ای از کنش‌های جمعی در اشکال و اندازه‌های مختلف است و مشارکت در امور شهری نیز یکی از ارکان بسیار مهم و اساسی در حوزه مشارکت اجتماعی می‌باشد این تحقیق از نوع پیمایشی و کاربردی می‌باشد. روش گردآوری اطلاعات بصورت میدانی می‌باشد و ابزار گردآوری اطلاعات بصورت پرسشنامه‌ای می‌باشد در این تحقیق ابتدا شاخص‌ها شناسایی شدند و فرضیات بر اساس این شاخص‌ها تدوین گردید و در نهایت با استفاده از تکنیک‌های آماری تمامی فرضیات مطرح شده به اثبات رسیدند و فرضیات در سه بعد عوامل فرهنگی، اجتماعی و مدیریتی ارائه گردید و تاثیر گذاری تمامی آنها به اثبات رسید.

واژگان کلیدی

امور شهری، عوامل فرهنگی، عوامل اجتماعی، عوامل مدیریتی

۱. رئیس اداره مالی سازمان پایانه‌های مسافربری شهرداری قزوین. (mmsh1414@yahoo.com)

۲. رئیس اداره مالی و درآمد سازمان باغستان‌های سنتی شهرداری قزوین. (maliakbariz@yahoo.com)

۳. رئیس اداره مرکز داده سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قزوین. (samerehassanpour@gmail.com)

۴. رئیس اداره امنیت ارتباطات و اطلاعات سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری قزوین. (mofidi.sm@gmail.com)

۱. مقدمه

مدیریت از لحاظ تئوری، فرآیند طراحی و نگهداری محیطی تلقی شده که در آن افراد در قالب گروه‌هایی با هم کار می‌کنند، تا به صورت کارآمد به اهداف تعیین شده دست یابند و عموماً این دانش حول پنج کارکرد برنامه‌ریزی، سامان‌دهی، نیروی انسانی، هدایت و کنترل سازمان می‌یابد. مدیریت فرایند به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه‌ریزی، سازماندهی، بسیج منابع، امکانات، هدایت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی و بر اساس نظام ارزشی مورد قبول صورت می‌گیرد (رضوانی، ۱۳۹۹). مدیریت عبارت است از: تنظیم و هماهنگ کردن وظایف مختلف برای رسیدن به هدف و منظور معین (صیدیایی، ۱۴۰۰). در نگاه دیگر مدیریت شهری تلاش برای هماهنگ کردن و یکپارچه کردن اقدامات دولتی و خصوصی برای چیره شدن بر مسائلی که ساکنان شهرها با آن مواجه هستند (Borgonovi, 2020) می‌باشد. بر پایه نگاه سازمانی به مدیریت شهری آن را سازمانی پنداشته‌اند که در رأس آن عنصری برای برنامه‌ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار می‌گیرد که آن را مدیریت شهری می‌نامند. مدیریت شهری یک سازمان گسترده متشکل از عناصر و اجزای رسمی مؤثر و ذی‌ربط به شمار می‌رود که در ابعاد مختلف اجتماعی-اقتصادی و کالبدی حیات شهری با هدف اداره، کنترل و هدایت توسعه همه جانبه و پایداری شهری عمل می‌کند و مشارکت شهروندان در امور شهری می‌تواند کمک شایانی را به حل مشکلات شهری در حوزه های مختلف نماید.

از دهه ۱۹۸۰ به بعد مفهوم سرمایه اجتماعی به طور فزاینده‌ای مورد توجه دانشمندان و دست‌اندرکاران علوم مختلف قرار گرفته است، (Brunie, 2109) به طوری که امروزه سرمایه اجتماعی به عنوان کلید موفقیت و شکست در مدیریت منابع طبیعی، به رسمیت شناخته شده است (Lopez-Gunn, 2021). در جوامعی که میزان سرمایه اجتماعی بالاست، ساکنان آن تمایل بیشتری به زندگی سالم‌تر و شادتر دارند و در برابر تنش‌های روانی مقاومت بهتری از خود نشان می‌دهند (Weil & et al, 2019). سرمایه اجتماعی یکی از عوامل محیطی تعیین‌کننده سطح سازگاری و سلامت جامعه محسوب می‌شود (پارسامهر و ترکان، ۱۴۰۰) و از راه‌های متفاوتی افراد را بهرمند می‌سازد که اولین آن گسترش اطلاعات در مورد چگونگی رفتار جهت بهبود سلامتی و اتخاذ شیوه زندگی سالم در میان افراد می‌باشد (Borgonovi, 2020). سرمایه اجتماعی به عنوان یک مفهوم تئوریک، متغیرهایی مانند مشارکت در جامعه محلی، اعتماد، انسجام اجتماعی، شبکه‌های اجتماعی، روابط متقابل و کانال‌های اطلاعاتی را در برمی‌گیرد. (Kritsotakis & et al, 2020). در غیاب سرمایه اجتماعی، اثر بخشی سایر سرمایه‌ها کاهش می‌یابد و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌شوند. در دیدگاه‌های سنتی مدیریت، توسعه سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کردند، اما در عصر حاضر برای توسعه، بیشتر از آنچه که به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشیم به سرمایه اجتماعی نیازمندیم، زیرا بدون این سرمایه، استفاده از دیگر سرمایه‌ها به طور بهینه انجام نخواهد شد. از این رو موضوع سرمایه اجتماعی به عنوان یک اصل محوری برای دستیابی به توسعه محسوب شده است (نیازی و شیرازی، ۱۳۹۹). گسترش شهرنشینی به همراه مسائل و مشکلات خاص زندگی شهری، ضرورت توجه همه جانبه به

راهبردهای سودمند برای بهینه سازی زندگی ساکنان شهرها را، بیش از پیش لازم ساخته است (عباس زاده و همکاران، ۱۳۹۹) در این بین روش های سنتی مدیریت شهری، دیگر جوابگوی نیازهای شهروندان در عصر جدید نیست و مدیریت شهری نیز مناسب با نیازها باید مدرن شود، چرا که نیازهای جدید شکل گرفته اند (Gao, 2021). مدیریت شهری در ایران با چالش های فراوانی روبروست که یکی از دلایل آن ضعیف بودن بعد مشارکتی مردم در زمینه مدیریت شهری می باشد (Zamani&Arefi, 2021)، لذا مدیریت شهری به عنوان مهم ترین نهاد اداره کننده شهر که به طور مستقیم با شهروندان در ارتباط می باشد باید نقش خود را در بالا بردن میزان سرمایه اجتماعی شهروندان ایفا نماید، و با توجه به اهمیت مساله محقق قصد دارد تا به بررسی عوامل مؤثر بر جذب و حمایت و همکاری شهروندان در امور شهری شهرداری شهر قزوین پرداخته و برای آن راهکار ارائه دهد.

فرضیات تحقیق

عوامل مدیریتی بر جذب و حمایت و همکاری شهروندان در امور شهری شهرداری شهر قزوین تاثیر گذار است.
عوامل فرهنگی بر جذب و حمایت و همکاری شهروندان در امور شهری شهرداری شهر قزوین تاثیر گذار است.
عوامل اجتماعی بر جذب و حمایت و همکاری شهروندان در امور شهری شهرداری شهر قزوین تاثیر گذار است.

۲. پیشینه تحقیق

تحقیقی تحت عنوان بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت امور شهری تهران در سال ۱۳۹۹ توسط شیانی رضوانی انجام گردید و نتایج به شکل زیر ارائه گردید.
این مقاله به دنبال پاسخگویی به دو سوال اساسی است: مشارکت شهروندان در امور شهری چه جایگاهی دارد؟ عوامل اجتماعی مؤثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت امور شهری کدامند؟ برای پاسخ به پرسش نخست، مشارکت شهروندی از جنبه ذهنی بررسی شده است. این بخش، تغییر در گرایش ها، باورها و وجهه نظرهای مردم را مورد توجه قرار می دهد و برای پاسخ به پرسش دوم، رفتار مشارکت، در حوزه های فرهنگی - اجتماعی بررسی شده است. این مطالعه به روش پیمایشی انجام شده است و جمع آوری اطلاعات در قالب پرسشنامه صورت گرفته است. جامعه آماری شامل ۱۳۳۵ نفر از شهروندان شهر تهران است که به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شده اند. نتایج نشان داد که مشارکت شهروندان در مدیریت امور شهری باید داوطلبانه و هدفمند صورت گیرد. برنامه ریزان شهری نخست باید بر مشارکت ذهنی و تغییر در باورها و گرایش های شهروندان تاکید نمایند. رفتار مشارکتی در برنامه های شهری نیز باید در دو بخش انجام شود. در مرحله اول باید شناخت عوامل اثرگذار در مشارکت شهروندی، مورد توجه قرار گیرد و در مرحله دوم حفظ مشارکت در طرح ها و برنامه هایی است که اجرا شده است. جلب مشارکت زنان، جوانان و بازنشستگان و ... و تعیین سازوکارهای مشارکتی آنان در حوزه های اجتماعی - فرهنگی می تواند کارایی و بهره وری مدیریت شهری را افزایش دهد.

تحقیقی تحت عنوان بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان در اداره‌ی امور شهری، نمونه موردی: شهر همدان در سال ۱۴۰۰ توسط رضازاده و قهرمانی انجام گرفت و نتایج به شکل زیر ارائه گردید.

بدیهی است با رشد شتابان شهرها و شهرنشینی در دهه‌های اخیر حکومت‌ها به تنهایی و بدون اتکا به شهروندان قادر به اداره امور جامعه نخواهند بود. مسائل اجتماعی، اقتصادی، کالبدی و فرهنگی در شهرها بر پیچیدگی این موضوع افزوده است. موضوع مشارکت شهروندان در امور شهری در دهه‌های اخیر به عنوان عامل اساسی در بررسی‌های توسعه شهری مورد توجه قرار گرفته و اقدامات خوبی نیز در این راستا انجام گرفته اما به نظر می‌رسد این فعالیت‌ها آنچنان که باید نتوانسته مشارکت‌های مردمی را به صورت واقعی در اداره امور شهری جذب نماید. از این رو در این تحقیق سعی بر آن شده است تا عوامل مؤثر بر مشارکت مردم در اداره امور شهری بررسی شود و پیشنهادات و راهکارهایی جهت بهبود و افزایش مشارکت شهروندان در اداره امور شهری ارائه شود. هدف اصلی این تحقیق بررسی میزان مشارکت شهروندان شهر همدان در اداره امور شهری و همچنین شناسایی عوامل مؤثر بر آن است. روش انجام این تحقیق، پیمایشی، کتابخانه‌ای و استفاده از کتب معتبر است و برای تجزیه و تحلیل داده‌های اتخاذ شده از پرسشنامه‌ها از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۱ استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق را کلیه شهروندان شهر همدان در ۷ منطقه از این شهر تشکیل داده است و حجم نمونه ۳۸۴ نفر می‌باشد. نتایج حاصل از آمار استنباطی و آزمون فرضیات تحقیق نشان می‌دهد که بین متغیرهای پایگاه اجتماعی- اقتصادی، اعتماد اجتماعی با مشارکت مردم در اداره امور شهری رابطه معناداری وجود دارد اما بین سودآور بودن مشارکت و عضویت انجمنی با مشارکت پاسخگویان در امور شهری رابطه معناداری وجود ندارد تحقیقی تحت عنوان تبیین رابطه بین عملکرد مدیریت شهری و سرمایه اجتماعی شهروندان (مطالعه موردی: محله ولیعصر شمالی) در سال ۱۴۰۰ توسط کماسی و حسینی انجام گردید و نتایج به شکل زیر ارائه گردید.

هدف پژوهش حاضر تبیین رابطه بین عملکرد مدیریت شهری و سرمایه اجتماعی شهروندان محله ولیعصر شمالی منطقه ۱۸ شهرداری تهران می‌باشد. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ روش تحقیق توصیفی-تحلیلی - مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری می‌باشد. جامعه آماری پژوهش را شهروندان محله ولیعصر شمالی واقع در ناحیه ۱ منطقه ۱۸ شهرداری تهران تشکیل می‌دهند که با استفاده از روش نمونه‌گیری کوکران ۳۹۰ شهروند به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شده است. جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز، از طریق مطالعات کتابخانه‌ای-اسنادی و میدانی (توزیع پرسشنامه) صورت گرفته و جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای SPSS20 و LISREL8.5 بهره‌گیری شده است. نتایج پژوهش بیانگر آن است که بین عملکرد مدیریت شهری در ابعاد اجتماعی- فرهنگی، عمرانی-کالبدی و ویژگی‌های درون سازمانی با سرمایه اجتماعی در ابعاد آگاهی، اعتماد و مشارکت، رابطه مثبت، مستقیم و معناداری به ترتیب برابر با (۰/۹۱)، (۰/۹۳) و (۰/۹۵) وجود دارد به عبارتی هر چقدر عملکرد مدیریت شهری کارآمدتر باشد به همان میزان هم سرمایه اجتماعی شهروندان مطلوب‌تر خواهد بود.

اکبری (۱۳۸۵) در مقاله به عنوان «سرمایه اجتماعی و حکمرانی شهری» دیدگاه‌های نظری حاکم بر حکمروایی شهری را تشریح نموده و به این نتیجه دست یافته است که مبانی نظری حکمروایی شهری را باید در نزد نظریه پردازان علوم سیاسی جستجو کرد و سرمایه اجتماعی نیز عامل قوام و تداوم حکمروایی شده است. به عبارتی شکل‌گیری نظری حکمروایی شهری مبتنی بر سرمایه اجتماعی است و ائتلاف رژیم‌های سیاسی در جهت حکمروایی خوب شهری و نیل به توسعه منوط به وجود سرمایه اجتماعی است همچنین، نوابخش و فدوی (۱۳۸۷) در مقاله با عنوان «بررسی ابعاد سرمایه اجتماعی و نقش آن در توسعه شهری مطالعه موردی منطقه ۵ شهرداری تهران» به بررسی ابعاد سرمایه اجتماعی و نقش آن در توسعه شهری پرداخته که در این مقاله هفت عنصر مفهومی سرمایه اجتماعی آگاهی، اعتماد عمومی، اعتماد نهادی، مشارکت رسمی، غیر رسمی خیریه‌ای، مشارکت غیررسمی هم یارانه و مشارکت غیررسمی مذهبی در رابطه با توسعه نواحی محاسبه گردیده است. نتایج تحقیق نشان دهنده رابطه مثبت سرمایه اجتماعی و توسعه نواحی منطقه ۵ شهری تهران است.

پور محمدی و همکاران (۸۹) در مقاله‌ای با عنوان «حکمروایی مطلوب شهری بر بنیان سرمایه اجتماعی: آزمون نظم نهادی- فضایی ارتباطی و فاعلیت‌مندی غیر اقتصادی مطالعه موردی کلان شهر تبریز» در این مقاله با استدلال قیاسی و با توجه به تعدد مؤلفه‌های حکمروایی مطلوب شهری، شاخص‌های آن متناظر با متغیر مستقل تحقیق، یعنی سرمایه اجتماعی انتخاب شده است. جامعه آماری موردنظر به منظور سنجش متغیر وابسته تحقیق (حکمروایی مطلوب شهری) شامل شهرداری تبریز به عنوان نهادی دولتی و رسمی، شورای شهر به عنوان فراگیرترین نهاد مدنی و شهروندان و بخش خصوصی به عنوان مؤلفه بازار می‌باشد که نتایج تحقیق همبستگی معنی‌داری را بین خلق و ایجاد حکمروایی مطلوب شهری از رهگذر جامعه مدنی و سرمایه اجتماعی نشان می‌دهد، کاظمیان و همکاران (۱۳۹۰) نیز در مقاله‌ای تحت عنوان ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در پایداری محله‌ای ناحیه دو شهرداری منطقه ۴ تهران (محله‌های مجیدیه، شمس‌آباد و کالاد) بیان می‌دارند که ناحیه دو شهرداری منطقه چهار تهران در مرز پایداری قرار دارد و میزان این پایداری ۲۰۴ می‌باشد که به صورت معناداری از عدد ۲۰۱ که شاخص پایداری در مطالعه ایشان بوده است بالاتر می‌باشد، همچنین بر اساس یافته‌های آنان، مدیریت شهری با ضریب ۰/۵۱۱ در پایداری این ناحیه به صورت معناداری تأثیر گذار بوده است و عملکرد مدیریت شهری در بعد کالبدی با ۳۴/۴ درصد بیشترین تأثیر و در بعد اقتصادی با ۶/۳ درصد کمترین تأثیر را در پایداری کلی ناحیه داشته است. چراغی (۱۳۹۲) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد تحت عنوان «نقش سرمایه اجتماعی شهروندان در حکمروایی خوب شهری (مطالعه موردی: شهر قروه)» به سنجش میزان سرمایه اجتماعی با شاخص‌های (اعتماد عمومی، اعتماد نهادی، مشارکت رسمی، مشارکت غیر رسمی (مذهبی)، مشارکت غیر رسمی (هم یارانه)، آگاهی و توجه و همچنین سنجش شاخص‌های حکمروایی خوب شهری (قانونمندی، مسئولیت‌پذیری، شفافیت، کارایی و اثر بخشی)، و ارتباط بین سرمایه اجتماعی و حکمروایی و تأثیری که سرمایه اجتماعی بر حکمروایی دارد با استفاده از آزمون‌های SPSS پرداخت و به این نتیجه رسید که میانگین سرمایه اجتماعی شهروندان شهر قروه در یک طیف ۵ قسمتی

۲،۵۳ است. همچنین میانگین حکمروایی خوب شهری برای شهروندان در یک طیف ۵ قسمتی ۲،۵۵ است که در میان شهروندان هم سرمایه اجتماعی و حکمروایی خوب در سطح پایینی قرار دارد.

چاکارابارتی (۲۰۲۱) در مقاله‌ای تحت عنوان «مدیریت شهری (مفاهیم، اصول، تکنیک‌ها و آموزش)» بر اساس تئوری‌های مدیریت و رویکرد سیستم‌ها؛ به ارائه مفهوم مدیریت یکپارچه شهری می‌پردازد و استدلال می‌کند که بسیاری از اصول مدیریت سنتی (مانند: اصول بهره‌وری، پاسخگویی اجتماعی و انعطاف پذیری)، قابل انطباق با مدیریت یکپارچه شهری، جهت غلبه بر محدودیت‌ها می‌باشند و همچنین به لزوم آموزش در مدیریت شهری جهت تسهیل در برنامه‌ها، اصول و تکنیک‌های مدیریت و حل مشکلات شهری، تأکید می‌کند. ونگ و همکاران (۲۰۱۶) در مقاله‌ای تحت عنوان استراتژی مدیریت شهری در چین مطالعه موردی مناطق توسعه یافته گوانگجو بیان داشته‌اند که با وجود اینکه لزوم مدیریت شهری در دستیابی به توسعه پایدار شهری امری شناخته شده برای مدیران شهری و عموم مردم است، اما هنوز سردرگمی و سوء تفاهم‌های زیادی درباره مدیریت شهری وجود دارد که مانع اجرای مؤثر طرح‌های توسعه می‌باشد. آنان نتیجه گرفتند که ارزیابی عملکرد مدیریت شهری با استفاده از معیارهای قابل اندازه‌گیری، می‌تواند در بهبود عملکرد مدیریت شهری بسیار مفید باشد. پلومب و زامفیر (۲۰۱۹)، در مقاله‌ای تحت عنوان بهبود عملکرد مدیریت شهری از طریق خدمات دولت الکترونیکی: تجربه‌ی رومانیایی، به تشریح نقش دولت الکترونیک در فرایند بهبود خدمات مدیریت شهری پرداخته‌اند، یافته‌های مطالعه آنان نشان می‌دهد که خدمات دولت الکترونیک، ابزاری کلیدی برای بهبود خدمات مدیریت شهری است و دستیابی به سطوح بالای خدمات دولت الکترونیک به منظور تعامل بیشتر بین دولت و شهروندان، امری لازم و ضروریست و همچنین تلاش در جهت توسعه خدمات دولت الکترونیک و سرمایه‌گذاری در این زمینه را توجیه نموده‌اند.

۳. روش پژوهش

برای بررسی ابعاد تحقیق از منظر روش تحقیق و هدف، این تحقیق براساس دسته بندی تحقیقات از نظر اهداف، تحقیق کاربردی محسوب می‌شود. براساس روش تحقیق، این پژوهش از نظر دسته بندی تحقیقات، تحقیقی از نوع پیمایشی می‌باشد، زیرا در تحقیق پیمایشی ما با استفاده از پرسشنامه‌ها که ابزار گردآوری اطلاعات ما می‌باشند می‌خواهیم داده‌ها را از سطح کیفی به کمی بیاوریم و در تحقیق پیمایشی این اعداد و ارقام هستند که متغیر کیفی را به متغیر کمی تبدیل می‌کنند و تحقیق پیمایشی به دنبال کشف رابطه بین متغیرهاست پیمایش، روشی است برای بدست آوردن اطلاعاتی در باره دیدگاهها، باورها، نظرات، رفتارها، انگیزه‌ها یا مشخصات گروهی از اعضای یک جامعه این روش آماری است که از راه انجام تحقیق و پژوهش علمی میسر می‌شود. همچنین پیمایش را می‌توان روشی علمی در تحقیقات اجتماعی قلمداد کرد که شامل، روشهای منظم و استاندارد برای جمع‌آوری اطلاعات درباره افراد، خانواده‌ها یا مجموعه‌های بزرگتری از گروههای مختلف جامعه است جامعه آماری تحقیق حاضر را کلیه مدیران، معاونان و کارشناسان شهرداری قزوین، در رده‌های مختلف می‌باشد و برای تعیین نمونه از جدول مورگان استفاده می‌کنیم.

در این تحقیق برای محاسبه روایی پرسشنامه از نظرات خبرگان استفاده می‌شود و برای پایایی نیز از آلفای کرونباخ استفاده می‌شود.

۴. بررسی و مطالعات

۴-۱. تحلیل استنباطی داده‌ها

بعد از تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها، به تحلیل استنباطی داده‌ها پرداخته‌ایم. در تجزیه تحلیل استنباطی، فرضیه‌های تحقیق مورد ارزیابی و آزمون قرار می‌گیرند. استنباط آماری فرایند استفاده از تحلیل داده برای استنتاج ویژگی‌های توزیع احتمال زیربنایی و اصلی است. تحلیل استنباط آماری ویژگی‌های جامعه را نتیجه‌گیری می‌کند، و برای این نتیجه‌گیری مثلاً از آزمون فرض و استنباط برآوردها استفاده می‌کند. آمار استنباطی آن قسمت از آمار است که به برآورد و آزمون فرضیه‌ها در خصوص پارامترهای جامعه می‌پردازد. استنباط‌هایی که از نمونه می‌شود نمی‌تواند قطعی باشد و این استنباط‌ها احتمالی هستند و لذا باید مبانی نظریه احتمال را در بیان آنها به کار گیریم. در واقع هدف نهایی آمار استنباطی برآورد ویژگی‌های جامعه است. برای استنباط در مورد یک جامعه، محقق خصوصیات جامعه (مثلاً مقادیر مرکزی یا شاخص‌های پراکندگی) را با استفاده از خصوصیات گروه نمونه توصیف می‌کند. به مقادیری که خصوصیات جامعه (مثل میانگین یا واریانس) را توصیف می‌کنند، پارامتر گفته می‌شود. به مقادیری هم که خصوصیات نمونه را توصیف می‌کنند، آماره یا شاخص آماری می‌گویند. برای تمیز قائل شدن بین دو مفهوم پارامتر و شاخص آماری معمولاً پارامترها را با حروف یونانی و شاخص‌های آماری را با حروف لاتین نمایش می‌دهند. به عنوان مثال برای نمایش دادن میانگین جامعه از حرف یونانی (μ) و برای نشان دادن میانگین گروه نمونه از حرف لاتین $\bar{x}$ استفاده می‌کنند. σ^2 (بخوانید ایکس بار) و برای نشان دادن واریانس جامعه از حرف یونانی (σ^2) (بخوانید زیگما) و برای نشان دادن واریانس نمونه از S^2 استفاده می‌شود.

۵- تحلیل یافته‌های پژوهش

۵-۱. آزمون نرمال بودن داده‌ها

پیش از استفاده از آزمون‌های آماری پژوهش ابتدا باید آزمون نرمال بودن داده انجام شود. زیرا قبل از هرگونه آزمونی که با فرض نرمال بودن داده‌ها صورت می‌گیرد باید از نرمال بودن داده‌ها اطمینان حاصل شود. هنگام بررسی نرمال بودن داده‌ها، فرض صفر مبتنی بر اینکه توزیع داده‌ها نرمال است در سطح خطای ۵٪ آزمون می‌شود. بنابراین اگر مقدار معناداری بزرگتر مساوی ۱/۹۶ بدست آید، در این صورت دلیلی برای رد فرض صفر وجود نخواهد داشت. به عبارت دیگر توزیع داده‌ها نرمال خواهد بود. فرض نرمال بودن داده‌ها در سطح معناداری ۵٪ با تکنیک کولموگوروف-اسمیرنف^۱ آزمون شده است. برای آزمون نرمال بودن داده‌ها فرض‌های آماری به صورت زیر تنظیم می‌شود: چون تحقیقات مبتنی بر مدل ساختاری مبتنی بر فرض نرمال بودن داده‌ها هستند بنابراین نخست آزمون نرمال بودن صورت

1. Kolmogorov-Smirnov

گرفته است. در تحلیل عاملی تاییدی و مدل‌یابی معادلات ساختاری نیازی به نرمال بودن تمامی داده‌ها نیست بلکه باید عامل‌ها (سازه‌ها) نرمال باشند.

جدول ۱. آزمون نرمال بودن

متغیرهای پژوهش	تعداد	سطح معناداری	آماره آزمون	وضعیت
عوامل مدیریتی	۱۵۱	۰/۰۸۱	۰/۰۵۶	نرمال
عوامل فرهنگی	۱۵۱	۰/۰۶۲	۰/۰۴۵	نرمال
عوامل اجتماعی	۱۵۱	۰/۰۸۲	۰/۰۳۶	نرمال

براساس نتایج مندرج در جدول ۱ در تمامی موارد همانطور که نتایج نشان می‌دهد سطح معناداری sig برای تمام متغیرها از ۰/۰۵ بیشتر هستند. بنابراین می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد بیان کرد که داده‌ها از نظر توزیع غیر نرمال بوده و محقق در تجزیه و تحلیل می‌تواند از روش پارامتریک استفاده کند. بنابراین دلیلی برای رد فرض صفر وجود ندارد یعنی توزیع داده‌های سنجش هریک از ابعاد غیر نرمال است.

۵-۲. تکنیک حداقل مربعات جزئی و آزمون فرضیه‌های تحقیق

در این فصل مبانی نظری مربوط به روش حداقل مربعات جزئی^۲ به طور مشروح ارائه خواهد شد. روش معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM) توسط وُلْد^۳ (۱۹۹۷) ابداع گردید و در ادامه نسخه‌ی پیشرفته‌تر این روش توسط لُمُولر^۴ (۱۹۹۸) ارائه گشت. PLS-SEM یکی از رویکردهای نسل دوم مدل سازی معادلات ساختاری است و در مقایسه با روش‌های نسل اول که کواریانس محور بودند مزیت‌هایی را داراست.

ما در اینجا از روش نسل دوم روش مدل سازی معادلات ساختاری^۵ روش‌های مولفه محور که بعداً به روش حداقل مربعات جزئی (PLS) تغییر نام داده‌اند استفاده کرده‌ایم که این روش توسط وُلْد در سال (۱۹۹۷) ابداع گردیده است.

روش PLS از دو مرحله اصلی تشکیل شده است:

(۱) بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، مدل ساختاری.

(۲) آزمودن روابط میان سازه‌ها.

2. Partial least square

3. world

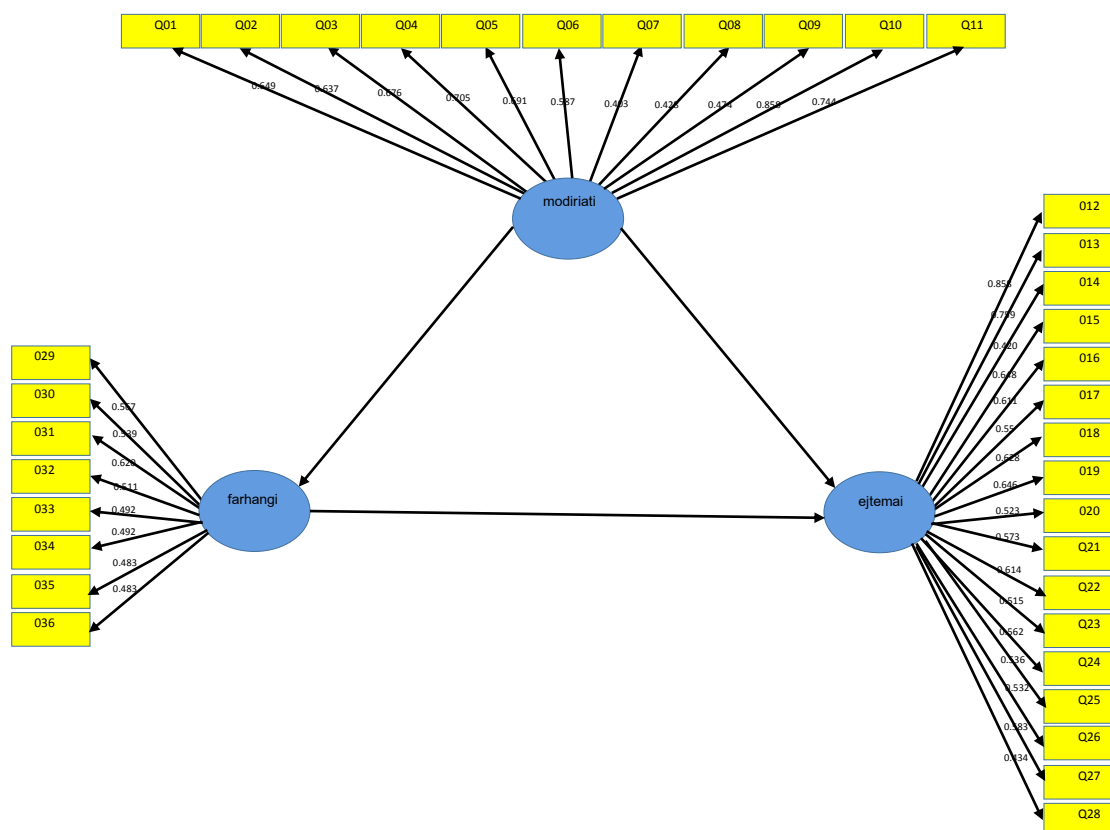
4. lohmoeller

5. component-based SEM techniques

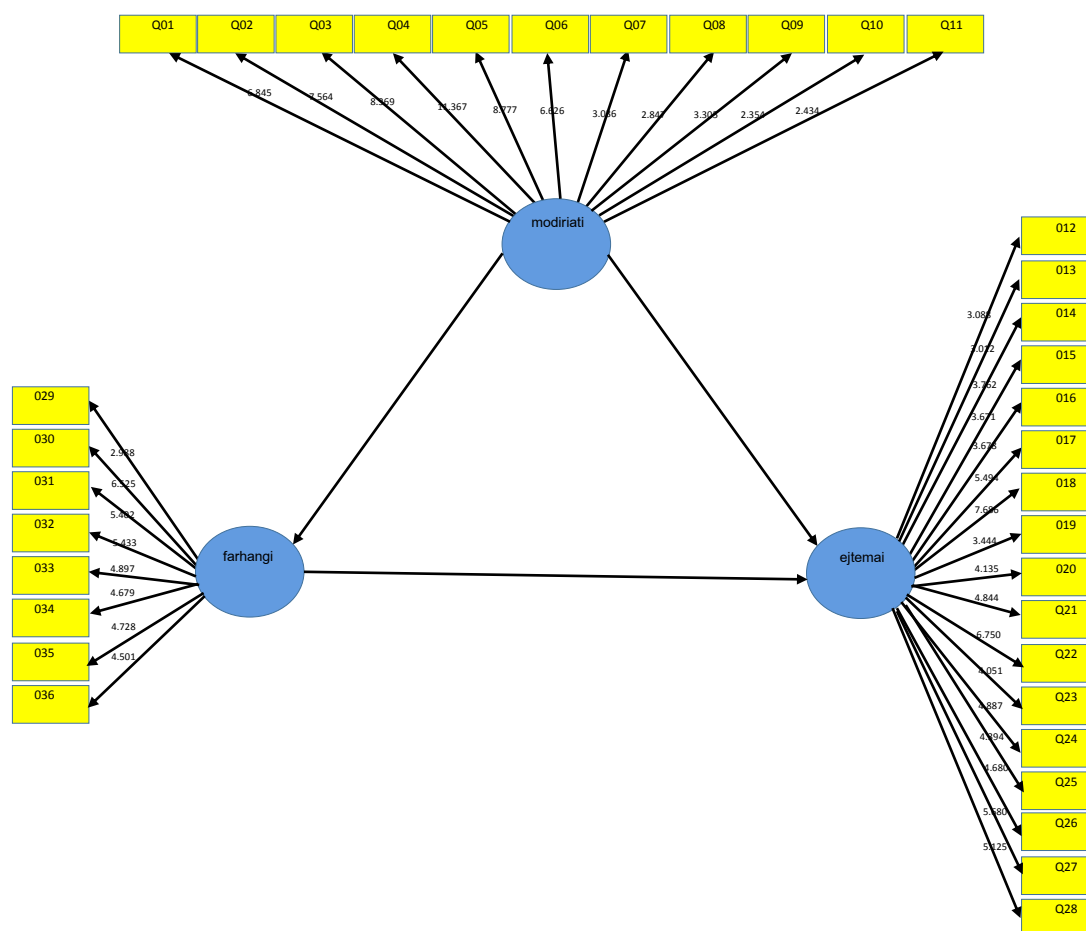
۶- بحث

۶-۱. تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای تحقیق

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیات و مدل‌های مفهومی تحقیق لازم است تا از صحت مدل‌های اندازه‌گیری متغیر مستقل و متغیر وابسته اطمینان حاصل شود. لذا در ادامه مدل‌های اندازه‌گیری این دو متغیر به ترتیب آورده می‌شود که این کار توسط تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول صورت گرفته است. تحلیل عاملی تأییدی یکی از قدیمی‌ترین روش‌های آماری است که برای بررسی ارتباط بین متغیرهای مکنون (عامل‌های بدست آمده) و متغیرهای مشاهده شده (سؤالات) به کار برده می‌شود و بیانگر مدل اندازه‌گیری است. شکل ۱ و ۲ تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای تحقیق را نشان می‌دهد. بارهای عاملی مدل در حالت تخمین غیراستاندارد و استاندارد میزان تاثیر هر کدام از متغیرها و یا گویه‌ها را در توضیح و تبیین واریانس نمرات متغیر یا عامل اصلی نشان می‌دهد. به عبارت دیگر بار عاملی نشان دهنده میزان همبستگی هر متغیر مشاهده شده (سوال پرسشنامه) با متغیر مکنون (عامل‌ها) می‌باشد. در صورتی که مقدار آماره آزمون سنجش معنی‌داری متغیر از ۱,۹۶ بالاتر باشد، نشان دهنده این است که گویه در نظر گرفته شده معنی‌دار است و در غیر این صورت گویه حذف می‌شود.



شکل ۱. ضریب بار عاملی بررسی عوامل مؤثر بر جذب و حمایت و همکاری شهروندان در امور شهری (مورد مطالعه شهرداری شهر قزوین)



شکل ۲. ضریب معناداری t-value طراحی و تبیین بررسی عوامل موثر بر جذب و حمایت و همکاری شهروندان در امور شهری (مورد مطالعه شهرداری شهر قزوین)

دول ۲. خلاصه نتایج تحلیل عاملی تاییدی (مدل اندازه گیری) مقیاس مورد استفاده

گویه	ضریب بارعاملی	معناداری	نتیجه	گویه	ضریب بارعاملی	معناداری	نتیجه
Q1	۰/۶۴۹	۶/۸۴۵	قابل قبول	Q19	۰/۶۴۶	۳/۴۴۴	قابل قبول
Q2	۰/۶۳۷	۷/۵۶۴	قابل قبول	Q20	۰/۵۲۳	۴/۱۳۵	قابل قبول
Q3	۰/۶۷۶	۸/۳۶۹	قابل قبول	Q21	۰/۵۷۳	۴/۸۴۴	قابل قبول
Q4	۰/۷۰۵	۱۱/۳۶۷	قابل قبول	Q22	۰/۶۱۴	۶/۷۵۰	قابل قبول
Q5	۰/۶۹۱	۸/۷۷۷	قابل قبول	Q23	۰/۵۱۵	۴/۰۵۱	قابل قبول
Q6	۰/۵۸۷	۶/۶۲۶	قابل قبول	Q24	۰/۵۶۲	۴/۸۸۷	قابل قبول
Q7	۰/۴۰۳	۳/۰۳۶	قابل قبول	Q25	۰/۵۳۶	۴/۳۹۴	قابل قبول

گویه	ضریب بارعاملی	معناداری	نتیجه	گویه	ضریب بارعاملی	معناداری	نتیجه
Q8	۰/۴۲۸	۲/۸۴۷	قابل قبول	Q26	۰/۵۳۲	۴/۶۸۰	قابل قبول
Q9	۰/۴۷۴	۳/۳۰۵	قابل قبول	Q27	۰/۵۸۳	۵/۶۸۰	قابل قبول
Q10	۰/۸۵۸	۲/۳۵۴	قابل قبول	Q28	۰/۴۳۴	۵/۱۲۵	قابل قبول
Q11	۰/۷۴۴	۲/۴۳۴	قابل قبول	Q29	۰/۵۶۷	۲/۹۸۸	قابل قبول
Q12	۰/۸۵۸	۳/۰۸۸	قابل قبول	Q30	۰/۵۳۹	۶/۵۲۵	قابل قبول
Q13	۰/۷۵۹	۳/۰۱۲	قابل قبول	Q31	۰/۶۲۰	۵/۴۰۲	قابل قبول
Q14	۰/۴۲۰	۳/۷۶۲	قابل قبول	Q32	۰/۵۱۱	۵/۴۳۳	قابل قبول
Q15	۰/۶۴۸	۳/۶۷۱	قابل قبول				
Q16	۰/۶۱۱	۳/۶۷۸	قابل قبول				
Q17	۰/۵۵	۵/۴۹۴	قابل قبول				
Q18	۰/۶۲۸	۷/۶۸۶	قابل قبول				

۱- قدرت تاثیر عامل (متغیر پنهان) و متغیر قابل مشاهده بوسیله بار عاملی نشان داده می شود. بار عاملی مقداری بین صفر و یک است. اگر بار عاملی کمتر از ۰/۴ باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف نظر می شود. بارعاملی بین ۰/۴ تا ۰/۶ قابل قبول است و اگر بزرگتر از ۰/۶ باشد خیلی مطلوب است.

۲- زمانیکه همبستگی متغیرها شناسائی گردید باید آزمون معناداری صورت گیرد. برای بررسی معناداری همبستگی های مشاهده شده از روش های خودگردان سازی (بوت استراپ^۶) و یا برش متقاطع جک نایف^۷ استفاده می شود. در این مطالعه از روش خودگردان سازی استفاده شده است که آماره t را به دست می دهد. در سطح خطای ۵٪ اگر مقدار آماره بوت استراپینگ t -value بزرگتر از ۱/۹۶ باشد همبستگی های مشاهده شده معنادار است.

روایی همگرا

معیار AVE نشان دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص های خود است. به بیان ساده تر AVE میزان همبستگی یک سازه با شاخص های خود را نشان می دهد که هر چه میزان همبستگی بیشتر شود برازش نیز بیشتر است. در مورد AVE مقدار بحرانی ۰/۵ است بدین معنی که مقدار AVE بالای ۰/۵، روایی همگرای قابل قبول را نشان می دهند.

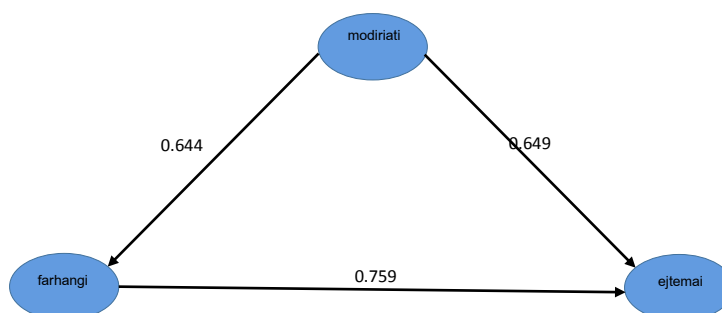
6 Bootstrap
7 Jackknife

جدول ۳. روایی همگرا مربوط به متغیرها

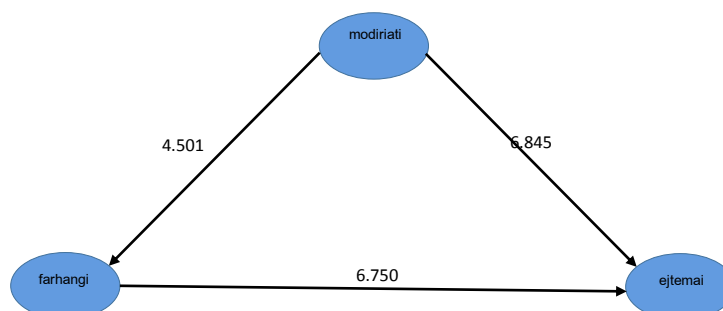
ردیف	متغیر	مقدار روایی همگرا
۱	عوامل مدیریتی	۰/۸۰۰۷۲۲
۲	عوامل فرهنگی	۰/۶۶۵۳۹۵
۳	عوامل اجتماعی	۰/۷۴۰۶۰۸

مدل ساختاری: ضرایب معناداری z (T-values)

ابتدایی ترین معیار برای سنجش رابطه‌ی بین سازه‌ها در مدل (بخش ساختاری)، اعداد معناداری t است. در صورتی که مقدار این اعداد از ۱٫۹۶ بیشتر شود، نشان از صحت رابطه بین سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵٪ است. مدل ساختاری شکل ۳ در زیر نشان داده شده است.



شکل ۳. ضریب بارعاملی طراحی و تبیین بررسی عوامل موثر بر جذب و حمایت و همکاری شهروندان در امور شهری (مورد مطالعه شهرداری شهر قزوین)



شکل ۴. ضریب معناداری t-value طراحی و تبیین بررسی عوامل موثر بر جذب و حمایت و همکاری شهروندان در امور شهری (مورد مطالعه شهرداری شهر قزوین)

جدول ۴: خلاصه نتایج تحلیل عاملی تاییدی (مدل ساختاری) مقیاس مورد استفاده

فرضیات تحقیق	بارعاملی	معناداری	نتیجه گیری
عوامل مدیریتی	۰/۸۷۴	۵/۶۴۰	تایید
عوامل فرهنگی	۰/۴۲۸	۳/۹۵۶	تایید
عوامل اجتماعی	۰/۵۶۴	۶/۶۷۹	تایید

آزمودن فرضیات :

فرضیه اول :

عوامل مدیریتی بر جذب و حمایت و همکاری شهروندان در امور شهری شهرداری شهر قزوین تاثیر گذار است. با توجه به نتایج رابطه بین عوامل مدیریتی و جذب و حمایت و همکاری شهروندان را نشان می دهد که بین این دو متغیر ۵/۶۴۰ رابطه معناداری وجود دارد و همچنین با توجه به شکل ۴ شدت رابطه بین عوامل ۰/۸۷۴ است که مورد تایید قرار می گیرد، تاثیر مثبت دارد، و نتیجه بدست آمده این می باشد که عوامل مدیریتی بر جذب و حمایت و همکاری شهروندان در امور شهری شهرداری شهر قزوین تاثیر گذار است.

فرضیه دوم:

عوامل فرهنگی بر جذب و حمایت و همکاری شهروندان در امور شهری شهرداری شهر قزوین تاثیر گذار است. با توجه به شکل ۳ رابطه بین عوامل فرهنگی و جذب و حمایت و همکاری شهروندان را نشان می دهد که بین این دو متغیر ۳/۹۵۶ رابطه معناداری وجود دارد و همچنین با توجه به شکل ۴ شدت رابطه بین عوامل ۰/۴۲۸ است که مورد تایید قرار می گردد و تاثیر مثبت دارد و نتیجه بدست آمده این می باشد که عوامل فرهنگی بر جذب و حمایت و همکاری شهروندان در امور شهری شهرداری شهر قزوین تاثیر گذار است

فرضیه سوم :

عوامل اجتماعی بر جذب و حمایت و همکاری شهروندان در امور شهری شهرداری شهر قزوین تاثیر گذار است. با توجه به شکل ۳ رابطه بین عوامل اجتماعی و جذب و حمایت و همکاری شهروندان را نشان می دهد که بین این دو متغیر ۶/۶۷۹ رابطه معناداری وجود دارد و همچنین با توجه به شکل ۴ شدت رابطه بین عوامل ۰/۵۶۴ است که مورد تایید قرار می گردد و تاثیر مثبت دارد و نتیجه بدست آمده این می باشد که عوامل اجتماعی بر جذب و حمایت و همکاری شهروندان در امور شهری شهرداری شهر قزوین تاثیر گذار است.

روش معیار Q2

این معیار توسط استون گیر (۱۹۷۵) معرفی شد و قدرت پیش بینی مدل را مشخص می سازد؛ یعنی مدلهایی که دارای برازش بخش ساختاری قابل قبولی هستند، باید قابلیت پیش بینی مدل به ترتیب، شاخص های مربوط به

سازه‌های درونزای مدل را داشته باشن. مقادیر ۰/۱۹ نشان از قابلیت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی دارند (لازم به یادآوری است که برای متغیرهای برونزا این مقدار ارائه نمی‌گردد) با توجه به اینکه مقدار $Q2$ برای متغیر درونزا در جدول آمده است بالاتر از ۰/۳۳ می‌باشد؛ بنابراین می‌توان گفت، مدل ساختاری از قدرت پیش‌بینی لازم برخوردار است و در حد قابل قبول می‌باشد.

جدول ۵. معیار $Q2$ برای مدل ساختاری تحقیق

	SSO	SSE	$Q2=(1-SSE/SSO)$
عوامل مدیریتی	36۲.000	113.125	۰/۸۴۵
عوامل فرهنگی	362.000	156.123	۰/۸۶۴
عوامل اجتماعی	362.000	143.076	۰/۹۵۴

معیار R^2 یا R^2 squares

معیاری است که برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار می‌رود و نشان از تأثیری دارد که یک متغیر برونزا بر یک متغیر درونزا می‌گذارد. نکته‌ی ضروری در اینجا این است که R^2 تنها برای سازه‌های درونزا (وابسته) مدل محاسبه می‌گردد و در مورد سازه‌های برونزا مقدار این معیار صفر است. هر چه قدر مقدار R^2 مربوط به سازه‌های درونزا یک مدل بیشتر باشد نشان از برازش بهتر مدل است. چین ۱۹۹۸ سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳-۰/۶۷ را به عنوان ضعیف، متوسط، قوی بودن مدل را تعیین می‌کنند. این تحقیق دارای یک متغیر وابسته و سه متغیر مستقل سبکهای رهبری ۰/۷۶۴، زبان انگیزشی ۰/۱۸۳، تعاملات کاری کارکنان ۰/۳۱۹ می‌باشد.

معیار Redundancy

این معیار از حاصلضرب مقادیر اشتراکی (communality) سازه‌ها در مقادیر R^2 مربوط به آنها به دست می‌آید و نشانگر مقدار تغییر پذیری شاخص‌های یک سازه‌ی درونزا است که از یک یا چند سازه‌ی برونزا تأثیر می‌پذیرد.

جدول ۶. معیار Redundancy

عوامل	Communality
عوامل مدیریتی	۰/۲۸۰
عوامل فرهنگی	۰/۲۶۵
عوامل اجتماعی	۰/۳۴۰

۷- نتیجه‌گیری

بدیهی است که واکنش مردم نسبت به دریافت خدمات شهری، بسته به نقش آن‌ها به عنوان مصرف کننده، شهروند یا ذی‌نفع متفاوت است چرا که هر یک از این گروه‌ها برای بهره‌وری حداکثری خود تلاش می‌کنند. مصرف کننده‌ها،

کاربران مستقیم یا غیرمستقیم خدمات عمومی شهرها به شمار می‌روند که به سهم خود می‌توانند اثراتی کوتاه یا درازمدت بر این خدمات بر جای بگذارند در واقع بین مصرف کنندگان و ارائه خدمات شهری ارتباط مستقیمی وجود دارد چرا که کیفیت این خدمات به میزان اعتماد بین ارائه دهنده و کاربران آن بستگی دارد زیرا شهروندان کاربرانی مجهول به حساب نمی‌آیند که تنها خدمات را مورد استفاده قرار می‌دهند بلکه با ابراز نارضایتی یا مشارکت فعال خود در ارائه خدمات، می‌توانند در بهبود کیفیت آن‌ها از سوی ارائه دهندگان سهم شونند که در این راستا به عنوان شرکایی در تولید خدمات مورد توجه قرار می‌گیرند به طور کلی، نقش مصرف کنندگان و شهروندان در مدیریت شهری بسیار متفاوت با یکدیگر است به این صورت که مصرف کنندگان بدون هیچ چون و چرایی از خدمات عمومی بهره می‌گیرند حال آن که، شهروندان خود را در ارائه و بهبود خدمات سهم می‌دانند و این گونه از آن‌ها بهره می‌گیرند. نهادهای عمومی نیز این تفاوت را با دقت مورد توجه قرار می‌دهند و تلاش می‌کنند شهروندان را در طراحی‌های شهری سهم کنند تا از این طریق به بهبود ارائه خدمات برای تمام ساکنان یک شهر بپردازند در نتیجه حس تعلق شهروندان به محل سکونتشان افزایش پیدا می‌کند که این امر به سهم خود، مزایای بیشماری را برای شهر و شهروندان به ارمغان می‌آورد

۸-پیشنهادهات

افزایش مداوم جمعیت شهری به همراه شکل گیری نیازهای جدید و متنوع شهروندان، مسئولیت مدیران شهری را روز به روز با اهمیت تر می‌کند، به نحوی که امروزه وظایف مدیریت شهری از لحاظ حجم کاری و نوع وظایف، با گذشته قابل مقایسه نمی‌باشد و دیگر نمی‌توان با دیدی صرفاً خدماتی به مدیریت شهری نگریست یکی از مهم ترین عوامل مؤثر در موفقیت عملکرد مدیریت شهری، سرمایه اجتماعی شهروندان می‌باشد که نقشی بسیار مهم تر از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند و شبکه‌های روابط جمعی و گروهی، انسجام بخش میان انسان‌ها، سازمان‌ها و انسان‌ها و سازمان‌ها با سازمان‌ها می‌باشد. بدون سرمایه اجتماعی، پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌شوند و برای بهبود مشارکت شهروندان می‌بایست برگزاری دوره‌های آموزشی ویژه پرسنل شهرداری در زمینه چگونگی رفتار با ارباب رجوع و در نظر گرفتن تشویق‌هایی برای پرسنلی که بیشترین رضایت را از نظر شهروندان کسب نموده‌اند. تلاش در جهت مشارکت دادن بیشتر کارکنان در امور و تصمیم گیری‌های سازمانی که بر وضعیت آن‌ها تأثیر گذار است. تلاش در جهت توجه به نیازهای مادی و معنوی افراد سازمان و تقویت مشارکت‌های مردمی در همکاری با مدیریت شهری و در نظر گرفتن تشویق‌هایی برای مشارکت کنندگان. شفاف سازی کامل طرح‌های تدوین شده و در حال اجرا جهت جذب اعتماد شهروندان. برگزاری کلاس‌های آموزش حقوق شهروندی توسط مدیران شهری در سطح محله به منظور بالا بردن سطح آگاهی شهروندان و همچنین نصب بنر و برگزاری همایش‌ها در این زمینه. ملاقات عمومی مستمر مسئولین با شهروندان در سطح محلات. تقویت سازمان‌های مردم نهاد در سطح محلات. تقسیم بندی منطقی بودجه مدیریت شهری از طریق اولویت بندی نیازهای شهروندان در بخش‌های؛ کالبدی- عمرانی، اجتماعی- فرهنگی و مالی- اقتصادی. توجه ویژه به شورایاری‌های محله ای و نحوه ارتباط آنان با شهروندان.

۹. منابع و مآخذ

- اکبری، غضنفر. (۱۴۰۰). سرمایه اجتماعی و حکمرانی شهری. شماره مقاله ۶۹۲، فصلنامه تحقیقات جغرافیا.
- الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن. (۱۳۹۹). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی. دانش مدیریت، سال چهاردهم، شماره ۵۵.
- بازرگان، عباس و همکاران. (۱۳۹۹). روش تحقیق در علوم انسانی و رفتاری. تهران، انتشارات آگاه.
- پاپلی یزدی، محمد حسین و رجبی، حسین. (۱۴۰۱). نظریه‌های شهر و پیرامون. تهران، انتشارات سمت.
- پارسامهر، مهربان و ترکان، رحمت‌اله. (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و مشارکت در فعالیت‌های ورزشی (مطالعه موردی: پرستاران بیمارستان‌های دولتی شهر یزد). پژوهش پرستاری، دوره ۷، شماره ۲۶ پاییز، صص ۷۹-۶۹.
- تاجبخش، کیان. (۱۳۹۹). سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه. ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، تهران: نشر شیرازه.
- توکلی، مرتضی و دهقانی، کیومرث و زارعی، رضا. (۱۴۰۰). تحلیلی بر میزان سرمایه‌ی اجتماعی در مناطق روستایی شهرستان ممسنی (مطالعه موردی: بخش دشمن زیاری). برنامه‌ریزی منطقه‌ای، شماره ۴، صص ۵۱-۴۱.
- چراغی، رامین. (۱۴۰۰). نقش سرمایه اجتماعی شهروندان در حکمروایی خوب شهری (مطالعه موردی: شهر قروه)، پایان نامه کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- حافظ‌نیا، محمد رضا. (۱۳۹۹). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی (تجدید نظر اساسی با اضافات). چاپ هفتم، تهران، انتشارات سمت.
- خنده‌رو، مهدی. (۱۴۰۱). بررسی سرمایه اجتماعی و عوامل موثر بر شکل‌گیری آن در سطح محله (مطالعه موردی محله‌های منطقه ۹ شهرستان مشهد). پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی علوم اجتماعی گرایش جامعه‌شناسی، دانشگاه اصفهان.
- رضوانی، محمدرضا. (۱۳۹۹). مقدمه‌ای بر برنامه ریزی توسعه روستایی در ایران. تهران: نشر قومس.
- زارع، محمد. (۱۴۰۱). سنجش میزان سرمایه اجتماعی در منطقه ۳ شهر زاهدان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، زاهدان، دانشگاه سیستان و بلوچستان.
- سعیدی رضوانی، نوید و کاظمیان، غلامرضا. (۱۴۰۰). امکان‌سنجی واگذاری وظایف جدید به شهرداری‌ها. جلد اول (بررسی تحولات نظری و تجارب جهانی)، انتشارات سازمان شهرداری‌ها.
- شادی‌طلب، ژاله و حجتی کرمانی، فرشته. (۱۳۹۹). فقر و سرمایه اجتماعی در جامعه روستایی. رفاه اجتماعی، سال ۷، شماره ۲۸، صص: ۵۶-۳۵.
- شکوئی، حسین. (۱۴۰۰). دیدگاه‌های نو در جغرافیای شهری. چاپ یازدهم، تهران، انتشارات سمت.

- صرافی، مظفر. (۱۴۰۰). تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین. مقررات و مدیریت شهری کشور، پژوهش‌های جغرافیایی، شماره ۶۳، صص ۱۱۵-۱۳۴.
- صیدایی، سید اسکندر. (۱۴۰۰). برنامه ریزی روستایی در ایران. اصفهان، انتشارات جهاد دانشگاهی.
- عباس زاده، عبدالرضا و عباس زاده، رضا و مهرداد قربان زاده. (۱۳۹۹). سازمان‌های وابسته به شهرداری. چاپ اول، تابستان ۱۳۹۹، ناشر راه دان، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
- علوی تبار، علیرضا. (۱۴۰۱). الگوی مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها (تجارب جهانی و ایران). جلد اول، انتشارات سازمان شهرداری‌ها.
- علی محمدی، محمد. (۱۳۹۹). سرمایه اجتماعی و سنجش آن. تهران، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
- فیلد، جان. (۱۴۰۰). سرمایه اجتماعی. ترجمه جلال متقی، تهران، موسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی.
- کاظمیان، غلامرضا و مشکینی، ابوالفضل و بیگلری، شادی. (۱۴۰۰). ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در پایداری محله‌ای ناحیه دو شهرداری منطقه ۴ تهران (محله‌های مجیدیه، شمس‌آباد و کالاد). نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، جلد ۱۸، شماره ۲۱، صص: ۲۸-۷.
- نوابخش، مهرداد و فدوی، جمیله. (۱۴۰۱). سرمایه اجتماعی و نقش آن در توسعه شهری مطالعه موردی منطقه ۵ شهر تهران. پژوهش‌نامه علوم اجتماعی، سال دوم، شماره اول.
- نیازی، محسن و شیرازی، محمد. (۱۳۹۹). تبیین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در اندیشه نوگرایی. پژوهش‌نامه علوم اجتماعی، سال چهارم، شماره دوم، تابستان.
- یحیی پور، مهدی و هاشمی، سید مناف. (۱۴۰۰). اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری. چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.

- B, K, CHakrabarty.(2021).Urban Management Concepts, Principles, Techniques and Education, Cities, Vol. 18, No. 5, pp. 331- 345.
- Borgonovi, Francesca.(2020).A life-cycle approach to the analysis of relationship between social capital and health in Britain, Social Science & Medicine 71, p1927-1934.
- Brunie, Aurelie.(2019).Meaningful distinctions within a concept: Relational, collective, and generalized social capital, Social Science Research 38, p251-265.
- Dijk and Davide M. (2019). The Methodology of privatization in contracting for social, services public adminstration review.
- Gao, Lei& Bohdan Durnota & Yongsheng Ding &Hua Dai.(2021). An agent-based simulation system for evaluating gridding urban management strategies, Knowledge-Based Systems, vol26, pp(174-184).
- Kritsotakis, George & Maria Vassilaki & Leda Chatzi & Vaggelis Georgiou, Anastassios E.philalithis & Manolis Kogevinas & AntonisKoutis. (2020). Maternal Social capital and birth outcomes in the mother-child cohort in Crete, Greece (Rhea Study), Social Science & Medicine, 73, p 1653-1660.

- Lopez-Gunn, E.(2021). Groundwater governance and social capital, *Geoforum* 43, p1140-1151.
- Michael J, Stern & Alison E, Adams.(2020). Do Rural Residents Really Use the Internet to Build Social Capital? An Empirical Investigation, *American Behavioral Scientist*, vol 53, pp: 1389-1422.
- Plumb, I &Zamfir, A. (2019). Improving urban management through E-Government services: the Romanian experience, *Theoretical and Empirical Researches in urban Management* Number 4(13) / November.
- Siu-Wai Wong & Bo-sin Tang & Basil van Horen.(2020). Strategic urban management in China: A case study of Guangzhou Development District, *Habitat International*, vol 30, pp 645-667.
- Weil, Frederick & Matthew R, Lee & Edward S, Shihadeh . (2019). The burdens of social capital: How socially-involved people dealt with stress after Hurricane Katrina, *Social Science Research* 41, p 110-119.
- Zamani, Bahador & Arefi, Mahyar.(2021).Iranian New Towns and their Urban Management Issues: A critical review of influential actors and factors, *Cities*, p8

Investigating factors affecting the attraction, support and cooperation of citizens in urban affairs (Case study of Qazvin city municipality)

Mehri Mohammadi-Shad^{*1}

Mohammad Reza Ali-Akbari²

Samere Hasanpour³

Samane Mofidi⁴

Abstract

Social capital is a concept in sociology that is used in business, economics, humanities and public health to refer to the communication within and between groups. Although there are different definitions for this concept, in general, social capital has been considered as a kind of "cure for all problems" of modern society. Social capital generally refers to the characteristics of social organization such as networks, norms and trust, which facilitate coordination and cooperation for mutual benefit and increase the benefits of investing in physical and human resources. Definition, social capital is considered as a source for "collective action" and this source is in addition to awareness and attention or knowledge about public social or political affairs; That is, knowledge that causes interest and concern, including trust norms (general or generalized trust and institutional-civic trust), norms or mutual transaction behaviors that operate within social networks and structural elements of networks and formal partnerships. And it is informal. Today, participation is one of the main concepts of sustainable development. Managers and urban planners have always tried to achieve the best possible results of social capital in the network including a set of collective actions by attracting public participation to their goals in the field of implementing plans and programs. It is in different shapes and sizes, and participation in urban affairs is one of the most important and basic pillars in the field of social participation. This research is survey and applied. The method of collecting information is in the field and the tool of collecting information is in the form of a questionnaire. In this research, indicators were first identified and hypotheses were formulated based on these indicators, and finally, all hypotheses were tested using statistical techniques. raised and proven. Hypotheses in three dimensions, cultural, social and managerial factors were presented and the impact of all of them was proven.

Keywords

Urban affairs, cultural factors, social factors, managerial factors

¹ Head of Financial Department of Qazvin Municipality Passenger Terminals Organization. mmsh1414@yahoo.com

² Head of Finance and Revenue Department of Qazvin Municipal Traditional Garden Organization. maliakbariz@yahoo.com

³ Head of Data Center Department of Qazvin Municipality Information and Communication Technology Organization. samerehhasanpour@gmail.com

⁴ Head of Communications and Information Security Department of Qazvin Municipality Fire Department and Safety Services. mofidi.sm@gmail.com