

مدیریت شهری و جایگاه آن در ارتقاء حقوق شهروندان (مورد مطالعه: شهر کرج)

^۱ دکتر ایرج ساعی ارسی
^۲ مهسا علیا

چکیده:

شهروندی، وظایف و تکالیف و مسئولیت‌هایی را به دنبال می‌آورد و توقعات و انتظارات و نیازهایی را ایجاد می‌نماید که در مجموع حقوق شهروندی را شکل می‌دهد و در این راستا، مدیریت شهری می‌تواند بستر لازم را برای احقاق حقوق شهروندی به نحو مناسب تأمین نماید.

هدف مقاله حاضر بررسی تأثیر مدیریت شهری (لایه‌ها، ابزارها و کنشگران) بر ارتقاء جایگاه حقوق شهروندی برای شهروندان شهر کرج می‌باشد. جامعه آماری شامل تمامی شهروندان ساکن در شهر کرج است و نمونه آماری براساس فرمول کوکران برابر با ۳۸۴ نفر محاسبه گردید. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده گردیده است و جهت بدست آوردن پایایی پرسشنامه از شاخص آلفای کرونباخ استفاده نموده‌ایم که مقدار بدست آمده از این شاخص (۰,۹۰۲) پایایی پرسشنامه را تأیید نمود. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS Statistics 23 در قسمت آمار توصیفی و از نرم‌افزار LISREL 8.80 برای آمار استنباطی بهره‌گیری نموده‌ایم. براساس نتایج تأثیر مثبت و مستقیم مدیریت شهری بر ارتقاء جایگاه حقوق شهروندی برای شهروندان کرج اثبات گردید. همچنین تأثیر مثبت هر یک از ابعاد مدیریت شهری (لایه‌ها، ابزارها، کنشگران) بر بهبود حقوق شهروندی مثبت و مستقیم ارزیابی شد.

واژگان کلیدی: مدیریت شهری، لایه‌های مدیریت شهری، ابزارهای مدیریت شهری، کنشگران مدیریت شهری، حقوق شهروندی

طبقه‌بندی JEL: J53, K15, K38

۱. مقدمه

شهروندی یکی از نقش‌های اجتماعی اصلی افراد در جامعه مدرن است و جایگاهی اجتماعی است که در رابطه با دولت با سه نوع حق، شامل حقوق مدنی، حقوق سیاسی و حقوق اجتماعی همراه است. از طرفی توسعه‌ی شهرها و شکل‌گیری نهادهای جدید برای اداره‌ی امور شهر و گسترش روابط درون‌شهری نوین، نیاز به روش‌های مدرن‌تر برای اداره‌ی امور شهرها را اجتناب‌ناپذیر می‌نماید. لذا مدیریت شهری به‌عنوان شیوه‌ی نوین در ساماندهی امور شهری و برنامه‌ریزی منعطف و آینده‌نگر توان ارائه‌ی راه‌حل‌های مناسب برای آسان نمودن پیچیدگی‌های اداره‌ی شهرهای امروزی را دارد. بنابراین، انتظار می‌رود با استفاده از این ابزار مدیریتی به‌روز و کارآمد، احقاق حقوق شهروندان بهتر از گذشته میسر گردد. از این‌رو، در مقاله‌ی حاضر، به شناسایی تأثیرگذاری مدیریت شهری بر احقاق حقوق شهروندی شهروندان کرج می‌پردازیم و در راستای دستیابی به این هدف به بررسی پاسخ این پرسش‌ها خواهیم پرداخت که اولاً آیا مدیریت شهری می‌تواند تأثیری در احقاق حقوق شهروندی مردم کرج داشته باشد و ثانیاً آیا بهبود مؤلفه‌های مدیریت شهری می‌تواند سبب ارتقاء حقوق شهروندی شود. همچنین، فرضیه‌های پژوهش به این ترتیب است که: ۱. مؤلفه کنشگران از مدیریت شهری بر حقوق شهروندی مردم کرج تأثیر دارد ۲. مؤلفه لایه‌ها از مدیریت شهری بر حقوق شهروندی مردم کرج تأثیر دارد. ۳. مؤلفه ابزارها از مدیریت شهری بر حقوق شهروندی مردم کرج تأثیر دارد. ۴. مدیریت شهری در احقاق حقوق شهروندی مردم کرج تأثیر دارد. روش گردآوری اطلاعات در این پژوهش به دو صورت کتابخانه‌ای و میدانی انجام پذیرفته است و روش تحقیق براساس هدف، کاربردی و براساس ماهیت، توصیفی - تحلیلی است. برای راستی آزمایی فرضیه‌ها از دو نرم‌افزار SPSS 23 و LISREL 8.80 استفاده نموده‌ایم. نتایج بررسی مؤید فرضیه‌های طرح شده می‌باشد و نشان می‌دهد بهبود مؤلفه‌های مدیریت شهری در ارتقاء جایگاه حقوق شهروندی تأثیر مثبت و معناداری دارد. سازماندهی این مقاله بدین شرح می‌باشد که ابتدا به تبیین مبانی نظری پژوهش می‌پردازیم، سپس مدل ساختاری و فرضیه‌ها را بررسی می‌کنیم و در انتها نتیجه‌گیری و پیشنهادهای ارائه خواهد شد.

۲. مبانی نظری پژوهش

۲-۱. مدیریت شهری

گسترده‌گی و پیچیدگی مسائل شهری و رشد و توسعه‌ی روزافزون شهرها، مدیریت امور شهر را به وظیفه‌ای دشوار تبدیل نموده است. علاوه‌بر موضوعاتی همچون محیط زیست، حمل و نقل، ایمنی و برنامه‌ریزی شهری یکی از عوامل مهمی که تأثیر فزاینده و تعیین‌کننده‌ای بر عوامل سازنده شهر دارد، مدیریت شهری است. اگر شهر همچون سازمانی در نظر گرفته شود، لازم است در رأس آن عنصری برای برنامه‌ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد. این عنصر را می‌توان مدیریت شهر نامید. مسائل بسیاری در شهرها وجود دارد که برای حل

آن‌ها و پاسخ به درخواست‌های موجود در عرصه‌های زندگی جمعی وجود مدیریت شهری ضروری است. بدین سان مدیریت شهری عبارت است از سازماندهی عوامل و منابع برای پاسخگویی به نیازهای ساکنان شهر می‌باشد (صرافی و دیگران، ۱۳۷۹، صص ۷۰-۸۰). از طرفی ترادف مفهوم مدیریت شهری به رغم ماهیت آن با مفهوم شهرداری به عنوان سازمان مدیریت شهری ما را ناگزیر می‌سازد تا مفهوم شهرداری را نیز بیان نمائیم. عنصر سازمانی در نظام اداره امور شهرهای کشور سازمانی عمومی و غیردولتی با نام شهرداری است. در یک تعریف می‌توان گفت «شهرداری سازمانی است که سکنه یک شهر با استفاده از حقوق طبیعی خود و اختیاری که قانون به آن‌ها اعطا نموده است، به منظور ایجاد و اداره نمودن تأسیسات عمومی، وضع و اجرای نظامات شهری و تأمین نیازمندی‌های مشترک محلی به وجود می‌آورند و به آن اختیار و نمایندگی می‌دهند تا هزینه‌ی خدماتی را که بر عهده آن‌ها واگذار گردیده است، با اسلوبی منطقی و عادلانه بین سکنه شهر و استفاده‌کنندگان توزیع و سرشکن نموده، از آن‌ها وصول کند» (هاشمی، ۱۳۷۱، ص ۶). بنابراین، می‌توان گفت تعریف مدیریت شهری با توجه به دیدگاهی که آن‌را مساوی با شهرداری می‌گیرد، عبارت است از؛ اداره سازمانی غیردولتی که برای برآورده کردن نیازهای مشترک شهروندان در سطح شهر از طرف آن‌ها و مطابق با قانون تأسیس می‌گردد و در محدوده فعالیت خود استقلال سازمانی دارد (سعیدنیا، ۱۳۸۱، صص ۲۶-۲۷).

هدف تئوریک سیستم مدیریت شهری، تقویت فرآیند توسعه‌ی شهری است. به نحوی که در سطح متعارف جامعه زمینه و محیط مناسبی برای زندگی راحت و کارآمد شهروندان، به تناسب ویژگی‌های اجتماعی و اقتصادی فراهم شود. در راستای دستیابی به اهداف مطرح شده برای مدیریت شهری و ضرورت جلوگیری از اتلاف منابع در شهرها، انجام امور شهروندان در کوتاهترین زمان ممکن، جلوگیری از تداخل و ناهماهنگی در بین سازمان‌های متولی و ارائه‌ی خدمات مناسب‌تر به شهروندان لازم است همه‌ی متصدیان و سیاستمداران، دولتمردان و برنامه‌ریزان و قانون‌گذاران به تشکیل مدیریت واحد شهری توجه ویژه داشته باشند و از راهبردهای مؤثر در این زمینه به این موارد می‌توان اشاره نمود: الف) جلب مشارکت عموم برای مدیریت شهرها، ب) بهبود و توسعه‌ی ساختار سازمانی و تشکیلاتی و امور کارکنانی و قانونی، ج) بهبود شیوه‌های مدیریت مالی و اقتصادی، د) تأکید بر مدیریت و برنامه‌ریزی استراتژیک و جامع سیستم، ه) سازمان‌دهی و بهبود کیفیت محیط فیزیکی زندگی شهری (داداش‌پور، ۱۳۸۲). در جدول زیر به بررسی ابعاد و مؤلفه‌های مدیریت شهری پرداخته و اجزاء هر بُعد را بصورت جداگانه تبیین می‌کنیم:

جدول ۱: ابعاد مدیریت شهری و اجزای هر بُعد

ابعاد مدیریت شهری	اجزاء هر بُعد
کنشگران	شامل تصمیم‌سازان یا برنامه‌ریزان شهری، تصمیم‌گیران یا سیاستمداران شهری، مدیران اجرایی شهر، ذینفعان شهری که مشخصاً شامل مردم و بخش خصوصی است.
لایه‌ها	شامل سیاست‌گذاری، سازماندهی، برنامه‌ریزی و لایه اجرایی است.
ابزارها	شامل منابع انسانی، سازمان و تشکیلات، منابع مالی و قوانین و مقررات می‌باشد.

منبع: عزیزی و همکاران، ۱۳۹۱.

حقوق شهروندی به معنای دقیق کلمه چیزی است که فرد با داشتن تکلیف در قبال دیگری مستحق آن است به عبارتی، شخص به خاطر مصونیت از قانون مستحق آن است و یا قدرت با هدف ایجاد رابطه حقوقی است (یوسف پور و شریفی، ۱۳۹۴). مبنای حقوق شهروندی در ایران، قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران می باشد و آگاهی از حقوق شهروندی این است که افراد در ذهن خود در مورد حقوق شهروندی چه چیزهایی می دانند و این دانسته ها چقدر مطابق با واقعیت است (ابراهیم پور، ۱۳۹۴). همچنین لازمه پیشرفت و توسعه در کشور دو مسئله بسیا مهم است؛ یکی این که، آگاهی اشخاص از حقوقی که بعنوان شهروند دارند. آگاهی از حقوق سبب می گردد افراد در رابطه خصوصی و اجتماعی، حقوق خود را بشناسند و با رعایت حقوق دیگران و قوانین و مقررات حاکم بر جامعه به جای زورگویی و ایجاد مزاحمت برای دیگران نه تنها حقوق حقه خود را حفظ کنند، بلکه از قربانی شدن خویش نیز در برابر زور و ظلم و ستم دیگران جلوگیری کنند. شهروندان می توانند از طریق آموزش حقوق نسبت به معیار شناخت اعمال خوب و بد آگاهی یابند و عملکرد خود را ارزیابی نمایند که خود منجر به پیشگیری اجتماعی و کاهش جرائم می شود. دیگر این که، استقرار نظم و امنیت در جامعه که تنها در سایه آگاهی از حقوق فردی و اجتماعی و احترام به قانون امکان پذیر است که همان قرارداد اجتماعی است. عدم آگاهی مردم نسبت به حقوق و تکالیف حقوق شان مشکلات بیشماری برای مردم به طور کلی و برای جامعه به ویژه مسئولین در برقراری نظم و امنیت فراهم می آورد (فراسر و میس، ۲۰۱۲). براساس یک تقسیم بندی کلی، حقوق شهروندی دارای سه بعد حقوق مدنی، حقوق سیاسی و حقوق اجتماعی می باشد:

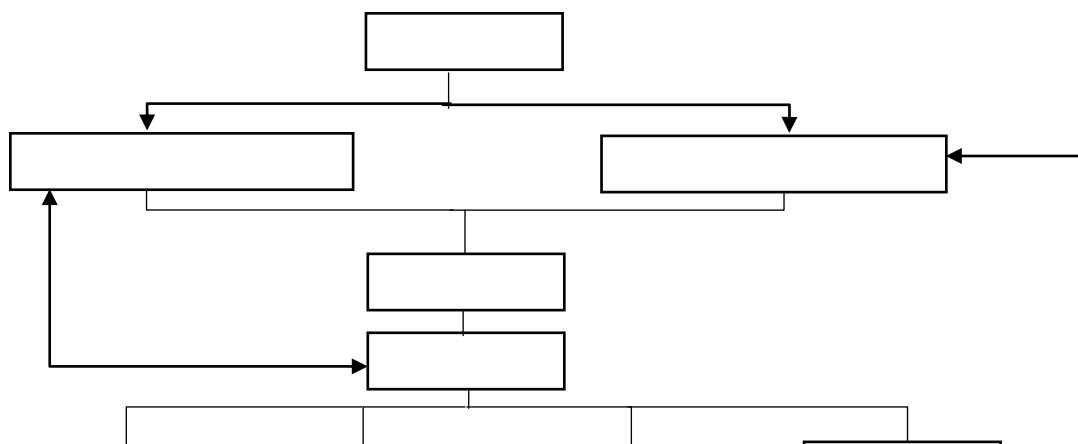
جدول ۲: ابعاد حقوق شهروندی و تعریف هر بُعد

ابعاد حقوق شهروندی	تعریف
اجتماعی	به حق طبیعی هر فرد برای بهرمنند شدن از حداقل استاندارد رفاه اقتصادی و امنیت مربوط می شود.
مدنی	به دو زیر گروه مساوات و مصونیت افراد تقسیم می شود که در بر گیرنده انواع مختلفی از آزادی عملکرد، آزادی اندیشه، آزادی گردهمایی و آزادی های اقتصادی و اجتماعی می باشد.
سیاسی	حقوقی است که به موجب آن، شخص دارنده حق می تواند در حاکمیت ملی خود شرکت داشته باشد.

۲-۳. ارتباط مدیریت شهری و حقوق شهروندی

شهروندی، وظایف و تکالیف و مسئولیت هایی را به دنبال می آورد و توقعات و انتظارات و نیازهایی را ایجاد می نماید که در مجموع حقوق شهروندی را شکل می دهد. مدیریت شهری می تواند بستر لازم را برای احقاق حقوق شهروندی به نحو مناسب تأمین نماید. همچنین نهادهایی مانند شوراهای اسلامی شهر، شهرداری ها، بخشداری ها و خود شهروندان می توانند ابزارهای مؤثری برای تحقق مدیریت شهری باشند.

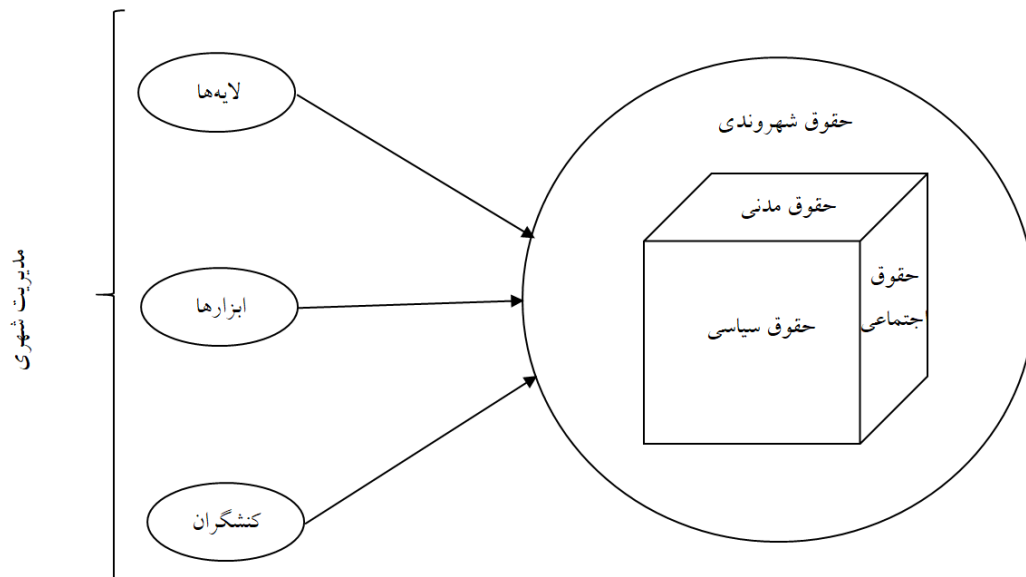
شکل ۱: ارتباط بین مدیریت شهری، شهروندی، حقوق شهری



منبع: صرافى و عبدالهى، ۱۳۸۷، ص ۱۲۵.

بنابراین، به رغم وجود تکالیف و وظایف مدیریت شهری که به عنوان حقوق شهروندی از آن یاد می‌شود، شهروندان نیز دارای وظایف و مسئولیت‌هایی در برابر مدیریت شهری می‌باشند که انجام آن‌ها فرایند مدیریت و برنامه‌ریزی بهینه ارائه خدمات در شهر را به نحو مطلوب‌تری سازماندهی می‌نماید (صرافی و عبدالهی، ۱۳۸۷، ص ۱۲۹).

بر اساس مبانی نظری تحقیق مدل مفهومی زیر برای برآورد در بخش بعدی طراحی گردید:
شکل ۲: مدل مفهومی پیشنهادی بر اساس مبانی نظری



منبع: پژوهش حاضر

۲-۳. واکاوی ادبیات پژوهش در ایران و جهان

۲-۳-۱. ادبیات پژوهش در جهان

بررسی‌های انجام شده پیرامون موضوع حاضر در مقالات خارجی، حکایت از این دارد که اکثر تحقیقات مذکور به صورت مقالات توصیفی است و به طور غیر مستقیم به موضوع تحقیق حاضر مربوط است و از لحاظ مطالعات تجربی و تحقیقات میدانی ادبیات گردآوری شده در این مورد چندان غنی نیست؛ و بیشتر به تبیین و ارائه راهبردها و سیاست‌های شهروندسازی پرداخته‌اند.

نلسون و سورا^۳ (۲۰۱۴)، در مقاله‌ای با عنوان «نقش مدیران محلی در مدیریت و ممارست بر تئوری: چشم‌انداز صدساله» بیان می‌دارد شواهد در مورد تکامل شهرهایی که توسط روش مدیریت شهری اداره گردیده است نشان می‌دهد، مدیران ابتداً به عنوان تکنیسین‌های اداری که دستورات عمل‌های سیاست‌های شورای شهر را اجرا می‌کردند ایفای نقش می‌کردند ولی به تدریج توانستند نقش برجسته تری در مشاوره‌های سیاسی و رهبری جامعه نیز پیدا کنند. این مقاله سند معتبری است در مورد دست داشتن در سیاست و توسعه اخیر و رهبری جامعه، در تجزیه و تحلیل که در مورد نقش مدیران توسط شاغلین و محققان از ابتدای حرفه مدیریت شهری از ۱۰۰ سال پیش ارائه شده است می‌باشد. علاوه بر این، اندازه‌گیری‌هایی که از عملکرد نقش مدیریتی در نقاط مختلف، همواره با روند آماده‌سازی مدیران و زمینه‌ای که در آن کار می‌کنند مورد بررسی قرار می‌گیرد.

پلامب و زامفیر^۴ (۲۰۰۹)، در مقاله‌ای تحت عنوان «بهبود عملکرد مدیریت شهری از طریق خدمات دولت الکترونیکی: تجربه رومانیایی» به تشریح نقش دولت الکترونیک در فرایند بهبود خدمات مدیریت شهری پرداخته است، یافته‌های مطالعه نشان می‌دهد که خدمات دولت الکترونیکی، ابزار 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 ضروری است و همچنین تلاش در جهت توسعه دولت الکترونیک و سرمایه‌گذاری در این حوزه را توجیه می‌کند.

هملتون^۵ (۲۰۰۳)، در کتابی با عنوان «جهانی‌شدن و دموکراسی محلی» در فصل چهارم به مبحث «مدیریت جدید شهری» می‌پردازد و بیان می‌دارد که، در بسیاری از کشورها، رویکرد سنتی رهبری و مدیریت دولت محلی تغییر کرده است. به دلیل مورد سوء استفاده قرار گرفتن تدابیر و روش‌های بلند مدت، تغییر و نوآوری در فعالیت‌های دموکراتیک و مدنی امروزه ایجاد و گسترش یافته است. بیش از آن‌ها نقش و هدف‌های مسئولین محلی برای تجدید نظر و بررسی انتخاب شده است. در این فصل پیشنهادهایی می‌شود که موجب بوجود آمدن تغییراتی در «مدیریت جدید شهری» می‌شود.

همچنین در برخی مطالعات^۶ نیز به برنامه‌های اهداف هزاره سوم برای جهانی‌سازی حقوق شهروندی اشاره شده است. این برنامه‌ها سیاست‌هایی را برای تقویت حقوق شهروندی که در سایه مدیریت شهری محقق می‌گردد مدنظر قرار داده‌اند. که از آن جمله می‌توان به حفاظت از حقوق بشر در شهرها، بهبود کیفیت زندگی ساکنان شهرها، برابری جنسیتی در شهرها، ارتقاء دموکراسی، حکمرانی خوب، حق زیست شهری با هدف مشارکت شهری و جلوگیری از طرد اجتماعی و تولید فضای شهری اشاره نمود.

³ Nelson & Svava

⁴ Plumb & Zamfir

⁵ Hambleton

^۶ والترز و همکاران، ۲۰۱۴؛ مارکوزا، ۲۰۱۰؛ برون و کریستینسن، ۲۰۰۹؛ گرونوالد، ۲۰۰۹؛ بولزاندهی و کاف، ۲۰۰۹؛ ویتراک و همکاران، ۲۰۰۵؛ ساسن، ۲۰۰۴ بابوک، ۲۰۰۳.

۲-۳-۲. ادبیات پژوهش در ایران

بررسی مطالعات انجام گرفته در مورد عنوان مقاله‌ی حاضر در ایران نشان می‌دهد تا کنون اهتمام چندانی پیرامون تحقیق در مورد جنبه‌های گوناگون این موضوع صورت نپذیرفته است و ادبیات این پژوهش از غنای لازم برخوردار نمی‌باشد. لذا ابعاد مختلف این موضوع می‌تواند عرصه‌ی مناسبی برای ورود پژوهشگران علاقه‌مند به فعالیت در این حیطه‌ی علمی باشد.

شارع‌پور و همکاران (۱۳۹۵)، در مقاله‌ای تحت عنوان «بررسی آگاهی از حقوق و مسئولیت‌های شهروندی نسبت به امور شهری و عوامل اجتماعی مرتبط آن» به بررسی میزان آگاهی شهروندی شهروندان نسبت به امور شهری و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن با تکیه بر نظریه‌های شهروندی (مارکس، ترنر، هابرماس) می‌پردازد. این تحقیق به روش پیمایشی انجام گرفته است، به این ترتیب که پس از تقسیم شهرسازی به مناطق سه‌گانه، با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای و تصادفی تعداد ۴۳۷ نفر به عنوان جمیت نمونه انتخاب شدند. جمعیت تحقیق کلیه‌ی شهروندان شهرسازی با ضابطه‌ی سنی ۱۸ سال و بالاتر هستند. نتایج داده‌ها از توصیف متغیرهای وابسته‌ی تحقیق حاکی از آن بوده که آگاهی از حقوق بیشتر از مسئولیت‌هاست. نتایج تبیینی نشان می‌دهد که از میان سه متغیر مستقل (رسانه‌های جمعی، پایگاه اقتصادی-اجتماعی، مشارکت مدنی) رسانه‌های جمعی و مشارکت مدنی با آگاهی از مسئولیت‌ها و پایگاه اقتصادی-اجتماعی و رسانه‌های جمعی با آگاهی از حقوق معنادار بوده‌اند و رسانه‌های جمعی مهم‌ترین متغیر تبیین کننده‌ی آگاهی از حقوق و مسئولیت‌ها هستند.

یوسف‌پور و شریفی (۱۳۹۴)، در مقاله‌ای با عنوان «جایگاه حقوق شهرداری و شهروندی در مدیریت شهری» به بررسی عملکرد شهرداری و جایگاه حقوقی شهرداری در مدیریت شهری و همچنین نقش مشارکت اجتماعی در بهبود اداره شهر می‌پردازد. روش این پژوهش توصیفی-تحلیلی و روش گردآوری اطلاعات آن به صورت اسنادی-کتابخانه‌ای می‌باشد. شهرداری‌ها می‌بایست به منظور بهبود عملکرد در حیطه مدیریت شهری راهبردهایی نظیر افزایش اعتماد شهروندان، ارتقاء مشارکت شهروندی، تمرکز زدایی فعالیت‌ها، ایجاد مدیریت یکپارچه شهری، آگاه‌سازی و آموزش شهروندی را در دستور کار خود قرار دهد. در مدیریت شهری، شهرداری اداره امور شهر، شهروندان مشارکت در اجرای امور و قوانین، شورای اسلامی شهر نظارت و هماهنگی بر فعالیت‌ها و بخش خصوصی پشتیبانی و همکاری با سازمان‌های مزبور را عهده‌دار است که در نتیجه این همکاری‌ها و هماهنگی‌ها منجر به توسعه و عمران شهر می‌شود و اگر هرکدام از قسمت‌های مربوطه از انجام درست وظایف خود سر باز زند موجب بروز اختلال در عمران و آبادانی شهر می‌شود.

صفاری‌راد و تحویلدار (۱۳۹۴)، در مقاله‌ای با عنوان «تحلیلی بر مدیریت شهری و نقش آن در آگاهی حقوق شهروندی و شهروندسازی مطالعه موردی شهرستان لنگرود» به پویش در مورد، نیاز به بررسی مدیریت شهری و نقش آن در شهروندسازی می‌پردازند. روش تحقیق براساس هدف کاربردی و براساس ماهیت توصیفی - تحلیلی است که در ابتدا مشکلات شهروندان و موانعی که بر سر راه مدیران شهری قرار دارد بر شمرده می‌شود سپس با بررسی مبانی نظری شهروندسازی و مدیریت شهری، رضایت شهروندان را از مدیران شهری مورد بررسی قرار می‌دهیم. آنگاه به چگونگی فائق آمدن مدیران شهری بر مشکلات شهروندان پرداخته و به اقداماتی که آنان در

عرصه‌های مدیریتی خود به منظور ارتقاء سطح شهروندسازی و رفع مشکلات شهروندان انجام داده اند اشاره می نماید. در ادامه بحث مشکلات امروزی مدیریت شهری در شهروندسازی مورد بررسی قرار می دهد. در نهایت به این مشکلات با مبانی نظری، اصول مدیریت شهری و نحوه کار مدیران موفق مقایسه می نماید. در نتیجه گیری ضمن تأکید بر تخصصی کردن مدیریت شهری و نقش آن در شهروندسازی به تغییرات و تحولات در قوانین و مقررات مدیریت شهری به منظور بهبود رابطه بین مدیریت و شهروندسازی از لحاظ اجتماعی و اقتصادی اشاره شده است.

عزیزی و همکاران (۱۳۹۰)، در مقاله‌ای با عنوان «بررسی نقش کنشگران و ابزارهای مدیریت شهری در یکپارچگی مدیریت کلانشهر تهران» به بررسی ابزارهای مدیریت شهری در یکپارچگی مدیریت کلانشهر تهران پرداخته است. این تحقیق با هدف شناسایی و رتبه‌بندی کنشگران و ابزارهای مدیریت یکپارچه شهری در کلانشهر تهران انجام گرفته است. به این منظور، ابتدا مفهوم شهر و مدیریت شهری و مدیریت یکپارچه شهری و ارتباط کنشگران مدیریت شهری با این مفاهیم بر مبنای پیشینه نظری مشخص گردید. سپس برای پاسخ دادن به سؤال‌های اصلی تحقیق از رویکرد آمیخته استفاده می شود. در این پژوهش داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده از متخصصان و مدیران حوزه مدیریت شهری با استفاده از آزمون کروسکال والیس تحلیل گردید. یافته‌های تحقیق نشان‌دهنده مهم‌ترین کنشگران در عرصه‌های مختلف مدیریت شهری تهران و اولویت‌بندی، ابزارهای مدیریت شهری هستند.

لطفی و همکاران (۱۳۸۸)، در مقاله‌ای با عنوان «مدیریت شهری و جایگاه آن در ارتقاء حقوق شهروندان» در رویکردی توصیفی در مقاله ارائه شده به این نتیجه دست یافته اند که دید شهری موضوع حقوق شهروندی، روابط مردم شهر، حقوق و تکالیف آنان در برابر یکدیگر و اصول و هدف‌ها و وظایف و روش انجام آن است. در واقع حقوق شهروندی آمیخته ای است از وظایف و مسئولیت‌های شهروندان در قبال یکدیگر، شهر و دولت یا قوای حاکم و مملکت و همچنین حقوق و امتیازاتی که وظیفه آن حقوق بر عهده مدیران شهری (شهرداری)، دولت یا به‌طور کلی قوای حاکم می‌باشد. به مجموعه این حقوق و مسئولیت‌ها، «حقوق شهروندی» اطلاق می‌شود.

۳. مدل‌سازی و بررسی فرضیه‌ها

۳-۱. روش‌شناسی

جامعه‌ی آماری مورد بررسی در این مقاله شهر کرج، واقع در استان البرز با جمعیتی بالغ بر ۱۹۷۳۴۷۰ نفر در سال ۱۳۹۵ (در این سال آخرین آمارگیری مرکز آمار ایران انجام گرفته است) می‌باشد. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران برابر با ۳۸۴ نفر بوده و لذا پرسشنامه‌های توزیع شده برای جمع‌آوری داده‌ها نیز به همین تعداد است. روش نمونه‌گیری در این پژوهش تصادفی بوده و شیوه گردآوری داده‌ها، کتابخانه‌ای و میدانی می‌باشد. در این مقاله، روش پژوهش، کاربردی است و ابزار اندازه‌گیری داده‌ها، پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۲۵ سوال است. همچنین، قلمرو موضوعی پژوهش به بررسی مدیریت شهری و جایگاه آن در ارتقاء حقوق شهروندان در شهر کرج بصورت خاص اختصاص دارد و قلمرو زمانی نیز سال ۱۳۹۷ شمسی می‌باشد.

از سوی دیگر، آلفای کرونباخ محاسبه شده برای بررسی پایایی مدل برابر با ۰/۹۰۲ است و نشان می‌دهد گویه‌های طراحی شده در پرسشنامه پایا بوده و می‌توانیم از آن‌ها در مدل استفاده نماییم.

جدول ۳: متغیرها تعداد سوال‌ها و ضریب پایایی

متغیرها	ابعاد	تعداد سوالات
مدیریت شهری (Civil Management) (متغیرهای مستقل)	کنشگران (Actors)	۴
	لایه‌ها (layers)	۳
	ابزارها (instruments)	۴
حقوق شهروندی (Civil Rights) (متغیر وابسته)	حقوق اجتماعی (social)	۵
	حقوق سیاسی (political)	۵
	حقوق مدنی (civil)	۴
کل سوالات		۲۵
پایایی کل سوالات		۰/۹۰۲

۳-۲. توصیف داده‌ها

در این بخش برای بررسی متغیرهای جمعیت شناختی افراد پاسخ دهنده به پرسشنامه وضعیت جنسیت، تاهل، سن، تحصیلات و عنوان شغلی آنها مورد کاوش قرار می‌گیرد.

جدول زیر توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه را برحسب جنسیت نشان می‌دهد. همانطور که مشاهده می‌گردد فراوانی کل افراد پاسخ‌دهنده برابر با ۳۸۴ نفر می‌باشد که از این رقم ۱۹۰ نفر آنان زن و ۱۹۴ نفر مرد می‌باشند. به عبارت دیگر، ۴۹/۵ درصد افراد نمونه آماری این پایان‌نامه به شهروندان مرد ساکن کرج و ۵۰/۵ درصد از آنان به شهروندان زن ساکن این شهر اختصاص دارد.

جدول ۴: فراوانی، درصد فراوانی، و فراوانی تجمعی پاسخ‌گویان به پرسش‌نامه برحسب جنسیت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid مرد	190	49.5	49.5	49.5
زن	194	50.5	50.5	100.0
Total	384	100.0	100.0	

این جدول توزیع فراوانی افراد نمونه آماری را از لحاظ سطح تحصیلات نشان می‌دهد. همانطور که ملاحظه می‌گردد، از بین کل افراد پاسخ دهنده به پرسشنامه ۳۶ نفر از آنان دارای مدرک دیپلم و کمتر از دیپلم، ۱۰۹ نفر دارای فوق دیپلم، ۱۴۸ نفر دارای مدرک لیسانس، ۶۴ نفر دارای مدرک فوق لیسانس و ۲۷ نفر دارای مدرک دکترا و بالاتر هستند.

جدول ۵: وضعیت تحصیلات پاسخگویان به پرسشنامه

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	36	9.4	9.4	9.4
دیپلم و کمتر از دیپلم	109	28.4	28.4	37.8
فوق دیپلم	148	38.5	38.5	76.3
لیسانس	64	16.7	16.7	93.0
فوق لیسانس	27	7.0	7.0	100.0
دکتر و بالاتر	384	100.0	100.0	
Total				

در جدول زیر توزیع فراوانی افراد نمونه به لحاظ محدوده سنی مورد بررسی قرار گرفته است. از بین افراد نمونه تعداد ۸ نفر از آنان کمتر از ۱۸ سال تعداد ۷۷ بین ۱۸-۲۵، تعداد ۱۳۰ نفر بین ۲۶-۳۵ سال، تعداد ۶۹ نفر ۳۶-۴۵، ۵۸ نفر بین ۴۶-۵۵ و تعداد ۴۲ نفر بیش از ۵۵ سال سن دارند.

جدول ۶: وضعیت سنی پاسخگویان به پرسشنامه

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	2.1	2.1	2.1
کمتر از ۱۸ سال	77	20.1	20.1	22.1
18-25	130	33.9	33.9	56.0
26-35	69	18.0	18.0	74.0
36-45	58	15.1	15.1	89.1
46-55	42	10.9	10.9	100.0
بیشتر از ۵۵	384	100.0	100.0	
Total				

با توجه به جدول زیر وضعیت افراد نمونه آماری از لحاظ تأهل مورد بررسی قرار می‌گیرد. نتایج نشان می‌دهد ۲۲۱ نفر از افراد نمونه مجرد و ۱۶۳ نفر از آنان متأهل می‌باشند.

جدول ۷: وضعیت تأهل پاسخگویان به پرسشنامه

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	221	57.6	57.6	57.6
مجرد	163	42.4	42.4	100.0
متأهل	384	100.0	100.0	
Total				

در جدول زیر توزیع فراوانی افراد متعلق نمونه آماری از لحاظ گروه شغلی نشان داده شده است. از بین افراد نمونه ۱۱۳ نفر دارای شغل آزاد، ۱۲۷ نفر محصل، ۸۶ بیکار، ۲۸ نفر کارمند، ۱۳ نفر کارگر، و ۱۷ نفر خانه‌دار می‌باشند.

جدول ۸: وضعیت شغلی پاسخگویان به پرسشنامه

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid آزاد	113	29.4	29.4	29.4
محصل	127	33.1	33.1	62.5
بیکار	86	22.4	22.4	84.9
کارمند	28	7.3	7.3	92.2
کارگر	13	3.4	3.4	95.6
خانه دار	17	4.4	4.4	100.0
Total	384	100.0	100.0	

۳-۳. تحلیل داده‌ها

در این قسمت با کمک داده‌های بدست آمده از نمونه‌گیری جامعه‌آماري به برآورد مدل و آزمون فرضیه‌ها می‌پردازیم.

۳-۳-۱: ارزیابی مدل اندازه‌گیری یا تحلیل عاملی تأییدی (روایی)

در این بخش رابطه بین گویه‌ها با متغیرهای موردنظر بررسی می‌گردد که نشان می‌دهد که آیا گویه‌ها روایی کافی برای سنجش متغیر مورد نظر را دارند یا خیر. برای تأیید روایی ابزار اندازه‌گیری از روایی محتوایی (نظر اساتید) و روایی سازه (روایی تحلیل عاملی تأییدی) استفاده شده است برای بررسی روایی محتوایی از نظر اساتید مربوطه برای تأیید پرسشنامه استفاده شده است. همچنین برای بررسی روایی سازه از خروجی نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است. در جدول زیر بار عاملی و ضریب معناداری برای هر یک از گویه‌های هر متغیر مشاهده می‌شود و نشان دهنده این است که آیا گویه مورد نظر برای سنجش متغیر مربوطه روایی دارد یا خیر. به عبارت دیگر بار عاملی نشان دهنده میزان همبستگی هر متغیر مشاهده‌گر (گویه‌ها) با متغیر مکنون (عامل‌ها) می‌باشد. بنابراین برای ارزیابی هر گویه با عامل مربوطه، بار عاملی و ضریب معناداری را بررسی می‌نماییم.

جدول ۹: روایی گویه‌های پرسشنامه (تحلیل عاملی تأییدی)

t-value (ضریب معناداری)	بار عاملی	گویه‌ها	
		بعد	ردیف
۱۲,۸۷	۰,۷۵	کنشگران (Actors)	۱
۱۰,۸۵	۰,۵۱		۲
۱۲,۱۳	۰,۶۴		۳
۱۲,۲۶	۰,۶۵		۴
۱۰,۶۸	۰,۵۱	لایه‌ها (Layers)	۵
۱۰,۶۰	۰,۵۱		۶
۱۲,۰۲	۰,۶۴		۷

۱۲,۴۰	۰,۶۶	ابزارها (Instruments)	۸
۱۲,۳۱	۰,۶۴		۹
۱۱,۷۰	۰,۵۸		۱۰
۱۳,۱۴	۰,۷۹		۱۱
۱۲,۰۴	۰,۶۵	حقوق اجتماعی (social right)	۱۲
۱۱,۲۹	۰,۵۸		۱۳
۱۲,۹۶	۰,۷۹		۱۴
۱۳,۷۳	۰,۹۷		۱۵
۱۲,۲۱	۰,۶۷		۱۶
۱۱,۰۲	۰,۵۳	حقوق سیاسی (Political right)	۱۷
۱۱,۷۳	۰,۶۰		۱۸
۱۱,۶۳	۰,۵۸		۱۹
۱۲,۲۹	۰,۶۷		۲۰
۱۳,۶۵	۰,۹۴		۲۱
۱۳,۰۶	۰,۷۸	حقوق مدنی (Civil right)	۲۲
۱۱,۹۶	۰,۶۳		۲۳
۱۳,۴۳	۰,۸۶		۲۴
۱۱,۷۸	۰,۶۱		۲۵

برای ارزیابی هرگویه باعامل مربوطه، بارعاملی و ضریب معناداری مطابق جدول فوق بررسی گردید. برای مثال گویه یک از متغیر کنشگران دارای بار عاملی ۰,۷۵ و ضریب معناداری ۱۲,۸۷ است. چنانکه ضریب معناداری بالاتر از ۱,۹۶ باشد نشانگر این است که بار عاملی مربوطه معنادار می‌باشد به عبارت دیگر، گویه یک و متغیر کنشگران دارای همبستگی هستند و گویه یک می‌تواند متغیر کنشگران را بسنجد. براین اساس در جدول فوق همه گویه‌ها برای متغیر مربوطه دارای روایی هستند چون تمامی آنها دارای ضریب معناداری بالاتر از ۱,۹۶ می‌باشند.

۳-۳-۲. ارزیابی مدل ساختاری

در این مقاله هر یک از مؤلفه‌های تشکیل دهنده‌ی مدیریت شهری به عنوان متغیرهای مستقل در مدل ساختاری مورد استفاده قرار می‌گیرند. همچنین، حقوق شهروندی به عنوان متغیر وابسته‌ی پژوهش در نظر گرفته شده است و گویه‌های متعددی برای سه بُد مورد نظر آن، در این مطالعه در نظر گرفته شده است ولی در نهایت تمامی ابعاد این متغیر نیز در قالب یک متغیر حقوق شهروندی در مدل مفهومی و ساختاری تبیین گردیده است.

قبل از برآورد مدل ساختاری بار دیگر ضریب آلفای کرونباخ را برای یکایک ابعاد مربوط به متغیر مستقل و متغیر وابسته برآورد می‌نماییم.

جدول ۱۰: ضریب اعتبار آلفای کرونباخ

حقوق شهروندی			مدیریت شهری		
ضریب اعتبار	تعداد گویه		ضریب اعتبار	تعداد گویه	
۰/۵۷۱	۵	حقوق اجتماعی	۰/۶۷۹	۴	کنشگران
۰/۶۴۳	۵	حقوق سیاسی	۰/۷	۳	لایه ها
۰/۵۸۷	۴	حقوق مدنی	۰/۶۵۶	۴	ابزار
۰/۸۱۶	۱۴	حقوق شهروندی	۰/۸۵۲	۱۱	مدیریت شهری

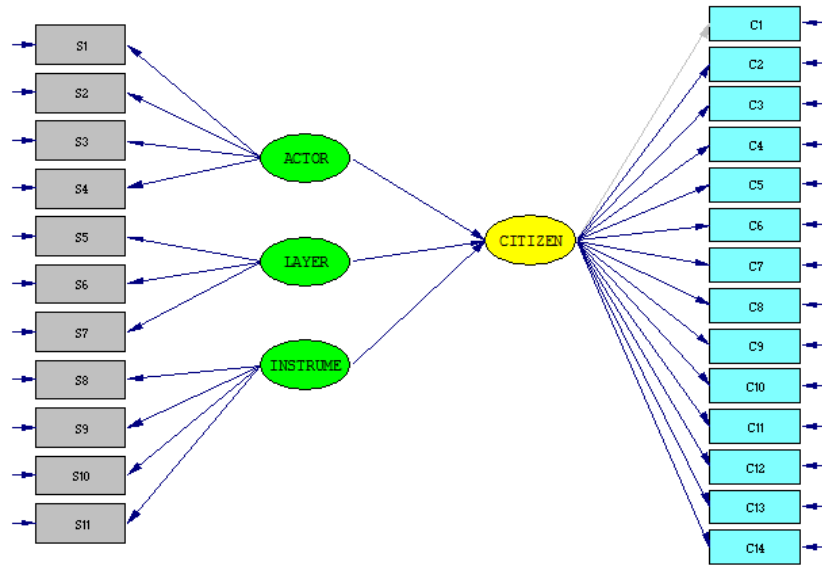
همان طور که در جدول فوق مشخص است ضریب اعتبار مولفه های پژوهش به شیوه آلفای کرونباخ بیشتر از ۰/۵ است که بیانگر قرار گرفتن در دامنه قابل قبول است.

جدول ۱۱: نتیجه شاخص های آزمون خوبی (نیکویی) برازش مدل پژوهش

NFI	NGFI	GFI	RMSEA	CFI	IFI	NNFI	λ^2/df	df	χ^2	شاخص
۰/۹۳	۰/۹	۰/۹۱	۰/۰۶۹	۰/۹۲	۰/۹۵	۰/۹	۲/۸۲	۲۶۹	۷۵۸/۲۱	مقدار
۰/۹ <	۰/۹ <	۰/۹ <	۰/۰۸ >	۰/۹ <	۰/۹ <	۰/۹ <	بین ۲ تا ۵	-	-	ملاک

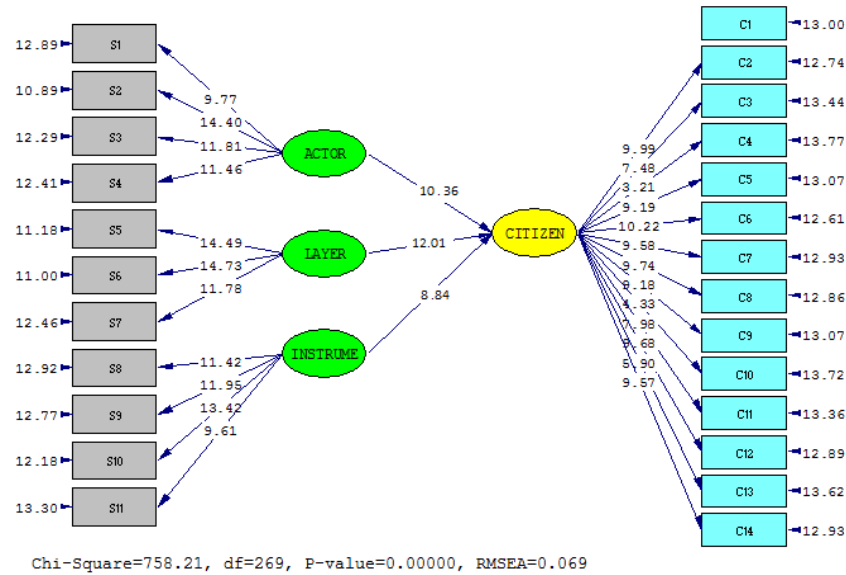
در جدول فوق نسبت χ^2 به df برابر با ۲/۸۲ است و ریشه میانگین مجذور خطای تقریبی (RMSEA) برابر با ۰/۰۶۹ است. بنابراین مدل از برازش لازم برخوردار است. همچنین شاخص های $TLI/NNFI=0/9$ ، $CFI=0/92$ ، $IFI=0/95$ و $GFI=0/92$ و $NFI=0/93$ برازش مدل را تأیید کردند. برای ارزیابی مدل ساختاری از ضریب تعیین (R^2) و ضریب مسیر و ضریب معناداری استفاده نموده ایم.

نمودار ۱: مدل مفهومی پژوهش



با توجه به تأیید مدل پژوهش براساس شاخص‌های برازندگی مدل می‌توان با توجه به مقادیر ارزش T به بررسی فرضیه‌های تحقیق پرداخت. بنابراین، طبق نمودار مدل مفهومی (نمودار ۱)، نمودار مدل اعداد معناداری (که مطرح می‌کند که آیا رابطه بین سازه و بُعد و رابطه بین بُعد و شاخص، معنادار است یا خیر) در زیر ارائه شده است. براین اساس می‌توان مشخص نمود که فرضیه‌های پژوهش تأیید و یا رد شده‌اند.

نمودار ۲: نمودار مدل اعداد معناداری (ارزش T) با استفاده از نرم‌افزار لیزرل در قالب مدل پایه



مدل اعداد معناداری، میزان معنادار بودن هر یک از پارامترها را نشان می‌دهد و چنانچه بزرگتر از قدر مطلق ۱/۹۶ باشد پارامتر مدل معنادار است. با توجه به اینکه برخی اعداد معناداری پارامترهای مدل از قدر مطلق ۱/۹۶ بزرگتر است. لذا فرضیات متغیر مربوط به آن تأیید می‌شود.

بنابراین از آنجا که در معادلات ساختاری روابط بین صفت های مکنون مورد توجه است در واقع به دنبال آن هستیم که مشخص نماییم روابط موجود بین صفت های مکنون که براساس نظریه استخراج شده اند با توجه به داده های گرد آوری شده از نمونه مورد تایید قرار می گیرد یا خیر؟

اثبات فرضیه اول: مؤلفه کنشگران از مدیریت شهری بر حقوق شهروندی مردم شهر کرج تأثیر دارد.

جدول ۱۲: آزمون فرضیه اول

نتیجه	ضریب معناداری	ضریب مسیر یا ضریب همبستگی ^۲	فرضیه اول
تأثیر دارد	۱۰,۳۶	۰,۴۵	مؤلفه کنشگران از مدیریت شهری بر حقوق شهروندی مردم شهر کرج تأثیر دارد

همانطور که در جدول فوق مشخص است ضریب مسیر بین بُعد کنشگران مدیریت شهری و حقوق شهروندی برابر با ۰,۴۵ است که نشان از تأثیر مثبت کنشگران مدیریت شهری بر حقوق شهروندی دارد. همچنین، ضریب معناداری بین دو متغیر ذکر شده ۱۰,۳۶ است که بالاتر از ۱,۹۶ می باشد و نشان می دهد تأثیر کنشگران مدیریت شهری بر حقوق شهروندی در سطح خطای ۰,۰۱ یا سطح اطمینان ۰,۹۹ معنادار است و ارتباط بین دو متغیر مثبت و مستقیم می باشد.

فرضیه دوم: مؤلفه لایه ها از مدیریت شهری بر حقوق شهروندی مردم شهر کرج تأثیر دارد.

جدول ۱۳: آزمون فرضیه دوم

نتیجه	ضریب معناداری	ضریب مسیر یا ضریب همبستگی ^۲	فرضیه دوم
تأثیر دارد	۱۲,۰۱	۰,۶	مؤلفه لایه ها از مدیریت شهری بر حقوق شهروندی مردم شهر کرج تأثیر دارد.

همانطور که در جدول فوق مشخص است ضریب مسیر بین بعد لایه های مدیریت شهری و حقوق شهروندی برابر با ۰,۶ است. که نشان از تأثیر مثبت لایه های مدیریت شهری بر حقوق شهروندی دارد. همچنین ضریب معناداری بین دو متغیر ذکر شده ۱۲,۰۱ است که بالاتر از ۱,۹۶ می باشد و نشان می دهد تأثیر لایه های مدیریت شهری بر حقوق شهروندی در سطح خطای ۰,۰۱ یا سطح اطمینان ۰,۹۹ معنادار است و ارتباط بین دو متغیر مثبت و مستقیم می باشد.

فرضیه سوم: مؤلفه ابزارها از مدیریت شهری بر حقوق شهروندی مردم شهر کرج تأثیر دارد.

جدول ۱۴: آزمون فرضیه سوم

نتیجه	ضریب معناداری	ضریب مسیر یا ضریب همبستگی ^۲	فرضیه سوم
تأثیر دارد	۸,۸۴	۰,۳۹	مؤلفه ابزارها از مدیریت شهری بر حقوق شهروندی مردم شهر کرج تأثیر دارد.

همانطور که در جدول فوق مشخص است ضریب مسیر بین بعد ابزارهای مدیریت شهری و حقوق شهروندی برابر با ۰,۳۹ است که نشان از تأثیر مثبت ابزارهای مدیریت شهری بر حقوق شهروندی دارد. همچنین ضریب

معناداری بین دو متغیر ذکر شده ۸,۸۴ است که بالاتر از ۱,۹۶ می‌باشد و نشان می‌دهد تأثیر ابزارها مدیریت شهری بر حقوق شهروندی در سطح خطای ۰,۰۱ یا سطح اطمینان ۰,۹۹ معنادار است و ارتباط بین دو متغیر مثبت و مستقیم می‌باشد.

اثبات فرضیه چهارم: مدیریت شهری در احقاق حقوق شهروندی مردم کرج تأثیر دارد. با توجه به نیکویی برازش مدل و آنچه در اثبات فرضیات اول و دوم و سوم تأثیر مثبت و مستقیم مدیریت شهری با توجه به ابعاد گوناگون آن بر حقوق شهروندی شهروندان کرج اثبات می‌گردد.

۴. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در این مقاله برای بررسی تأثیر مدیریت شهری (کنشگران، لایه‌ها، ابزارها) بر حقوق شهروندی فرضیاتی را آزمودیم که در ادامه برای هر کدام توضیحاتی را ارائه می‌نماییم.

الف) مؤلفه کنشگران از مدیریت شهری بر حقوق شهروندی مردم کرج تأثیر دارد. براساس یافته‌های ضریب مسیر ۰,۴۵ و ضریب معناداری ۱۰,۳۶ مؤلفه کنشگران در مدیریت شهری بر حقوق شهروندی تأثیر مثبت و مستقیم دارد بنابراین عملکرد کنشگران (ذینفعان شهری، مدیران اجرایی، تصمیم‌گیران شهری، برنامه‌ریزان شهری) بر حقوق شهروندان مثبت است و هرچقدر عملکرد کنشگران مدیریت شهری رشد داشته باشد منجر به بهبود حقوق شهروندی خواهد شد.

ب) مؤلفه لایه‌ها از مدیریت شهری بر حقوق شهروندی مردم کرج تأثیر دارد. براساس نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها، مؤلفه لایه‌ها تأثیر مثبت و مستقیم بر حقوق شهروندی دارد که این مسئله با ضریب مسیر ۰,۶ و ضریب معناداری ۱۲,۰۱ به تأیید رسید. در نتیجه بهبود عملکرد لایه‌های مدیریت شهری که شامل منابع انسانی، سازمان و تشکیلات، منابع مالی و قوانین و مقررات می‌باشد بر رشد مثبت حقوق شهروندی تأثیر مستقیم و مثبت دارد.

ج) مؤلفه ابزارها از مدیریت شهری بر حقوق شهروندی مردم کرج تأثیر دارد. بر اساس نتایج حاصله تأثیر مؤلفه ابزارهای مدیریت شهری بر حقوق شهروندی تأیید شد در این راستا ضریب مسیر برابر با ۰,۳۹ و ضریب معناداری برابر ۸,۸۴ ارزیابی گردید. بدین مفهوم که تلاش در جهت بهبود ابزارهای مدیریت شهری که شامل سیاست‌گذاری، سازماندهی، برنامه‌ریزی و لایه اجرایی است، می‌تواند اثر مثبتی بر ارتقاء حقوق شهروندی داشته باشد.

د) نتایج فوق حاکی از این است که مؤلفه‌های در نظر گرفته شده به‌عنوان ابعاد مدیریت شهری دارای رابطه مثبت و مستقیم با متغیر وابسته حقوق شهروندی می‌باشد لذا براین اساس می‌توان رابطه مثبت و مستقیم بین متغیر مدیریت شهری و متغیر حقوق شهروندی را تأیید نمود.

در راستای تقویت اثرگذاری مدیریت شهری بر بهبود حقوق شهروندان پیشنهاد می‌گردد:

۱- تنظیم لوایح و قوانین لازم جهت بهبود و کاربردی نمودن ابزارهای مدیریت شهری و نظارت بر حسن اجرای آن توسط مجریان قوانین شهری.

- ۲- آموزش منابع انسانی تاثیر گذار بر روند اجرای مدیریت شهری و تامین منابع مالی لازم برای به ثمر رساندن این شیوه نوین از مدیریت در جهت تضمین بهبود حقوق شهروندی.
- ۳- نظارت بر عملکرد ذینفعان شهری، مدیران اجرایی، تصمیم‌گیران شهری و برنامه‌ریزان شهری و استفاده از انگیزش‌های گوناگون برای آنها در جهت حرکت در مسیر تحقق رویکرد نوین مدیریت شهری.
- ۴- استفاده کارآمد از ابزار رسانه (تلویزیون، رادیو، روزنامه، اینترنت...) برای آگاه‌سازی شهروندان نسبت به حقوق شهروندی خود و اطلاع‌رسانی به آنان در مورد شیوه‌های جدید از مدیریت که می‌تواند سبب احقاق هر چه بیشتر حقوق شهروندی‌شان گردد.

منابع و مأخذ:

الف) فارسی

۱. ابراهیم‌پور، حبیب (۱۳۹۴)، «نقش مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها در رعایت و ارتقاء حقوق شهروندی»، همایش پژوهش در عدالت کیفری، تهران، ایران.
۲. داداش‌پور، هاشم (۱۳۸۲)، «مدیریت شهری، اهداف و راهبردها»، ماهنامه‌ی تدبیر، ۱۲۰.
۳. سعیدنیا، احمد (۱۳۷۹)، «کتاب سبز شهرداری‌ها - مدیریت شهری»، ناشر: مرکز مطالعات برنامه ریزی شهری، جلد یازدهم.
۴. شارع‌پور، محمود، اکبر علیوردی‌نیا و مریم شعبانی (۱۳۹۵)، «بررسی میزان آگاهی از حقوق و مسئولیت‌های شهروندی نسبت به امور شهری و عوامل اجتماعی مرتبط آن»، فصلنامه مطالعات جامعه‌شناختی شهری، سال ششم، شماره هجدهم.
۵. صرافی، مظفر و مجید عبدالهی (۱۳۸۷)، «تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت شهری کشور»، فصلنامه علمی پژوهشی پژوهش‌های جغرافیایی، شماره ۶۳، صص ۱۱۵-۱۲۴.
۶. عزیززی، مهدی، محمد اردکان و نسرین نوری (۱۳۹۱)، «بررسی نقش کنشگران و ابزارهای مدیریت شهری در یکپارچگی مدیریت کلان‌شهر تهران»، مجله علمی پژوهشی هویت شهر، شماره ۱۰، صص ۵-۱۶.
۷. لطفی، حیدر، عدالتخواه، فرداد، میرزایی، مینو، شببو، وزیرپور (زمستان ۱۳۸۸)، «مدیریت شهری و جایگاه آن در ارتقاء حقوق شهروندان»، فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیای انسانی، شماره اول-صص ۱۰۳-۱۱۰.
۸. هاشمی، فضل... (۱۳۷۱)، «حقوق شهری و قوانین شهرسازی، وزارت مسکن و شهرسازی»، مرکز مطالعات و تحقیقات شهرسازی و معماری ایران، تهران.
۹. یوسف‌پور، جعفر، عادل شریفی (۱۳۹۴)، «جایگاه حقوقی شهرداری و شهروندی در مدیریت شهری»، کنفرانس بین‌المللی عمران و زیرساخت‌های شهری، تهران، ایران.

ب) انگلیسی

1. Fraser, J., & Miss, M. (2012). "City as living laboratory for sustainability in urban design". New Knowledge Organization Ltd. Final Report, NewKnowledge Resource #NSF2.5556.02.

2. Hambleton R. (2003), "**The New City Management**". In: Hambleton R., Savitch H.V., Stewart M. (eds) *Globalism and Local Democracy*. Palgrave Macmillan, London.
3. Nelson, Kimberly L., and James H. Svara. "**The roles of local government managers in theory and practice: A centennial perspective.**" *Public Administration Review* 75, no. 1 (2015): 49-61.
4. Plumb, I., & Zamfir, A. (2009). "**Improving urban management through e-government services: The Romanian experience**". *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 4(4 (13), 165-176.

Abstract:

Citizenship, creates duties and responsibilities and also creates responsibilities and demands Which in general forms citizen rights and in this way, civil management can provide the necessary basis for the satisfaction of citizen rights. The purpose of this dissertation, investigating the Impact of Civil Management (layers, instrument and actors) on promoting the status of citizen rights for citizens of Karaj. Statistical Society includes all citizens living in Karaj. The statistical sample, according to the Cochran formula is equal to 384 persons. For gathering the data, a questionnaire was used. To obtain a reliability of questionnaire Cronbach's alpha was used which the value obtained from this index is 0,902 and confirmed the reliability of the questionnaire. SPSS Statistics23 software was used for data analysis in descriptive statistics and also used Lisrel 8.80 for inferential statistics. Based on the results, the positive and direct impact of civil management on promoting the status of citizen rights for citizens of Karaj was proven. The positive impact of each dimension of urban management (layers, instruments, actors) on the improvement of citizen rights was positively and directly evaluated.

Keywords: Civil management, Layers of civil management, Instruments of civil management, Actors of civil management, citizen rights.