



مطالعه نقش رهبری در خدمات ارائه شده به شهروندان با میانجی‌گری مدیریت شهری

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۱۱/۳ | تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۱۲/۲۵

ندا خلیلیان راد

دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور گرمسار
nedaarad.2@gamil.com

چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر مطالعه نقش رهبری در خدمات ارائه شده به شهروندان با میانجی‌گری مدیریت شهری می‌باشد.

روش تحقیق: روش تحقیق این پژوهش توصیفی-پیمایشی از نوع کاربردی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر را مدیران شهرداری تهران (۲۰۰۰ نفر) تشکیل می‌دهند. که ۳۲۲ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه بوده و روایی و پایایی سازه از طریق تحلیل عاملی مورد بررسی قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش نیز با استفاده از نرم افزار Spss و pls انجام شد.

یافته‌ها: یافته‌های این تحقیق نشان داد رهبری بر مدیریت شهری، مدیریت شهری بر خدمات ارائه شده به شهروندان و رهبری با نقش میانجی مدیریت شهری بر خدمات ارائه شده به شهروندان تاثیر مثبت و معنادار دارد.

نتایج: پیشنهاد می‌شود ایجاد تحول اساسی و بنیادی در نظام برنامه ریزی، مدیریتی و اجرایی امور شهر به گونه‌ای که زمینه برای هماهنگی سازمان‌های متعدد دخیل در شهر فراهم شود؛ همچنین پیشنهاد می‌شود نشست‌ها، همایش‌ها و میزگردهای علمی و انتقادی از وضعیت شهر و برنامه‌های شهر برای رسیدن به برنامه‌های مطلوب توسعه و عمران شهربرگزار شود.

واژگان کلیدی: رهبری، خدمات ارائه شده به شهروندان، مدیریت شهری

مقدمه

از آنجا که نقش رهبری در سازمان از گذشته مورد تاکید صاحب نظران بوده است. نظریات رهبری در گذشته کمتر بر مشارکت کارکنان در امور سازمان تاکید داشتند که یکی از نظریات جدید رهبری که تاکید بر مشارکت فعال همه کارکنان در فعالیتهای مختلف دارد در جهت خدمات ارائه شده به شهروندان می‌باشد، که بالاترین هدف توسعه و مدیریت شهری، بهبود کیفیت زندگی و خوشبختی زندگی و خوشبختی شهروندان است، از آنجا کیفیت زندگی مفهومی چند بعدی است و جنبه‌های مختلفی را در بر می‌گیرد، کیفیت زندگی به عنوان یک مفهوم ذهنی مبتنی بر ارزش‌ها و تمایلات فردی در ارتباط با میزان رضایت مندی از زندگی در نظر گرفته شده است. شاخص‌های عینی به جنبه‌های عینی و قابل لمس زندگی شهری مربوط می‌شوند و در ابعاد مختلف قابل تعریف می‌باشند (کولینس، ۲۰۱۰).

لذا مدیریت شهری در جهان تحولات عمده‌ای یافته است که در راستای آن شهرها مدیریت شوند تا بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تأمین کنند. در واقع مدیریت شهری دارای تشکیلات وسیعی است و نقش مهمی در موفقیت برنامه‌ها و طرح‌های توسعه‌ی شهری و همچنین رفع نیازهای ساکنان، جریان عبور و مرور در شهر، رفاه عمومی، مسکن، کاربری زمین، تفریح، فرهنگ، اقتصاد، تأسیسات و تجهیزات زیربنایی بر عهده دارد، که امروزه از نظر بسیاری از پژوهش‌گران کیفیت زندگی دو بخش مرتبط و پیوسته دارد. یک بعد روانشناختی یا ذهنی و یک بعد محیطی یا عینی. گری سن و یونگ معتقداند که در تعیین کیفیت زندگی دو بخش بنیادی از اجزاء و فرآیندها در تعامل هستند: آنهایی که به یک فرآیند روانشناختی داخلی وابسته‌اند و یک احساس رضایت‌مندی و کامروایی ایجاد می‌کنند و آنهایی که شرایط بیرونی هستند و فرآیندهای داخلی را بر می‌انگیزند و هر عبارتی که برای تعریف کیفیت زندگی شهری به کار رود با کیفیت زندگی یک فرد، به حقایق عینی و خارجی زندگی و همچنین دریافت‌ها و ادراکات درونی و ذهنی او از این عوامل وابسته است (کریمیان، ۱۳۹۲). این اولین مقوله‌ی دو سیستمی تأیید شده توسط اغلب پژوهشگران است. بنابراین پژوهش در مورد کیفیت زندگی شهری می‌کوشد تا تأثیرات مرکب این عوامل عینی و ذهنی را بر رفاه و سعادت شهروندان مورد سنجش قرار دهد. بنابراین برنامه ریزی برای ارتقای کیفیت زندگی شهری هم با آمار و ارقام‌های عینی و

واقعی زندگی شهروندان و هم با درک روانی و ذهنی افراد از موقعیت زندگی آنها در ارتباط است (فرلن، ۲۰۱۰).

بنابراین نقش رهبری بر عملکرد خدمات کارکنان از طریق سایر متغیرهای اثرگذار خواهد بود که منجر به رضایت مندی شهروندان از زندگی خود می‌شوند که میزان رضایت مندی و رفاه شهروندان از جنبه‌های مختلف شهری قابل اندازه گیری است که برای توصیف شیوه‌هایی که مردم اوضاع محیط پیرامونشان را درک و ارزیابی می‌کنند طراحی می‌شوند (مانند رضایت از محل زندگی، رضایت از محل کار، رضایت از وضعیت تأسیسات و تجهیزات شهری) است که در این رویکرد با استفاده از شاخص‌های ذهنی، کیفیت زندگی شهری مورد سنجش و ارزیابی قرار می‌گیرد (ولیی، ۲۰۱۷).

در همین راستا گیدنز نیز معتقد است هر چیزی در زندگی اجتماعی، از آن چه سیستم‌های جهانی در بر می‌گیرند تا آن چه وضعیت فکری یک فرد محسوب می‌شود در یک کردار اجتماعی به وجود می‌آید، به نظر او، اعتماد و تأثیر آن بر فرآیند توسعه زیربنا و زمینه ساز اصلی در جوامع مدرن است و هر جا که سطح اعتماد اجتماعی بالا باشد، مشارکت و همیاری مردم در عرصه‌های اجتماعی بیشتر و آسیب اجتماعی کمتر است، گیدنز بین دو نوع اعتماد تمایز قائل می‌شود: اعتماد به افراد خاص و اعتماد به افراد یا نظام‌های انتزاعی اعتماد انتزاعی در بر گیرنده آگاهی از مخاطره و فرد مورد اعتماد است. لذا در حالی که کنشگر می‌تواند به راحتی در مورد میزان ارزش اعتماد به افراد خاص قضاوت کند (براساس اطلاعات مربوط به تاریخچه آن فرد، انگیزه‌ها و شایستگی‌های او) می‌تواند درباره میزان ارزش اعتماد نسبت به دیگران تعمیم یافته نیز دارای ایده‌ها و باورهایی باشد. افراد هم چنین می‌توانند درباره میزان ارزش اعتماد نسبت به نظام‌های انتزاعی نظیر نهادها نیز دارای باورهایی باشند (کریمیان، ۱۳۹۳).

از نظر گاروین برای اندازه گیری رضایت‌مندی مراجعان باید به دو عامل اساسی توجه شود: ابتدا به مراجعان، که به میزان انتظارات و توقعات مراجعان از جمله: زمینه‌های فرهنگی، سطح آرزوها، میزان درآمد، نیازهای شخصی، تجربه پیشین مراجعان، موقعیت خانوادگی و سطح تحصیلات والدین بستگی دارد و سپس به کیفیت خدمات ارائه شده که در سنجش آن باید مشخصه‌هایی از قبیل: اطلاع رسانی سریع و دقیق، سرعت، درستی، زیبایی و تمیزی، رفتار مناسب، قانون-

مشاقتانه دنبال کنند. در حالی که مدیر ملزم به انجام وظایف، برنامه‌ریزی، سازماندهی و کنترل است. اما به دلیلی که اکثر مردم می‌اندیشند رهبری پدیده‌ای پیچیده و ناشناخته نیست. رهبری به هیچ وجه با دارا بودن کاریزما یا سایر ویژگی‌های شخصیتی برجسته ارتباط ندارد. رهبری عبارت است از تجمع عده‌ای محدود از خبرگان، همچنین الزاماً بهتر از مدیریت یا جایگزینی برای آن نیست، بلکه ناپایدار روزافزون تجارت امروزه ضرورت دارند. رهبری فرآیندی است که از بسیاری جهات شبیه مدیریت است و اغلب این دو مفهوم مترادف تصور می‌شوند. رهبری مانند مدیریت شامل اثرگذاری است و به کار با مردم نیاز دارد. رهبری همانند مدیریت به دنبال تحقق مؤثر هدف است. به طور کلی، بسیاری از فعالیت‌های مدیریت هماهنگ با تعریف رهبری است. اما رهبری با مدیریت تفاوت دارد. رهبری مفهومی است گسترده‌تر از مدیریت و مدیریت نوع خاصی از رهبری است که بیشتر برای رسیدن به اهداف سازمانی پافشاری

مندی، سادگی و سهولت و انعطاف‌پذیری، مورد توجه قرار گیرد (کرمیان، ۱۳۹۳).

حال باید دانست نقش رهبری (شهرداری) در ارتباط با ارائه خدمات شهری به شهروندان به چه صورت مورد ارزیابی قرار می‌گیرد، در ادامه مشخص گردد تا چه میزان عملکرد مدیریت شهری بر ارتقاء کیفیت زندگی شهروندان تاثیر گذار است؟ به عبارت دیگر اقدامات مدیریت شهری در زمینه فراهم آوردن امکانات و خدمات زیر بنایی منطقه تا چه میزان در افزایش کیفیت زندگی شهروندان نقش داشته است؟

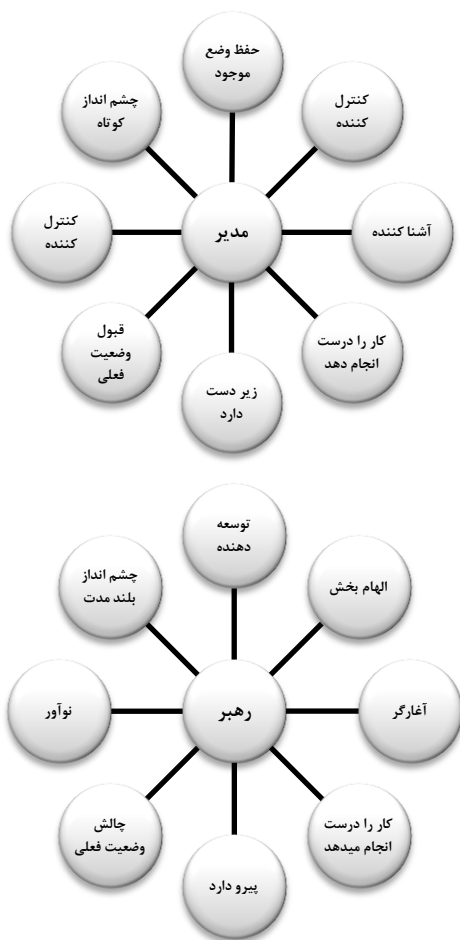
مبانی نظری

۱- رهبری

رهبری یعنی هنر نفوذ بر زیردستان به نحوی که آن‌ها به صورت داوطلبانه و از روی رغبت فعالیت‌های از پیش تعیین شده‌ای را در چارچوب اهداف معینی انجام دهند. برخی از صاحب‌نظران، رهبری را یکی از وظایف مدیران قلمداد می‌کنند. درحالی‌که در مقابل، برخی، رهبری را بسیار فراتر از مدیریت می‌دانند و معتقدند که رهبران سازمان‌ها الزاماً مدیران سازمان‌ها نیستند. فرآیندی که مدیریت می‌کوشد با ایجاد انگیزه و ارتباطی مؤثر انجام سایر وظایف خود را در تحقق اهداف سازمانی تسهیل و کارکنان را از روی میل و علاقه به انجام وظایفشان ترغیب کند؛ بنابراین رهبری جزئی از مدیریت است و این وظیفه مانند برنامه‌ریزی، سازماندهی و کنترل نیز از وظایف مدیر است. مهمترین نکته در رهبری نفوذ و اثرگذاری است. اصولاً قدرت عبارت است از توانایی اعمال نفوذ بر دیگران و نفوذ عبارت از اعمالی است که مستقیم یا غیر مستقیم باعث تغییر در رفتار یا نظرات دیگران می‌شود. رهبری با نفوذ بر دیگران تحقق می‌یابد و نفوذ نیز از قدرت سر چشمه می‌گیرد (مقیم، ۱۳۹۷، ص ۱۴).

ویژگی‌های رهبری

رهبری اصولاً مفهومی وسیع‌تر از مدیریت است. نقش مؤثر مدیران و رهبران در تغییر و تحولات بنیادی در سازمان اجتناب ناپذیر است. مدیریت و رهبری یکسان نیستند. مدیریت برای نفوذ بر دیگران متکی بر قدرت و مقام رسمی است. در حالیکه رهبری از یک فرآیند نفوذ اجتماعی ناشی می‌شود. رهبران فرهنگ سازی می‌کنند و نقش اساسی آنان اثرگذاری بر دیگران است به نحوی که هدف‌های از پیش تعیین شده را



شکل ۱: ویژگی‌های مدیریت و رهبری (افچه، ۱۳۹۴: ۳۷۵).

پیشینه بررسی رضایت‌مندی و انگیزش در سازمان‌ها به فردریک تایلور پدر مدیریت علمی بر می‌گردد. البته وی رضایت‌مندی را از دید کارکنان مورد بررسی قرار داد. پس از وی مکتب روابط انسانی به رهبری التون مایو در دهه‌های ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ میلادی با تأکید بر جنبه‌های روحی و روانی کارکنان سازمان‌ها و شرکت‌ها مورد بررسی قرار داد (میرفردی و همکاران، ۱۳۸۰: ۵).

عدم رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان و یا قشر قابل توجهی از آنها برای هر نظم اجتماعی و یا سازمانی زیان آور است (حکمت‌نیا و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۸۳).

این توسعه همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند. زیرا که رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می‌گیرد (شیخ محمدی و همکاران، ۱۳۸۴: ۱۵).

در سازمان‌ها اصولاً عملکرد، نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا نارضایتی دارند در عملکرد سازمانی عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرش‌های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان (شهرداری) می‌گردد، اگر چه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده‌ای را شامل می‌شوند اما هدف نهایی همه این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایت‌مندی شهروندی است (معین فر و همکاران، ۱۳۸۴: ۱۳۷).

در همین راستا گیدنز نیز معتقد است هر چیزی در زندگی اجتماعی، از آنچه سیستم‌های جهانی در بر می‌گیرند تا آنچه وضعیت فکری یک فرد محسوب می‌شود در یک کردار اجتماعی به وجود می‌آید. به نظر او، اعتماد و تأثیر آن بر فرآیند توسعه زیربنای و زمینه‌ساز اصلی در جوامع مدرن است و هر جا که سطح اعتماد اجتماعی بالا باشد، مشارکت و همیاری مردم در عرصه‌های اجتماعی بیشتر و آسیب اجتماعی کمتر است (گیدنز، ۱۳۸۰: ۹۸). از نظر گاروین برای اندازه‌گیری رضایت‌مندی مراجعان باید به دو عامل اساسی توجه شود: ابتدا به مراجعان، که به میزان انتظارات و توقعات مراجعان از جمله: زمینه‌های فرهنگی، سطح آرزوها، میزان درآمد، نیازهای شخصی، تجربه پیشین مراجعان، موقعیت خانوادگی و سطح تحصیلات والدین و ... بستگی دارد و سپس به کیفیت خدمات ارائه شده که در سنجش آن باید مشخصه‌هایی از قبیل: اطلاع‌رسانی سریع و دقیق، سرعت، درستی، زیبایی و تمیزی، رفتار مناسب،

می‌کند و اختلاف اصلی این دو مفهوم از کلمه سازمان نشأت می‌گیرد (هرسی و بلانچارد، ترجمه علاقه بند، ۱۳۹۶: ۴۵).

به علاوه، دنیای مدیریت دنیای عمل و دنیای رهبری دنیای ایده آل است. لذا مدیریت واقعیت و رهبری ایده آل است و از تلفیق این دو رهبر و مدیر شایسته به وجود می‌آید. زیرا رهبر به لحاظ داشتن کیفیت فردی و ظرفیت نفوذی بر افراد به علت ارتباط موجود بین اعضا از سایر اعضا گروه مستثنی است، ولی اگر کیفیت مدیریت را دارا نباشد، نمی‌تواند پایگاه رسمی را در سازمان تصاحب کند. مدیریت در اصل یعنی اداره کردن و گرداندن یک سازمان و رهبری یعنی هدایت و راه بردن و نشان دادن راه به انسان‌هاست. مدیریت پدیده‌ای سازمانی و رهبری امری انسانی است. مدیریت به فراهم کردن امکانات و تنظیم امور عادی و جاری در سازمان که از قبل تعیین شده می‌پردازد. مدیریت با مادیات سر و کار دارد و رهبری با انسان‌ها و خلاصه اینکه مدیران کارها را درست انجام می‌دهند در حالیکه رهبران کارهای درست را انجام می‌دهند (افچه، ۱۳۹۴: ۳۷۵).

۲- کیفیت خدمات

شاید لوئیس و بومز (۱۹۹۶) اولین کسانی باشند که کیفیت خدمات را به عنوان اندازه‌گیری میزان تطابق سطح خدمات ارائه شده با انتظارات مشتریان تعریف کرده‌اند. در بیشتر کتب مربوط به بازاریابی و بازاریابی خدمات کیفیت خدمات معادل با تعریف پاراسورامن و همکارانش (۱۹۸۵) آورده شده است. بر مبنای این تعریف کیفیت خدمات عبارت است از تفاوت میان انتظارات مشتری از خدمات و ادارک واقعی وی از عملکرد خدمات. کیفیت خدمات از ۵ بعد مملوسات، قابلیت اطمینان، تضمین، مسئولیت‌پذیری و همدلی تشکیل شده است. کیفیت به معنای برآورده کردن کامل الزامات مشتریان نیز تعریف می‌شود (هرناندز و میراندا، ۲۰۱۱).

۳- رضایت شهروندان/از خدمات ارائه شده

ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم و همه جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه فعالیت‌های شهری امیدوار می‌سازد (برکپور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴).

قانونمندی، سادگی و سهولت و انعطاف پذیری، مورد توجه قرار گیرد (رجب بیگی، ۱۳۸۷: ۸۲-۸۰).

۴- مدیریت شهری

از مدیریت شهری تعاریف مختلفی ارائه شده است. باید به یاد داشت که تعریف مدیریت شهری با توجه به نوع حکومت‌های مختلف، تعاریف مختلفی دارد. در بسیاری از کشورهای جهان مدیریت شهری به عنوان زیرمجموعه‌ای از حکومت محلی^۱ تعریف شده و به آن شهرداری گفته شده است. روشن است که مشخصات و ساختار شهرداری (مدیریت شهری) از کشوری به کشور دیگر تفاوت دارد و هر جامعه‌ای با توجه به ساختار اقتصادی، اجتماعی و سیاسی خود تعریف یا تلقی خاصی از مدیریت شهری دارد. بر خلاف کشورما، در بسیاری کشورها، شهرداری‌ها در واقع نوعی حکومت محلی به شمار می‌روند (مقیمی، ۱۳۹۲: ص ۴۳).

۴-۱- وظایف مدیریت شهری

روندینلی^۲ چهار وظیفه برای مدیریت شهری بیان می‌کند.

- ۱) تأمین زیرساخت‌های حیاتی برای عملکرد موثر شهرها
 - ۲) فراهم آوردن خدماتی که باعث توسعه نیروی انسانی، بهبود بهره‌وری و ارتقاء سطح استانداردهای زندگی سکنه شهرها شوند.
 - ۳) کنترل آن دسته از فعالیت‌های بخش خصوصی که بر رفاه، سلامت و ایمنی جمعیت شهری تأثیرگذار است.
 - ۴) تأمین خدمات و ایجاد تسهیلات مناسب که به حمایت از فعالیت‌های مولد پرداخته و زمینه‌ساز فعالیت بخش خصوصی در محیط شهری است.
- خدمات شهری ممکن است توسط نهادهای بخش خصوصی یا دولت ارائه شوند. اگر خدمات شهری توسط دولت تأمین شوند امکان ارائه بهتر آنها توسط بخش خصوصی وجود دارد. در واقع مداخله دولت در ارائه خدمات شهری در صورتی لازم است که سازمان‌های بخش خصوصی توانایی تأمین خدمات لازم را در سطح مورد نیاز برای تأمین رفاه عمومی دارا نیستند. این موضوع ممکن است به یکی از دلایل زیر اتفاق افتد (هاشمی، ۱۳۸۹: ص ۱۳):

۱) وقتی خدمات مورد نظر جزء خدمات منافع عمومی باشد و امکان محاسبه و تعیین هزینه ارائه خدمات

به درستی وجود ندارد. همچنین در برخی موارد امکان محاسبه هزینه وجود دارد اما خدمات ارائه شده بیشتر از آنکه جنبه سودرسانی شخصی داشته باشد در خدمت منافع عمومی است، در چنین حالتی فرد خدمات گیرنده علاقه‌ای به پرداخت هزینه خدمات نخواهد داشت.

۲) تحمیل تمام هزینه‌های ارائه خدمت به فرد خدمات‌گیرنده، مانع از دسترسی عادلانه تمامی سطوح درآمدی مردم به خدمات مورد نظر می‌شود.

۳) تأمین خدمات مستلزم سرمایه زیادی است که بیشتر از منابع در اختیار بخش خصوصی است و اینکه بازگشت سرمایه، بسیار کم، دارای ریسک فراوان و مستلزم طی زمان طولانی است.

۴) بخش خصوصی توانایی تأمین خدمات را دارد اما با توجه به شرایط خاص حاکم بر محیط (حجم زیاد سرمایه‌گذاری و یا تخصصی بودن کار) امکان رقابت از سایر سازمان‌های بخش خصوصی گرفته می‌شود. در چنین شرایطی مداخله دولت لازم است زیرا از ارائه انحصاری خدمات جلوگیری می‌کند.

ذکر این نکته لازم است که مدیریت شهری و شهرداری در ایران که دارای اختیار و استقلال عمل نیست و حیطه وظایف و عملکرد آن محدود است. در بسیاری از شهرداری‌های کشورهای مختلف دنیا، آموزش و پرورش، بهداشت، امنیت، امور فراغت و رفاه اجتماعی بر عهده شهرداری است. در واقع در ایران شهرداری‌ها تنها در زمینه‌هایی مشخص اختیار دارند زیرا هر یک از وزارتخانه‌ها با تأسیس ادارات محلی، امور مربوط به خود را سازماندهی و هدایت می‌کنند و در این زمینه ارتباط خاصی با شهرداری ندارند. اینچنین وضعیتی مشکلات خاص خود را به همراه دارد، از این رو در شهرهای ایران شهرداری‌ها به تنهایی مدیریت شهر را بر عهده ندارند، بلکه همه نهادها به نوعی در اداره شهر اثر گذارند.

پیشینه تحقیق

۱- تحقیقات داخلی

• پورغلام (۱۳۹۷) در پژوهشی تحت عنوان «رهبری و توسعه پایدار شهری» به این نتیجه رسیده است که، پرداختن به مدیریت شهری مستلزم ایجاد شرایط قانونی در به ساختارهای سازمانی و اداری جدیدی در کشور است. از جمله اینکه به جای قوانین کنونی شهرداری، قوانین جامعی تحت عنوان قوانین شهر، تدوین و اجرا گردد و بر اساس آن اداره و مدیریت

تحقیق نشان دهنده رابطه مثبت سرمایه اجتماعی و توسعه نواحی منطقه ۵ شهری تهران است.

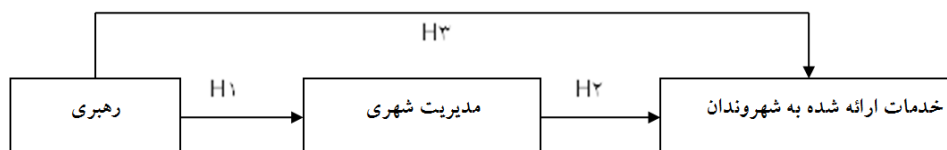
۲- تحقیقات خارجی

• پلومب و زامفیر (۲۰۱۸)، در پژوهشی تحت عنوان «بهبود عملکرد مدیریت شهری از طریق خدمات دولت الکترونیکی: تجربه ی رومانیایی، به تشریح نقش دولت الکترونیک در فرایند بهبود خدمات مدیریت شهری» پرداخته‌اند، یافته‌های مطالعه آنها 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 سرمایه گذاری در این زمینه را توجیه نموده‌اند.

• ونگ و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی تحت عنوان «استراتژی مدیریت شهری در چین مطالعه موردی مناطق توسعه یافته گوانگجو» بیان داشته‌اند که با وجود اینکه عزم 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.

مدل مفهومی تحقیق

در این پژوهش متغیر مستقل رهبری، متغیر وابسته خدمات ارائه شده به شهروندان و متغیر میانجی مدیریت شهری می‌باشد. در این پژوهش از مدل مقیمی (۱۳۹۶) و پرهیزکار و فیروزبخت (۱۳۹۰) استفاده شده است. در ادامه مدل پژوهش ارائه می‌شود.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

(مقیمی، ۱۳۹۶ و پرهیزکار و فیروزبخت، ۱۳۹۰)

فضاهای شهری به شهرداری‌ها واگذار گردد، نه آنکه شهرداری‌ها همچون شرایط فعلی قادر به مداخله در ایجاد امنیت شهری، کنترل بازار اقتصاد شهری، مدیریت زمین شهری، تولید مسکن شهری و امور دیگر نباشد.

• سرور و دیگران (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان «میزان فشردگی و گستردگی توسعه مدیریت شهری از منظر توسعه پایدار (مطالعه موردی: شهر یزد)» به این نتیجه رسیده‌اند که کاهش شدید تراکم ناخالص جمعیتی، بیانگر گستردگی بیش از حد شهر و خالی ماندن فضاهای زیاد و غیرفعال سطوح شهری در محدوده شهری و در نهایت، توسعه افقی و گسترده شهر یزد می‌باشد که این امر باعث ناپایداری شهری در توزیع بهینه خدمات و دسترسی به امکانات زندگی برای ساکنان شهر و افزایش هزینه‌های زیرساختی و اتلاف انرژی شده است.

• اکبری (۱۳۹۵) در پژوهشی 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 سیاسی در جهت حکمروایی خوب شهری و نیل به توسعه منوط به وجود سرمایه اجتماعی است.

• نوایخش و فدوی (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «بررسی ابعاد سرمایه اجتماعی و نقش آن در توسعه شهری مطالعه موردی منطقه ۵ شهرداری» 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 غیر رسمی هم یارانه و مشارکت غیر رسمی مذهبی در رابطه با توسعه نواحی محاسبه گردیده است. نتایج

روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است و برای جمع آوری اطلاعات از روش‌های توصیفی-پیمایشی استفاده شده است. در این تحقیق به منظور روشن شدن مباحث نظری از روش جمع‌آوری اطلاعات کتابخانه‌ای به عنوان مفیدترین روش استفاده شده است. لذا با مطالعه کتب، مقالات داخلی و خارجی، پایان نامه‌ها، اطلاعات مورد نیاز جمع‌آوری شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر را مدیران شهرداری تهران (۲۰۰۰ نفر) تشکیل می‌دهند. با توجه به این که تعداد کل جامعه آماری مورد پژوهش ۲۰۰۰ نفر می‌باشد لذا این عدد را به صورت طبقه بندی شده و با احتساب تعداد افراد بخش‌های گوناگون در فرمول کوکران محاسبه شد که در نهایت تعداد ۳۲۲ نفر به دست آمد.

در این تحقیق پرسشنامه از دو بخش تشکیل شده است: بخش اول پرسش‌های جمعیتی است. از پاسخ دهندگان خواسته می‌شود که درباره خصوصیت کلی خود (جنسیت، عنوان شغل و محل کار یا سطح آموزش) اطلاعاتی بدهند. در بخش دوم از مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای برای سنجش متغیرهای رهبری، خدمات ارائه شده به شهروندان و مدیریت شهری استفاده شده است. پیوستار پاسخ‌ها بر پایه طیفی از کاملاً مخالفم، مخالفم، متوسط، موافقم و کاملاً موافقم رتبه بندی شده و به ترتیب نمره‌های یک، دو، سه، چهار و پنج به هر گزینه اختصاص یافته است. برای این تحقیق از پرسشنامه استاندارد ۲۸ گویه‌ای استفاده گردید. به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی با استفاده از نرم‌افزار SPSS۲۴ انجام گردید.

جدول ۱: ضریب پایایی و پایایی ترکیبی عوامل

متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی
رهبری	۰٫۹۲۰	۰٫۸۰۴
خدمات ارائه شده به شهروندان	۰٫۸۹۰	۰٫۹۰۱
مدیریت شهری	۰٫۸۵۰	۰٫۸۵۴

تجزیه و تحلیل داده

برای تحلیل داده‌ها از نرم افزار PLS استفاده می‌شود.

۱- ویژگی‌های جمعیت شناختی

در این تحقیق شرکت کنندگان با سن بین ۲۵-۳۰ سال ۶ درصد، بین ۳۱-۳۵ سال ۵۷ درصد، بین ۳۶-۴۰ سال ۲۷ درصد و افراد با سن بالای ۴۰ سال ۱ درصد افراد مورد بررسی را پوشش می‌دهند. از لحاظ میزان تحصیلات نیز افراد با مدرک تحصیلی دیپلم و فوق دیپلم در پژوهش ۲۰ درصد است، افراد با مدرک تحصیلی لیسانس و فوق لیسانس ۷۰ درصد است، افراد با مدرک دکتری ۱۰ درصد هستند.

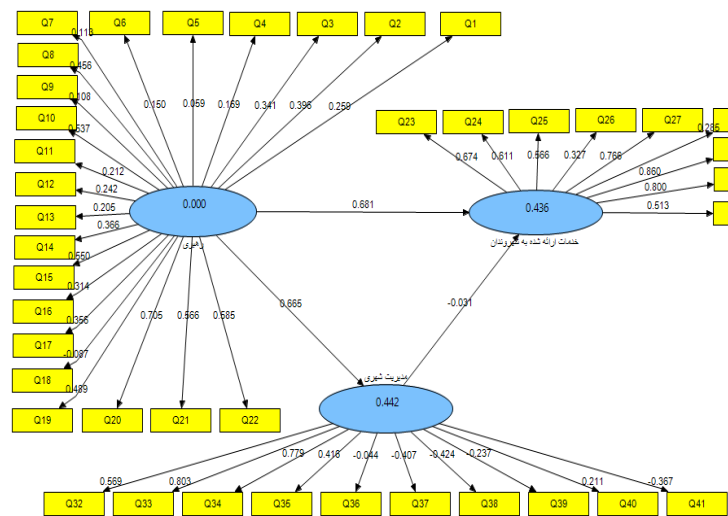
۲- بررسی فرضیات و مدل تحقیق

۱-۲- فرضیات تحقیق

- رهبری بر مدیریت شهری تاثیر مثبت و معنادار دارد (h1).
- مدیریت شهری بر خدمات ارائه شده به شهروندان تاثیر مثبت و معنادار دارد (h2).
- رهبری با نقش میانجی مدیریت شهری بر خدمات ارائه شده به شهروندان تاثیر مثبت و معنادار دارد (h3).

۲-۲- پایایی شاخص‌ها

برای محاسبه ضرایب بارهای عاملی، مدل کلی حاوی تمامی سازه‌ها و سوالات پژوهش در نرم افزار pls اجرا شد



نمودار ۱: ضرایب کلی بارهای عاملی قبل از حذف سوالات

واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد.

جدول ۳: ماتریس مقایسه جذر AVE و ضرایب

همبستگی سازه‌ها			
	۱	۲	۳
رهبری	۰/۹۱		
خدمات ارائه شده به شهروندان	۰/۸۴	۰/۹۲	
مدیریت شهری	۰/۵۹	۰/۶۱	۰/۹۲

همانگونه که از ماتریس بالا (جدول ۴) مشخص می‌باشد، مقادیر AVE هر سازه (مقادیر قطر اصلی) از ضرایب همبستگی آن سازه با سازه‌های دیگر (مقادیر هم سطر و هم ستون) بیشتر شده است که این مطلب حاکی از قابل قبول بودن روایی واگرایی سازه‌ها می‌باشد.

برای بررسی برازش بخش مدل ساختاری از دو روش مشخص کردن ضرایب معناداری t و روش R^2 استفاده می‌شود.

ضریب معناداری t: ابتدایی ترین معیار برای سنجش رابطه 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 تایید فرضیه‌های پژوهش است. در مدل پژوهش زیر،

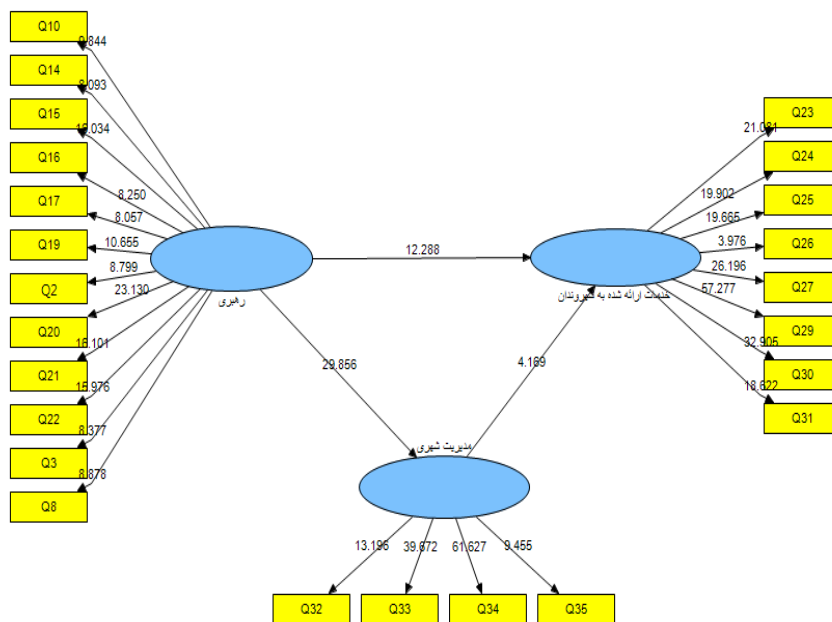
که مشخص شد ضرایب بارهای عاملی تعدادی از سوالات ۰/۴ تا ۰/۷، ۰/۹، ۱۱ تا ۱۳، ۱۸، ۲۸، ۳۶ تا ۴۱ از ۰/۳ کمتر می‌باشد (نمودار ۱). بنابراین با حذف این سوال مدل مجدداً اجرا شد. با اجرای دوباره مدل تمامی سوالات دارای ضرایب بالای ۰/۳ شدند و تایید می‌سازند که دیگر نیازی به حذف سوالات نیست.

روایی همگرا: مقدار ملاک برای سطح قبولی معیار AVE^۲ (میانگین واریانس استخراج شده)، ۰/۴ می‌باشد (Magner et al., 1996). مقادیر مربوط به AVE هر سازه در جدول جدول ۴-۲ آمده است. همانطور که از این جدول مشخص می‌باشد، تمامی مقادیر AVE از ۰/۴ بیشتر می‌باشند که این موضوع روایی همگرای مناسب مدل را تایید می‌سازد.

جدول ۲: نتایج میانگین واریانس استخراج شده متغیرها

جهت بررسی روایی همگرا			
متغیر	رهبری	خدمات ارائه شده به شهروندان	مدیریت شهری
AVE	۰/۸۵	۰/۸۶	۰/۸۳

روایی واگرا: میزان همبستگی یک سازه با شاخص-هایش را نشان می‌دهد. روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان جذر AVE برای هر سازه بیشتر از



نمودار ۴-۳: آزمون تی فرضیات

سویل رویکرد حاصل ضرب ضرایب، روش دلتا یا رویکرد نظریه نرمال هم نامیده شده است. آزمون سویل برای انجام استنباط در مورد ضریب اثر غیرمستقیم ab، بر همان نظریه استنباط مورد استفاده برای اثر مستقیم

تمام فرضیات تایید شد. همچنین برازش کلی مدل ساختاری تایید شد. لازم به ذکر است در این مدل برای فرضیه سوم از آزمون سویل (sobel) استفاده شد. آزمون

فرضیه اول به دلیل اینکه آماره t آن برابر با $29/856$ شد، تایید شد چرا که ضریب آن بیش تر از $1/96$ می‌باشد. بنابراین رهبری بر مدیریت شهری تاثیر مثبت و معنادار دارد، و در نتیجه فرضیه پژوهشگر تایید شد. امروزه با افزایش جمعیت در شهرها شاهد بروز مشکلات عدیده‌ای از جمله آلودگی‌های صوتی، هوا و آب مشکلات حمل و نقل درون شهری، زاغه نشینی هستیم و اگر چاره‌ای اساسی اندیشیده نشود، این مشکلات در زمینه زندگی شهری به صورت مسائلی حاد جلوه‌گری می‌کند. همچنین جمعیت پذیری شهرها به همراه مسائل اجتماعی-اقتصادی آن‌ها، شکل کاملاً تازه‌ای از شهر، شهرنشینی و شهرگرایی بوجود آورده است که با آنچه در نیمه اول قرن بیستم در شهرها دیده می‌شد تفاوت بسیاری دارد. در حال حاضر با توجه به اینکه بخش عمده جمعیت کشور در شهرها ساکن هستند لزوم بکارگیری تدابیری مؤثر از سوی سازمان‌ها و ارگان‌هایی که در مدیریت شهری نقش تعریف شده‌ای دارند احساس می‌شود، یکی از این نهادها که نقشی محوری در جهت بالا بردن کیفیت زندگی در محیط‌های شهری، فراهم نمودن امکانات و ارائه خدمات را ایفا می‌کند، شهرداری است. همانطوری که از تعریف شهرداری مشخص است (نهادی است غیردولتی که از محل عوارض و مالیات مردم اداره می‌شود) و یا اینکه شهرداری مؤسسه مستقل و عمومی است که به منظور اداره امور محلی از قبیل عمران و آبادی، بهداشت شهر، تأمین رفاه و آسایش اهالی شهر به عنوان زیست گاهی مطلوب تأسیس شده است. امروزه در کشورهای پیشرفته جهان وظایف شهرداری‌ها روز به روز گسترده‌تر می‌شود و شهرداری‌ها به عنوان نهادی مدنی، محلی، عمومی و غیرانتفاعی وظایف بیشتری را بر عهده می‌گیرند. وظایفی که بر دوش دولت‌ها قرار گرفته به این نهادهای محلی واگذار می‌شود، این وظایف از حفاظت محیط زیست و میراث فرهنگی گرفته تا آموزش دفاع غیرنظامی و اداره تحصیلات غیردانشگاهی را شامل می‌شود. گسترده‌گی وظایف شهرداری‌ها در کشورهای توسعه‌یافته ناشی از نگرش نوینی است که به شهرداری‌ها به عنوان سازمان‌های مسئول در مدیریت شهری وجود دارد. در اغلب کشورها شهردارها مهمترین نقش را در توسعه شهری دارند، چرا که شهردارها در سازماندهی و شکل دهی به شهر مهمترین نهاد است و در واقع این مدیریت منسجم و هماهنگ شهری است که باعث فعالیت‌های هم جهت می‌شود. به نظر می‌رسد بکارگیری نیروی انسانی

مبتنی است. اثر غیرمستقیم ab یک برآورد خاص نمونه از اثر غیرمستقیم در جامعه (TaTb) است که در معرض واریانس نمونه‌گیری قرار دارد. با داشتن برآوردی از خطای استاندارد ab و با فرض نرمال بودن توزیع نمونه‌گیری ab می‌توان یک p -value برای ab به دست آورد.

۲-۳- پاسخ به فرضیات پژوهش براساس روش حداقل مربعات جزئی (PLS)

در بررسی آزمون فرضیه‌ها، اگر مقدار آماره t از $1/96$ بیشتر باشد، مسیر و ضریب مسیر مورد نظر معنی‌دار بوده و فرضیه آن تایید می‌گردد، در غیر این صورت ضریب مسیر معنی‌دار نبوده و فرضیه مربوطه نیز رد می‌شود. در ادامه خلاصه نتایج فرضیه‌ها در قالب جدول آورده شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود و یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختارهای که تنها از طریق مداخله مردم امکان پذیر است نمایان می‌گردد و در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم به هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است. وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند. این سازمان (شهرداری) زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که رضایت شهروندان مد نظر داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی بعنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مدنظر قرار گیرد، رضایت شهروندان عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیتی مدیریت جامع شهری صورت گیرد. یکی از استراتژی‌ها و اولویت‌های اول سازمان‌های کامیاب و موفق در دنیای کنونی، جلب رضایت مراجعان است.

متخصص در زمینه مدیریت شهری، مشارکت مردم محلی در توسعه پایدار شهری، هماهنگی میان دستگاه-های مرتبط با مدیریت شهری و داشتن نگاه یکپارچه در اداره امور شهر، وجود میانی فکری و اندیشه‌ای در برنامه-ریزی و طراحی شهر، تصمیم‌های خلاقانه و پر شتاب مدیریتی از دلایل تایید این فرضیه باشد. لذا فراهم نمودن شرایط مناسب برای بهبود سبک‌های رهبری در میان مدیران شهری که بتواند منجر به افزایش کیفیت مدیریت شهری شود، ضروری است. نتایج پژوهش این فرضیه با تحقیقات پورغلام (۱۳۹۷) و خوش فر و همکاران (۱۳۹۳) همراستایی دارد.

فرضیه دوم به دلیل اینکه آماره ۴ آن برابر با ۴/۱۶۹ شد، تایید شد چرا که ضریب آن بیش تر از ۱/۹۶ می-باشد. بنابراین مدیریت شهری بر خدمات ارائه شده به شهروندان تاثیر مثبت و معنادار دارد، و در نتیجه فرضیه پژوهشگر تایید شد. کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان معمولا هم توسط شاخص‌های ذهنی و با استفاده از پیمایش‌هایی در جهت جمع آوری ادراکات ذهنی و ارزیابی‌ها و میزان رضایت شهروندان از زندگی شهری و هم توسط شاخص‌های عینی و با استفاده از داده‌های ثانویه و وزن دهی مربوط به هر شاخص در محیط شهری انجام می‌پذیرد. کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان علاوه بر وضعیت فرد از نظر پایگاه اجتماعی، اقتصادی، سلامت و غیره به معنا و احساس رضایتی که فرد از زندگی دارد، بستگی دارد. برنامه ریزان شهری، دولت مردان، سیاست مداران، سازمان‌های غیردولتی و (نیز) عموم مردم می‌کوشند تا فرآیند و خروجی‌های برنامه ریزی را، در جهت تغییر شرایط و بالا بردن کیفیت زندگی تحت تاثیر قرار دهند و کالبد و محیط اجتماعی را فراهم کنند که در آن کیفیت زندگی ارتقا یابد در واقع استفاده از مفهوم کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان در برنامه ریزی شهری حداقل می‌تواند در دو مرحله از فرآیند برنامه ریزی مورد استفاده قرار بگیرد: مرحله اول جایی است که برنامه ریزان می‌خواهند چشم انداز صحیح و قابل اطمینانی از وضعیت موجود شهر داشته باشند. به عبارتی در این مرحله برنامه‌ریزان در پی آن هستند تا اولویت‌ها و مسایلی را که از اهمیت بیشتری برخوردار هستند، به طور ویژه مورد توجه قرار بدهند، که بررسی ابعاد مختلف کیفیت زندگی شهری می‌تواند راهنمای مناسبی برای آن‌ها در این مرحله باشد. مرحله دوم جایی است که برنامه‌ها و پروژه‌ها می‌بایست مورد ارزیابی قرار بگیرند تا سودمندی و کارایی آن‌ها

تایید شود. در این مرحله نیز بررسی اثراتی که این برنامه‌ها و پروژه‌ها بر روی ابعاد مختلف کیفیت زندگی شهری می‌توانند داشته باشند، راهنمای مناسبی را برای برنامه‌ریزان و تصمیم گیران بوجود می‌آورد. در واقع برنامه‌ها و پروژه‌هایی می‌تواند سودمندی و کارایی داشته باشد که در نهایت منجر به بالا بردن کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان شود و به خصوص برخی ابعاد آن را که بیشتر مورد توجه برنامه ریزان شهری می‌باشد، ارتقا دهد. به نظر می‌رسد فراهم نمودن خدمات آموزشی، خدمات بهداشتی و درمانی، خدمات تجاری، خدمات اداری و انتظامی، فضای ورزشی، فضای سبز عمومی و پارک کودک، فضاهای مذهبی و فرهنگی و فضاهای صنعتی و کارگاهی و ... از دلایل تایید این فرضیه باشد. نتایج پژوهش این فرضیه با تحقیقات ونگ و همکاران (۲۰۱۶) و نوابخش و فدوی (۱۳۹۴) همراستایی دارد.

در فرضیه سوم به دلیل اینکه آماره ۴ آن برابر با ۱۸/۱۹۳ شد، تایید شد چرا که ضریب آن بیش تر از ۱/۹۶ می‌باشد. بنابراین رهبری با نقش میانجی مدیریت شهری بر خدمات ارائه شده به شهروندان تاثیر مثبت و معنادار دارد، و در نتیجه فرضیه پژوهشگر تایید می‌گردد. امروزه با گسترش فناوری و تکنولوژی، ساختارها و دستورکارها در عرصه مدیریت شهری پیچیده‌تر شده‌اند و نیاز به ارزیابی و واکاوی بیشتری دارند. شهرداری‌ها به منزله نهادهای مدنی ارائه‌دهنده خدمات شهری به شهروندان، زمانی عملکرد موفقی خواهند داشت که بتوانند زمینه‌ای را فراهم آورند تا شهروندان از خدمات آنها بیشترین رضایت را داشته باشند و با رفاه، آسایش و امنیت به زندگی خود در شهر ادامه دهند؛ بنابراین عملکرد مناسب و کارآمد سازمان شهرداری به انسجام و وفاق شهروندان، انضباط عمومی شهر، کاهش ناهنجاری‌ها و نابسامانی‌های اجتماعی و صرفه‌جویی در هزینه خدمات شهری این سازمان منجر می‌شود. به نظر می‌رسد گردآوری زباله‌ها و پسماندهای جامد، پاکیزه‌سازی خیابان‌ها و معابر، توسعه و رسیدگی به فضای سبز، تأمین ایمنی شهروندان (نصب نرده، پل هوایی، خط‌کشی و نصب سرعت‌گیر)، آسفالت خیابان‌ها و معابر، روشنایی خیابان‌ها هنگام شب، وضعیت سرویس‌های بهداشتی، وضعیت ساماندهی صنایع آلاینده (هوا، صوتی، محیطی)، وضعیت پارکینگ‌های عمومی و سرعت و جدیت مسئولان شهرداری در رسیدگی به مشکلات شهروندان از دلایل تایید این فرضیه باشد.

منابع

- افچه، ع.ا. (۱۳۹۴)، مبانی فلسفی و تئوری‌های رهبری در رفتار سازمانی، تهران، سمت.
- الوانی، س.م. (۱۳۹۳)، مدیریت عمومی، تهران، نی.
- بارو، پی. ای. (۱۳۸۴)، سیستم اطلاعات جغرافیایی، ترجمه حسن طاهرکیا، تهران: سمت
- برومند، ز. (۱۳۹۶)، رفتار سازمانی، تهران، انتشارات پیام نور.
- بست، جان. (۱۳۸۱)، روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، ترجمه حسن پاشاشریفی و نرگس طالقانی، تهران: انتشارات رشد.
- پژوهشکده الکترونیک دانشگاه علم و صنعت ایران، (۱۳۹۱)، سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد، با محوریت شهرداری مشهد.
- جلالی، ع.ا. (۱۳۹۳)، شهر الکترونیک، تهران: انتشارات دانشگاه علم و صنعت ایران.
- جلالی، ع.ا. (۱۳۸۴)، اجلاس جهانی جامعه اطلاعاتی، تهران: مرکز تحقیقات مخابرات.
- حقیقی، م.ع.، رحیمی نیک، ا.، برهانی، ب. (۱۳۹۳)، مدیریت رفتار سازمانی، تهران، ترمه.
- خاکی، غ. ر. (۱۳۸۸)، راهنمای رسالغنویسی برای دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری، تهران: انتشارات درایت.
- رابینز، ا. (۱۳۹۵)، رفتار سازمانی، ترجمه اعرابی و پارساییان، تهران، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- ربیع جلالوند، م. (۱۳۸۶)، بررسی ارتباط بین نگرش مدیران نسبت به طبیعت انسان و سبک مدیریت آنان در دبیرستان‌های پسرانه دولتی استان همدان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.
- رضاییان، ع. (۱۳۹۵)، مبانی سازمان و مدیریت، تهران، سمت.
- رضائی نژاد، ر. همتی نژاد، م. ع.، اندام، ر. زارع، ص.، صادقی‌پور، ن. (۱۳۹۰)، رابطه سبک‌های رهبری تحولگرا و عملکرد مدیران مدارس با تعهد سازمانی دبیران تربیت بدنی، دو فصلنامه پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، دوره ۱، شماره ۶۳.
- رنای شورت، جان؛ هیون کیم، یونک، (۱۳۹۴)، جهانی شدن و شهر، ترجمه پانته‌آ لطفی کاظمی، تهران: شرکت پردازش و برنامه‌ریزی شهر
- سازمان امور اداری و استخدامی کشور، دفتر تشکیلات و روش‌های اداری، (۱۳۹۰)، مجموعه اهداف، وظایف و

نتایج پژوهش این فرضیه با تحقیقات سرور و دیگران (۱۳۹۵) و پورغلام (۱۳۹۷) همراستایی دارد.

پیشنهادات کاربردی

- با توجه به یافته‌های فرضیه ۱ و جهت تقویت این فرضیه، موارد زیر پیشنهاد می‌گردد:
- ایجاد تحول اساسی و بنیادی در نظام برنامه ریزی، مدیریتی و اجرایی امور شهر به گونه‌ای که زمینه برای هماهنگی سازمان‌های متعدد دخیل در شهر فراهم شود.
 - ایجاد سازگاری بین توسعه‌های شهری با محیط طبیعی پیرامون.
 - ارائه آموزش و آگاهی‌های عمومی.
 - افزایش مشارکت مردمی در تصمیم‌سازی‌ها و اقدامات مدیریت شهری.
 - ارتقاء ایمنی شهر و افزایش امنیت خاطر شهروندان.
- نسبت به یافته‌های فرضیه ۲ و جهت تقویت این فرضیه، موارد زیر پیشنهاد می‌شود:
- اصلاح زیرساخت‌ها و تجهیزات شهری (تلفن، برق، فاضلاب شهری و دفع آب‌های سطحی، شبکه معابر شهری و تعریض برخی خیابان‌های پر تردد) در سطح شهر با هدف بهبود کیفیت زندگی شهروندان.
 - احداث بیمارستان، فرهنگ سراها و عرضه خدمات فرهنگی، تأسیس مراکز ترویج افکار و ارتباطات و خدمات رسانی در بخش دولتی در شهر باعث افزایش رضایت از زندگی و در نتیجه افزایش بهبود سطح کیفیت زندگی می‌شود.
- با توجه به یافته‌های فرضیه ۳ و جهت تقویت این فرضیه، موارد زیر پیشنهاد می‌شود:
- گسترش اقدامات مربوط به حفاظت از منابع محیط زیست به خصوص آب، خاک و هوا.
 - برگزاری نشست‌ها، همایش‌ها و میزگردهای علمی و انتقادی از وضعیت شهر و برنامه‌های شهر برای رسیدن به برنامه‌های مطلوب توسعه و عمران شهر.
 - تأمین مکفی خدمات تفریحی (فضای سبز، پارک کودک، سینما و ...) در جهت گذران اوقات فراغت و افزایش سطح رضایت مندی شهروندان.

- نمودار تشکیلاتی وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی، تهران.
- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان همدان، (۱۳۸۴)، طرح جامع فناوری اطلاعات و ارتباطات استان همدان. سرمد، ز. بازرگان، ع. حجازی، ا. (۱۳۸۳)، روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: انتشارات آگاه
- سعیدنی، ا. (۱۳۸۳)، کتاب سبز راهنمای شهرداری‌ها-مدیریت شهری- جلد ۱۱، تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
- سید جوادین، ر.، امیر کبیری، ع.ر.، (۱۳۹۳)، نگاهی جامع به نظریات مدیریت و سازمان، تهران، نگاه دانش.
- سیدحسینی، س.ح.، (۱۳۸۰)، سیستم‌های حمل و نقل هوشمند، تهران: دانشکده مهندسی صنایع دانشگاه علم و صنعت، جزوه درسی چاپ انتشارات دانشگاه.
- سرمرهون، جان آر وهانت، جیمز جی و وازبورن، ریچارد ال، (۱۳۹۶)، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی، انتشارات مؤسسه‌ی، تحقیقات و آموزش مدیریت.
- شکیبامقدم، م. (۱۳۹۴)، مدیریت سازمان‌های محلی و شهرداری‌ها، تهران: انتشارات میر.
- طاهری، ا. (۱۳۸۴)، روش تحقیق و مآخذشناسی، تهران: انتشارات دانشگاه پیام نور.
- طاهری، ابوالقاسم (۱۳۸۷)؛ اداره امور شهرداری‌ها، تهران: نشر قومس
- طرقی، ج.، اسمائیلی، ع.، (۱۳۹۶)، دانش مدیریت، اصفهان، انتشارات دانشگاه اصفهان.
- عرفانی، ن. (۱۳۸۶)، بررسی رابطه سبک مدیریت با جو سازمانی حاکم بر مراکز و واحدهای منطقه ۶ دانشگاه پیام نور، پیک نور- علوم انسانی، دوره ۲، شماره ۲، ۱۱۳-۱۲۳.
- علاقه بند، ع. (۱۳۹۳)، مدیریت عمومی، تهران، روان.
- غلامی، م. (۱۳۸۸)، مبانی مدیریت تئوری‌های سنتی، نگرش‌های جدید، انتشارات ارگ: ۲۴۵-۲۳۹.
- فیضی، م.، چوپانی، ح.، حیات، ع.ا. (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت مدیران با خلاقیت دبیران دبیرستان‌های شهرستان سنندج، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، دوره ۳، شماره ۳، ۱۰۳.
- قاسمی، ب. (۱۳۹۴)، تئوری‌های رفتار سازمانی، تهران، هیات.
- کاظمیان، غ. ر؛ سعیدی رضوان، ن. (۱۳۸۳)، امکان‌سنجی واگذاری وظایف جدید به شهرداری‌ها،
- جلد سوم: بررسی و تحلیل وظایف شهرداری‌ها در وضع موجود، تهران: سازمان شهرداری‌های کشور.
- کونتز، ه.، اورائل، س.، ویریچ، ه. (۱۳۹۴)، اصول مدیریت، ترجمه محمد هادی چمران، تهران، علمی.
- لوتانز، ف. (۱۳۹۴)، رفتار سازمانی، ترجمه غلامعلی سرمد، تهران، انتشارات موسسه بانکداری ایران.
- مقیمی، س. م. (۱۳۹۲)، اداره امور حکومت‌های محلی، مدیریت شوراها و شهرداری‌ها، تهران: سمت
- مورهد و گریفین، (۱۳۹۶)، رفتار سازمانی، ترجمه الوانی و معمار زاده، تهران، مروارید.
- میچل، ت. (۱۳۹۳)، مدیریت در سازمان، ترجمه نظری نژاد، مشهد، آستان قدس.
- نادری، ع. ا.؛ سیف نراقی، م. (۱۳۹۵)، روش‌های تحقیق و چگونگی ارزشیابی آن در علوم انسانی، انتشارات دفتر تحقیقات بدر، تهران.
- هادی خامنه، ا. (۱۳۹۱)، بررسی ارتباط هوش هیجانی فرماندهان و مدیران انتظامی تهران بزرگ با سبک‌های مدیریتی و موفقیت شغلی آن‌ها، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، دوره ۷، شماره ۱، ۱۰۴.
- هاشمی، ف. ا. (۱۳۸۹)، حقوق شهری و قوانین شهرسازی، ترجمه مرکز مطالعات و تحقیقات شهرسازی و معماری، تهران
- هرسی، پال و بلانچارد، هنس، (۱۳۹۶)، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علاقه بند، تهران، امیرکبیر.
- هوی، وین، سیسل، میکسل، (۱۳۸۹)، تئوری و تحقیق و عمل در مدیریت، ترجمه میرمحمد سید عباس زاده، دانشگاه ارومیه.
- وبستر، ف. (۱۳۸۳)، نظریه‌های جامعه اطلاعاتی، ترجمه اسماعیل قدیمی، تهران، موسسه قصیده‌سرا.
- منابع لاتین:
- Abu Mansor, N.N., Min Wai, C., Mohamed, A., Md Shah, I., (2012); The Relationship between management style and Employees' Well-Being: A Case of Non-Managerial Staffs, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 40, 521-529.
- Albadvi, A (2004); Iran gateway, case of E-Government, GG perspective, from vision into action, UNDP e-gov, workshop
- Barney Jay & Griffin Ricky (1992); The management of organization: Strategy & Structure & Behavior, Boston, Houghton Mifflin Company
- Barron, Robert A., (2002); Behavior in Organization, Allyn & Bacon, Inc.
- Bass, M,B, 1995, Lidersion, Good, Better, Best, Organization dynamic 13,3.

- International city/county management association (ICMA) (2000); The Municipal Year Book: Washington, DC: ICM
- International Development Ireland Ltd (IDI) (2005); Strategic Development Plan for an ICT Cluster at Kish Island, Final Report, Islamic Republic of Iran
- International Telecommunication Union (ITU) (2001); The e-city: Singapore internet City
- Isabel, O.Ci., Inocencia, M., (2014); Influence of management style on employee views of corporate reputation. Application to audit firms, BRQ Business Research Quarterly
- Kenneth J. Davey (1993); UNDP/UNCHS/World Bank, Urban Management Program, Urban Management and Municipal Finance, 11, Elements of urban management, World Bank, Washington, D.C.
- Leveck, M. L ., Jones, C. B., (2007); The nursing practice environment staff retention and quality of care. Research in Nursing and Health, 19 (4): 331-43.
- Magda, E. N., Hala, A. A., Naglaa, A. M., (2011); Relationship between management style and nurses' retention at private hospitals, Alexandria Journal of Medicine, 47 (3): 243-249
- Miller, Philip Charles (2003); Enterprise Architecture Implementation in a State Government, University of Phoenix
- National Center for Public Performance, Digital Governance in Municipalities Worldwide 2007 (2008); A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World
- Odendaal, N (2003); Information and communication technology and local governance: understanding the difference between cities in developed and emerging economies. Computers, Environment and Urban Systems, No 27, P 585-607
- Reddin, J.w., (1997); The 3D management style Theory, Feredriction, N.B, Canada.
- Saxena, K.B.C. (2005); Towards excellence in e-governance, International Journal of Public Sector Management, Vol. 18 No. 6, pp. 498-513
- Shackleton, Peter. Fisher, Julie & Dawson, Linda. (2006); E-government services in the local government context: an Australian case study, Business Process Management Journal, Vol. 12 No. 1, pp. 88-100
- UN/ASP A Study: 5 Stages of Development, (2006); <http://www.unpan.org/e-government/stages.htm>, visited at -10-2
- UN-HABITAT (United Nation Human Settlements Program) and Transparency bridges.org (2005); E-Readiness Tools Comparison
- Cohen, Galit, Greenhuizen, Marina, Nijkamp, Pete (2001); Bytes of Urban Amsterdam Planning: A Dutch Perspective, Free University Amsterdam Holland
- Cohen, Steven (2201); William Eimicke, The use of internet in government service delivery, Colombia University
- Couclelis, Helen (2201); The social construction of the digital city. University of California press, USA
- Deakins, Eric; Dillon, Stuart M (2002); E-government in New Zealand: the local authority perspective, International Journal of Public Sector Management, Vol. 15 No. 5, pp. 375-389
- Economist newspaper, The 2006 e-readiness rankings, A white paper from the Economist Intelligence Unit
- Economist newspaper, The 2007 e-readiness rankings, A white paper from the Economist Intelligence Unit
- Economist newspaper, The 2008 e-readiness rankings, A white paper from the Economist Intelligence Unit
- Edmiston Kelly, D (2003); State And Local e-Governance Prospects and Challenges, Georgia State university - ARPA/ American Review of public Administration (ARPA) VOL 33 NO . 1
- Efraim Turban and Jay E. Aronson (2001); Decision Support Systems and Intelligent Systems, 6th edition, Prentice Hall
- Efraim Turban, Information Technology for Management: Transforming Organizations in the Digital Economy, Fifth Edition, John Wiley & Sons, Inc.
- Fang, Zhiyuan. Ph.D (2002); E-government in digital era, concept, practice and development, School of Public Administration, National Institute of Development Administration [NIDA], Thailand, International Journal of the Computer, The Internet and Management, Vol 10, No 2, p 1-22
- Fouzia, G., Aijaz, A, (2012); A Study of the Effect of management style on Performance of Students at Secondary Level in Sargodha, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 46, 2523-2527
- Ghasem Zadeh, Fereidoun & Safari, Hossein (2002); Transition to E – Governmene , Aplan for Iran, Management knowledge (faculty of management, university of Tehran), vol 14, no.55
- Indevik, Julie. (1996); Path-Goal Theory of Leadership: A meta- analyzing, Academy of management best papers proceeding

International (2004); Tools to support Transparency in Local Governance, Urban Governance Toolkit Series, Nairobi, Kenya
United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management (2008); UN E-Government Survey 2008, from E-government to Connected Governance, New York
United State Department of Transportation (US DOT), (2007); www.its.dot.gov/its_overview.htm, visited at -12-23
WSIS, Declaration of Principles, (2003); Building the Information Society: a global challenge in the new millennium. 1s2, <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/dop.html>
Youkle, G., (2000); Leadership in organization, upper saddle river, NJ: prentice hall

یادداشت‌ها

¹ Local Government

² Rondinehli

³ Average Variance Extracted