



تبیین همسویی پروژه‌های عمرانی شهرداری با نیاز شهروندان (مطالعه موردی ناحیه ۳ منطقه ۵ شهرداری تهران)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۳/۴ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۳/۳۰

سیده فاطمه حسینی

دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت شهری f.hosseini57@yahoo.com

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: سیر توسعه و تکامل سازمانها با تکامل خواسته ها، نیازها و علایق آدمیان همزاد بوده و ملازمت داشته است. سازمانها گرچه ایفاکننده نقشها، ماموریتها و رویکردهای مختلفی در طول زمان در جامعه بوده و هستند، ولی کارکرد آنها در دوره معاصر بسیار گسترده تر شده و انتظارات جامعه نسبت به آنها دائماً رو به تزاید است به نحوی که عصر حاضر را می توان عصر حاکمیت سازمانها به منظور تامین نیازهای بشری در ابعاد مختلف قلمداد کرد. توجه به خواسته ها، علایق، هنجارها و انتظارات جامعه از جمله اهدافی است که علاوه بر اهداف فنی و اقتصادی از سازمانها انتظار می رود و توفیق در این امر نیز محتاج برقراری ارتباط تنگاتنگ و مستمر با جامعه به منظور کسب بازخورد از فعالیتهای خود می باشد. هدف اصلی این پژوهش تبیین همسویی پروژه‌های عمرانی شهرداری با نیاز شهروندان به منظور ارائه بازخوردی از عملکرد شهرداری در تامین رفاه و آسایش شهروندان و بهبود کیفیت زندگی شهری است.

روش پژوهش: طی این پژوهش ۱۲۷ نفر از شهروندان به نمایندگی از ۴۶۹۴۰ خانوار ساکن در ناحیه ۳ منطقه ۵ شهرداری تهران، با استفاده از فرمول نمونه گیری کوکران و روش تصادفی ساده انتخاب شدند که بر اساس مطالعه ای پیمایشی، میان مشارکت و رضایت شهروندان از پروژه‌های عمرانی اجرا شده توسط شهرداری با ابزار پرسشنامه بررسی شده است.

یافته‌ها: بر اساس نتایج بدست آمده، میزان رضایت، آگاهی و مشارکت شهروندان در فعالیتهای عمرانی شهرداری در سطح بالایی است و می توان نتیجه گرفت که پروژه‌های عمرانی شهرداری از همسویی بالایی با نیاز شهروندان برخوردار است.

واژگان کلیدی: پروژه، شهروند، شهرداری، مشارکت، رضایت

مقدمه

برای پاسخگویی به نیازمندی‌ها و توقعات بیشمار ساکنین شهرها به کار برده شد.

این سازمان زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مد نظر قرار گیرد. زیرا که عدم رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان و یا قشر قابل توجهی از آنها برای هر نظم اجتماعی و شهروندان نسبت به نظام ارزشی و افراد سازمان و غیره شده که چه بسا منشاء بسیاری از ناهنجاری‌های اجتماعی گردد.

فایده و هدف پژوهش

آنچه با نگاه اجمالی به اصول آرمانی مدیریت شهری، همچون تشویق مشارکت مردم در مدیریت و اداره امور شهر، آگاهی از نیازها و خواسته‌های شهروندان، تلاش در جهت تمرکززدایی و حرکت به سوی واگذاری امور، برخورداری از سازمانی ساده و تعداد اندک کارکنان ستادی، اولویت و اهمیت قائل شدن برای گسترش فضاهای فرهنگی-اجتماعی، آموزش فرهنگ شهرنشینی، بهره‌وری و بهره‌گیری بهینه از امکانات و تلاش برای دستیابی به توسعه پایدار شهری، بدست می‌آید که، در مدیریت شهری نوین و در جهانی که به طور فزاینده‌ای به سمت شهری شدن گام بر می‌دارد، مشارکت مردمی جایگاه رفیعی دارد.

از یک سو مشارکت مردم یکی از ابزارهای اساسی رویکرد جدید مدیریت شهری جهت رسیدن به توسعه پایدار است و از سویی دیگر 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 تولیت زواره، ۱۳۸۴، ۱۵).

از این رو بنا بر اهمیت و ضرورت بهره‌گیری از مشارکت شهروندان در مدیریت و اداره امور شهری و همچنین تامین رضایت آنان، هدف کلی پژوهش حاضر نیز دستیابی به شناخت بیشتر در زمینه مشارکت اجتماعی شهروندان در اداره امور شهری و میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در اجرای پروژه‌های عمرانی می‌باشد. به طور خاص این پژوهش به مطالعه

سیر توسعه و تکامل سازمانها با تکامل خواسته‌ها، نیازها و علایق آدمیان همزاد بوده و ملازمت داشته است. سازمانها گرچه ایفاکننده نقشها، ماموریتها و رویکردهای مختلفی در طول زمان در جامعه بوده و هستند، ولی کارکرد آنها در دوره معاصر بسیار گسترده‌تر شده و انتظارات جامعه نسبت به آنها دائماً رو به تزاید است به نحوی که عصر حاضر را می‌توان عصر حاکمیت سازمانها به منظور تامین نیازهای بشری در ابعاد مختلف قلمداد کرد. توجه به خواسته‌ها، علایق، هنجارها و انتظارات جامعه از جمله اهدافی است که علاوه بر اهداف فنی و اقتصادی از سازمانها انتظار می‌رود و توفیق در این امر نیز محتاج برقراری ارتباط تنگاتنگ و مستمر با جامعه به منظور کسب بازخورد از فعالیتهای خود می‌باشد.

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 انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می‌شود. در حالی که 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.

پژوهش حاضر سعی دارد مطلوبیت و رضایت شهروندان را از عملکرد شهرداری در اجرای پروژه‌های عمرانی شناسایی نماید و بر اساس نتایج آن در یابد که آیا پروژه‌های عمرانی که در سطح شهر اجرا می‌نماید همان نیاز شهروندان است؟

بیان مسأله

پس از شکل‌گیری حیات و با گذشت زمان، رابطه‌ی متقابل انسان‌ها در عرصه‌های اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و... پیچیده‌تر گردید. تحولات اقتصادی، گسترش مراکز صنعت بازرگانی و پدیده‌های ناشی از پیشرفت تکنولوژی در شهرها مسایل و مشکلات متعددی برای زندگی شهری به وجود آورد و شکل‌گیری سازمانهایی را برای تولید کالا و خدمات و قبول مسؤلیت اداره‌ی امور زندگی شهروندان ضروری ساخت. ایجاد سازمانی به نام شهرداری عالی‌ترین تدبیری بود که از طرف دنیای متمدن

«میزان همسویی پروژه‌های عمرانی شهرداری با نیاز شهروندان» می‌پردازد.

مبانی نظری

سازمان‌ها (شهرداری‌ها) زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مد نظر قرار گیرد. زیرا که عدم رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان و یا قشر قابل توجهی از آنها برای هر نظم اجتماعی و شهروندان نسبت به نظام ارزشی و افراد سازمان و غیره شده که چه بسا منشاء بسیاری از ناهنجاری‌های اجتماعی گردد. بنابراین در این فصل جهت تبیین موضوع پژوهش به بررسی نظریات دو حوزه رضایت و مشارکت شهروندی می‌پردازیم که دو شاخص موفقیت در سازمانی چون شهرداری است.

الف) رضایت شهروندان

مقصود از رضایت شهروندان نگرش کلی او درباره سازمان و انتظارات منطقی متقابلی است که مخاطب سازمان از اجرای یک فرایند در سازمان دارد. برداشت‌های یک شهروند از کیفیت خدمات و رضایت کلی از آنها دارای برخی شاخص‌های قابل مشاهده می‌باشد. ممکن است یک شهروند در موقع گفتگو درباره خدمات لبخند بزند. ممکن است نکات خوبی در مورد خدمات ارائه شده به سازمانها (عمومی و خصوصی) بگوید. هر دوی این واکنش‌ها، جلوه‌ها و یا شاخص‌هایی هستند از یک مفهوم واقعی که می‌توان آن را «رضایت شهروندی» نامید (هیز، ۱۳۸۵، ۸۵).

کیفیت یک محصول یا خدمت، درجه تطبیق آن با استانداردهای تعریف شده برای آن محصول یا خدمت است. به عبارت دیگر، کیفیت به معنای ارضای نیاز مصرف‌کننده است و خدمت چنانچه کیفیت را به همراه داشته باشد، رضایت شهروند را نیز به همراه داشت. بنابراین، کیفیت و رضایت نه تنها با هم ارتباط داشته بلکه مکمل یکدیگر نیز می‌باشند. در نتیجه، رضایت یک شهروند از خدمات ارائه شده را می‌توان از طریق مقایسه انتظارات او از خدمت یا برداشت او از خدمت ارائه شده، تعریف نمود (ریاحی، ۱۳۸۲).

مدل کادوت و ترجیون با الهام از عوامل بهداشتی، انگیزشی هرزبرگ توسط این دو دانشمند پس از تحقیقات وسیعی که بر روی صنعت گردشگری در سال ۱۹۸۷ ارائه گردید. نتیجه تحقیقات این بود که عامل موثر بر رضایت از خدمات ارائه شده را می‌توان به چهار گروه تقسیم کرد. ولی باید توجه داشت که این طبقه بندی دائمی نبوده و به دلیل بالا رفتن سطح توقعات دائما در حال تغییرند.

گروه اول: عوامل انگیزشی و تقویت‌کننده‌ها (ارضاهت‌کننده‌ها): خدماتی هستند که انجام آن باعث رضایت و تمجید است و عدم انجام آن الزاما باعث نارضایتی و شکایت نمی‌شود. مانند: زیبا بودن رستوران.

گروه دوم: عوامل بهداشتی و نگهدارنده‌ها (ناراضی‌کننده‌ها): انجام آن باعث ایجاد رضایت نمی‌شود ولی از هر چیز دیگری در صورت عدم انجام آن باعث شکایت و نارضایتی مشتری می‌شود. مانند: عدم تامین پارکینگ کافی یا سر و صدای زیاد که هر چه عملکرد بهتر باشد، قدردانی نمی‌شود.

گروه سوم: عوامل دوگانه شامل انتقادکننده‌ها: بنا به موقعیت می‌تواند باعث شکایت و تمجید شود و به عبارتی عدم وجود آن باعث هم رضایت و هم عدم رضایت شود. مانند: کیفیت غذا و رفتار مستخدمین.

گروه چهارم: عوامل دوگانه خنثی (بی تفاوت‌ها): عواملی که نه تمجید زیادی و نه شکایتی زیادی از آن می‌شود. برای مشتریان اهمیت زیادی ندارند و نسبت به آن بی تفاوتند. مانند: وجود پارکینگ برای فردی که ماشین ندارد.

در جدول زیر نظریات تعدادی از صاحب‌نظران اصلی در خصوص رابطه بین کیفیت خدمات و رضایت آورده شده است.

آشنایدر و بوان اعتقاد دارند که رضایت مشتری تنها به انتظارات آنان بر نمی‌گردد. بلکه توجه به نیازهای او، به ویژه نیازهای اساسی مانند نیازهای ایمنی، احترام و عدالت اهمیت دارد چون نیازها با انتظارات فرق دارند.

از این دیدگاه رضایت مشتریان را در سه سطح می‌توان مورد بررسی قرار داد:

سطح اول: تأمین نیازهای اولیه مشتریان؛

سطح دوم: تأمین انتظارات؛

سطح سوم: توجه و تأمین انتظارات مشتریان و ارائه خدمات بیش از آن چه که ممکن است انتظار داشته باشد (رسول اف و همکاران، ۱۳۸۱، ۶-۵).



جدول شماره ۱: رابطه بین کیفیت خدمات و رضایت (نظریات صاحب‌نظران اصلی)

موضوع	رضایت مندی	کیفیت خدمات	صاحب‌نظران اصلی
مفاهیم اصلی	نگرش نسبت به یک شیء یا رویداد	کیفیت خدمات ادراک نشده	پاراسورامان و دیگران (۱۹۸۵-۱۹۸۸)، بولدینگ و دیگران (۱۹۹۳)
مدل غالب	پارادایم عدم تطابق	مدل شکاف	آندرسون و فارنل (۱۹۹۴)، راست و الیور (۱۹۹۴)، بیتز و هابت (۱۹۹۴)
ماهیت مبادله	از عکس العمل خاص فرد نسبت به یک برخورد یا رخداد طی مواجهه با خدمات نشأت می‌گیرد	واکنش صریح فرد نسبت به یک رابطه درازمدت یا چندین مواجهه خدماتی	راست و الیور (۱۹۹۴)، فومکز (۱۹۹۴)
فرآیند ارزیابی مصرف کننده	معیارهای تطبیقی (ذهنی)	معیارهای افزایشی و تجمعی (امتیازات متفاوت)	پاراسورامان و دیگران (۱۹۸۵-۱۹۸۸)، راست و الیور (۱۹۹۴)
معیار ارزیابی	ارزیابی با یادآوری نام و نشان محصول یا خدمت	ارزیابی با یادآوری طبقه محصول و خدمت	وودراف و دیگران (۱۹۸۳)
ویژگی مورد ارزیابی	ویژگی‌های قبل از تجربه نسبت به مرحله بعد از تجربه تطابق دارند/ ندارند	ارزیابی ویژگی‌ها در طی تجربه و بعد از تجربه صورت می‌گیرد	مک گیل و ایاکوباسی (۱۹۹۲)، آندرسون و فارنل (۱۹۹۴)
ابعاد ارزیابی رابطه	ابعاد مشخص نمی‌شود	شناسائی پنج بعد	پاراسورامان و دیگران (۱۹۸۵-۱۹۸۸)
بین ارزیابی‌های قبل و بعد از تجربه	رابطه ای بین انتظارات قبل از تجربه و ارزیابی‌های بعد از تجربه فرض نشده است	ویژگی‌های قبل و بعد از تجربه یکسان فرض می‌شود	کادوت و دیگران (۱۹۸۷)، کرونین و تایلور (۱۹۹۴)
رابطه بین رضایت مندی و کیفیت مندی	در سطح یک مبادله خاص، رضایت مندی مقدمه کیفیت است	در ارزیابی کلی کیفیت مقدمه رضایت مندی است	بولتون و دریو (۱۹۹۱)، راست و الیور (۱۹۹۴)
انتظارات- استاندارد	انتظارات مورد پیش بینی انتظارات تجویزی	انتظارات تجویزی و انتظارات ایده آل	پاراسورامان و دیگران (۱۹۹۸)، اسپرنگ و دیگران (۱۹۹۶)، الیور (۱۹۹۶) بولدینگ و دیگران (۱۹۹۳)، تلیس (۱۹۹۳)، وودراف و دیگران (۱۹۸۳)

source: Bronwayn, Higgs; Micheal, Jap polonsky; Mary Hollicks- Measuring expectations: forecast vs. ideal expectation. Dose it really matter? Journal of retailing and consumer services, 2005, 12: 46-64

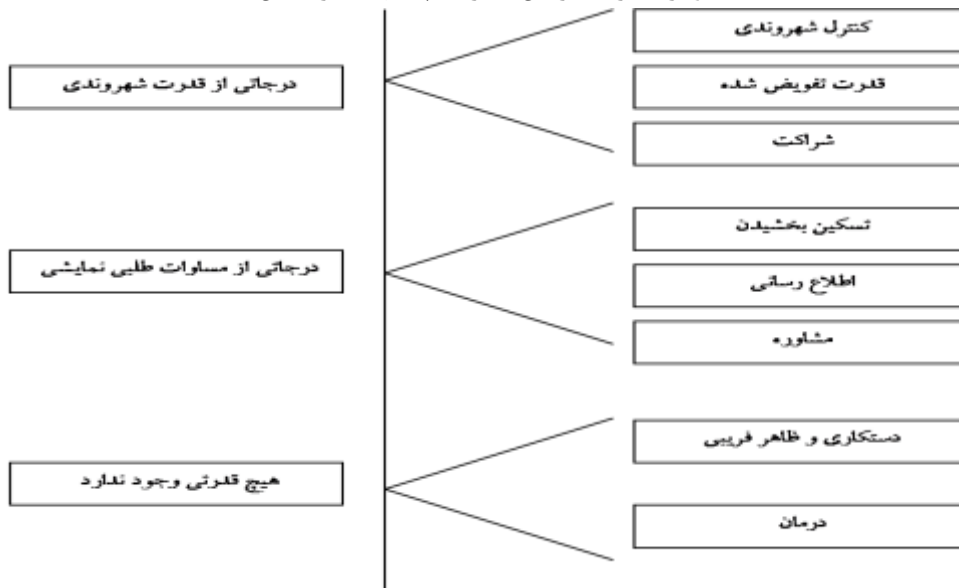
ب) مشارکت

ترتیب، مشارکت فرآیندی است از خودآموزی اجتماعی و مدنی؛ زیرا فعالیت برای مشارکت، مستلزم تغییر حالت ذهنی و روانی در همه سطوح است و همین تغییر، برقراری مناسبات انسانی و اجتماعی نوین را ممکن می‌سازد.

ارنشتاین سعی کرد مفهوم مشارکت را با استفاده از استعاره «نردبان مشارکت شهروندی» روشن سازد. هرچند که این نردبان هشت پله ای از مشارکت شهروندی در واقع بیانی ساده از مفهومی بس پیچیده است، اما به روشن شدن نکته ای که بسیاری از افراد آن را فراموش کرده اند کمک می‌کند. و آن اینکه مشارکت شهروندان در سطوح مختلف و درجات متفاوت تحقق می‌یابد.

مشارکت عبارت است از درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص در موقعیت‌های گروهی که آنان را بر می‌انگیزد تا برای دستیابی به هدف‌های گروهی یکدیگر را یار بدهند و در مسئولیت کار شریک شوند. تعریف دیگری که در مشارکت شده عبارتست از باز توزیع قدرتی که افراد را قادر به مداخله در فرایندهای سیاسی و اجتماعی می‌نماید که قبلاً فاقد آن بوده و عمدتاً تعیین کننده منافع آتی افراد است (Arnstein, ۱۹۶۹, ۲۱۶). مشارکت را می‌توان هدفی اخلاقی به معنای روشی برای آموزش مردم به شرکت در اتخاذ تصمیمات گروهی و در عین حال سهیم شدن در مسئولیت‌ها دانست. در فرآیند مشارکت همه اشخاص شرکت کننده باید امتیاز بدهند و بیاموزند که به نحوی دموکراتیک عمل کنند. بدین

نمودار شماره ۱: نردبان مشارکت پیشنهادی ارنشتاین



منبع: (غمامی، ۱۳۸۲، ۳۱)

مشارکت نه فقط به عنوان ابزاری برای نیل به اهداف پروژه ها، بلکه به مثابه حقی برای اجتماعات محلی شناخته می شود. این فرآیند روش شناسی میان رشته ای نیاز دارد و از فرآیندهای یادگیری منظم و سازمان یافته استفاده می کند.

نظر به اینکه گروهها در این نوع مشارکت بر روی تصمیمات محلی کنترل دارند و نحوه استفاده از منابع در دسترس را تعیین می کنند، بنابراین در حفظ ساختارها یا برنامهها نقش خواهند داشت.

ناوروزوف^۱ پنج وجه از اجتماع^۲ را با در نظر گرفتن ویژگی اساسی و انتظارات هریک از این نقش آفرینان در جدول ذیل چنین طبقه بندی می کند افراد، گروههای اجتماعی، سازمانهای غیردولتی، بخش اجتماعی و جمعیت محلی. براساس این طبقه بندی وقتی که سخن از درگیر شدن در فعالیت های اجتماعی و ایجاد ظرفیت مشارکت در جامعه و شکل های مختلف مشارکت به میان می آید باید تشخیص داد که کدام یک از «وجه اجتماع» مورد نظر است. این پرسشی اساسی برای رهبران سیاسی محلی و حکمرانان شهری است. آیا آنها می خواهند که استراتژی را برای مقتدرسازی افراد، گروههای اجتماعی و سازمانهای غیردولتی اتخاذ کنند (سلطان زاده، ۱۳۶۷، ۸۱).

به عبارت دیگر بین وارد شدن در مشارکتی تشریفاتی و ساختگی، و مشارکتی که نشانگر قدرت واقعی برای اثر گذاشتن بر نتایج فرآیند مشارکت است، تفاوت وجود دارد این نکته بسیار مهمی است که باید در تمامی برنامه های مدیریت شهری و حکمرانی شهری مورد توجه متخصصان برنامه ریزی و مدیریت و سیاستگذاران قرار گیرد.

پرتی براساس تجزیه و تحلیل خود از مشارکت اجتماعی که طی بیش از پانزده سال پژوهش بر روی پروژه های موفق و ناموفق در کشاورزی انجام داد، نتیجه گرفت که وقتی مشارکت اجتماعی به سوی مشارکت متقابل و تعاملی پیش می روند، احتمال پایداری توسعه در زمینه موردنظر بیشتر است. جمع بندی دیدگاه پرتی (۱۹۴۹) و کورن وان (۱۹۶۹) در تقسیم بندی آنها از انواع مشارکت، هفت سطح مشارکت را به دست می دهد که هرکدام ویژگی های متفاوتی دارند (پیرموزن، ۱۳۸۱). پائین ترین سطح این رده بندی عضویت ظاهری است این نوع مشارکت فقط به گونه ای ظاهر فریبی است که با نمایندگی و عضویت مردم در هیئت های رسمی که انتخابی نیستند و قدرتی هم ندارند اعمال می شود و بالاترین مشارکت تعاملی، که افراد در فرآیند آن در تجزیه و تحلیل، توسعه برنامه کاری و تشکیل و تقویت مؤسسات محلی مشترکاً مشارکت می ورزند.

جدول شماره ۲: طبقه بندی ویژگی‌های اساسی و انتظارات اصلی وجوه مختلف اجتماع

انتظار اصلی	ویژگی اساسی	گروه مورد نظر در اجتماع
ارضای نیازها	منحصر به فرد بودن، مصرف کننده گرا	افراد
مشارکت	انسجام	گروه‌های اجتماعی
کسب اقتدار	موسسه ای شدن	سازمان‌های غیردولتی
همکاری دو جانبه	ابتکار عمل، فعالیت اجتماعی	بخش اجتماعی
ارضای تقاضا	دریافت گرا، بی نظمی، همگنی	اجتماع محلی

منبع: (سلطان زاده، ۱۳۶۷، ۸۱)

■ توسعه با اولویت ساکنان محلی باشد

■ مردم ساکن در محدوده مداخله دقیق‌ترین اطلاعات را در مورد آن محدوده دارند

■ مردمی که بیشترین تأثیرات را از مشارکت می‌پذیرند، بیشترین سهم مشارکت را در تصمیم‌گیری دارند.

دیوید دریکسل مشارکت ناسالم (عدم مشارکت) را به اشکال دستکاری و تقلب، تزیین و مساوات طلبی نمایش می‌دهد؛ و اشکال صحیح مشارکت را در مشاوره، بسیج اجتماعی، مسئولیت‌پذیری مردم (کودکان) و سهیم شدن در تصمیمات می‌داند و هر یک از آنها را در اثر خود با عنوان «شهرهایی بهتر همراه با کودکان و نوجوانان (راهنمایی برای مشارکت)» شرح می‌دهد (حبیبی و سعیدی رضوانی، ۱۳۸۴، ۱۸).

نظریه میانجی‌گری که به سفارش دفتر معاون نخست وزیر بریتانیا انجام شد، مشارکت را به گونه‌های مشارکت عمومی^۳، مشاوره عمومی^۴ و برنامه ریزی مشارکتی^۵ تقسیم می‌کند و معتقد است که آنچه تا کنون اتفاق افتاده مشارکت عمومی است و نه برنامه ریزی مشارکتی. مشارکت عمومی فرآیندی است که

چنین در سال ۱۹۹۷ به وجود دو نوع فعالیت اجتماعی شهروندان، (۱) مشارکت یا شهروندی فعال به عنوان فعالیت عمومی داوطلبانه و سازنده در بین افراد یا گروه‌های اجتماعی و (۲) همکاری بین بخش اجتماعی و سایر نقش‌آفرینان محلی اشاره می‌کند. تفاوت بین این دو می‌تواند از دو جنبه مشارکت و همکاری مشخص شود. چنین (۱۹۹۹)، با استفاده از ۶ عامل شاخص را برای مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی پیشنهاد می‌کند (ساشکین، ۱۳۷۰، ۷۲).

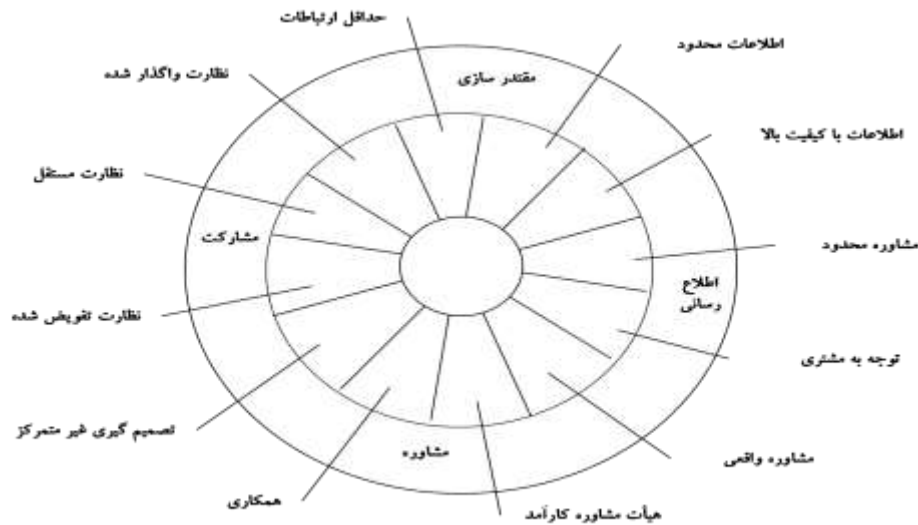
در سال ۱۹۹۸ یکی از متخصصان برنامه ریزی به نام دیوید سون گردونه مشارکت را برای بحث مشارکت شهروندی طراحی کرد. این گردونه سطوح مختلفی از مشارکت را بدون اینکه ترجیحی برای هر کدام قائل باشد، تعیین می‌کند. در این مدل تصمیم‌گیری در تعاملی مستمر بین دولت و شهروندان صورت می‌گیرد. (ریترز، ۱۳۷۳، ۱۴).

دیوید دریکسل مشارکت را بر سه عامل مبتنی می‌داند:

جدول شماره ۳: شاخص مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی

شاخص‌های کلی	گروه مورد نظر
پاسخ دهنده‌گانی که معتقدند در سطح محلی چه می‌گذرد، چگونه تصمیمات اتخاذ می‌شوند و مسئولیت سازمان‌های رسمی و دولتی چیست.	افراد ذهنی
درصد پاسخ و دهنده‌گانی که در حداقل یک اجتماع محلی یا سازمان داوطلبانه شرکت فعال دارند.	عینی
تعداد ساعات کار داوطلبانه ای که بوسیله سازمان‌های پاسخ دهنده در سال گذشته جذب است.	عملکردهای اصلی
درصد سازمان‌های شناخته شده ای که مورد ارزیابی و قضاوت استفاده کنندگان ساکنان و افراد حرفه ای مرتبط با کار آن سازمان و شاغل در محل قرار گرفته اند.	اثر بخشی
وجود سازمان‌های حمایتی محلی، موسسات توسعه یا نظام حمایتی در سطح اجتماع محلی یا بخش تغییرات خط مشی یا عملکرد که در سال گذشته به عنوان نتیجه ای از مشاوره با ساکنان محلی (یا دخالت آنان) صورت گرفته است.	زیر بناها سازمان‌های رسمی محلی قابل رویت بودن

منبع: (ساشکین، ۱۳۷۰، ۷۲)



شکل شماره ۱: گردونه مشارکت

منبع: (ریترز، ۱۳۷۳: ۱۴)

پیشینه پژوهش

همواره مبحث رضایتمندی و مشارکت شهروندان در امور شهر مورد توجه مدیران شهری بوده از این رو تاکنون توسط محققان کشور تحقیقاتی در خصوص ارزیابی عملکرد شهرداری های شهرهای مختلف، رضایتمندی از خدمات ارائه شده توسط شهرداریها، عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان و الگوهای افزایش مشارکت انجام شده است. همچنین شهرداری تهران نظرسنجی های متعددی در زمینه عملکردهای مختلف از جمله شهرسازی، خدمات الکترونیک، فضای سبز و... انجام و منتشر نموده است.

در خارج از کشور نیز تحقیقاتی در زمینه عوامل موثر بر رضایت مندی، عوامل و برآیندهای رضایت شهروندان از خدمات و سرویس هایی که دولت محلی، دموکراسی در اداره امور شهرداری و مشارکت شهروندان توسط محققان صورت پذیرفته است. با بررسی های بعمل آمده، مشخص گردید تاکنون تحقیقی در خصوص ارزیابی پروژه های عمرانی شهر از دیدگاه شهروندان در ایران انجام نشده است.

جامعه آماری و حجم نمونه

جامعه آماری این پژوهش مشتمل بر خانوارهای ساکن در ناحیه ۳ منطقه ۵ شهرداری تهران است و این انتخاب به دلیل حجم بالای جمعیت ساکن در محدوده مذکور و همچنین انتخاب یک فرد به عنوان نماینده از

توسط برنامه ریزان هدایت می شود. برنامه ریزان می کوشند از طریق پیش بینی و برآورد نیازهای مردمی به برنامه ای متناسب با سیاست های ملی برسند. در این شیوه جریان اطلاعات عمدتاً از سوی برنامه ریزان به سمت مردم است. مشاوره عمومی فرآیندی است که از طریق آن، مردم از طرحی که توسط برنامه ریزان یا دولت تهیه شده، آگاه می شوند و سپس دعوت می شوند تا نظر خود را در مورد طرح از پیش تدوین شده بیان دارند.

برنامه ریزی مشارکتی مجموعه ای است از فرآیند هایی که از طریق آن، گروه ها و تمایلات متنوع با هم تعامل می کنند، تا برای تهیه یک برنامه و نحوه انجام آن به توافق برسند. برنامه ریزی مشارکتی در قالب عناصری چون تعهد^۶، مذاکره^۷، پیش میانجی گری^۸ و میانجی گری^۹ تحقق می یابد. پیش میانجی گری فرآیندی است که طی آن مرجع برنامه ریز از طریق گوش دادن به سخن بهره وران، به منظور حل اختلافات و رسیدن به توافق برای تدوین یک برنامه به عنوان میانجی عمل می کند. میانجی گری فرآیند حل اختلاف به صورت داوطلبانه، غیر اجباری و بدون تعصب، توسط افراد بی طرف است که به طرفین یاری می رسانند تا در مذاکره به توافق برسند (حبیبی و سعیدی رضوانی، ۱۳۸۴، ۱۸).

فرضیه ۱: به نظر می‌رسد پروژه‌های عمرانی شهر، با نیاز شهروندان، از همسویی بالایی برخوردار است.

فرضیه ۲: به نظر می‌رسد آگاهی شهروندان از نیازهای عمرانی شهر، در سطح بالایی است.

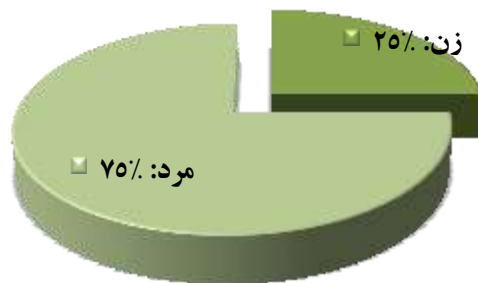
فرضیه ۳: به نظر می‌رسد که پروژه‌های عمرانی شهرداری، از اهمیت بالایی برای شهروندان برخوردار باشد.

فرضیه ۴: به نظر می‌رسد که عملکرد پروژه‌های عمرانی شهرداری، توانسته است موجبات رضایت شهروندان را فراهم کند.

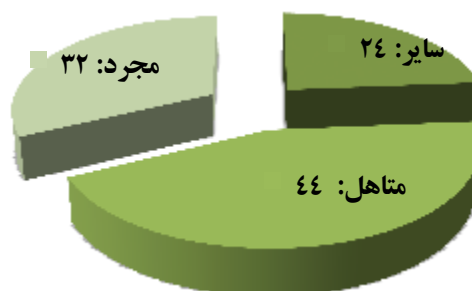
فرضیه ۵: به نظر می‌رسد اطلاع رسانی درباره فعالیت‌های عمرانی شهری به شهروندان، باعث افزایش مشارکت و همکاری شهروندان و در نتیجه توسعه پروژه‌های عمرانی شهرداری شود.

یافته‌های پژوهش

بر اساس نمودار ۲ تعداد ۹۵ نفر از پاسخ دهندگان مرد و ۳۲ نفر زن می‌باشند. (نمودار شماره ۲)
نمودار شماره ۳ بیانگر آن است که حدود ۴۴ درصد از پاسخ دهندگان متأهل و ۳۲ درصد مجرد می‌باشند.



نمودار شماره ۲: درصد فراوانی جنسیت پاسخ دهندگان



نمودار شماره ۳: درصد فراوانی وضعیت تاهل پاسخگویان

یک خانوار، صورت گرفته است. با استفاده از فرمول کوکران و با توجه به تعداد خانوارهای مستقر (۴۶۹۴۰ خانوار) در ناحیه ۳ منطقه ۵ شهرداری تهران حجم نمونه این پژوهش با ضریب اطمینان ۹۵ درصد ۱۲۷ بدست آمده است.

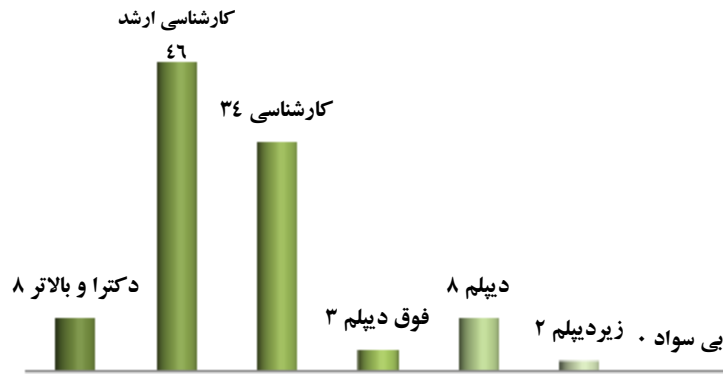
ابزار گردآوری داده‌ها

- ۱- پرسشنامه: ابزار گردآوری در این پژوهش پرسشنامه می‌باشد که سوالات آن بر اساس سوالات تحقیق و مدل مفهومی استخراج شده است.
- ۲- نحوه اجرا و جمع‌آوری داده‌ها: پرسشنامه این پژوهش به شیوه میدانی و با مراجعه به اداره فنی شهرداری ناحیه ۳ منطقه ۵ به اجرا درآمده است.
- ۳- شیوه تجزیه و تحلیل داده‌ها: رابطه متغیرهای مستقل و وابسته به آزمون گذاشته شد و برای تحلیل نهایی و تحلیل مسیر از آزمون فیشر استفاده شده است.

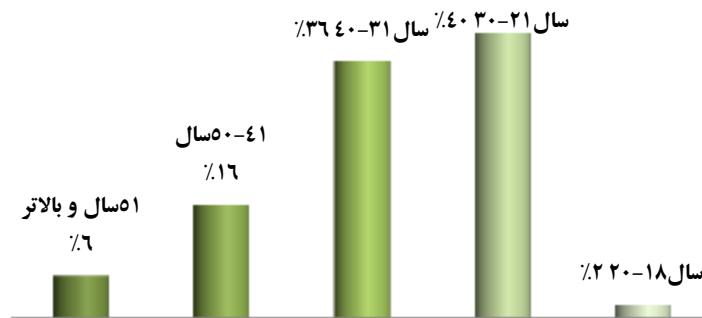
فرضیات پژوهش

جدول بدست می آید این است که حضور افراد جوان و میانسال در مناسبات اجتماعی بیشتر است. نمودار شماره ۶ بیانگر آنست که ۳۹ درصد پاسخگویان شاغل در بخش دولتی، ۳۶ درصد شاغل در بخش خصوصی، ۲۴ درصد خود اشتغال و تنها ۲ درصد بیکار می باشند.

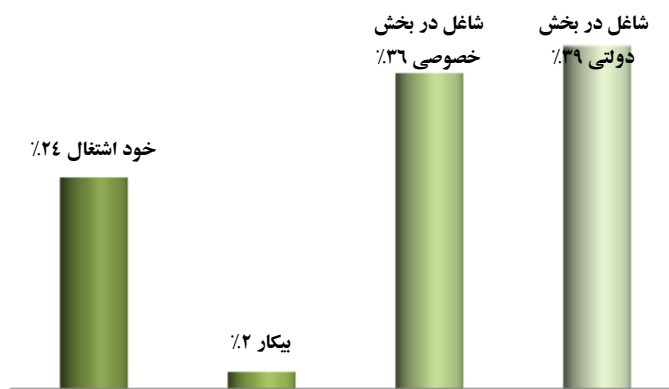
نمودار شماره ۴ نشان می دهد که ۲ درصد پاسخگویان زیردیپلم، ۸ درصد دیپلم، ۳ درصد فوق دیپلم، ۳۴ درصد لیسانس، ۴۶ درصد فوق لیسانس و ۸ درصد دکترا هستند. نمودار شماره ۵، میزان سن پاسخ دهندگان را نشان می دهد و بیانگر آن است که بیشترین آنان بین سنین ۲۱ تا ۴۰ سال می باشند. بنابراین آنچه که از اطلاعات



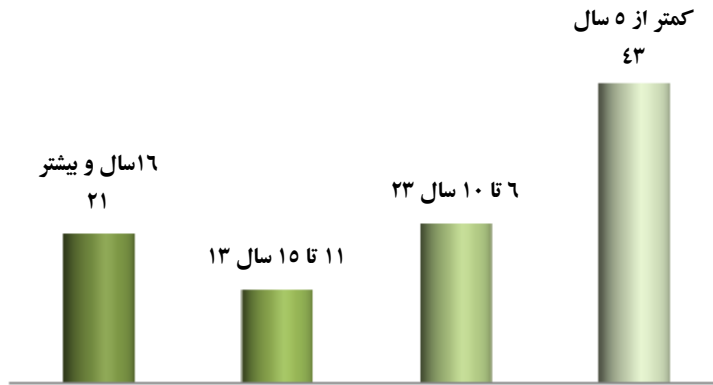
نمودار شماره ۴: درصد فراوانی میزان تحصیلات پاسخگویان



نمودار شماره ۵: درصد فراوانی گروه های سنی پاسخگویان



نمودار شماره ۶: درصد فراوانی وضعیت شغلی پاسخگویان



نمودار شماره ۷: درصد فراوانی مدت زمان اسکان در منطقه

گرفت که پروژه‌های عمرانی شهرداری از همسویی بالایی با نیاز شهروندان برخوردار است.

مطابق نمودار شماره ۷، ۴۳ درصد پاسخ دهندگان کمتر از ۵ سال، ۴۶ درصد ۶ تا ۱۵ سال و ۲۷ درصد ۱۶ سال بیشتر در ناحیه ۳ شهرداری منطقه ۵ ساکن بوده‌اند.

بحث و نتیجه گیری

امروزه با پیچیده‌تر شدن ساختارها و وظایف سازمان‌ها در عرصه‌های مدیریت شهری، وظایف شهرداری به عنوان مهمترین نهاد غیر دولتی بیش از پیش شده است. شهرداری به عنوان یک سازمان ارایه دهنده خدمات شهری به ساکنان شهری زمانی دارای عملکرد موفق خواهند بود که بتوانند آسایش و رفاه شهروندان را فراهم نمایند. عملکرد مناسب و کارآمد این سازمان‌ها موجب ارتقاء سطح مشارکت شهروندان در اداره امور شهر و انجام فعالیت‌های مربوطه خواهد شد و موجب افزایش رضایتمندی شهروندان خواهد شد.

سوال اصلی در این پژوهش این بود که آیا میان پروژه‌های عمرانی شهرداری و نیاز شهروندان همسویی وجود دارد؟ به بیان دیگر آنچه شهرداری در قالب پروژه‌های عمرانی در سطح شهر اجرا می‌کند همان نیازهای شهروندان است؟ در این خصوص آگاهی، رضایت و مشارکت شهروندان را در خصوص پروژه‌های عمرانی

با توجه به نتایج بدست آمده، میزان آگاهی شهروندان از پروژه‌های عمرانی در سطح بالایی است. همچنین اهمیت پروژه‌های عمرانی چون «جمع آوری آبهای سطحی»، «احداث خیابان»، «احداث مجموعه ورزشی» و... در نظر پاسخگویان بیش از پرداختن به پروژه‌هایی چون «احداث دیوار حائل در معابر سطح منطقه» و «احداث سرای محلات» می‌باشد. در عین حال، رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در اجرای پروژه‌های عمرانی در سطح بالایی است.

همچنین از نظر شهروندان رسانه‌های جمعی محل خوبی جهت اطلاع رسانی در خصوص پروژه‌های عمرانی شهرداری است و در این میان سرای محلات نقش کم رنگی ایفا می‌نماید. در همین راستا، تقویت ابزارهای ارتباطی سامانه‌های ۱۳۷ و ۱۸۸۸ توسط شهرداری از ضروریات قابل توجه بشمار می‌آید.

در مجموع بر اساس نتایج بدست آمده، میزان رضایت، آگاهی و مشارکت شهروندان در فعالیتهای عمرانی شهرداری در سطح بالایی است و می‌توان نتیجه

جدول شماره ۴: جدول کلی مولفه‌های تاثیر گذار بر همسویی پروژه‌های عمرانی شهرداری با نیاز شهروندان

فرضیات	متغیر مستقل	متغیر وابسته	میزان خطا	ضریب همبستگی	نتیجه آزمون
فرضیه ۱	همسویی پروژه‌های عمرانی شهرداری	نیاز شهروندان	۰/۰۵	۰/۴۴۹	رد آزمون صفر
فرضیه ۲	آگاهی شهروندان	نیازهای عمرانی	۰/۰۵	۰/۶۷۶	رد آزمون صفر
فرضیه ۳	اهمیت بالای پروژه‌های عمرانی شهرداری	نیاز شهروندان	۰/۰۵	۰/۳۱۳	رد آزمون صفر
فرضیه ۴	کیفیت پروژه‌های عمرانی شهرداری	نیاز شهروندان	۰/۰۵	۰/۳۱۰	رد آزمون صفر
فرضیه ۵	اطلاع رسانی در خصوص فعالیتهای عمرانی شهرداری	مشارکت و همکاری شهروندان	۰/۰۵	۰/۲۴۸	رد آزمون صفر

اهمیت دادن به پیشنهادات و نظرات شهروندان در تدوین، اجرا و نظارت سیاست ها، طرح ها و پروژه های عمرانی شهر

ج) پیشنهادات جهت افزایش سطح مشارکت اجتماعی شهروندان

برنامه ریزی کلان در جهت تقویت سرمایه اجتماعی و حس اعتماد در شهروندان

توزیع قدرت از طریق انتقال اختیارات شهرداری به شهرداران مناطق و محلات

محدود شدن دخالت سازمان های دولتی در مدیریت شهری به سیاست گذاری کلان

گسترش فضاهای فعالیت نهادهای مدنی، عمومی و مردمی در مدیریت شهری

فرهنگ سازی در خصوص واگذاری نظام تصمیم سازی و تصمیم گیری به مردم

اصلاح قوانین اداره شهرها و افزایش اختیارات شوراهای محلات و مناطق

ایجاد بستر فرهنگی و فراهم شدن زمینه مشارکتی با انجام برنامه های فرهنگی

تقویت شورایی های محلات و تعامل میان شورایی ها و مردم محله

آموزش شهروندی برای ایجاد مطالبات شهروندی و تقویت جایگاه قانونی آن

ارزیابی سالانه از میزان مشارکت مردم در امور شهری و شناسایی موانع و مشکلات آن

آموزش تقویت و جلب مشارکت از سطوح پایین مانند سطح محلی، مجموعه های مسکونی، مدارس و....

پیشنهاد جهت مطالعات آتی

تاثیر پروژه های عمرانی شهری بر منظر شهری

میزان تطابق پروژه های عمرانی (ابنیه) شهرداری با الگوهای ایرانی - اسلامی

نقش و تاثیر پروژه های عمرانی شهرداری در توسعه پایدار شهری

دیدگاه سیستمی در طراحی و اجرای پروژه های عمرانی شهرداری

جایگاه استانداردهای ایمنی و بهداشت در پروژه های عمرانی شهرداری

جایگاه استانداردهای زیست محیطی در پروژه های عمرانی شهرداری

نقش و تاثیر پروژه های عمرانی شهرداری در مدیریت بحران

شهرداری (مطالعه موردی ناحیه ۳ منطقه ۵ شهرداری تهران) موردسنجش قرار دادیم که بر اساس آن می توان گفت بین پروژه های عمرانی شهرداری با نیاز شهروندان ارتباط معناداری وجود دارد و یا به بیان دیگر پروژه های عمرانی شهر، با نیاز شهروندان، از همسویی بالایی برخوردار است.

پیشنهادهای برای شهرداری تهران

الف) پیشنهادات جهت بالا بردن میزان آگاهی شهروندان

تقسیم سیاست های شهری بر اساس درجه اهمیت و ارایه حداکثر اطلاعات در هر طبقه

ارایه برنامه های مشاوره واقعی در جهت معرفی زمینه های مشارکت شهروندی

توجه بیشتر به شهروندان با ارایه اطلاعات ممکن

ایجاد هیات های مشاره کارآمد در زمینه های مشارکت شهروندی

افزایش کیفی اطلاعات شهروندان در زمینه های مشارکت اجتماعی شهروندان

تبیین پیامدهای حاصل از مشارکت اجتماعی برای شهروندان

افزایش آگاهی شهروندان در خصوص ساختار مدیریت شهری

ب) پیشنهادات جهت افزایش سطح رضایتمندی اتخاذ تدابیری جهت افزایش احساس تعلق شهروندان به شهر و سیاست های شهری

اطلاع رسانی در خصوص فعالیت ها و سیاست های شهری

افزایش تدابیر نظارتی بر فعالیت ها و سیاست های شهری

اتخاذ تدابیری جهت دخالت دادن هرچه بیشتر شهروندان در تدوین مجموعه طرح ها و پروژه های عمرانی شهر

اتخاذ تدابیری جهت دخالت دادن هرچه بیشتر شهروندان در اجرای مجموعه طرح ها و پروژه های عمرانی شهر

اتخاذ تدابیری جهت کاهش بوروکراسی اداری در فعالیت های شهری

اتخاذ سیاست تکریم مراجعین به نهادهای متولی اداره شهر

اتخاذ سیاست تکریم شهروندان محلات

نقش و تاثیر فعاليت معاونت‌های عمرانی مناطق در پروژه‌های فرا منطقه ای و ملی

منابع و مآخذ

- برنامه ریزی راهبردی توسعه شهری، وزارت مسکن و شهرسازی، ۱۳۸۵
- پرتال داخلی منطقه ۵ شهرداری تهران، فروردین ماه ۱۳۹۲.
- پیرموزن، کمال الدین. ۱۳۸۱. جایگاه مبهم شوراها در مدیریت شهری. ماهنامه شهرداری ها. شماره ۳۸
- حبیبی، سیدمحسن. و هادی سعیدی رضوانی. ۱۳۸۴. شهرسازی مشارکتی؛ کاوشی نظری در شرایط ایران. نشریه علمی پژوهشی هنرهای زیبا. شماره ۲۴
- حیاتی، زهیر. ۱۳۸۱. بررسی رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های شیراز و علوم پزشکی. مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز. دوره نوزدهم، شماره اول
- خاکی، غلامرضا. و حاجعلی ایرانی فرهاد نژاد. ۱۳۸۶. بررسی مقایسه ای عوامل موثر بر عملکرد سازمانهای دولتی در استانهای (الف) و (ب) و ارایه الگویی برای بهبود عملکرد آنها (با تاکید بر طرح تکريم و رضایتمندی ارباب رجوع. فصلنامه اقتصاد و مدیریت. دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات تهران. شماره ۷۵
- خلیلی شورینی، سیاوش. ۱۳۸۸. روش‌های تحقیق در علوم انسانی. تهران: انتشارات یادواره کتاب. چاپ ششم
- دري نوگورانی، حسین. ۱۳۶۹. مفهوم مشارکت. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه امام صادق ع.
- رجب صلاحی، حسین. ۱۳۷۵. ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه ریزی و مدیریت شهری، مسایل نظری و چالش‌های تجربی. تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور.
- رضایی، عبدالعلی. ۱۳۷۵. تشکیل صنفی و مشارکت اجتماعی: بررسی مورد اتحادیه «صنف ناشر و کتاب فروش تهران».
- رسول اف و همکاران. ۱۳۸۲. شناسایی سطوح نیازها. ماهنامه تحقیقات پولی و بانکی.
- ریاحی، بهروز. ۱۳۸۲. نظریه نوین مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی ایران. دوره هفتم. شماره ۴۲ و ۴۱
- ریترز، جورج. ۱۳۷۳. نظریه‌های جامعه شناسی. ترجمه احمد رضا غروی زاده.
- ساشکین، مارشال. ۱۳۷۰. مشارکت یک ضرورت اخلاقی است. ترجمه محمدعلی طوسی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- سایت شهرداری تهران، اسفند ماه ۱۳۹۱.
- سرمد، زهره و دیگران. ۱۳۷۶. روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: نشر آگه.
- شادی طلب، ژاله. ۱۳۸۱. مشارکت اجتماعی. فصلنامه پژوهش زنان. شماره ۴
- شیخ محمدی، مجید. و محمدرضا تولیت زواره. ۱۳۸۴. مدیریت مشارکت پذیر بر اساس نظام پیشنهادها. تهران: انستیتو ایز ایران.
- عالی، صمد. ۱۳۸۱. رضایت شهروندان. تهران: مجله تدبیر. شماره ۱۳۰
- علوی تبار، علیرضا. ۱۳۷۹. بررسی الگوی مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها. تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور.
- غمامی، مجید. ۱۳۸۰. رابطه شهر و منطقه تهران: تنگناها و ضرورت ها. تهران: فصلنامه مدیریت شهری. شماره ۶
- کاظمی، سید علی اصغر. ۱۳۷۹. مدیریت سیاسی و خط مشی دولتی. تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی. چاپ اول
- محمدی، اسماعیل. ۱۳۸۲. مشتری مداری و تکريم ارباب رجوع. تهران: خدمات فرهنگی رسا. چاپ دوم
- معیدفر، سعید. و قربانعلی ذهانی. ۱۳۸۴. بررسی میزان ناراضی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن؛ مطالعه موردی معلمان شهر نیشابور. تهران: مجله جامعه شناسی ایران. دوره ششم. شماره ۱
- نبوی، بهروز. ۱۳۷۳. مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم اجتماعی. تهران: نشر فروردین.
- ولفگانگ، زاگس. ۱۳۷۷. «مشارکت» در «نگاهی نو به مفاهیم توسعه». ترجمه فریده فرهی و وحید بزرگی. تهران: نشر مرکز.
- هیز، باب. ۱۳۸۵. اندازه گیری رضایت شهروند. ترجمه محمدرضا اسکندری. تهران: موسسه خدمات فرهنگی رسا.
- Arnstein, S R. " A ladder of citizen participation ". Journal of American Institute of Planners.
- Beyond shelter: Building Communities of Opportunity the United States Report for Housing urban Development. (1996).
- Human Settlements, Development & Policy National report Germany, Habitat II, and

Federal Ministry for Regional Planning, Building & Urban Development, and Bonn. (1996).

International Project Management Association ,Netherlands, International Project Management Association, 3rd Edition. (2004).

Pennsylvania, USA, Project Management Institute, A Guide to the Project Management Body of Knowledge, fourth Edition, Project Management Institute. (2008).

Senge , Peter. (1998). Joseph juran. chapter7. total quality management, service quality sector, quality handbook, juran.p

Shelter Beyond: Building Communities of opportunity the United States Report for Housing urban Development. (1996).

Stureat, Robert D (1987):Library Management, (3RDED),Littleton, Colorado: Libraries Unlimited.

Webster's Third New International Dictionary. (1981).

یادداشت ها

¹ Navruzuv

² Community face

³ Public participation

⁴ consultation Public

⁵ Participatory planning

⁶ Engagment

⁷ Negotation

⁸ Pre-mediation

⁹ mediation

