

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۲/۱۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۲/۶

## شهرنشینی و رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری و شهرداری در منطقه ۲ شهرداری تهران

امین صفدری مولان\*

دانشجوی دکترای جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه تهران، دانشکده جغرافی

مهناز حسینی سیاه گلی

کارشناسی ارشد، گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه مازندران - ایران

نیلوفر آذربزین

کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم جغرافیایی و برنامه‌ریزی، اصفهان، ایران

### چکیده

۳۸۴ نفر برآورد گردید. نتایج تحقیق نشان داد که بین متغیرهای مشارکت شهروندی، احترام و تکریم شهروندی، سن و درآمد با رضایت شهروندی رابطه مستقیم و معنادار اما بین متغیرهای تحصیلات و آگاهی اجتماعی شهروندان با رضایت شهروندی به ترتیب تفاوت معنادار و رابطه معکوسی وجود دارد. یعنی به ازای یک واحد آماری افزایش سطح تحصیلات و آگاهی شهروندان، میزان رضایت کاهش می‌یابد. همچنین نتایج سنجش تأثیر وضعیت اجتماعی - اقتصادی بر میزان رضایتمندی با رگرسیون چندگانه  $0.0764$  به دست آمد در سطح  $(0.000)$  نشان داد این رابطه معنادار است. ضریب تعیین  $(R^2)$   $0.53$  بدست آمد. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که واریانس (تغییرات) متغیر رضایتمندی از عملکرد شهرداری به وسیله وضعیت اجتماعی - اقتصادی تعیین می‌شود. و میانگین رضایت از عملکرد شهرداری در میان میانسالان بالاست و در میان جوانان پایین است. برای بهبود عملکرد و نیز افزایش رضایت شهروندی پیشنهاد می‌گردد: زمینه‌های فعالیت برای جوانان و بر مشارکت و تکریم شهروندان توجه شود.

**کلمات کلیدی:** شهرنشینی، رضایت شهروندی، مدیریت شهری، منطقه ۲ تهران.

شهر، شهرنشینی و شهروندان از موضوعات مهم در مطالعات میان‌رشته‌ای است. پیشرفت دانش بشری موجب شده است که مرزهای حوزه‌های گوناگون علمی با یکدیگر ادغام شوند، دانش جغرافیا به دلیل آمیختگی فراوان و پیچیدگی و ضرورت‌ها، رهنمودهای جدیدی را با علومی مانند جامعه‌شناسی، سیاست، تاریخ، اقتصاد، معماری و ... در عرصه‌های مختلف ارائه می‌دهد. افزایش جمعیت، توسعه شهری و نیز به تبع آن شهرنشینی، تقاضا برای خدمات و امکانات جدید را در پی دارد، اما این خواسته‌ها و نیازها با افزایش سطح آگاهی و نیز تغییر نیازها و شیوه‌های زندگی شهرنشینی با دروه‌های قبل اندکی متفاوت است و مدیریت شهری را در یک شرایط پیچیده و متفاوت با قبل قرار داده که نیاز به توجه به الگوهای نوین برای اداره امور دارد که از جمله آنها به دست آوردن رضایت شهروندان و مشارکت دادن آنها در امور شهری و نیز فراهم آوردن شرایط، محیط، امکانات مناسب و کافی برای همه اقشار جامعه می‌باشد. از این رو مقاله حاضر باهدف ایجاد زمینه‌های محیطی مطلوب و مورد رضایت شهروندان در وضعیت کنونی شهرنشینی است. نوع تحقیق کاربردی - توسعه و روش گردآوری اطلاعات اسنادی و پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری مقاله حاضر شهروندان منطقه ۲ تهران است که حجم نمونه آن با استفاده از فرمول کوکران

## مقدمه

شهرنشینی برخاسته از بطن علم جغرافیا می‌باشد. ماهیت میان‌رشته‌ای نقطه قوت جغرافیا محسوب می‌شود، زیرا این علم با تلفیق یافته‌های سایر رشته‌ها بینش قوی را درباره مسائل واقعی در مکان‌های متفاوت به محققان ارائه می‌دهد. میان‌رشته‌ای بودن جغرافیاست که به جغرافیدان اجازه می‌دهد تا به ساختارهای فضایی ایجادشده از هر پدیده‌ای که محصول رابطه انسان و محیط جغرافیایی است توجه و آن را تحلیل کند، بیش از همه به جامعیت و کل‌نگری بینش جغرافیا و روش کارآمد و قابل‌اتکای آن در تحقیق مدیون است (حاتمی نژاد، ۱۳۹۱: ۱۰). موضوعاتی مانند شهر، شهرنشینی و شهروندی برخاسته از علم جغرافیا و با ماهیتی میان‌رشته‌ای می‌باشند به طوری که با علوم مختلفی در ارتباط بوده و به نحوی تکمیل‌کننده پیکره این موضوعات هستند. میان‌رشته‌ای بودن علوم باعث توسعه گسترده و بهره‌مند شدن از تجربیات و نتایج علوم مختلف در ارائه خدمات مناسب و کافی رو به همراه دارند.

مهمترین ویژگی تغییر شهری معاصر، مقیاس عظیم رشد جمعیت شهری است و تبع آن رشد شهرنشینی و افزایش تقاضا و نیازهای شهرنشینان و نیز پیچیده‌تر شدن مدیریت شهری است. هرچه اتفاقات در شهرها پیچیده‌تر شود، باید مشی مدیریت شهری آنها نیز پیچیده گردد (Lewis and mioch, 2005, 51).

در دهه‌های اخیر با افزایش سریع جمعیت، افزایش درجه شهرنشینی، رشد و توسعه شهرها، خلق سکونتگاه‌های جدید، کاهش سطح رفاه انسانی و بروز تغییرات فراوان در ساختار فضایی خود همراه بوده (Palomares, 2010, 197)، که این وضعیت تقاضای عظیمی جهت توسعه زیرساخت‌ها و خدمات شهری پایه، بویژه در کشورهای درحال توسعه به وجود آورده است. جهانی شدن فعالیت‌های خدماتی و اقتصاد آزاد بین‌الملل، سازمان‌ها و مؤسسات را وادار می‌نماید تا به صورت مداوم و مستمر قابلیت‌های رقابتی خود را ارتقا و بهبود بخشند (Yi & Gong, 2000). شهرداری یکی از نهادهای جامعه‌ی مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های

اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود. شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است، که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است نمایان می‌گردد (خواجه شاهکوهی و همکاران، ۱۳۹۱). در واقع سازمان شهرداری به‌عنوان سازمان محلی و غیردولتی به‌منظور اداره‌ی امور محلی و ارائه خدمات لازم باهدف مدیریت و توسعه‌ی کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده‌ی شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هرکدام از افراد به‌تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند (رجب صلاحی، ۱۳۸۱، ۱۱۲). این سیستم‌ها و سازمان‌ها (شهرداری و مدیریت شهری) زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سیستم و سازمان (شهرداری و مدیریت شهری) رضایت کامل داشته باشند. نیم‌نگاهی به وضعیت مدیریت شهری در ایران نشان می‌دهد به دلایلی چون تمرکزگرایی، برونزا بودن برنامه‌ها و طرح‌های شهری، اقتصاد رانتی و مبتنی بر نفت، مدیریت شهری تحت تأثیر دولت است و مدام از مدیریت سیستمی و یکپارچه فاصله گرفته و در گرداب مدیریت بخشی و سلولی گرفتار آمده و همچنین از روند شهرنشینی و مسائل برآمده از شهرنشینی، عقب مانده و در دیدگاه‌ها و نگرش‌های از بالا به پایین گرفتار گردیده است (موحد و دیگران، ۱۳۹۳، ۱۴۹).

شهر، شهروندی، رضایت شهروندی و عملکرد سازمان (مدیریت شهری یا شهرداری در این مقاله) به‌عنوان مفاهیمی میان‌رشته‌ای هستند به طوری که در رشته‌های متخلف و زمینه‌های مختلف مورد بررسی و تحقیق قرار می‌گیرد. در جغرافیا، برنامه‌ریزی شهری مشارکت، سرمایه اجتماعی، شهرسازی، علوم اجتماعی، مدیریت، حقوق، جامعه‌شناسی، سازمان‌ها در زمینه کارآفرینی و...، همچنین با توجه به زمینه میان رشته‌ی علم برنامه‌ریزی شهری در زمینه شهر نیز که هر دوی این مفاهیم میان‌رشته‌ای بوده و کاربرد فراوانی در

### - پیشینه تحقیق:

امروزه زندگی در شهرها به‌عنوان پیچیده‌ترین محصول بشری (شارع پور و شعبانی، ۱۳۹۵، ۳)، با توجه به ساختار فضائی-کالبدی شهرها، پیچیدگی فعالیت‌های اقتصادی - اجتماعی، تعمیق و گسترش تقسیم کار اجتماعی و اقتصادی، نیازهای فزاینده فرهنگی، فراغتی و اجتماعی شهروندان، بیش از هر دوره دیگری وابسته به خدمات شده است (مرکز مطالعات و خدمات تخصص شهری و روستایی جهاد دانشگاهی، ۱۳۸۵، ۴). احساس رضایت شهروندان از محیط شهری و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای "مشارکت در توسعه شهری" و "بهبود کیفیت محل سکونت خویش" است. علاوه بر این رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت آنجا بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می‌شود. درحالی‌که نارضایتی از عملکرد نهادهای عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب یاس، ناامیدی و عدم مسئولیت‌پذیری شهروندان می‌شود. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم و همه‌جانبه است که مدیریت شهری قادر می‌سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه فعالیت‌های شهری امیدوار سازد ارائه خدمات شهری است (برک پور و دیگران، ۱۳۹۰). در جامعه امروز نیاز بشر به همزیستی در سطح بالایی احساس می‌گردد و این همزیستی در قالب شهرها تحقق می‌یابد (شاکری، ۱۳۸۱، ۸۱). سازمان اداره‌کننده شهرها، شهرداری است که مسئولیت مدیریت شهری را به عهده دارد. نظام مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده متشکل از تمام عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی ذی‌ربط و مؤثر در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهرها باهدف اداره، هدایت، کنترل و توسعه همه‌جانبه و پایدار شهر (جعفرپور مختار، ۱۳۸۳، ۲۱۰). این توسعه همه‌جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که

زمینه‌های تحقیقی مختلف دارند به کار گرفته می‌شود (همان‌طور که در اکثر تحقیقات و زمینه‌های مختلف از این مفاهیم جهت مقاله‌های موردنظر استفاده می‌گردد. در سطح جهانی، مردمی که در مناطق شهری زندگی می‌کنند بیش از مناطق روستایی است، ۵۴ درصد از جمعیت جهان ساکن در مناطق شهری در سال ۲۰۱۴ شهری هستند. در سال ۱۹۵۰، ۳۰ درصد از جمعیت جهان شهری بودند، و تا سال ۲۰۵۰، ۶۶ درصد از جمعیت جهان پیش‌بینی می‌شود شهری شوند (World Urbanization Prospects, 2014). به افزایش شهرنشینی و توسعه شهری و آگاهی شهروندی همچنین با توجه به رقابت‌های موجود بین سازمان‌های مختلف و نیز آگاهی و مشارکت شهروندی بحث‌های مختلفی پیش روی می‌آید که یکی از این مباحث نیز رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری یا مدیریت شهری است. مدیریت شهری نیز برای جلب رضایت شهروندی و نیز مشارکت مردم در اداره امور ملزم به ارائه خدمات مناسب و باکیفیت به شهروندان هست. منطقه ۲ به‌عنوان یکی از مناطق رو به توسعه و نیز جزو مناطق با رشد پراکنده شهری را مورد انتخاب قرار دادیم که در این زمینه موردبررسی قرار نگرفته بوده است. از این رو هدف این مقاله حاضر بررسی رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری و شهرداری در منطقه ۲ است. همچنین در این مقاله ابتدا مفاهیم نظری و پیشینه‌ای مرتبط با شهر و شهروندی و رضایت شهروندی آورده شده، سپس منطقه مورد مطالعه و روش تحقیق و درنهایت یافته‌ها و تحلیل‌های حاصل از داده‌های میدانی به‌دست آمده از پرسشنامه به تحلیل عوامل و زمینه‌های مؤثر بر رضایت شهروندی از عملکرد مدیریت شهری و شهرداری در منطقه ۲ تهران پرداخته می‌شود. با توجه به اولویت و اهمیت این موضوع در عصر حاضر با افزایش شهرنشینی و مشکلات شهری و به‌تناسب آن احتیاجات و آگاهی و انتظارات و توقعات شهروندان بالا رفته، نیازمند توجه ویژه به این امر و نیز جلب مشارکت و رضایت مردم در امر مدیریت شهری است.

وجود برخی کاستی‌ها و نارضایاتی‌ها در زمینه تأسیسات و تجهیزات شهری در پارک‌ها، فضاهای باز و عمومی شهر به‌عنوان محدوده‌های پژوهش در شهر مهاباد می‌باشد که در نهایت موجبات نارضایاتی شهروندان از وضعیت موجود مبلان شهری و عملکرد مدیریت شهری شده است.

حکمت نیا و موسوی (در سال ۱۳۸۶) در مقاله‌ای با عنوان سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد انجام دادند، نتایج یافته‌ها حاکی از آن است که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد. عواملی همچون رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایتمندی شهروندان تأثیر گذار بوده‌اند.

هرزبرگ در مطالعاتش در مورد شهروندان وی را به این نتیجه رساند که در میان عوامل مختلفی که رضایت یا عدم رضایت از عملکرد سازمانی را موجب می‌شوند عواملی وجود دارند که در ارتباط با احساس شهروندان نسبت به عملکرد سازمان می‌باشد. این عوامل می‌تواند تأثیر مثبتی در رضایت شهروندان داشته باشند (حیاتی، ۱۳۸۱، ۱۶).

پوراحمد و همکاران (۱۳۹۶) در مقاله‌ای با عنوان سنجش و ارزیابی وضعیت حقوق شهروندی در رابطه شهروندان با سازمان متروی شهر تهران به بررسی شهروندی و نیز حقوق شهروندی با سازمان مترو پرداخت و به این نتایج رسیدند بین سه متغیر مورد بررسی یعنی آگاهی از حقوق شهروندی و حقوق متقابل، مشارکت شهروندی و عملکرد مترو رابطه معناداری وجود دارد، اما در زمینه سایر متغیرها معناداری مشاهده نشده است. بین جنس و شغل و تحصیلات با سه متغیر مورد بررسی یعنی آگاهی از حقوق شهروندی و حقوق متقابل، مشارکت شهروندی و عملکرد مترو رابطه معناداری وجود ندارد و شهروندان فقط استفاده‌کنندگان مترو هستند و هیچ مشارکت اجتماعی و مالی در طرح مترو نداشته‌اند؛ بنابراین، احساس مسئولیت و تعهد آن‌ها در سطحی پایین قرار دارد و سازمان نیز در این زمینه از

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 (شیخ‌محمدی و تولیت‌زواره، ۱۵، ۱۳۸۴). رضایتمندی شهروندان را می‌توان عکس‌العمل مؤثر شهروندان به عملکرد سازمان شهرداری دانست. 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. اگرچه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده‌ای را شامل می‌شوند، اما هدف نهایی همه‌ی این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایتمندی شهروندی است (معیدفر و ذهانی، ۱۳۸۴، ۱۳۷). زمانی که عملکردهای شهرداری بتواند نیازهای شهروندان را برآورده سازند رضایتمندی شهروندان ایجاد می‌شود.

در ارتباط شهرنشینی و رضایت شهروندان و عملکرد مدیریت شهری و شهرداری مقاله‌های زیادی توسط پژوهشگران داخلی و خارجی صورت گرفته که مجال برای ذکر نتایج همه آن‌ها نیست، و در اکثر موارد هم نمونه موردی خاص داشته‌اند که با مقاله حاضر همخوانی نداشته به همین دلیل تنها به‌عنوان نمونه به برخی از آن‌ها می‌پردازیم.

یوکسل و فیث (۲۰۱۳) در مقاله‌ای با عنوان رضایت شهروندان از برخورد پلیس به بررسی شخصیت و عواقب ناشی از برخورد پلیس با ساکنان این شهرستان شیکاگو می‌پردازد. نتایج نشان می‌دهد؛ کیفیت برخورد معمول پلیس با شهروند اهمیت زیادی دارد، برای رسیدگی به شکایات و خواسته‌های شهروندان و نحوه برخورد افسران در تعیین رضایت نقش دارد.

زیاری و همکاران (۱۳۹۲)، در مقاله‌ای با عنوان بررسی و تحلیلی بر مبلان شهری از دریچه رضایت شهروندی و عملکرد مدیریت شهری؛ (مورد پژوهش: شهر مهاباد) انجام دادند که یافته‌های حاکی از آن است که مطالعات، مشاهدات و مصاحبه با اهالی محلات مختلف شهر به‌دست آمده است، نشان‌دهنده

چیزی استقبال نکرده است (پوراحمد، صفدری مولان، تیموری، ۱۳۹۶).

## مبانی نظری پژوهش

### رضایت شهروندی

رضایت، مقوله‌ای سهل و ممتنع است. از یک سو این واژه مفهومی را به ذهن افراد متبادر می‌کند که درباره آن ابهامی را احساس نمی‌کنند و به سادگی در برابر پرسشی از این دست می‌توانند پاسخ دهند. از سوی دیگر نمی‌توان قضاوت کرد که، پنداشت هر فرد از این مفهوم، با دیگری متفاوت نیست. به بیانی دیگر، با آنکه تعریف رضایت از زندگی دشوار است و در مورد کیفیات این تصور ذهنی نمی‌توان به تعریف روشن و واحدی رسید، اما در عین حال همگان از این واژه معنایی نسبتاً یکسان را به ذهن خویش متبادر می‌کنند و در مورد چگونگی پاسخ گفتن به آن، ابهام ندارند. معمولاً پاسخگو در برابر این پرسش که چقدر از وضعیت راضی هستید؟ ابهامی را حس نمی‌کند و به نظر می‌رسد معنای پرسش را می‌داند (گودرزی، ۱۳۷۴، ۸۳). چرا که فرد میزان رضایت را در قالب میزان رفع نیازهای مادی و غیرمادی‌اش می‌سنجد و پاسخ می‌گوید. از هر منظر که بنگریم، رضایت با نیازها ارتباط ارگانیکی دارد. تا نیازی نباشد، یا مطرح نشود و به دنبال برآوردن آن حرکتی، تلاش و کوششی انجام نپذیرد، مقوله رضایت نمی‌تواند مطرح باشد (محسنی، ۱۳۷۹، ۱۱). رضایت شهروندی به سطحی از توسعه شهروندی یا توانمندی‌های شهری مربوط می‌شود و اهداف آن الزاماً در ارتباط با انتظارات اعضای جوامع و ملت‌های خاص فهمیده می‌شود، زیرا آن‌ها دانش‌ها و طرز تلقی‌ها، ارزش‌ها و مهارت‌های همراه با مشارکت در زندگی جمعی یا مدنی را انتقال می‌دهند. اگرچه، برخی ایجاد آماده-سازی را وظیفه گروه‌های سیاسی-اجتماعی می‌دانند، ولی رضایت شهروندی منوط به تربیت شهروندی و مقررات صریح جوامع جهت تلفیق ارزش‌های شهروندی از طریق تعلیم و تربیت رسمی اشاره دارد (گیلک، ۱۳۷۳، ۶۰).

## مشارکت شهروندی

بسیاری از شهرها تلاش می‌کنند تا بر اساس اصول توسعه پایدار به یک توسعه شهری با مسئولیت اجتماعی، دوستدار طبیعت و موفق از نظر اقتصادی در آینده نایل آیند (عظیمی و همکاران، ۱۳۹۴، ۹۰). در پروسه توسعه شهری که هدف نهایی، حل چالش‌های پیش‌رو مدیریت شهری و ارائه خدمات پایدار به شهروندان است، مشارکت شهروندان در اداره امور شهری می‌تواند به عنوان روشی کارآمد در راستای رسیدن به آن هدف باشد. مشارکت شهروندان نقش اساسی در ایجاد جامعه سالم و قدرتمند دارد برای این که آنها را قادر می‌سازد تا دسترسی برابر و بیشتری به منابع داشته باشند (Foster, Fishman, et al, 2009). مشارکت از الزامات زندگی شهری است و هنگامی تحقق می‌یابد که شهرنشینان از حالت زندگی فردی درآمده و با احساس مسئولیت جمعی به شهروند بدل شوند (Halachmi, 2012). در گذشته مشارکت اغلب به عنوان دخالت و یک نوع مانع محسوب می‌شد، اما امروزه مشارکت شهروندان به عنوان جزء لازم در برنامه‌ریزی و توسعه شهری و همچنین بخشی از مدیریت خوب شهری مورد شناسایی و پذیرش قرار گرفته است (عظیمی و همکاران، ۱۳۹۴، ۱۹۰). مشارکت شهروندان یکی از پایه‌های اصلی دموکراسی محسوب می‌گردد و استقرار چنین نظامی به مفهوم نقش شهروندان در امور عمومی می‌باشد (Hsaio, 2003). هرچه مشارکت عمومی در پروژه‌های شهرسازی زودتر و وسیع‌تر شود، احتمال موفقیت این پروژه‌ها بیشتر خواهد شد (Wu et al, 2011). مشارکت شهروان به عنوان یک رویکرد مدیریتی از پایین به بالا در امور شهری برای فعال کردن اعمال نظارت همگانی بر توسعه جامعه، تلقی می‌شود (Momeni et al., 2011).

## - روش پژوهش

در مطالعه حاضر، در مرحله اول، برای جمع‌آوری پیشینه و مبانی نظری موضوع مورد مطالعه، از اسناد کتابخانه‌ای و مراجع اصیل مرتبط با موضوع مورد پژوهش استفاده شده است. در

### – برآورد حجم نمونه

برای محاسبه حجم نمونه گردشگران از روش کوکران

$$N = \frac{\frac{t^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{n} \left( \frac{t^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

است. فرمول کوکران

به صورت زیر

است (حافظ نیا، ۱۳۹۱: ۱۷۶)

رابطه (۱-۱)

در این فرمول، N حجم جامعه مورد مطالعه، t اندازه متغیر در توزیع طبیعی، P درصد توزیع صفت در جامعه، q درصد افرادی که فاقد آن صفت هستند، d تفاضل نسبت واقعی صفت

در جامعه را نشان می دهد

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2} = 384$$

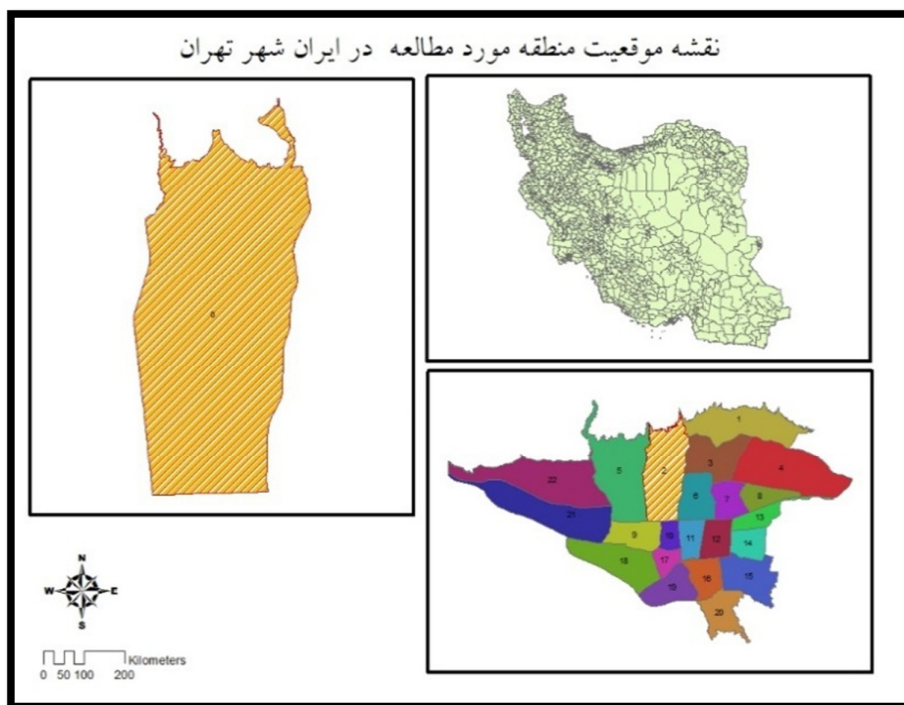
همان: ۱۷۵-۱۷۶).  
حجم نمونه از طریق روش کوکران (با توجه به رابطه ۱-۱)

۱)، ۳۸۴ نمونه به دست آمد، محاسبه حجم نمونه به صورت زیر انجام شد.

### – منطقه مورد مطالعه

منطقه ۲ طبق سرشماری سال ۱۳۹۰ ایران، ۶۳۲۰۹۱۷ نفر (۲۰۵،۸۸۳ خانوار) شامل ۳۱۲،۸۳۰ مرد و ۳۲۰،۰۸۷ زن می باشد. این منطقه از شمال به دامنه رشته کوه های البرز (حدفاصل رودخانه درکه تا محله فرحزاد) از جنوب به خیابان آزادی (حدفاصل میدان آزادی تا میدان توحید)، از شرق (بزرگراه چمران و از غرب خیابان اشرفی اصفهانی و بزرگراه محمدعلی جناح محدود می شود (سایت شهرداری منطقه ۲ تهران، ۱۳۹۵).

مرحله دوم، جهت سنجش افکار و نظرات ۳۸۴ نفر از شهروندان از روش پیمایشی به صورت پرسشنامه استفاده شده است که شایان ذکر است برخی از نظرسنجی ها به صورت کتبی (استفاده از پست الکترونیک) و برخی نیز به صورت حضوری انجام شد؛ همچنین، به منظور روایی از روش روایی صوری و برای آزمودن پایایی از روش باز آزمایی استفاده گردید. پرسشنامه دو بار به فاصله دو هفته بین ۲۰ از اعضای جامعه مورد بررسی توزیع شد. و از آنها خواسته شد نظرات خود را در خصوص روایی شاخص های مقاله بیان نمایند، نتایج آزمون ضریب همبستگی نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد میان نمرات پاسخگویان در دو مرحله آزمون و باز آزمایی همبستگی وجود دارد و در سطح معناداری ۰/۰۰۰ با همبستگی ۰/۸۴۲ است. به این ترتیب می توان گفت که پرسشنامه ی توزیع شده از پایایی بالایی برخوردار است. جامعه ی آماری مقاله حاضر حاضر شهروندان منطقه ۲ شهر تهران است که می باشد. برای محاسبه نمونه از فرمول کوکران (حافظ نیا، ۱۳۹۱، ۱۶۷) با خطای استاندارد ۵ درصد و سطح اطمینان ۹۵ درصد استفاده شده است که حجم نمونه برابر ۳۸۴ نفر برآورده شده است. نمونه گیری مورد استفاده در این مقاله نمونه گیری تصادفی ساده می باشد. و در مرحله آخر، پس از نظرسنجی و ویرایش آنها، نظرات مختلف دسته بندی و با استفاده از نرم افزار اس پی اس اس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که جهت تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیات مقاله از آزمون پیرسون، تحلیل رگرسیون چند متغیره، تحلیل واریانس یک طرفه (ANOVA)، تحلیل میانگین جامعه (-t test) استفاده شده است. تجزیه و تحلیل های آماری با استفاده از نرم افزار SPSS و ترسیم نقشه از طریق نرم افزار Arc view انجام گردید.



شکل (۱): موقعیت منطقه دو شهرداری تهران. ترسیم نگارنده.

### - تجزیه و تحلیل یافته‌ها

رابطه‌ای هست؟ آیا افزایش رضایت اجتماعی شهروندی موجب افزایش رضایت از عملکرد مدیریت شهری نیز می‌شود؟

#### روایی و پایایی

برای بررسی روایی پرسشنامه حدود ۱۲ نفر از متخصصان مطالعات مدیریت شهری و ۱ ریزی شهری درباره روایی پرسشنامه نظر دادند. نتایج نظر سنجی مبین این بود که پرسشنامه‌ها از روایی مطلوبی برخوردار است. همچنین برای سنجش نرمال بودن متغیرها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف (خاکی، ۱۳۹۰) استفاده شده است. به این منظور عوامل موثر بر عملکرد مدیریت شهری به دو دسته تقسیم و آماره آزمون ذکر شده بر آنها اعمال شده است که نتایج را در جدول (۱) قابل مشاهده می‌باشد.

جهت ارزیابی و شناسایی شهرنشینی و رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری و شهرداری در منطقه ۲ شهرداری تهران بر مبنای نظرات شهروندان به صورت کتبی (استفاده از پست الکترونیک) و برخی نیز به صورت حضوری با استفاده از آزمون پیرسون، تحلیل رگرسیون چند متغیره، تحلیل واریانس یک طرفه (ANOVA)، تحلیل میانگین جامعه (t-test) در قالب نرم افزار SPSS به تحلیل پرداخته شده است.

در مقاله حاضر سؤال و فرضیه اصلی که در این مقاله مطرح است عبارت‌اند از اینکه بین عوامل بنیادی و زمینه‌های اجتماعی و اقتصادی با رضایت شهروندی از عملکرد شهرداری چه رابطه‌ای هست؟ بین آگاهی، احترام و مشارکت شهروندی با رضایت شهروندی از عملکرد شهرداری چه

جدول (۱): سنجش نرمال بودن متغیرها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

سطح معناداری	آماره آزمون	دسته بندی عوامل موثر بر رضایت از عملکرد
۰.۷۹۸	۰.۵۸۶	ادارک شهروندان از عملکرد مدیریت شهری
۰.۸۸۶	۰.۵۹۸	انتظارات شهروندان از عملکرد مدیریت شهری

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶

جدول (۲): شاخص‌های عملکرد مدیریت شهری در منطقه ۲ شهر تهران

شاخص‌های عملکرد مدیریت شهری در منطقه ۲ تهران	شاخص‌ها	تعداد گویه	آلفای کرونباخ
	ایجاد فضاهای عمومی مناسب برای گذران فراغت	۵	۰.۸۹
	ایجاد فضای مناسب آموزشی	۵	۰.۸۷
	بهره‌گیری از ظرفیت‌های مشارکت مردمی	۵	۰.۸۹
	شناسایی نیازها اولویت‌ها شهروندان	۵	۰.۸۹
	تغییرات و زیباسازی و بهبود وضعیت محله	۵	۰.۸۸
	برقرار ارتباط پایدار بین ساکنین محلات و مدیریت شهری (شوار و شهرداری)	۵	۰.۸۹

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶

نتایج آلفای کرونباخ جدول (۲) نشان‌دهنده روایی و پایایی بالایی سوالات در ارتباط با هم جهت سنجش شاخص‌های مدیریت شهری و نیز رضایت از عملکرد مدیریت شهری می‌باشد. در میان پرسشنامه‌های که شهروندان توزیع شده، جنسیت ۷۳/۲ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۲۶/۸ درصد زن می‌باشد. از نظر سطح تحصیلات ۵۸ درصد لیسانس و بالاتر، ۲۳.۴ درصد دیپلم و فوق دیپلم و ۱۸.۶ درصد سیکل می‌باشند. از نظر سن ۲۹ درصد بین ۲۵ تا ۳۵ سال، ۴۳/۷ درصد ۳۵-۴۵ سال و ۲۷/۳ درصد ۴۵ تا ۵۵ سال می‌باشند.

**میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۲ شهر تهران**

در مقاله حاضر جهت میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۲ شهر تهران بر مبنای طیف ۵ مقیاسی لیکرت طراحی شده است.

جدول (۳): میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۲ شهر تهران

گزینه	فراوانی	درصد
خیلی کم	۳۲	۸.۳۳
کم	۱۲۴	۳۲.۲۹
متوسط	۱۴۶	۳۸.۰۲
زیاد	۴۸	۱۲.۵
خیلی زیاد	۳۴	۸.۸۵
جمع	۳۸۴	٪۱۰۰

همانطور که در جدول (۳) نشان داده شده است. با توجه به نتایج آمار توصیفی می‌توان گفت که ۵۰ درصد شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت دارند و این نشان‌دهنده میزان رضایتمندی متوسط به بالایی شهروندان از عملکرد شهرداری و مدیریت شهری در زمینه‌های گوناگون است.

#### - تفاوت بین سن و میزان رضایتمندی از عملکرد

**شهرداری منطقه ۲ شهرداری تهران**

آزمون T-test برای سنجش وجود یا عدم وجود تفاوت بین سن و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری منطقه ۲ تهران مورد استفاده قرار گرفت. همانطور که در جدول ۴ نشان داده شده است.

#### - بحث و یافته‌ها

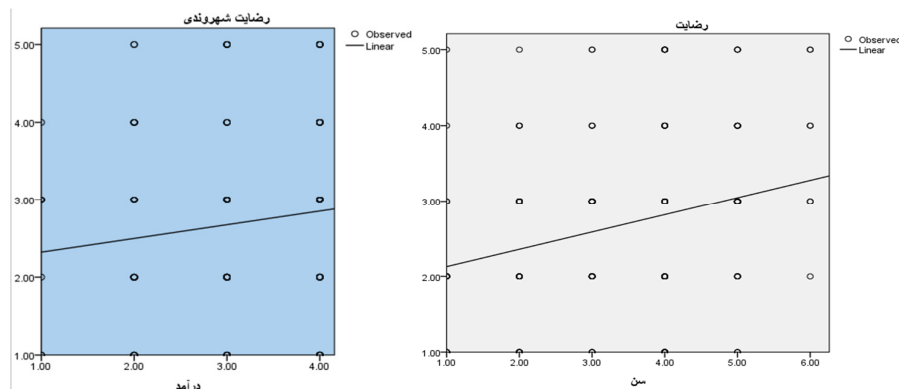
جهت ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری و شهرداری در منطقه ۲ شهرداری تهران بر مبنای نظرات ۳۸۴ نفر از شهروندان با استفاده از آزمون آماری T به تحلیل پرداخته شده است. در این مرحله ابتدا متغیرهای



جدول (۴): آزمون T-test برای سنجش وجود یا عدم وجود تفاوت بین سن و میزان رضایتمندی

تفاوت بین سن و میزان رضایت	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	نسبت t	درجه آزادی	سطح معناداری
سن	۲/۳۳	۰/۶۷	۰/۰۵	۰/۱۰	۳۸۳	۰/۰۰۰
رضایت	۲/۳۴	۰/۵۸	۰/۰۸			

(منبع: نتایج محاسبات نگارندگان)



شکل (۱): همبستگی سن و درآمد با رضایت شهروندان

طبق جدول (۴) و شکل ۱ در آزمون T-test نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین سن و رضایتمندی از عملکرد شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد. به طوری که با افزایش سن شهروندان بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری افزوده می‌شود. این تفاوت نشانگر انتظارات زیاد شهروندان جوان از عملکرد شهرداری در زمینه‌های مختلف رفاهی، فرهنگی و... است. بدین ترتیب می‌توان گفت که شهرداری منطقه ۲ تهران در تدوین برنامه‌ها و طرحی جهت برآورده شدن خواسته‌ها و نیازهای سن جوانان عملکرد موفقی نداشته است.

**رابطه بین وضعیت اجتماعی - اقتصادی و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری منطقه دو تهران**

جدول (۵): رگرسیون چند متغیره برای سنجش رابطه بین وضعیت اجتماعی - اقتصادی و میزان رضایتمندی

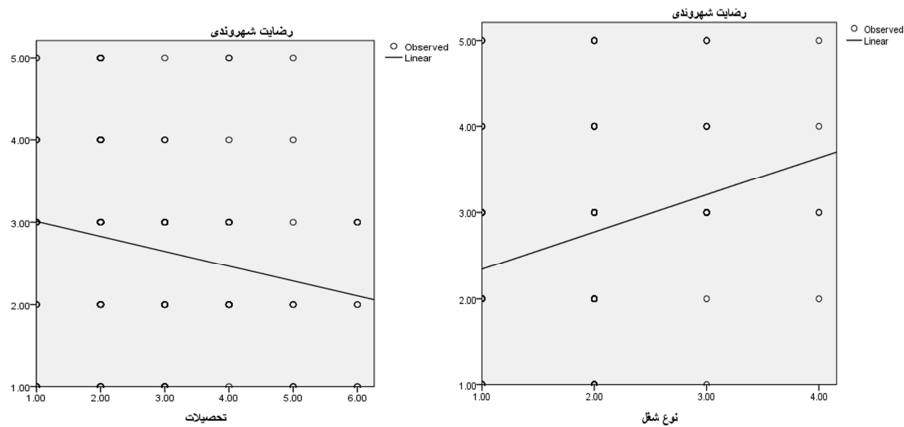
متغیر	B	Std.b	Beta	T	sig
سن	۰.۰۰۲	۰.۰۰۴	۰.۰۲۹	۰.۳۶۴	۰.۰۰۲
تحصیلات	۰.۰۰۸	۰.۰۲۹	۰.۰۱۶	۰.۲۸۵	۰.۶۶۵
درآمد	۳.۸۸	۵.۹۰	۰.۵۳۰	۰.۸۲۷	۰.۰۰۱
نوع شغل	۳.۶۲	۴.۹	۰.۳۲۲	۰.۷۹۱	۰.۰۰۶

(منبع: نتایج محاسبات نگارندگان، ۱۳۹۵)

برای بررسی رابطه بین وضعیت اجتماعی - اقتصادی و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری منطقه دو تهران از رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است. جدول نشان می‌دهد که بین میانگین عملکرد شهرداری به عنوان متغیر وابسته (تحصیلات، درآمد، نوع شغلی) که بیانگر وضعیت اجتماعی و اقتصادی شهروندان است به عنوان متغیرهای مستقل تفاوت و رابطه وجود دارد. بدین معنی که بین میزان تحصیلات و سطح رضایتمندی از عملکرد شهرداری منطقه ۲ شهرداری تهران تفاوت و بین سن و درآمد با رضایتمندی رابط وجود دارد. هرچه سن و میزان درآمد شهروندان افزایش یابد، سطح رضایتمندی نیز افزایش می‌یابد. و بالعکس هر چه میزان تحصیلات شهروندان افزایش می‌یابد از میزان رضایتمندی

افزوده می‌شود. ضریب همبستگی (رگرسیون) وضعیت اجتماعی-اقتصادی و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری ۰.۷۶۴ است که با سطح اطمینان ۹۹ درصد این رابطه معنادار است ( $\text{sig} = 0.000$ ). و نیز ضریب تعیین ( $R^2$ ) این رابطه ۰.۵۳ می‌باشد، نشان می‌دهند که ۰.۵۳ واریانس متغیر رضایتمندی از عملکرد شهرداری به وسیله وضعیت اجتماعی-اقتصادی تعیین می‌شود.

کاسته می‌شود بدین معنا که با افزایش سطح تحصیلات شهروندان بر میزان استفاده از تکنولوژی و نیز رسانه‌های ارتباطی و نیز اینترنت و روزنامه و غیره افزوده می‌شود و به مراتب این آگاهی و اطلاعات نیز بر سطح توقع و انتظارات شهروندان از خدمات ارائه شده توسط شهرداری و مدیریت شهری شده است. با افزایش سن بر میزان رضایت شهروندان از شهرداری افزوده می‌شود و این تفاوت نمایانگر این واقعیت است که در سنین جوانی بر سطح انتظارات شهروندان جوان

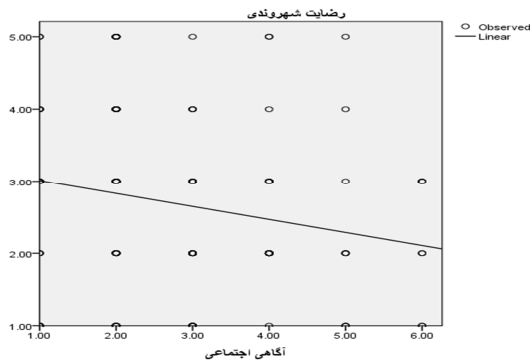


نمودار (۲): رابطه بین تحصیلات و نوع شغل با رضایت شهروندان

بین آگاهی اجتماعی و میزان رضایتمندی معنادار است. یعنی هرچه قدر بر آگاهی اجتماعی شهروندان افزوده گردد از میزان رضایتمندی آن‌ها کاسته می‌شود. و می‌تواند رابطه مستقیم نیز داشته باشد و باعث افزایش رضایت نیز گردد در صورت بهبود عملکرد همراه با آگاهی و شفاف سازی و مشارکت.

### - رابطه آگاهی اجتماعی شهروندی و میزان رضایتمندی از عملکرد مدیریت شهری منطقه دو شهرداری تهران

شاخص‌هایی که برای سنجش آگاهی اجتماعی شهروندان در این مقاله طراحی شده بود عبارت است از: سطح تحصیلات، تعداد دفعات مراجعه به شهرداری، میزان نگاه کردن به تلویزیون، روزنامه خواندن و ذکر وظایف شهرداری. برای آزمون این فرضیه از تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است، نتایج آزمون نشان می‌دهد که بین آگاهی اجتماعی شهروندان و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری تفاوت وجود دارد. همان‌طور که سطح معناداری آزمون  $F$  نشان می‌دهد، مقدار آزمون به دست آمده (۶.۷۶۴) درجات آزادی یعنی ۳ و ۲۶۹ از جدول حتی در سطح اطمینان بیش از ۹۵ درصد نیز بزرگ‌تر است. لذا می‌توان قضاوت نمود که تفاوت



شکل (۳): رابطه بین آگاهی اجتماعی شهروندان با رضایت شهروندان

جدول (۶): تحلیل واریانس یک طرفه آگاهی اجتماعی و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری

تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	متوسط مجموع مجذورات	F مقدار آزمون	سطح معناداری
درون گروهی	۷۴۱.۳۱۴	۳	۳۷۲.۱۴۲		
میان گروهی	۱۶۴۱.۳۱۲	۲۶۹	۵۱.۷۲۸	۶.۸۸۴	۰.۰۰۱

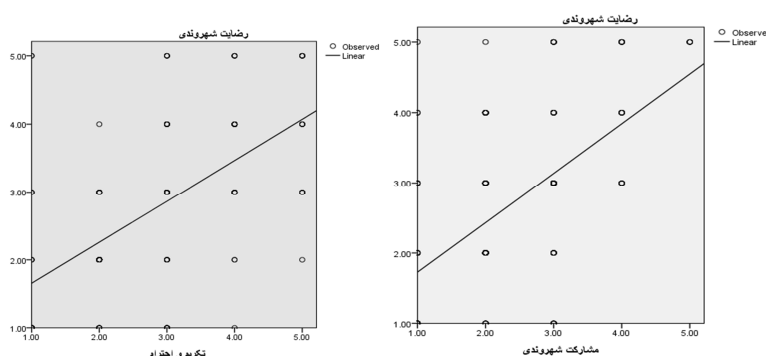
(منبع: محاسبات نگارندگان)

با توجه به ضریب اتا (۰.۲۰۱) و مجذور آن (۰.۰۴۵) می‌توان این استنباط رو کرد که مقدار کمی از واریانس مؤلفه رضایتمندی از مدیریت شهری یا شهرداری به عنوان مؤلفه وابسته با تغییر در میزان مؤلفه آگاهی اجتماعی شهروندی به عنوان مؤلفه مستقل ایجاد می‌شود. بنابراین با افزایش آگاهی شهروندی می‌توان گفت رضایت شهروندی ممکن است پایین بیاید. پس رابطه بین آگاهی اجتماعی با رضایت شهروندی رابطه مستقیمی است. البته با افزایش خدمات رسانی و نیز بهبود عملکردها و نیز شفاف سازی و ارائه خدمات و نیز عملکردهای مناسب به افراد و جامعه آگاه می‌توان به افزایش رضایت مندی دست یافت.

جدول (۷): همبستگی بین رضایت شهروندی با تکریم یا احترام به ارباب رجوع توسط کارکنان در مدیریت شهری

متغیر	تعداد	میزان همبستگی	سطح معناداری
تکریم و احترام رضایت شهروندی	۳۸۴	۰/۷۱۱	۰/۰۰۰

با توجه به آزمون همبستگی پیرسون ضریب همبستگی بین تکریم شهروندان به وسیله کارکنان مدیریت شهری و شهرداری و میزان رضایتمندی شهروندان ۰.۷۱۱ می‌باشد. بالا بودن ضریب همبستگی نشان دهنده‌ی این است که هرچه میزان احترام و تکریم شهروندان و نیز رسیدگی و خواسته‌ها و نیز مراجعات شهروندان افزایش یابد به همان نسبت میزان رضایت مراجعان نیز افزایش خواهد یافت



شکل (۴): رابطه بین مشارکت شهروندی و تکریم-احترام با رضایت شهروندان

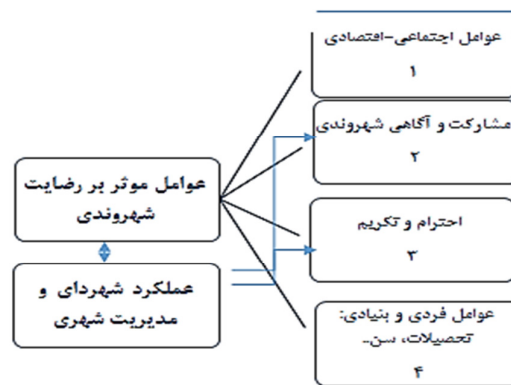
جدول (۸): همبستگی بین رضایت شهروندی و رضایت شهروندی

متغیر	تعداد	میزان همبستگی	سطح معناداری
مشارکت شهروندی رضایت شهروندی	۳۸۴	۰/۶۷	۰/۰۰۱

(منبع: محاسبات نگارندگان)

نتایج آزمون همبستگی بین رضایت شهروندی از مدیریت شهری و مشارکت شهروندی نشان می‌دهد که ضریب همبستگی پیرسون بین این دو مؤلفه ۰.۶۷ در سطح معناداری ۰.۰۰۱ که میزان قابل توجهی هست به دست آمده که نشان‌دهنده این است که هر چه میزان مشارکت شهروندان در اداره امور شهر افزایش یابد بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری افزوده می‌شود. بنابراین بین میزان مشارکت شهروندی با

رضایت شهروندی از مدیریت شهری رابطه معناداری وجود دارد. برای نهادهای سازنده عملکرد قوی شهرداری‌ها و رضایت شهروندان باید زمینه‌سازی لازم فراهم گردد؛ تا بتوان همگام با استراتژی‌های جهانی، شاهد شهرهای کارآمد و پایدار باشیم که عوامل مؤثر بر رضایت شهروندی و عملکرد شهرداری در شکل (۵) نیز نشان داده شده است.



شکل (۵): مدل نهایی مقاله تأثیر عوامل در رضایت شهروندی

## نتیجه‌گیری

سازمان ارائه‌دهنده خدمات شهری به ساکنان شهری زمانی دارای عملکرد موفق خواهند بود که بتوانند آسایش و امنیت شهروندان را فراهم نمایند. عملکرد مناسب و کارآمد این سازمان‌ها موجب مشارکت دادن شهروندان در اداره امور و انجام فعالیت‌های مربوطه خواهد شد و بر رضایتمندی شهروندان دامن خواهد زد. نتایج به دست آمده از این مقاله در راستای اهداف تحقیق به شرح زیر جمع‌بندی می‌شوند: نتایج تحقیق نشان می‌دهد که بین رضایت شهروندی با مشارکت شهروندی همبستگی پیرسون با میزان ۰.۶۷ درصد و با سطح معناداری ۰.۰۰۱ رابطه مستقیم و معناداری هست. یعنی با افزایش مشارکت شهروندی میزان رضایت شهروندی نیز بالا می‌رود. بین احترام و تکریم شهروندان و رضایت شهروندی از مدیریت شهری نیز با آزمون پیرسون ۰.۷۱۱ رابطه معناداری هست و بدین معنی هرچه احترام و تکریم شهروندان و رسیدگی به خواسته‌های آنان توسط مدیریت شهری بالاست رضایت نیز

شهر، شهرنشینی و برنامه‌ریزی شهری از موضوعات میان‌رشته‌ای در علوم انسانی و اجتماعی است به طوری که با علوم مختلفی در ارتباط بوده و هر کدام از این رشته‌ها تکمیل‌کننده و به‌عنوان پیکره‌بندی شهر و برنامه‌ریزی شهری هستند و در نهایت شهرنشینی و رضایت شهروندی را در بردارند، میان‌رشته‌ای بودن علوم باعث توسعه گسترده و بهره‌مند شدن از تجربیات و نتایج علوم مختلف در ارائه خدمات مناسب و کافی رو به همراه دارند، این مقاله که شهرنشینی و رضایت شهروندی از مدیریت شهری و شهرداری نام‌گرفته به‌عنوان موضوعی میان‌رشته‌ای هدف آن زمینه‌های ایجاد محیطی مطلوب و مورد رضایت شهروندان است. امروزه با پیچیده‌تر شدن ساختارها و وظایف سازمان‌ها در عرصه‌های مدیریت شهری، وظایف شهرداری، به‌عنوان مهم‌ترین نهاد غیردولتی بیش‌ازپیش شده است. شهرداری‌ها به‌عنوان یک

مشارکت شهروندان فراهم شود. از دیگر فواید این مقاله توصیه به حقوق شهروندی و رعایت احترام و تکریم ارباب رجوع است. با توجه به این موارد می‌توان زمینه‌های مشارکت شهروندی در اداره بهتر و نیز ساختن محیطی مناسب برای زندگی بهتر قدم برداشت و این مقدمه‌ای بر فعالیت‌ها و زمینه‌های دیگری در بهبود روابط بین شهروند و شهرداری می‌شود.

### منابع

۱. برک پور، ناصر؛ اسدی، ایرج (۱۳۹۰)، مدیریت و حکمروایی شهری، دانشگاه هنر.
۲. جعفرپور مختار، محمد (۱۳۸۳)، ایمنی شهر و توسعه پایدار. مجموعه مقالات همایش مسائل شهرسازی ایران. جلد اول ساخت کالبدی شهر. شیراز. دانشکده هنر و معماری، دانشگاه شیراز.
۳. حاتمی نژاد، حسین. (تابستان ۱۳۹۱). جغرافیای رادیکال؛ رویکرد میان‌رشته‌ای در جغرافیای انسانی، فصلنامه مطالعات میان‌رشته‌ای در علوم انسانی، دوره چهارم، شماره ۳، صص ۱۵-۳۱.
۴. حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۹۱)، مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، انتشارات سمت. تهران.
۵. حکمت نیا، حسن، موسوی، میر نجف (بهار و تابستان ۱۳۸۶)، سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی؛ شهر یزد. صص ۱۸۱-۱۹۶.
۶. خواجه شاهکوهی، علی‌رضا؛ مهدوی، شهرام؛ سوری، فرشاد؛ صمدی، رضا (پاییز و زمستان ۱۳۹۱)، ارزیابی و سنجش شاخص‌های ذهنی کیفیت زندگی شهری؛ مطالعه موردی: شهر کاشان، شماره ۳۰ علمی-پژوهشی (۱۲) صفحه - از ۲۸۵ تا ۲۹۶.
۷. رجب صلاحی، حسین، (۱۳۸۱) ساختار حکومت محلی. مدیریت شهری و شهرداری. برنامه‌ریزی و مدیریت شهری. مسائل نظری و چالش‌های تجربی، انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور. تهران.
۸. شارع‌پور، محمود؛ شعبانی، مریم (بهار ۱۳۹۵)، تحلیلی جامعه‌شناختی از میزان آگاهی شهروندی شهروندان نسبت به امور شهری، توسعه اجتماعی (۳) صص ۲۹ تا ۶۶.
۹. شاکری، فردین (۱۳۸۱)، روش ایجاد رابطان افتخاری شهرداری با استفاده از رابطان بهداشتی در سندانج. مدیریت شهری پایدار. بررسی تجارب مشارکتی شهرداری‌ها و شوراهای ایران. تهران. مرکز مطالعات برنامه‌ریزی شهری وزارت کشور.

بالاست. بین میزان تحصیلات و سطح رضایتمندی از عملکرد شهرداری منطقه ۲ شهرداری تهران تفاوت و بین سن و درآمد با رضایتمندی رابط وجود دارد. همچنین آزمون رگرسیون چندگانه و آزمون تی برای وضعیت اجتماعی-اقتصادی و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری ۰.۷۶۴ است که با سطح اطمینان ۹۹ درصد این رابطه معنادار است ( $\text{Sig} = 0.000$ ). و نیز ضریب تعیین ( $R^2$ ) این رابطه ۰.۵۳ می‌باشد، نشان می‌دهند که ۰.۵۳ واریانس متغیر رضایتمندی از عملکرد شهرداری به وسیله وضعیت اجتماعی-اقتصادی تعیین می‌شود. بین آگاهی اجتماعی شهروندان و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری تفاوت وجود دارد. همچنین سطح معناداری آزمون F نشان داد، مقدار آزمون به دست آمده (۶.۷۶۴) درجات آزادی یعنی ۳ و ۲۶۹ حتی در سطح اطمینان بیش از ۹۵ درصد نیز بزرگ‌تر است. لذا می‌توان قضاوت نمود که تفاوت بین آگاهی اجتماعی و میزان رضایتمندی معنادار است. یعنی هرچقدر بر آگاهی اجتماعی شهروندان افزوده گردد از میزان رضایتمندی آن‌ها کاسته می‌شود می‌توان این استنباط رو کرد که مقدار کمی از واریانس مؤلفه رضایتمندی از مدیریت شهری یا شهرداری به عنوان مؤلفه وابسته با تغییر در میزان مؤلفه آگاهی اجتماعی شهروندی به عنوان مؤلفه مستقل ایجاد می‌شود. بنابراین با افزایش آگاهی شهروندی می‌توان گفت رضایت شهروندی ممکن است پایین بیاید. نتیجه کلی که می‌توان گرفت باید بر سطح آگاهی و میزان مشارکت مردم و شهروندان افزوده شود و نیز در طرح و مدیریت شهری درگیر شوند و نیز به تکریم و احترام به شهروندان و رسیدگی به آنان باید اقدامات لازم مبذول گردد. برای ایجاد شادابی و نشاط در منطقه ۲ شهر تهران باید بر ایجاد زمینه‌های مختلف برای جلب رضایت و فعالیت جوانان و نیز میانسالان فراهم گردد. از نتایج این مقاله برای بهره‌مندی در عرصه مدیریت شهری و زمینه‌های جلب رضایت شهروندی و مشارکت شهروندی می‌توان استفاده نمود با توجه به یافته‌های این مقاله می‌توان به بهبود خدمات و امکانات در شهر پرداخت تا رضایت شهروندی رو به دست آورد و زمینه

- Participation. In: Health Educ Behav. 36(3): 550-569.
21. Garcia-Palomares, (2010), "urban sprawl and travel to work: the case of the metropolitan area of Madrid", Journal of Transport Geography, PP:197-
22. Halachmi. A. (2011) Citizen Participation and Performance Measurement: Operationalizing Democracy Through Better Accountability, Rutgers University.
23. Hsaio, N. (2003). The Management of Citizen Participation in Taiwan: A Case study of Taipei City Government's Citizen Complaints System. In: International Journal of Public Administration, Vol. 25(5): 525-547.
24. <http://www.calgary.ca> (2016)
25. <http://www.calgary.ca/CFOD/CSC/Pages/Citizen-Satisfaction-Survey.aspx?redirect=/citsat>.
26. Jim C.Y and Wendy Y, Chen (2010), Habitat effect on vegetation ecology and occurrence on urban masonry walls, journal homepage: [www.elsevier.de/ufug](http://www.elsevier.de/ufug), pp 169-178 .
27. Lewis, dan and jaana mioch, (2005). Urban vulnerability and good governance.
28. Momenia, M., Shamskooshkia, H., javadiana, M. (2011). Application of neighborhoods council associations in sustainable urban management based on citizen participation, international conference on green buildings and sustainable cities, engineering, Vol. 65-71.
29. Pauleit, S, Duhme, F., (2000), "Assessing the environmental performance of land cover types for urban planning". Journal of Landscape and Urban Planning 52 [www.elsevier.com/locate/landurbplan](http://www.elsevier.com/locate/landurbplan), PP. 1-20.
30. World Urbanization Prospects, (2014), Department of Economic and Social Affairs. Published by the United Nations <https://esa.un.org/unpd/wup/Publications/Files/WUP2014-Highlights>.
31. Wu, H., He, Z. and Gong, J. (2010). A virtual globe-based 3D visualization and interactive framework for public participation in urban planning processes, Computers, Environment and Urban Systems 34: 291-298.
۳۲. سایت شهرداری منطقه ۲ تهران <http://region2.tehran.ir/Default.aspx?tabid=502>
۱۰. شیخ محمدی، مجید و تولیت زواره، محمدرضا (۱۳۸۴)، مدیریت مشارکت پذیر بر اساس نظام پیشنهادها. انستیتو ایز ایران. تهران.
۱۱. گودرزی، محسن (تابستان ۱۳۷۴)، بررسی پیوند اجتماعی و میزان رضایتمندی در شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، به راهنمایی طاهره قادری، تهران: دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران.
۱۲. گیلک، عبدالامیر (۱۳۷۳)، بررسی سلسله مراتب ارزش های نوجوان پسر و دختر شهر تهران، مجموعه مقالات سومین همایش تعلیم و تربیت. دبیرخانه همایش جایگاه تربیت.
۱۳. محسنی، منوچهر (۱۳۷۹)، بررسی آگاهی ها، نگرش ها و رفتارهای اجتماعی - فرهنگی در ایران، تهران: دبیرخانه شورای فرهنگ عمومی کشور.
۱۴. مرکز مطالعات و خدمات تخصصی شهری و روستایی (۱۳۸۵)، آشنایی با فعالیت خدمات شهری شهرداری ها، انتشارات سازمان شهرداری ها و دهیاری ها، بابلسر.
۱۵. معیدفر، سعید و ذهانی، قربانعلی (بهار ۱۳۸۴)، بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن؛ (مطالعه موردی معلمان شهر نیشابور)، مجله جامعه شناسی ایران. دوره ششم. شماره ۱، تهران. صص ۳۲-۳۴.
۱۶. عظیمی، نورالدین و اسماعیل پور، رضا و حیدری، سمیرا (۱۳۹۴ پاییز)، ارزیابی عوامل مؤثر بر مشارکت الکترونیکی شهروندان در مدیریت امور شهری، سال هفتم، شماره بیست و ششم، صفحه ۱۹۰-۲۰۶.
۱۷. پوراحمد، احمد، صفدری مولان، امین، تیموری، راضیه. (تابستان ۱۳۹۶). سنجش و ارزیابی وضعیت حقوق شهروندی در رابطه شهروندان با سازمان متروی شهر تهران، پژوهش های جغرافیای انسانی، دوره ۴۹، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۶.
۱۸. موحد، علی. موسی کمان رودی. فرزانه ساسانپور و سجاد قاسمی کفرودی، ۱۳۹۳. بررسی حکمروایی خوب شهری در محله های شهری (مورد مطالعه منطقه ۱۹ شهرداری تهران، فصلنامه مطالعات برنامه ریزی شهری، سال دم، شماره هفتم، دانشگاه مازندران.
19. Citizenship and Badness Behavior. Seoul Journal of Business, 12 (2).
20. Foster\_Fishman, PG, Pierce SJ. and Van Egeren LA, (2009). Who Participates and Why: Building a Process Model of Citizen