

مجله علمی - پژوهشی برنامه‌ریزی فضایی (جغرافیا)  
سال چهارم، شماره سوم، (پیاپی ۱۴)، پاییز ۱۳۹۳  
تاریخ وصول: ۱۳۹۳/۳/۱۷ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۹/۲۳  
صص: ۱۳۵-۱۵۶

## تبیین رابطه بین عملکرد مدیریت شهری و سرمایه اجتماعی شهروندان (مطالعه موردی: محله ولیعصر شمالی)

حسین کماسی<sup>۱\*</sup>، سید علی حسینی<sup>۲</sup>

۱- دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، مدرس دانشگاه پیام نور واحد تهران جنوب.

۲- استادیار گروه علمی جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه پیام نور، تهران

### چکیده

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 مدل یابی 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 سرمایه اجتماعی شهروندان نیز مطلوب‌تر خواهد بود.

واژه‌های کلیدی: مدیریت شهری، سرمایه اجتماعی، معادلات ساختاری، محله ولیعصر شمالی.

## مقدمه و طرح مسئله

از دهه ۱۹۸۰ به بعد مفهوم سرمایه اجتماعی به طور فزاینده‌ای مورد توجه دانشمندان و دست‌اندرکاران علوم مختلف قرار گرفته است، (Brunie, 2009: 251) به طوری که امروزه سرمایه اجتماعی به عنوان کلید موفقیت و شکست در مدیریت منابع طبیعی، به رسمیت شناخته شده است (Lopez-Gunn, 2012: 1140). 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, 2012: 110). سرمایه اجتماعی یکی از عوامل محیطی تعیین کننده سطح سازگاری و سلامت جامعه محسوب می‌شود (پارسامهر و ترکان، ۱۳۹۱: ۷۰) 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, 2010: 1928). 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, 2011: 1654). 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، ۱۳۸۹: ۱۳۰). 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، ۱۳۹۰) در این بین روش‌های 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 گرفته‌اند (Gao, 2012: 174-184). مدیریت شهری در ایران با چالش‌های فراوانی روبروست که یکی از دلایل آن ضعیف بودن بعد مشارکتی مردم در زمینه مدیریت شهری می‌باشد (Zamani & Arefi, 2012: 8)، لذا مدیریت شهری به عنوان مهم‌ترین نهاد اداره کننده شهر که به طور مستقیم با شهروندان در ارتباط می‌باشد باید نقش خود را در بالا بردن میزان سرمایه اجتماعی شهروندان ایفا نماید، که مدیریت شهری منطقه ۱۸ تهران هم از این قاعده مستثنی نمی‌باشد. بنابراین پژوهش حاضر بر آن است که پاسخی برای این مسئله بیابد که چه رابطه‌ای بین عملکرد مدیریت شهری و سرمایه اجتماعی شهروندان محله ولیعصر شمالی منطقه ۱۸ شهرداری تهران وجود دارد؟

## سؤال‌ها و فرضیه‌ها

با توجه به هدف مطرح شده، سؤال زیر در راستای انجام تحقیق مطرح می‌گردد:

سؤال اصلی:

بین عملکرد مدیریت شهری و سرمایه اجتماعی شهروندان رابطه مثبت، مستقیم و معناداری وجود دارد؟

سؤالات فرعی:

آیا بین عملکرد مدیریت شهری و آگاهی شهروندان رابطه وجود دارد؟

بین عملکرد مدیریت شهری و اعتماد شهروندان رابطه وجود دارد؟

آیا بین عملکرد مدیریت شهری و مشارکت شهروندان رابطه وجود دارد؟

در راستای سؤالات فرعی پژوهش، فرضیه‌های مطرح شده عبارتند از:

بین عملکرد مدیریت شهری و آگاهی شهروندان رابطه مثبت، مستقیم و معناداری وجود دارد.

بین عملکرد مدیریت شهری و اعتماد شهروندان رابطه مثبت، مستقیم و معناداری وجود دارد.

بین عملکرد مدیریت شهری و مشارکت شهروندان رابطه مثبت، مستقیم و معناداری وجود دارد.

#### اهداف پژوهش

پژوهش حاضر با هدف کلی تبیین رابطه بین عملکرد مدیریت شهری و سرمایه اجتماعی شهروندان محله ولیعصر شمالی منطقه ۱۸ شهرداری تهران صورت گرفته است.

#### سوابق پژوهش

در این قسمت به نتایج مهم‌ترین تحقیقاتی اشاره می‌شود که به شکل مستقیم و یا غیر مستقیم با موضوع سرمایه اجتماعی و مدیریت شهری ارتباط داشته‌اند.

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 شکل گیری 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 خیریه ای، مشارکت غیررسمی هم یارانه و مشارکت غیر رسمی 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 فاعلیت مندی 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 مورد نظر 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 معنی داری 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 پایان نامه 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، مسئولیت پذیری، شفافیت، کارائی 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.

چاکاربارتی (۲۰۰۱) 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 (۲۰۰۶) 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 (۲۰۰۹)، 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 الکترونیکی، ابزاری کلیدی برای بهبود خدمات مدیریت شهری است و دستیابی به سطوح بالای خدمات دولت الکترونیکی 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.

### روش تحقیق پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش تحقیق توصیفی-تحلیلی و از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری<sup>۱</sup> است. جهت گردآوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز از مطالعات کتابخانه‌ای - اسنادی و میدانی بهره‌گیری شده است. در مدل تحلیلی تحقیق عملکرد مدیریت شهری، متغیر برونزا و آگاهی، اعتماد و مشارکت متغیرهای درونزا هستند. به منظور سنجش پایایی یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های بدست آمده از پرسشنامه، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شده (۰/۷۸) بدست آمد. این عدد نشان دهنده این است که پرسشنامه از قابلیت اعتماد و به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار است. به منظور سنجش روایی سؤالات از اعتبار عاملی استفاده شده است جدول (۱).

جدول (۱) : تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول

تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول	عدد KMO و آزمون بارتلت
عملکرد مدیریت شهری	KMO=0.724 داده‌ها شرایط مورد نیاز برای اجرای تحلیل عاملی را دارند. Sig=0.000
سرمایه اجتماعی	KMO=0.768 داده‌ها شرایط مورد نیاز برای اجرای تحلیل عاملی را دارند. Sig=0.000

مأخذ: محاسبات آماری نگارندگان، ۱۳۹۲

### حجم نمونه

در این پژوهش حجم نمونه جهت پاسخ‌گویی به سؤالات پرسشنامه‌ها با استفاده از فرمول کوکران، ۳۹۰ شهروند به شرح زیر محاسبه گردیده است رابطه (۱).

<sup>۱</sup>Structural equation modeling

رابطه (۱) : حجم نمونه (حافظ‌نیا، ۱۳۸۹: ۱۶۷).

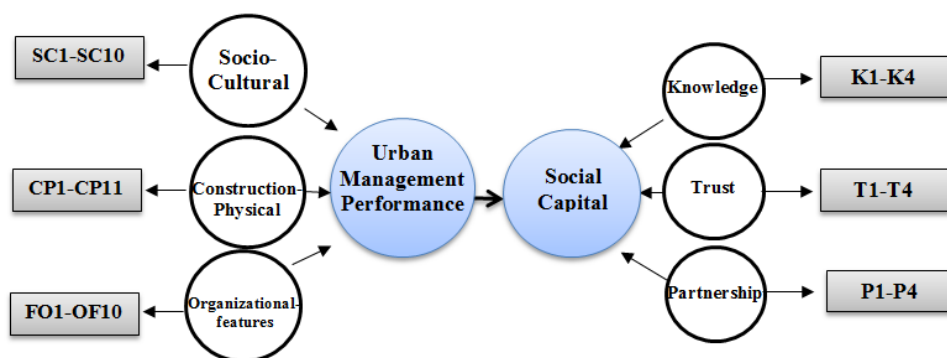
$$N = \frac{\frac{(t)^2 * p * q}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{(t)^2 * p * q}{d^2} - 1 \right)} \quad N = \frac{\frac{(1.96)^2 * .5 * .5}{(.05)^2}}{1 + \frac{1}{34325} \left( \frac{(1.96)^2 * .5 * .5}{(.05)^2} - 1 \right)} = 384 \approx 390$$

در این رابطه  $t$  سطح اطمینان مورد پذیرش در علوم انسانی می‌باشد که برابر  $1/96$  می‌باشد،  $p$  نسبت موفقیت (وجود رابطه بین متغیرها) و  $q$  بیانگر عدم موفقیت (عدم رابطه بین متغیرها) است که با استفاده از روش احتیاطی بازرگان و همکاران وقتی که مقدار آن‌ها مشخص نباشد مقدار آن‌ها برابر  $0/5$  در نظر گرفته می‌شود (بازرگان و همکاران، ۱۳۷۹: ۱۸۶) در نهایت ۳۸۴ نفر از طریق فرمول برای حجم نمونه محاسبه شد که جهت اطمینان بیشتر ۳۹۰ نفر مورد مطالعه قرار گرفته است.

### معرفی متغیرها و شاخص‌ها

#### مدل مفهومی پژوهش

چارچوب نظری یک الگوی مفهومی مبتنی بر روابط تئوریک میان شماری از عواملی است که در مورد مسائل مورد پژوهش با اهمیت تشخیص داده شده‌اند. این چهارچوب نظری با بررسی سوابق پژوهشی در قلمرو مسئله به گونه ای منطقی جریان پیدا می‌کند. با توجه به تعاریف ارائه شده و ذکر تحقیقات گذشته، محققین، مدل مفهومی زیر را به منظور بررسی نحوه تأثیر گذاری عملکرد مدیریت شهری بر سرمایه اجتماعی شهروندان به شرح زیر ارائه کرده‌اند شکل (۱)، همان گونه که قابل مشاهده است، در این مدل، عملکرد مدیریت شهری که متشکل از سه بعد (اجتماعی - فرهنگی، فیزیکی - کالبدی و مالی - اقتصادی) می‌باشد رابطه آن با سرمایه اجتماعی که از ابعاد سه‌گانه (آگاهی، اعتماد و مشارکت) تشکیل شده است، نشان داده شده و این رابطه مورد آزمون قرار گرفته است.



شکل (۱) : مدل مفهومی پژوهش

منبع: مطالعات کتابخانه‌ای نگارندگان، ۱۳۹۲

## گویه‌های سنجش عملکرد مدیریت شهری و سرمایه اجتماعی

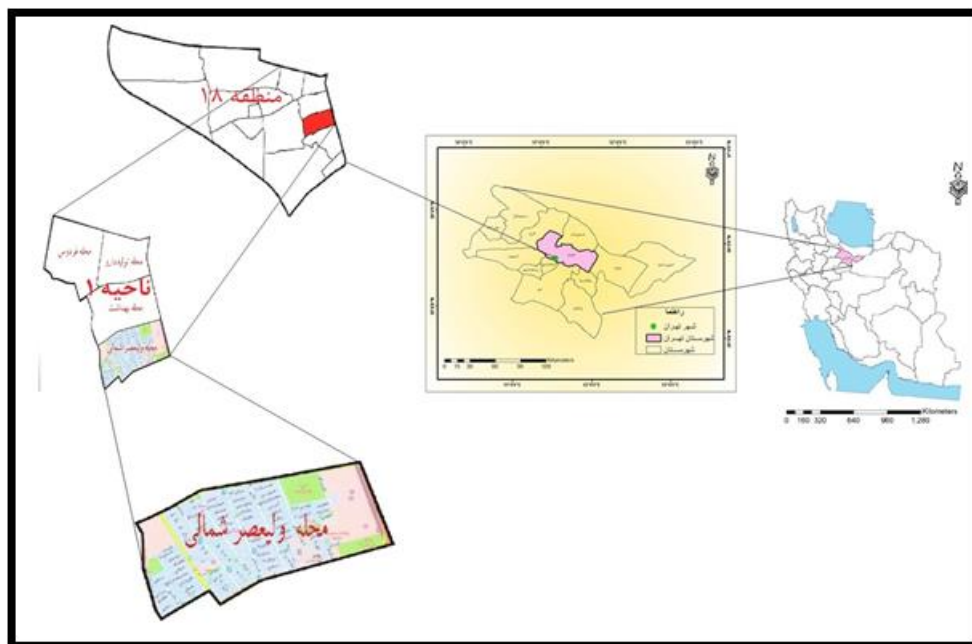
ابزار اصلی گرد آوری اطلاعات پرسشنامه است که بر این اساس برای متغیرهای مورد بررسی به ترتیب ۳۱ سؤال برای عملکرد مدیریت شهری (۱۱ تا برای عملکرد عمرانی-کالبدی، ۱۰ تا برای عملکرد اجتماعی و ۱۰ تا برای عملکرد درون سازمانی) و ۱۲ سؤال برای سرمایه اجتماعی که به ترتیب ۴ سؤال برای اعتماد، ۴ سؤال برای آگاهی و ۴ سؤال برای مشارکت با طیف ۵ تایی لیکرت در نظر گرفته شده است (جدول ۲).

جدول (۲): گویه‌های سنجش عملکرد مدیریت شهری و سرمایه اجتماعی

بخش	گویه پرسشنامه	کد	بخش	گویه پرسشنامه	کد
عمرانی-کالبدی (Construction-Physical)	مدیریت زیاله‌ها و پسماندهای جامد شهری	SC1	اجتماعی-فرهنگی (Socio-Cultural)	تأمین ایمنی شهروندان	CP1
	نظافت روزانه خیابان‌ها و پیاده‌روها	SC2		رسیدگی به چهره ظاهری شهر	CP2
	رسیدگی به کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل رواناب	SC3		احداث مراکز ورزشی و تفریحی	CP3
	توسعه و نگهداری فضای سبز	SC4		احداث مراکز گذران اوقات فراغت	CP4
	کنترل و بهبود وضعیت حمل و نقل شهری	SC5		رفع سد معابر و اشغال پیاده روها	CP5
	ساماندهی آلاینده هوا، صوتی و محیطی	SC6		ساماندهی کیوسک‌های مطبوعات و دکه‌ها	CP6
	وضعیت آسفالت سطح خیابان‌ها و کوچه‌ها	SC7		حضور فعال فرهنگی در مراسم و اعیاد	CP7
	زیرسازی و جدول‌گذاری کنار خیابان‌ها	SC8		جدیت مسئولین در رسیدگی به مشکلات	CP8
	روشنایی خیابان‌ها و پارک‌ها در هنگام شب	SC9		مشارکت دادن شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها	CP9
	بازسازی بناهای فرسوده	SC10		ارتباط مستمر مسئولین با شهروندان	CP10
	جلوگیری از ساخت و سازهای غیر مجاز	SC11			
ویژگی درون سازمانی (Features-Organiza)	ارائه خدمات در زمان وعده داده شده	OF1	ویژگی درون سازمانی (Features-Organiza)	دانش کافی در مورد پست سازمانی	OF6
	صداقت در حل مشکلات شهروندان	OF2		مهارت و تجربه کافی در زمینه پست سازمانی	OF7
	اعلام دقیق زمان انجام خدمت	OF3		راحتی و آرامش در هنگام ارتباط با کارکنان	OF8
	پاسخگو بودن به تقاضاهای شهروندان	OF4		عمل به تعهدات از جانب کارکنان	OF9
	ایجاد حس اعتماد و اطمینان در شهروندان	OF5		رسیدگی به شکایات شهروندان	OF10
آگاهی (Knowledge)	میزان آگاهی از عملکرد مدیریت شهری	K1	اعتماد (Trust)	در مدیریت شهر پارتی بازی حرف اول را می‌زند	T1
	اطلاع از طرح جامع، تفصیلی و ...	K2		قانون در مورد همه یکسان اجرا می‌شود	T2
	اطلاع از مزایده‌ها	K3		تا چه اندازه اعتماد دارید که کار شما به سرانجام می‌رسد	T3
	شفافیت در زمینه طرح‌ها و برنامه‌ها	K4		میزان اعتماد درون سازمانی مدیریت شهری	T4
مشارکت (Partnership)	آیا تمایل دارید در مورد طرح‌ها و برنامه‌های عمرانی شهر از شما نظرخواهی شود	P1	مشارکت (Partnership)	تمایل به همکاری با سازمان‌های غیر دولتی (NGO)	P3
	آیا تمایل به شرکت در جلسات پرسش و پاسخ با مسئولین مدیریت شهری دارید	P2		میزان علاقمندی شما به شرکت در انتخابات شورای شهر	P4

## محدوده و قلمرو پژوهش

منطقه ۱۸ در منتهی‌الیه جنوب غربی شهر تهران قرار گرفته و از شمال به ۴۵ متری زرنند و بزرگراه فتح (منطقه ۹)، از جنوب به بزرگراه آیت‌اله سعیدی (منطقه ۱۹) و بزرگراه آزادگان (شهر چهاردانگه) از شرق به بزرگراه آیت‌اله سعیدی (منطقه ۱۷) و از غرب به بزرگراه آزادگان محدود می‌گردد (شکل ۲). مساحت منطقه بر اساس طرح مصوب راهبردی - ساختاری (جامع) شهر تهران ۳۸۰۹ هکتار که ۸/۵ درصد از کل مساحت شهر تهران می‌باشد، قسمتی از شهرک ولیعصر (شامل ولیعصر شمالی و ولیعصر جنوبی) می‌باشد که طبق سرشماری سال ۱۳۹۰ در حدود ۳۴۳۲۵ نفر جمعیت دارد که از این حیث پرجمعیت‌ترین محله منطقه ۱۸ می‌باشد (مجری طرح و معاونت طرح و برنامه ریزی منطقه، ۱۳۹۱: ۲۵).



شکل (۲): موقعیت جغرافیایی محله ولیعصر شمالی در ناحیه، منطقه، شهر، استان و ایران

تهیه و ترسیم: نگارندگان، ۱۳۹۲

## مفاهیم، دیدگاه‌ها و مبانی نظری

### مدیریت شهری

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 به‌کارگیری 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، ۱۳۸۷: ۲۱۱). مدیریت عبارت است از: تنظیم و



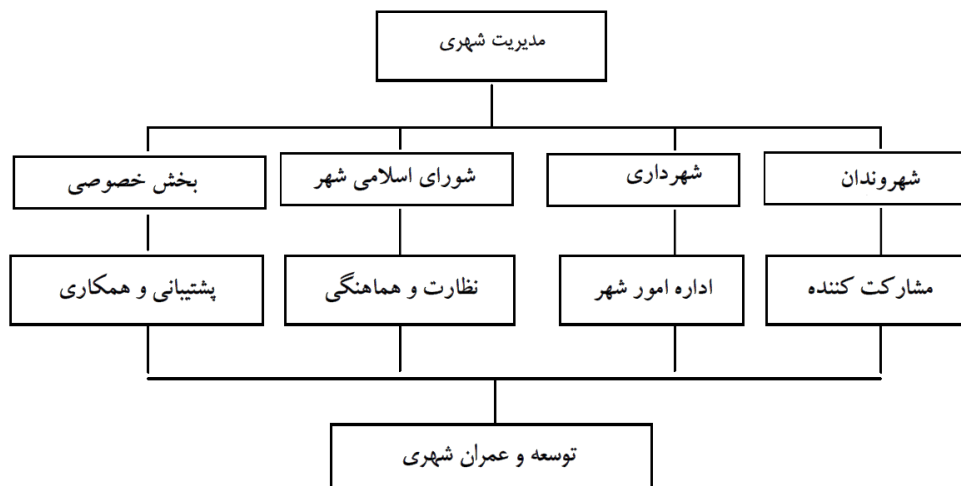
هماهنگ کردن وظایف مختلف برای رسیدن به هدف و منظور معین (صیدایی، ۱۳۸۷: ۱۱۱). در نگاه دیگر مدیریت شهری تلاش برای هماهنگ کردن و یکپارچه کردن اقدامات دولتی و خصوصی برای چیره شدن بر مسائلی که ساکنان شهرها با آن مواجه هستند (van Dijk, 2006:53-56) می‌باشد. بر پایه نگاه سازمانی به مدیریت شهری آن را سازمانی پنداشته‌اند 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 (یحیی پورو هاشمی، ۱۳۹۰: ۸).

### دیدگاه مدیریت مداری شهری

در سطح جهان، ایدئولوژی‌های متفاوت با دیدگاه‌های گوناگون، از مدیریت محلی به طور عام و مدیریت شهری به طور خاص حمایت می‌کنند. محافظه‌کاران، حکومت محلی را به عنوان بخشی از سازه واره (ارگانیزم دولتی) تلقی می‌کنند که موجب تشویق حس تعلق محلی و در نهایت تحکیم قدرت دولت است. از دیدگاه مدنی نیز مدیریت محلی، پل ارتباطی بین جامعه مدنی و حکومت مرکزی است. از این دیدگاه در یک جامعه شهروند مدار، مدیریت شهری منتخب (مرکب از شورای شهر و سازمان شهرداری) یکی از مهم‌ترین نهادهای میانجی بین فرد و دولت است (پاپلی یزدی و سناجردی، ۱۳۸۲: ۳۲۴). در سال ۱۹۶۹، اصطلاح ((مدیریت مداری)) به وسیله ری پال با نگرش تازه‌ای وارد مباحث علمی دنیا شد و مکتب جدیدی در مطالعات شهری به وجود آمد. در این مکتب، مدیران نظام شهری به طور مستقل، یا با تسلط، در تخصیص منابع کمیاب و توزیع امکانات شهری نقش عمده‌ای بر عهده دارند. طبق این نظریه، در تبیین توزیع نابرابر فرصت‌های زندگی - که کالاهای مصرفی، بخشی از آن را تشکیل می‌دهد - لازم است بر علل خودمختاری در تصمیم‌گیری‌ها نسبت به کنترل منابع و امکانات قابل دسترس شهری تأکید شود. شاید تنها از این طریق ما به شناخت علل برخوردها و ستیزه‌جویی‌های شهری میان مردم در گذشته و حال توفیق یابیم. در نظریه مدیریت مداری شهری برای مثال در کیفیت دستیابی به مسکن شهری، عملکردهای زمین‌خواران، بساز و بفروش‌ها، کارشناسان دولتی، دلال‌ها، برنامه‌ریزان شهری و معماران تحلیل می‌شود زیرا در این مکتب، این عده واسطه میان دولت‌ها و بخش خصوصی هستند و بدین ترتیب مفهوم ((ایدئولوژی مدیریت)) در تحلیل مسائل جغرافیای شهری اهمیت خاصی می‌یابد؛ زیرا محدودیت‌های اکولوژیک، سیاسی و اقتصادی از سیاست مدیران شهری منشأ می‌گیرد و عمق می‌یابد (شکوئی، ۱۳۸۷: ۴۳۷).

### عناصر مدیریت شهری و نقش آنها

به طور کلی مدیریت شهری از چهار عنصر اصلی تشکیل یافته است، در شکل (۳)، این چهار عنصر به تفکیک نقش قابل مشاهده می‌باشد:



شکل (۳) : نقش عناصر مدیریت شهری (مأخذ: صرافی، ۱۳۸۷: ۱۳۰)

### مفهوم سرمایه اجتماعی

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 (Stern and Adams, 2010: 1391). 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. نتایج سرمایه اجتماعی در داخل شبکه شامل مجموعه‌ای از کنش‌های جمعی در اشکال و اندازه‌های مختلف است. در کار پاتنام<sup>۱</sup>، کلمن<sup>۲</sup> و بوردیو<sup>۳</sup> به خاطر بررسی انواع مختلف "واحد تحلیل" و "هدف" در اینجا تمایز کنش جمعی در مقیاس‌ها و شکل‌های مورد نظر آنها بوده است و در عمل تعریف هر سه آنها از این مفهوم یکسان می‌باشد. در نهایت اینکه، مفهوم سرمایه اجتماعی در سال‌های اخیر در حوزه‌های گوناگون علوم اجتماعی، اقتصاد و اخیراً در علوم سیاسی مطرح شده است (زارع، ۱۳۹۰: ۴۴).

### نظریه‌های سرمایه اجتماعی

#### پی‌یر بوردیو

بوردیو همانند یک جامعه‌شناس اروپایی در تحلیل خود از سرمایه اجتماعی به تقابل طبقه اجتماعی با اشکال دیگر نابرابری‌ها تأکید دارد و به همین دلیل تلاش کرده تا نظریه‌ی مردم‌شناسی فرهنگی از باز تولید اجتماعی را

<sup>1</sup> -Putnam  
<sup>2</sup> -Coleman  
<sup>3</sup> -Bordiv

ارائه کند. بورديو سرمایه اجتماعی را سرمایه‌ای از روابط اجتماعی می‌داند که در صورت لزوم حمایت‌های مفید را تأمین می‌کند. سرمایه‌ای منبعث از افتخار و احترام، سرمایه اجتماعی برآورد مجموع منابع به طور واقعی یا فرضی است (علی محمدی؛ ۱۳۸۵: ۴۶). برای فهم تفکر بورديو درباره سرمایه اجتماعی، لازم است به خاطر داشته باشیم که توجه اصلی او بر فهم سلسله مراتب اجتماعی است که او هم از جهات مختلف تحت تأثیر جامعه‌شناسی مارکسیستی است. همانند نظریه اقتصادی مارکس، بورديو هم معتقد است که سرمایه اقتصادی ریشه تمام انواع سرمایه‌هاست، به همین دلیل هم علاقه‌مند بود تا راه‌هایی را که سرمایه اجتماعی می‌تواند با ترکیب سایر سرمایه‌ها، نابرابری را باز تولید کند بررسی شود. در واقع بورديو یک جامعه‌شناس علاقه‌مند به مسئله‌ی دوام طبقه اجتماعی و دیگر انواع تعدی در مسئله بی‌عدالتی بود (فیلد؛ ۱۳۸۵: ۲۱).

### فرانسیس فوکویاما

فوکویاما سرمایه اجتماعی را شکل و نمونه ملموسی از یک هنجار غیر رسمی می‌داند که باعث ترویج همکاری بین دو یا چند نفر می‌شود. او برای وارد شدن به سرمایه اجتماعی از مفهوم شعاع اعتماد بهره می‌برد و معتقد است که همه گروه‌هایی که مظهر سرمایه اجتماعی هستند دارای نوعی شعاع اعتمادند و به دیگر معنا حلقه‌ای از کسان در هر گروه موجود است که هنجار همکاری در میان آن‌ها عمل می‌کند گستره‌ی این سلسله‌ها می‌تواند از دوستان و جگره‌ها تا سازمان‌های غیر دولتی و گروه‌های مذهبی را در بر بگیرد. برای مثال در کشورهای امریکای لاتین، سرمایه اجتماعی عمدتاً در مدار خانواده و حلقه نسبتاً تنگی از دوستان جمع می‌شود. برای مردم مشکل است به کسانی اعتماد کنند که بیرون از این حلقه‌های تنگ جای دارند. غریبه‌ها یا غیر خودی‌ها در مقوله‌ای سوای خویشان جای می‌گیرند. اتفاقاتی از این نوع از نظر فرهنگی موجب تقویت انگیزه فساد می‌شود، در جوامعی از این قبیل، آن که تبدیل به مقامی دولتی شده خود را محق می‌داند به نیابت خانواده مرتکب دزدی از اموال دولت شود (خنده‌رو، ۱۳۸۷: ۵۰).

### ابعاد مهم سرمایه اجتماعی (آگاهی - اعتماد - مشارکت)

#### آگاهی

پیش شرط اولیه برای مشارکت اجتماعی " آگاهی " است. آگاهی یک متغیر معرفتی متعلق به افراد است. جایی که افراد از ماهیت مسائل اجتماعی آگاه نمی‌شوند یا ابزارهای موجود که از جوابگویی به این مشکلات بی‌خبرند، فرصت‌های مشارکت اجتماعی و حس قوی یا ذخیره اجتماعی هم پایین‌تر خواهد بود. در واقع سرمایه اجتماعی از طریق کنش مبتنی بر آگاهی و شناخت متقابل حاصل می‌شود و محصول تلاش پایان ناپذیری است که برای نهادینه کردن ارزش‌هایی که در تولید و باز تولید روابط پایدار و سودمندی که منافع مادی یا معنوی گروه را تأمین می‌کند صورت می‌گیرد (تاجبخش، ۱۳۸۳: ۵۰).

## اعتماد

اعتماد همکاری میان افراد را تسهیل می‌کند و خود همکاری نیز اعتماد ایجاد می‌کند. اعتماد مستلزم پیش‌بینی رفتار یک بازیگر مستقل است. در جوامع کوچک و به هم پیوسته این پیش‌بینی بر اساس اعتماد صمیمانه صورت می‌گیرد؛ یعنی اعتماد به آشنایی‌های نزدیک افراد بستگی دارد اما در جوامع بزرگ‌تر یک اعتماد غیر شخصی‌تر ضرورت دارد (شادی‌طلب و حاجتی‌کرمانی، ۱۳۸۷: ۳۷). بررسی ادبیات موجود بر فقدان تعریفی دقیق از معنای واژه اعتماد حکایت دارد. تعریف اعتماد در فرهنگ انگلیسی آکسفورد به شرح زیر است:

- اطمینان یا اتکا به برخی از ویژگی‌ها یا خصایص یک شخص یا سازمان.
- پذیرفتن یا اعتبار دادن به شخص یا سازمان بدون بررسی و دریافت شواهد و قرائن.
- باور یا اعتقاد یا اتکا به صداقت یک فرد یا سازمان.
- داشتن انتظارات مطمئن نسبت به فرد یا سازمان.
- صداقت، درستی و وفاداری (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰: ۷).

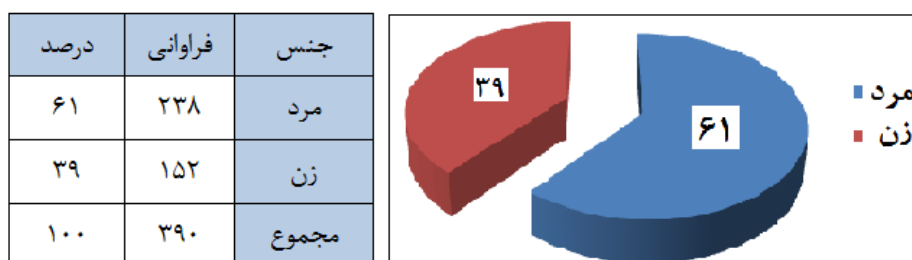
## مشارکت

واژه مشارکت از حیث لغوی به معنای درگیری و تجمع برای منظوری خاص می‌باشد. در مورد معنای لغوی آن بحث‌های فراوانی شده است ولی در مجموع می‌توان جوهره اصلی آن را درگیری، فعالیت و تأثیرپذیری دانست (علوی‌تبار، ۱۳۷۹: ۱۵). مشارکت اجتماعی را می‌توان فرآیند سازمان‌یافته‌ای دانست که از سوی افراد جامعه به صورت آگاهانه، داوطلبانه و جمعی با در نظر داشتن هدف‌های معین و مشخص به منظور سهیم شدن در منابع قدرت انجام می‌گیرد. شهود چنین مشارکتی، وجود نهادهای مشارکتی چون انجمن‌ها، گروه‌ها، سازمان‌های محلی و غیردولتی است (توکلی و همکاران، ۱۳۹۰: ۴۵). مشارکت کردن به معنی سهم در چیزی یافتن و از آن سود بردن و یا در گروهی شرکت جستن و با آن همکاری داشتن است. به همین جهت از دیدگاه جامعه‌شناختی باید بین مشارکت به معنی حالت یا وضع و مشارکت به عنوان عمل و تعهد (عمل مشارکت) تفاوت قائل شد. مشارکت در معنای دوم از تعلق به گروه خاصی داشتن و سهم داشتن در هستی آن خبر می‌دهد و معنای شرکت فعالانه در گروه را می‌رساند و به فعالیت اجتماعی انجام شده نظر دارد مشارکت در عرصه مدیریت شهری به هر دو معنی به کار می‌رود؛ معنای اول مفهوم مشارکت کردن را می‌توان مختص به همکاری بخش خصوصی با شهرداری دانست و مفهوم دوم مشارکت یعنی مشارکت فعال در همکاری بخش مردمی با شهرداری تجلی پیدا می‌کند (سعیدی رضوانی و کاظمیان، ۱۳۸۰: ۳۳).

## یافته‌ها

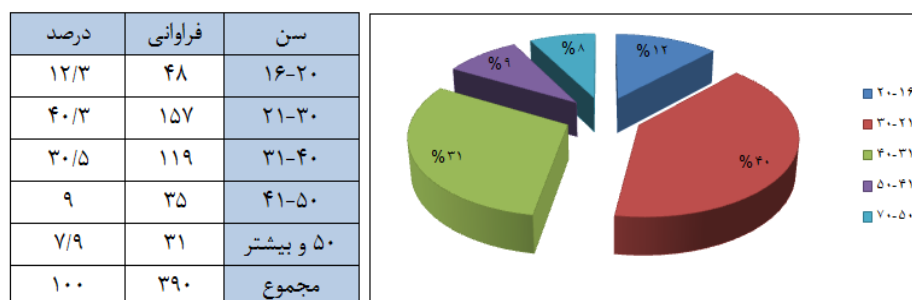
## یافته‌های توصیفی

یافته‌های حاصل از بررسی توزیع جنسی پاسخگویان بیانگر آن است که بیشترین پاسخگویان را مردان با ۶۱ درصد تشکیل داده‌اند نمودار (۱) و جدول (۳)، همچنین از لحاظ توزیع سنی بیشتر پاسخگویان را گروه سنی ۳۰-۴۰ با ۴۰/۳ درصد و کمترین آن را گروه سنی ۵۰ ساله و بیشتر با ۷/۹ درصد تشکیل داده‌اند نمودار (۲) و جدول (۴)، از لحاظ تحصیلات نیز بیشتر پاسخگویان را با تحصیلات کارشناسی و کمترین آن را تحصیلات کارشناسی ارشد و دکتری تشکیل داده‌اند نمودار (۳) و جدول (۵).



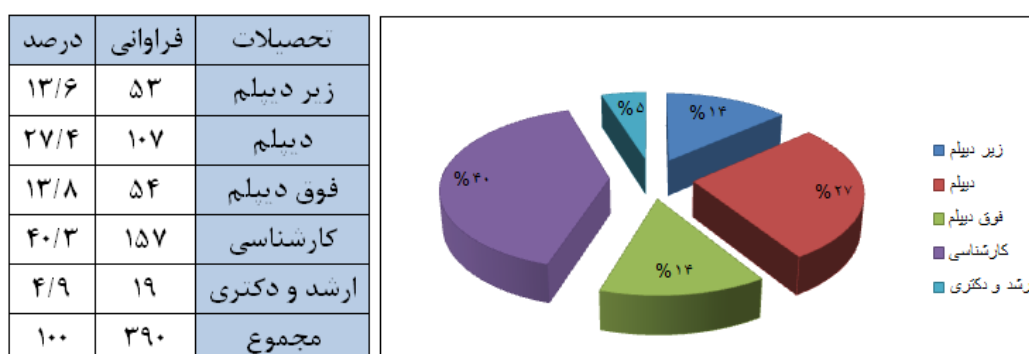
نمودار (۱) و جدول (۳): جنسیت پاسخگویان

مأخذ: مطالعات میدانی نگارندگان، ۱۳۹۲



نمودار (۲) و جدول (۴): وضعیت سنی پاسخگویان

مأخذ: مطالعات میدانی نگارندگان، ۱۳۹۲



نمودار (۳) و جدول (۵): وضعیت تحصیلات پاسخگویان

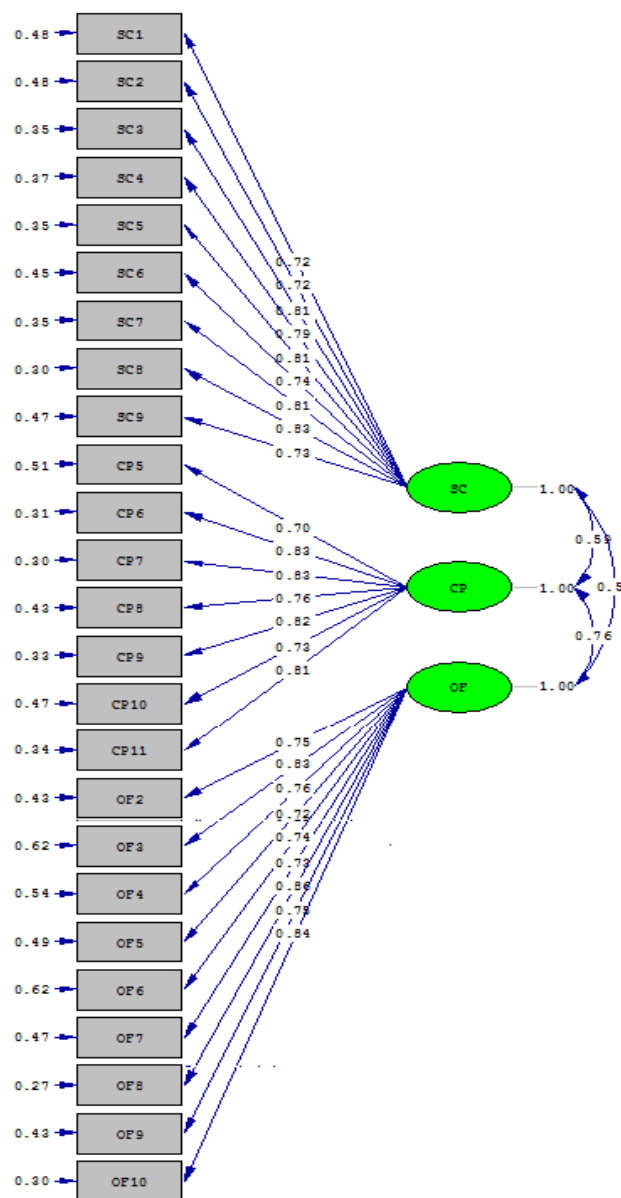
مأخذ: مطالعات میدانی نگارندگان، ۱۳۹۲

## یافته‌های استنباطی

### بررسی مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق

#### مدل اندازه‌گیری متغیر برونزا مدل

نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم عملکرد مدیریت شهری نشان داد که مدل اندازه‌گیری عملکرد مدیریت شهری مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است. شاخص‌های تناسب مدل اندازه‌گیری به شرح زیر است که نشانگر مناسب بودن مدل اندازه‌گیری عملکرد مدیریت شهری است شکل (۴) شرط معناداری گویه‌های این مدل اعداد بالاتر از ۰/۷ می‌باشد که گویه‌های کمتر از ۰/۷ از مدل حذف گردیده‌اند، همان‌گونه که قابل مشاهده است اعداد معناداری تمامی گویه‌های مربوط به عملکرد اجتماعی - فرهنگی (رجوع به جدول ۲) به جزء گویه ارتباط مستمر مسئولین با شهروندان، بالاتر از ۰/۷ می‌باشد و در گویه‌های مربوط به عملکرد عمرانی - کالبدی نیز ۴ گویه (مدیریت زباله‌ها و پسماندهای جامد شهری، نظافت روزانه خیابان‌ها و پیاده‌روها، رسیدگی به کانال‌ها، جوی-ها و کنترل رواناب و توسعه و نگهداری فضای سبز) عددی کمتر از ۰/۷ کسب کرده‌اند و همچنین در گویه‌های عملکرد سازمانی نیز تنها گویه ارائه خدمات در زمان وعده داده شده کمتر از عدد معناداری می‌باشد که این گویه‌ها از مدل حذف گردیده است.



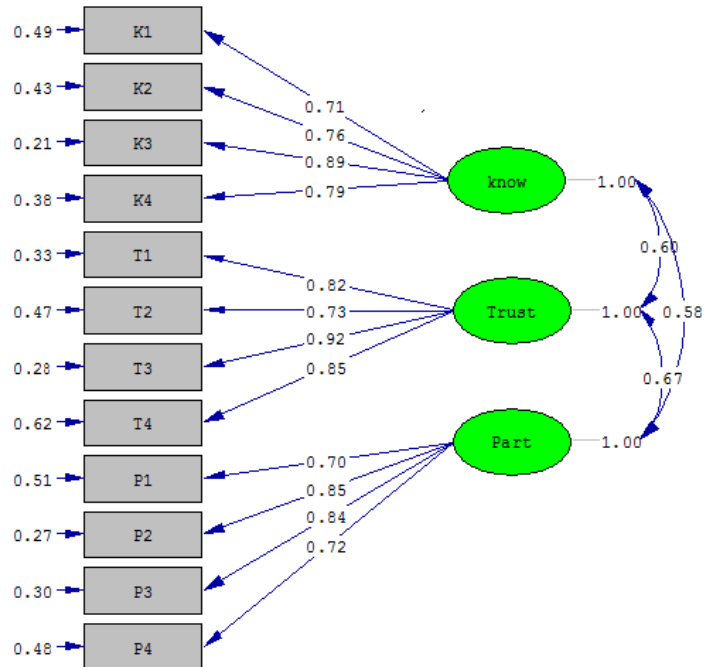
Chi-Square=511.84, df=272, P-value=0.00000, RMSEA=0.090

شکل (۴): مدل در حالت تخمین استاندارد

#### مدل اندازه گیری متغیرهای درون زا

نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول متغیرهای درون زا نیز نشان داد که مدل اندازه گیری متغیرهای درون زا مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است. شاخص‌های تناسب مدل اندازه گیری به شرح زیر است که نشانگر مناسب بودن مدل اندازه گیری متغیرهای درون زا می‌باشد. نتایج مدل اندازه گیری حاکی از وجود روابط همبستگی مثبت و معناداری بین متغیرهای درون زای مدل است شکل (۵ و ۶ و ۷). همان‌گونه که قابل مشاهده

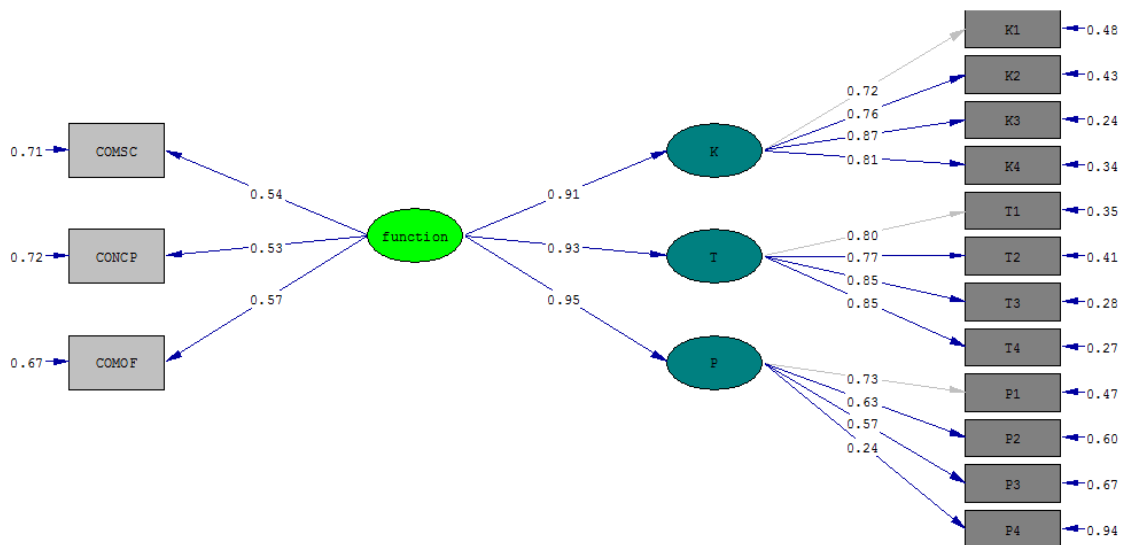
است کلیه گویه های سرمایه اجتماعی در سه شاخص (آگاهی، اعتماد و مشارکت) عددی بالاتر از ۰/۷ را کسب نموده‌اند که این ادعا را تأیید می‌کنند.



Chi-Square=230.97, df=51, P-value=0.00000, RMSEA=0.095

شکل (۵): مدل در حالت تخمین استاندارد

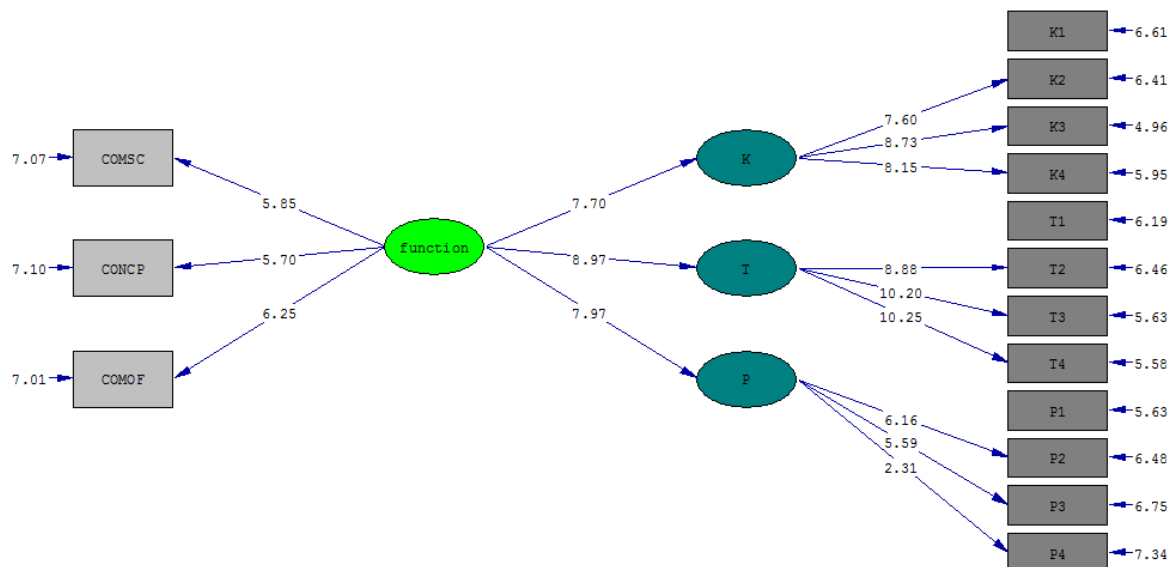
بررسی مدل ساختاری (تحلیل مسیر) تحقیق



Chi-Square=176.16, df=87, P-value=0.00000, RMSEA=0.097

شکل (۶): مدل بررسی معناداری رابطه متغیرها





Chi-Square=176.16, df=87, P-value=0.00000, RMSEA=0.097

شکل (۷): مدل بررسی معناداری رابطه متغیرها

### بررسی فرضیات مدل

فرضیه اول:

بین عملکرد مدیریت شهری و آگاهی شهروندان رابطه مثبت، مستقیم و معناداری وجود دارد. صورت‌بندی این فرضیه جهت آزمون چنین است:

فرض صفر ( $H_0$ ): بین عملکرد مدیریت شهری و آگاهی شهروندان رابطه مثبت، مستقیم و معناداری وجود ندارد.

فرض مخالف ( $H_1$ ): بین عملکرد مدیریت شهری و آگاهی شهروندان رابطه مثبت، مستقیم و معناداری وجود دارد.

همان‌طوری که از شکل (۶) قابل مشاهده است، رابطه مثبت، مستقیم و معناداری برابر با (۰/۹۱) بین عملکرد مدیریت شهری و آگاهی شهروندان وجود دارد لذا فرضیه اول تأیید می‌گردد و می‌توان چنین استنباط نمود که عملکرد مدیریت شهری در سه بخش عمرانی کالبدی، اجتماعی- فرهنگی و ویژگی‌های درون سازمانی، بر آگاهی شهروندان تأثیر داشته است.

فرضیه دوم:

بین عملکرد مدیریت شهری و اعتماد شهروندان رابطه مثبت، مستقیم و معناداری وجود دارد. صورت‌بندی این فرضیه جهت آزمون چنین است:

فرض صفر ( $H_0$ ): بین عملکرد مدیریت شهری و اعتماد شهروندان رابطه مثبت، مستقیم و معناداری وجود ندارد.

فرض مخالف ( $H_1$ ): بین عملکرد مدیریت شهری و اعتماد شهروندان رابطه مثبت، مستقیم و معناداری وجود دارد.

همان‌طوری که از شکل (۶) قابل مشاهده است، رابطه مثبت، مستقیم و معناداری برابر با (۰/۹۳) بین عملکرد مدیریت شهری و اعتماد شهروندان وجود دارد لذا فرضیه دوم نیز تأیید می‌گردد و می‌توان در مورد این فرضیه هم چنین استنباط نمود که هر چقدر مدیران شهری در بخش‌های عمرانی-کالبدی، اجتماعی-فرهنگی و ویژگی‌های درون سازمانی بتوانند رضایت شهروندان را جلب کنند به همان میزان هم می‌توانند اعتماد شهروندان را جلب نمایند و بالعکس هرچقدر عملکرد نامطلوب‌تری داشته باشند، اعتماد شهروندان را به همان میزان از دست می‌دهند که این مسئله به نوعی ارتباط مستقیمی هم با بخش دیگر سرمایه اجتماعی که شامل مشارکت می‌شود، دارد. به عبارتی اعتماد پایین به مدیران شهری، مشارکت پایین را هم در پی خواهد داشت.

فرضیه سوم:

بین عملکرد مدیریت شهری و مشارکت شهروندان رابطه مثبت، مستقیم و معناداری وجود دارد.

صورت‌بندی این فرضیه جهت آزمون چنین است:

فرض صفر ( $H_0$ ): بین عملکرد مدیریت شهری و مشارکت شهروندان رابطه مثبت، مستقیم و معناداری وجود ندارد.

فرض مخالف ( $H_1$ ): بین عملکرد مدیریت شهری و مشارکت شهروندان رابطه مثبت، مستقیم و معناداری وجود دارد.

همان‌طوری که از شکل (۶) قابل مشاهده است، رابطه مثبت، مستقیم و معناداری برابر با (۰/۹۵) بین عملکرد مدیریت شهری و مشارکت شهروندان وجود دارد لذا فرضیه سوم نیز تأیید می‌گردد، که اثبات این فرضیه با این شدت رابطه بیانگر آن است که عملکرد مطلوب مدیریت شهری در بخش‌های سه‌گانه (عمرانی-کالبدی، اجتماعی-فرهنگی و ویژگی‌های درون سازمانی) تأثیر بسیار زیادی بر جذب مشارکت شهروندان به عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد سرمایه اجتماعی داشته است.

### جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

افزایش مداوم جمعیت شهری به همراه شکل‌گیری نیازهای جدید و متنوع شهروندان، مسئولیت مدیران شهری را روز به روز با اهمیت‌تر 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 مهم‌ترین عوامل مؤثر در موفقیت عملکرد مدیریت شهری، سرمایه اجتماعی شهروندان می‌باشد که نقشی بسیار مهم‌تر 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. پژوهش حاضر با هدف تبیین رابطه بین عملکرد مدیریت شهری و سرمایه اجتماعی شهروندان محله ولیعصر شمالی منطقه ۱۸ شهرداری تهران انجام شد، که نتایج

حاصله بیانگر آن است که مدل از نظر شاخص‌های تناسب در وضعیت مناسبی به سر می‌برد و عملکرد مدیریت شهری در ابعاد فرهنگی-اجتماعی، عمرانی-کالبدی و ویژگی‌های درون سازمانی بر ابعاد سرمایه اجتماعی شهروندان که شامل آگاهی، اعتماد و مشارکت می‌باشد، تأثیر گذار است بدین صورت که هرچقدر عملکرد مدیریت شهری کارآمدتر باشد به همان میزان هم سرمایه اجتماعی شهروندان تقویت گردیده است که این نتیجه با یافته‌های تحقیقی پورمحمدی و همکاران (۱۳۸۹) و چراغی (۱۳۹۲) که به رابطه معناداری بین حکمروایی خوب شهری و سرمایه اجتماعی و بلعکس دست یافته بودند، هم خوانی دارد. نتایج دیگری هم که از مقایسه میزان شدت رابطه‌ها به دست آمده بیانگر آن است که عملکرد مطلوب مدیریت شهری در بخش‌های ذکر شده سه‌گانه، بر ابعاد سه‌گانه سرمایه اجتماعی به یک اندازه نبود و تأثیر گذاری آن بر مشارکت شهروندان با ضریب (۰/۹۵) بیشترین تأثیر و پس از آن اعتماد شهروندان با (۰/۹۳) و آگاهی شهروندان با (۰/۹۱) به ترتیب در مرتبه‌های بعدی تأثیر پذیری قرار گرفته‌اند و از آنجایی که عملکرد عمرانی-کالبدی محسوس‌تر از سایر عملکردها می‌باشد بیشترین تأثیر را بر سرمایه اجتماعی داشته است و عملکردهای درون سازمانی و اجتماعی-فرهنگی به ترتیب کمترین تأثیرگذاری را داشته‌اند.

### پیشنهادها

- در پایان برای تعالی عملکرد مدیریت شهری و با توجه به تأثیر گذاری آن بر سرمایه اجتماعی شهروندان، پیشنهادات ذیل ارائه می‌گردند:
- 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 تصمیم‌گیری‌های سازمانی که بر وضعیت آن‌ها تأثیرگذار است.
  - تلاش در جهت توجه به نیازهای مادی و معنوی افراد سازمان
  - تقویت مشارکت‌های مردمی در همکاری با مدیریت شهری و در نظر گرفتن تشویق‌هایی برای مشارکت‌کنندگان.
  - 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.

## منابع

- ۱- اکبری، غضنفر، (۱۳۸۵)، سرمایه اجتماعی و حکمرانی شهری، شماره مقاله ۶۹۲، فصلنامه تحقیقات جغرافیا.
- ۲- الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن، (۱۳۸۰)، مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، دانش مدیریت، سال چهاردهم، شماره ۵۵.
- ۳- بازرگان، عباس و همکاران، (۱۳۷۹)، روش تحقیق در علوم انسانی و رفتاری، تهران، انتشارات آگاه.
- ۴- پاپلی یزدی، محمد حسین، رجبی، حسین، (۱۳۸۶)، نظریه‌های شهر و پیرامون، تهران، انتشارات سمت.
- ۵- پارسامهر، مهربان، ترکان، رحمت‌اله، (۱۳۹۱)، 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 ۶۹-۷۹.
- ۶- تاجبخش، کیان، (۱۳۸۳)، سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، تهران: نشر شیرازه.
- ۷- توکلی، مرتضی، دهقانی، کیومرث و زارعی، رضا، (۱۳۹۰)، تحلیلی بر میزان سرمایه‌های اجتماعی در مناطق روستایی شهرستان ممسنی (مطالعه موردی: بخش دشمن زیاری)، برنامه‌ریزی منطقه‌ای، شماره ۴، صص ۴۱-۵۱.
- ۸- چراغی، رامین، (۱۳۹۲)، 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.
- ۹- حافظ‌نیا، محمد رضا، (۱۳۸۹)، مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی (تجدید نظر اساسی با اضافات)، چاپ هفتم، تهران، انتشارات سمت.
- ۱۰- خنده‌رو، مهدی، (۱۳۸۷)، بررسی سرمایه اجتماعی و عوامل موثر بر شکل‌گیری آن در سطح محله (مطالعه موردی محله‌های منطقه ۹ شهرستان مشهد). پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی علوم اجتماعی گرایش جامعه‌شناسی، دانشگاه اصفهان.
- ۱۱- رضوانی، محمدرضا، (۱۳۸۷)، مقدمه‌ای بر برنامه ریزی توسعه روستایی در ایران، تهران: نشر قومس.
- ۱۲- زارع، محمد، (۱۳۹۰)، سنجش میزان سرمایه اجتماعی در منطقه ۳ شهر زاهدان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، زاهدان، دانشگاه سیستان و بلوچستان.
- ۱۳- سعیدی رضوانی، نوید و کاظمیان، غلامرضا، (۱۳۸۰)، امکان‌سنجی واگذاری وظایف جدید به شهرداری‌ها، جلد اول (بررسی تحولات نظری و تجارب جهانی)، انتشارات سازمان شهرداری‌ها.

- ۱۴- شادی طلب، ژاله و حجتی کرمانی، فرشته، (۱۳۸۷)، **فقر و سرمایه اجتماعی در جامعه روستایی**، رفاه اجتماعی، سال ۷، شماره ۲۸، صص: ۵۶ - ۳۵.
- ۱۵- شکوئی، حسین، (۱۳۸۷)، **دیدگاه‌های نو در جغرافیای شهری**، چاپ یازدهم، تهران، انتشارات سمت.
- ۱۶- صرافی، مظفر، (۱۳۸۷)، **تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت شهری کشور**، پژوهش‌های جغرافیایی، شماره ۶۳، صص ۱۱۵-۱۳۴.
- ۱۷- صیدایی، سید اسکندر، (۱۳۸۷)، **برنامه ریزی روستایی در ایران**، اصفهان، انتشارات جهاد دانشگاهی.
- ۱۸- عباس زاده، عبدالرضا، عباس زاده، رضا و مهرداد قربان زاده، (۱۳۹۰)، **سازمان های وابسته به شهرداری**، چاپ اول، تابستان ۱۳۹۰، ناشر راه دان، انتشارات سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور.
- ۱۹- علوی تبار، علیرضا، (۱۳۷۹)، **الگوی مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها (تجارب جهانی و ایران)**، جلد اول، انتشارات سازمان شهرداری ها.
- ۲۰- علی محمدی، محمد، (۱۳۸۵)، **سرمایه اجتماعی و سنجش آن**، تهران، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
- ۲۱- فیلد، جان، (۱۳۸۵)، **سرمایه اجتماعی**، ترجمه جلال متقی، تهران، موسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی.
- ۲۲- کاظمیان، غلامرضا، مشکینی، ابوالفضل، بیگلری، شادی، (۱۳۹۰)، **ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در پایداري محله‌ای ناحیه دو شهرداری منطقه ۴ تهران (محله‌های مجیدیه، شمس آباد و کالاد)**، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، جلد ۱۸، شماره ۲۱، صص: ۲۸-۷.
- ۲۳- نوابخش، مهرداد و فدوی، جمیله، (۱۳۸۷)، **سرمایه اجتماعی و نقش آن در توسعه شهری مطالعه موردی منطقه ۵ شهر تهران**، پژوهش نامه علوم اجتماعی، سال دوم، شماره اول.
- ۲۴- نیازی، محسن، شیرازی، محمد، (۱۳۸۹)، **تبیین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در اندیشه نوگرایی**، پژوهش‌نامه علوم اجتماعی، سال چهارم، شماره دوم، تابستان.
- ۲۵- یحیی پور، مهدی، هاشمی، سید مناف، (۱۳۹۰)، **اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری**، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور.
- 26- B, K, CHakrabarty, (2001), **Urban Management Concepts, Principles, Techniques and Education**, Cities, Vol. 18, No. 5, pp. 331- 345.
- 27- Borgonovi, Francesca, (2010), **A life-cycle approach to the analysis of relationship between social capital and health in Britain**, Social Science & Medicine 71, p1927-1934.
- 28- Brunie, Aurelie, (2009), **Meaningful distinctions within a concept: Relational, collective, and generalized social capital**, Social Science Research 38, p251-265.
- 29- Dijk and Davide, M, (2006), **The Methodology of privatization in contracting for social services public adminstration review**.
- 30- Gao, Lei, BohdanDurnota, Yongsheng Ding, Hua Dai, (2012), **An agent-based simulation system for evaluating gridding urban management strategies**, Knowledge-Based Systems, vol26, pp(174-184).
- 31- Kritsotakis, George, Maria Vassilaki, Leda Chatzi, Vaggelis Georgiou, AnastassiosE.philalithis, ManolisKogevinas, AntonisKoutis, (2011), **Maternal Social capital and birth outcomes in the mother-child cohort in Crete, Greece (Rhea Study)**, Social Science & Medicine, 73, p 1653-1660.

- 32- Lopez-Gunn, E, (2012), **Groundwater governance and social capital**, Geoforum 43, p1140-1151.
- 33- Michael J, Stern and Alison E, Adams, (2010), **Do Rural Residents Really Use the Internet to Build Social Capital? An Empirical Investigation**, American Behavioral Scientist, vol 53, pp: 1389-1422.
- 34- Plumb, I & Zamfir, A, (2009), **Improving urban management through E-Government services: the Romanian experience**, Theoretical and Empirical Researches in urban Management Number 4(13) / November.
- 35- Siu-Wai Wong, Bo-sin Tang, Basil van Horen, (2006), **Strategic urban management in China: A case study of Guangzhou Development District**, Habitat International, vol 30, pp 645-667.
- 36- Weil, Frederick, Matthew R, Lee, Edward S, Shihadeh, (2012), **The burdens of social capital: How socially-involved people dealt with stress after Hurricane Katrina**, Social Science Research 41, p 110-119.
- 37- Zamani, Bahador and Arefi, Mahyar, (2012), **Iranian New Towns and their Urban Management Issues: A critical review of influential actors and factors**, Cities, p8.