

**تبیین جامعه‌شناختی عوامل اثرگذار بر نگرش مردم نسبت به عملکرد مدیریت شهری (مطالعه‌ی موردی: شهرداری منطقه‌ی یک اهواز در سال ۱۳۹۶)**  
دکتر خیام عباسی<sup>۱</sup>، سیده مریم موسوی<sup>۲</sup>

**چکیده**

این پژوهش با هدف تبیین جامعه‌شناختی نگرش مردم نسبت به عملکرد مدیریت شهری در منطقه‌ی یک شهرداری اهواز با روش توصیفی - پیمایشی انجام و برای گردآوری اطلاعات (با نمونه‌ای ۳۸۲ نفری با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای همراه با تصادفی ساده) از پرسشنامه‌ی محقق ساخت استفاده شده است. آنالیز داده‌ها نیز با بهره‌گیری از آمار توصیفی و استنباطی انجام شد. یافته‌های پژوهش روشن کردند که بین متغیرهای مستقل ابعاد اجتماعی-فرهنگی، فنی-عمرانی، خدماتی عملکرد شهرداری، مشارکت اجتماعی، آگاهی از حقوق شهروندی و طبقه‌ی اجتماعی و اقتصادی با متغیر وابسته‌ی نگرش مردم نسبت به عملکرد مدیریت شهری رابطه‌ی معنادار وجود دارد و در میان این متغیرها، عملکرد مدیریت شهری در بُعد اجتماعی و فرهنگی و طبقه‌ی اجتماعی-اقتصادی به ترتیب بیش‌ترین و کم‌ترین سهم را در تبیین متغیر وابسته داشتند. **واژه‌گان کلیدی:** نگرش، مدیریت شهری، عملکرد شهرداری، مشارکت، رضایت شهروندی، طبقه‌ی اقتصادی و اجتماعی.

**مقدمه و طرح مسأله**

هم‌سو با تحولات اقتصادی، گسترش مراکز صنعتی، بازرگانی و پیامدهای ناشی از پیشرفت تکنولوژی در شهرها، مسائل و مشکلات متعددی برای زندگی شهری به وجود

---

۱- دکتری جامعه‌شناسی و عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر

abbasi.khayyam@yahoo.com

f.sadat829@gmail.com

۲- کارشناس ارشد جامعه‌شناسی و دبیر آموزش و پرورش اهواز

تاریخ پذیرش: ۹۷/۲/۱۳

تاریخ وصول: ۹۶/۱۱/۹

آورد و شکل‌گیری سازمان‌هایی را برای تولید کالا، خدمات و قبول مسئولیت‌های اداره‌ی امور زندگی شهروندان ضروری ساخت (نقدی، ۱۳۸۹). ایجاد سازمانی به نام شهرداری<sup>۱</sup>، عالی‌ترین تدبیری بود که از طرف جهان مدرن برای پاسخ‌گویی به نیازمندی‌های ساکنان شهرها به کار برده شد (نقدی، ۱۳۸۹). 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 ایران محسوب می‌شود. در واقع شهرداری با هدف مدیریت و توسعه‌ی کالبدی، اقتصادی و اجتماعی در محدوده‌ی شهر و اطراف آن به وجود آمده و کارکرد آن، برآوردن نیازهای مشترک شهروندانی است که هر کدام به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند (لطیفی، ۱۳۹۱: ۱۱۲). تغییر سلیقه‌ها، خواسته‌ها و توقعات شهروندان همگام با روند سریع جهانی‌شدن، سبب شده که تحول، از امری درون‌زا به امری برون‌زا تبدیل شود. در واقع، پاسخ‌گو بودن سازمان‌های دولتی در برابر شهروندان، باعث شده دولت‌ها به افراد جامعه از منظری جدید و به مثابه‌ی مشتریان بخش خصوصی بنگرند و تلاش کنند حداکثر رضایت‌مندی را برای آنان فراهم سازند (چوبری، ۱۳۹۳ به نقل از خاکی، ۱۳۸۱: ۲۶). خدمات عمومی یکی از ابعاد زندگی شهروندان است که سطح کیفی آن، سطح رضایت‌مندی را تعیین می‌کند. در محیط شهری، کیفیت خدمات و سهولت دسترسی به خدمات از متغیرهای تعیین‌کننده‌ی رضایت‌مندی است ولی بار معنایی کیفیت خدمات عمومی با رضایت‌مندی متفاوت است. کیفیت خدمات دارای مفهوم عینی، سنجشی و شناختی است، درحالی‌که رضایت، عنصری ذهنی مبتنی بر احساسات و انفعال است (Taherian, 2007: 182).

### پیشینه‌ی پژوهش

#### الف) پژوهش‌های داخلی

در تحقیقات داخلی، اکثر مطالعات در حوزه‌ی مدیریت شهرداری‌ها به بررسی میزان آگاهی از حقوق و وظایف شهروندی ملی<sup>۲</sup>، رضایت شهروندی و جذب مشارکت آن‌ها

1 - municipality

2 - National citizenship

پرداخته‌اند. احمدی (۱۳۸۳) در پژوهشی با عنوان «شهروندی و مشارکت مدنی: بررسی تأثیر آگاهی از حقوق و تعهدات شهروندی در شهر بر فرآیند تحقق شهروندی» دریافته که در مجموع، میزان آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی کم و تعهدات شهروندی از آن کم‌تر است. هم‌چنین میزان درگیری و مشارکت مدنی شهروندان در سطح پایینی قرار دارد و می‌توان آن‌ها را در قالب درگیری‌های برخوردی و ارتباطی و درگیری‌های اعتراضی طبقه‌بندی کرد. نوع درگیری شهروندان با میزان سرمایه‌ی اجتماعی و انتخاب عقلانی شهروندان نیز همبستگی معناداری داشته‌است.

کریمی و کرد رستمی (۱۳۸۹)، شناسایی عوامل مؤثر بر مشارکت مردم را در تصمیم‌گیری‌های مدیریت محله (با تأکید بر نقش شورایاری‌های محلات تهران) انجام داده‌اند. عوامل کلیدی شامل رضایت‌مندی شهروندان از همکاری‌های اجتماعی، بسترسازی فرهنگی و ایجاد زمینه‌های لازم برای مشارکت، رفتارهای اعتمادآمیز مدیریت شهری در مناسبات رفتاری با شهروندان، نقش مثبت و تصمیم‌مدیریتی شهرداران مناطق و محلات در فرآیند مشارکت در این پژوهش، متغیرهای مهم بودند.

آخوندیان و همکارانش (۱۳۹۱) در مقاله‌ی «ارزیابی نگرش مردم نسبت به میزان عملکرد مناطق مختلف شهرداری با رویکرد فازی در منطقه‌ی یک شهرداری ساری» نشان دادند که بر پایه‌ی سنجش رضایت مردم از خدمات شهرداری منطقه‌ی یک این شهر، از نظر ارزیابی میزان عملکرد، ۳ شاخص عمده‌ی وظایف اجتماعی- فرهنگی، خدمات شهری، فنی و عمرانی شهرداری به طور نسبی در حد مطلوبی هستند. هم‌چنین شاخص اصلی خدمات شهری از کم‌ترین فاصله بین وضع موجود و ایده‌آل برخوردار بوده است.

رستمی و همکارانش (۱۳۹۴) نیز در مقاله‌ی «سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه‌ی خدمات شهری درود» دریافتند که رضایت شهروندان در سطح متوسط به بالاست؛ بیشترین میزان رضایت‌مندی در سطح ناحیه‌ی سه و کم‌ترین میزان در سطح ناحیه‌ی یک است. هم‌چنین در بین شاخص‌های مورد ارزیابی، شاخص فنی و عمرانی، بیش‌ترین میزان رضایت‌مندی و شاخص اجتماعی- فرهنگی، کم‌ترین میزان

رضایتمندی را داراست.

امان‌پور و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهش «سنجش میزان رضایتمندی و تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهری (منطقه ۴ شهر اهواز)» به این نتایج دست یافتند که ۷۷/۵۲ درصد شهروندان در حد خیلی زیاد از عملکرد شهرداری ناراضی هستند. ۴۷/۷۷ درصد (کم‌تر از یک‌دوم شهروندان) تمایل به مشارکت در برنامه‌ها و پروژه‌های زیربنایی نشان داده‌اند. بیش‌ترین میزان تمایل به مشارکت در زمینه‌ی توسعه‌ی امکانات محله‌ی خود و کم‌ترین آن درباره‌ی فقدان مشارکت شهروندان در اداره‌ی امور شهری از سوی شهرداری بوده است.

### ب) پژوهش‌های خارجی

ساسن<sup>۱</sup> در مقاله‌ی «تغییر موقعیت شهروندی» مدیریت‌های شهری، به سوی مدل خاصی از شهروندسازی شهری روی آورد. بنابراین، «شهروندسازی شهری» گریزناپذیر خواهد بود. به نظر وی، شهرهای جهانی، فضاهای محلی هستند که از تمام ملت‌ها، نژادها و اقوام در آن ساکن شده‌اند. برای این منظور رعایت همه‌جانبه‌ی حقوق شهروندی ساکنان شهر با حفظ هویت خاص شهروندی‌شان مسأله‌ی سیاست شهروندی شهری را مطرح می‌کند (شارع‌پور و شعبانی، ۱۳۹۵).

وونگ<sup>۲</sup> و دیگر همکارانش (۲۰۰۱) در مقاله‌ای با عنوان «حفظ شهر پایدار و مشارکت انجمنی» آورده‌اند که با وجود اینکه لزوم مدیریت شهری در دست‌یابی به توسعه‌ی پایدار شهری، امری شناخته‌شده برای مدیران شهری و عموم مردم است، اما هنوز سردرگمی و سوء تفاهم‌های زیادی درباره‌ی مدیریت شهری وجود دارد که مانع اجرای مؤثر طرح‌های توسعه می‌شود.

گوتیرز<sup>۳</sup> و همکارانش (۲۰۰۹) نیز ارتباط بین رضایتمندی مردم، سطح خدمات و معتبر بودن حکومت محلی را با توجه به گزارش رضایتمندی شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت بررسی کرده‌اند. نتایج نشان داده‌اند: بین سطح کیفیت خدمات و

---

1 - Sassen

2 - Wong

3 - Gutiérrez

رضایتمندی رابطه‌ی مستقیم و میان سطح کیفیت و اعتبار رابطه‌ی غیرمستقیم وجود دارد.

همچنین پلومب و زامفیر<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) در جستاری درباره‌ی «بهبود عملکرد مدیریت شهری از طریق خدمات دولت الکترونیکی؛ تجربه‌ی رومانیایی» نقش دولت الکترونیک در روند بهبود خدمات مدیریت شهری را یادآور شده‌اند. یافته‌های آنان نشان داده که خدمات دولت الکترونیکی، ابزار مهمی برای پیشبرد و بهبود خدمات مدیریت شهری است و دستیابی به سطوح بالای خدمات دولت الکترونیکی با هدف ارتباط دوسویه‌ی بیشتر میان دولت و شهروندان، امری ضروری است.

در نهایت اینکه مؤسسه‌ی ایپسوس<sup>۲</sup> (۲۰۱۰-۲۰۰۹) در مطالعه‌ی با بررسی نمونه-ای (۱۶۳۷۳ نفر) جهانی از کشورهای مختلف، اطلاعاتی به دست داده که نشان می‌دهند محیط محلی زندگی مردم، بیش‌ترین تأثیر را بر کیفیت زندگی روزانه‌ی آنان دارد. این مؤسسه، نتایج پژوهش خود را درباره‌ی میزان رضایت شهروندان از محیط محلی زندگی، با عنوان «شاد زیستن»<sup>۳</sup> عنوان کرده است. یافته‌های این مطالعه نشان داد که بین دو متغیر سطح رضایتمندی از فعالیت دولت‌های محلی و رضایت از مکان زندگی، رابطه‌ی سطح بالایی دارند. (Duffy, 2009;5).

جدول شماره ۱ - نمایی از پیشینه‌ی پژوهش

سال اجرا	متغیرهای شاخص	عنوان مطالعه	پژوهشگر	نتیجیات داخلی
۱۳۸۳	آگاهی، حقوق شهروندی، مشارکت مدنی، سرمایه‌ی اجتماعی، انتخاب عقلانی	شهروندی و مشارکت مدنی؛ بررسی تأثیر آگاهی از حقوق و تعهدات شهروندی در شهر بر فرآیند تحقق شهروندی	احمدی	

1 - Plumb, I & Zamfir  
 2 - Ipsos  
 3 - living happy

۱۳۸۹	رضایت‌مندی شهروندی، همکاری‌های اجتماعی، بسترسازی فرهنگی مشارکت شهروندی، اعتماد مدیریت شهری، تصمیم‌گیری مدیریتی	شناسایی عوامل مؤثر مشارکت مردم در تصمیم‌گیری‌های مدیریت محله با تأکید بر نقش شورایی-های محلات تهران	کریمی
۱۳۹۱	وظایف اجتماعی - فرهنگی، خدمات شهری، فنی و عمرانی شهرداری	ارزیابی نگرش مردم نسبت به میزان عملکرد مناطق مختلف شهرداری با رویکرد فازی در منطقه‌ی یک شهرداری ساری	آخوندیان و همکاران
۱۳۹۴	رضایت‌مندی شهروندی، بعد فنی و عمرانی، بعد اجتماعی - فرهنگی	سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه‌ی خدمات شهری شهر درود	رستمی و همکاران
۱۳۹۴	رضایت‌مندی و نارضايت‌مندی، توسعه‌ی امکانات محله‌ای و مشارکت شهروندی، خدمات شهری	سنجش میزان رضایت‌مندی و تمایل مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهری؛ منطقه‌ی ۴ شهر اهواز	امان‌پور و همکاران
۲۰۰۴	هویت شهروندی، سیاست شهروندسازی شهری، مدیریت شهری، شهرهای جهانی	تغییر موقعیت شهروندی	ساسن
۲۰۰۱	طرح‌های توسعه، سیاست دولتی، مدیریت شهری، توسعه‌ی پایدار شهری	حفظ شهر پایدار و مشارکت انجمنی	ونگ و همکاران
۲۰۰۹	دولت الکترونیک، خدمات مدیریت شهری، رضایت مشتری، سرمایه‌گذاری	بهبود عملکرد مدیریت شهری از طریق خدمات دولت الکترونیکی؛ تجربه‌ی رومانیایی	پلومب زامفیر
۲۰۰۹	رضایت شهروندی، دولت محلیف کیفیت خدمات، اعتبار محلی	ارتباط کیفیت خدمات دولت محلی با رضایت شهروندان	گوتبرز و همکاران

سال اجرا	متغیرهای شاخص	عنوان مطالعه	پژوهشگر
۱۳۸۳	آگاهی، حقوق شهروندی، مشارکت مدنی، سرمایه‌ی اجتماعی، انتخاب عقلانی	شهروندی و مشارکت مدنی؛ بررسی تأثیر آگاهی از حقوق و تعهدات شهروندی در شهر بر فرآیند تحقق شهروندی	احمدی
۱۳۸۹	رضایت‌مندی شهروندی، همکاری‌های اجتماعی، بسترسازی فرهنگی مشارکت شهروندی، اعتماد مدیریت شهری، تصمیم‌گیری مدیریتی	شناسایی عوامل مؤثر مشارکت مردم در تصمیم‌گیری‌های مدیریت محله با تأکید بر نقش شورایی-بسترسازی فرهنگی مشارکت شهروندی، اعتماد مدیریت شهری، تصمیم‌گیری مدیریتی	کریمی
۱۳۹۱	وظایف اجتماعی - فرهنگی، خدمات شهری، فنی و عمرانی شهرداری	ارزیابی نگرش مردم نسبت به میزان عملکرد مناطق مختلف شهرداری با رویکرد فازی در منطقه‌ی یک شهرداری ساری	اخوندیان و همکاران
۱۳۹۴	رضایت‌مندی شهروندی، بعد فنی و عمرانی، بعد اجتماعی - فرهنگی	سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه‌ی خدمات شهری شهر درود	رستمی و همکاران
۱۳۹۴	رضایت‌مندی و نارضایت‌مندی، توسعه‌ی امکانات محله‌ای و مشارکت شهروندی، خدمات شهری	سنجش میزان رضایت‌مندی و تمایل مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهری؛ منطقه‌ی ۴ شهر اهواز	امان‌پور و همکاران
۲۰۰۹- ۲۰۱۰	کیفیت زندگی، دولت‌های محلی، شادزیستن، خدمات شهری	سنجش کیفیت زندگی روزانه‌ی مردم در کشورهای جهان	مؤسسه‌ی ایپسوس

تحقیقات داخلی

### مبانی نظری

در تکوین و تشکیل نگرش انسان نسبت به موضوعات عوامل متعددی وجود دارد که از نظر کرچ<sup>۱</sup> و هم‌کارانش در تکوین و شکل‌گیری نگرش در انسان عوامل زیر دخالت

دارد:

الف- آنچه که نیازهای شخصی را برآورده می‌کنند [...]؛ و ب)- اطلاعاتی که شخص در معرض آن قرار می‌گیرد علاوه بر نیازها که در ایجاد نگرش‌های شخصی مؤثرند، اطلاعاتی نیز که شخص کسب می‌کند در ایجاد نگرش‌های او تأثیر دارند. (کریمی، ۱۳۷۶:۲۷۵). روان‌شناسان اجتماعی در تشریح و تعریف مفهوم نگرش بر عناصر زیر اتفاق نظر دارند: عنصر شناختی؛ عنصر احساسی یا عاطفی؛ عنصر رفتاری با عمل‌کردی، آمادگی جسمانی برای پذیرش محرک‌های بیرونی و تبدیل آن به عمل یا رفتار. بدین معنا که اگر شخص نسبت به موضوعی نگرش مثبت داشته باشد آماده کمک، ستایش و پاداش‌دهی است و از موضوع گرایش خود حکایت می‌کند (کریمی، ۱۳۸۷؛ آیزن، ۱۹۸۸؛ ترکان و کجیاف، ۱۳۸۷). نظریه‌پردازان دیگر این زمینه، آیزن و فیش‌باین معتقد هستند که رفتار بیشتر در حالتی قابل پیش‌بینی و درک و توضیح است که ما به قصد شخص در رفتار توجه کنیم. (Ajzen & Fishenbien, 1988). کمپر<sup>۱</sup> نیز معتقد است وقتی مردم قدرت دارند و قدرت آنها در روابط اجتماعی افزایش می‌یابد، احساس رضایت، امنیت و اعتماد می‌کنند [...]. وقتی انتظارات مردم به واقعیت پیوندند، احساس رضایت و شادی می‌کنند. هرچه برانگیختگی احساسات بیشتر باشد، انرژی بیشتری در جریان مبادله وارد می‌شود (چوبری، ۱۳۹۳:۷۰ به نقل از ترنر، ۲۰۰۳:۴۴۵).

در حوزه‌ی اندیشه‌ی جامعه‌شناسی ساختاری - کارکردی، پارسونز استدلال کرده که وجود هر سازمانی، بستگی به مشارکت داوطلبانه‌ی کنش برای عملکرد مطلوب سیستم اجتماعی دارد. وی در نظریه‌ی عام کنش، چهار سطح سیستم اجتماعی، فرهنگی، شخصیتی و رفتاری را مشخص کرده است (دیلینی<sup>۲</sup>، ۱۳۸۹:۳۵۹). پارسونز معتقد است که روابط نقش براساس انتظارات مشترک در مورد رفتار و نگرش‌های افراد دیگر به وجود می‌آید (صبوری، ۱۳۷۴:۱۷۳؛ مهدوی و صبوری خسروشاهی، ۱۳۹۵:۳۳). این انتظارات، خود نتیجه‌ی فرآیندهای مشترک درونی ساختن هنجارهای جامعه و اجتماعی-

---

1 -Kemper

2 -Tim Delaney



شدن هستند. دو نوع رضایت (درونی و ابزاری در سطح سازمان) برای هدف‌یابی سازمانی اهمیت خاص دارند اگر که نظام فرهنگی بتواند بین نظام شخصیتی و انتظارات روانی و مادی آنها و اهداف سازمانی که توسط نظام فرهنگی درونی شده‌اند، ارتباط منطقی ایجاد کند، یعنی کنشگران ضمن دستیابی به اهداف سازمانی، به اهداف و منافع فردی خود برسند و احساس رضایت‌مندی، مشارکت در امور سازمان یا احساس مفید بودن و مؤثر بودن، اعتماد به نفس، کنترل بر جریان امور و احساس عدالت بکنند؛ همچنین پاداش‌های مادی‌ای که حاصل کار و تلاش آنان است را به دست بیاورند (صبوری، ۱۳۷۴: ۱۷۴).

از منظر جامعه‌شناسی تبادلی، هومنز، رفتارها را نتیجه‌ی محاسبه‌ی سود و زیان تلقی می‌کند (توسلی، ۱۳۷۴: ۴۱۴). اساسی‌ترین فرض در نظریه‌ی هومنز<sup>۱</sup> این است که افراد، رفتارهای مشارکتی را که در قبال انجام دادن‌شان پاداش می‌گیرند، تکرار می‌کنند و از رفتارهایی که قبلاً هزینه‌ی زیادی برای آنان در برداشته، پرهیز می‌کنند. پاداش دادن به رفتار مناسب اجتماعی، بجز پاداش‌های مادی، شکل‌های پاداش دیگری چون تأیید، احترام، عشق، محبت، وفاداری و دیگر نمودهای غیرمادی یا نمادین را نیز شامل می‌شوند. در بحث آگاهی شهروندی از حقوق و مسئولیت‌ها و نقش آن در عملکرد مدیریت شهری، ترنر بر آن است که در ارتقاء سطح آگاهی و درک عمومی شهروندان نسبت به آنچه که در سازمان‌های شهری اتفاق می‌افتد، نقش رسانه‌های جمعی را بی‌بدیل می‌داند. در دیدگاه انتقادی نیز، هابرماس شکل‌گیری حوزه‌ی عمومی و گفتمان خردمندانه را بستری مناسب برای افکار عمومی و مشارکت می‌داند (Habermas:1989). زمانی که کنشگران برای بحث و گفتگو درباره‌ی مسائل مورد علاقه خود گردهم می‌آیند، احساس تعلق، وابستگی و وفاق جمعی به وجود می‌آید که خود مقدمه‌ای است برای رفتارهای جمعی و زمینه را برای توسعه‌ی اجتماعی از طریق مشارکت فراهم می‌سازد (گی‌روشه<sup>۲</sup>، ۱۳۷۴). مشارکت شهروندی همچنین باعث ایجاد حس اعتماد شهروندان نسبت به مدیران می‌شود و متقابلاً مدیران شهری نیز با ایجاد

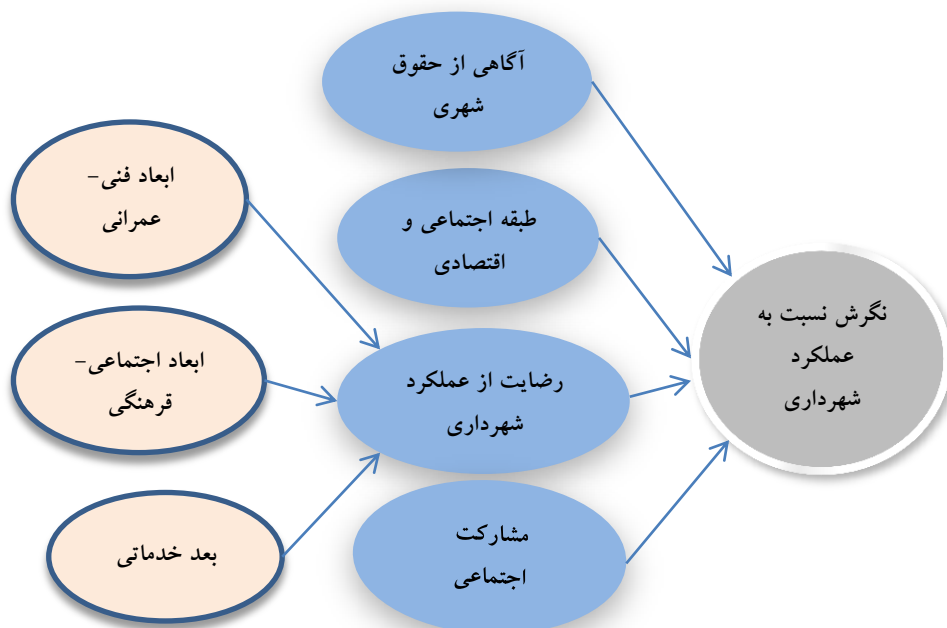
---

1 -Homans

2 Roche Gay-

رابطه‌ی مستقیم با مردم این حس را تقویت می‌کنند (مالکیان، ۱۳۹۰) در مطالعات آلموند و پاول (نظریه‌پردازان توسعه‌ی سیاسی)، شهروندان تحصیل کرده، ثروتمند و بهره‌مند از مهارت‌های حرفه‌ای احتمال بیشتری دارد که واحد ایستارهای مشارکت‌جویانه باشند.

### مدل پژوهش



### فرضیه‌های تحقیق

به نظر می‌رسد:

- بین طبقه‌ی اجتماعی - اقتصادی افراد و نگرش افراد نسبت به عملکرد مدیریت شهری رابطه وجود دارد.
- بین آگاهی از حقوق شهرنشینی و نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری رابطه وجود دارد.
- بین رضایت از عملکرد شهرداری در ابعاد اجتماعی - فرهنگی و نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری رابطه وجود دارد.
- بین رضایت از عملکرد شهرداری در بُعد فنی - عمرانی و نگرش شهروندان

نسبت به عملکرد مدیریت شهری رابطه وجود دارد.

بین رضایت از عملکرد شهرداری در بُعد خدماتی و نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری رابطه وجود دارد.

بین مشارکت اجتماعی و نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری رابطه وجود دارد.

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش مبتنی بر پارادایم کمی و رویکرد حاکم بر آن برای گردآوری اطلاعات، روش پیمایش با استفاده از پرسشنامه است. جامعه‌ی آماری این پژوهش، شهروندان ۱۸ سال به بالای ساکن در منطقه‌ی یک شهرداری اهواز هستند که بر اساس آمارنامه سال ۱۳۹۰، جمعیتی بالغ بر ۶۸۷۶۸ نفر را شامل می‌شوند. از این تعداد، ۳۸۲ نفر به شیوه‌ی نمونه-گیری خوشه‌ای همراه با تصادفی ساده با فرمول کوکران به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای اندازه‌گیری پایایی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد و با توزیع ۴۰ پرسشنامه، این ضریب برای اعتبار گویه‌های مربوط به هر متغیر مورد بررسی قرار گرفت.

### جدول شماره‌ی ۲: شاخص‌ها، گویه‌ها و ضریب پایایی شاخص‌ها

ضریب پایایی هر شاخص	گویه‌ها	شاخص‌ها
۰/۸۱	ترافیک؛ پارک؛ مقابله با سد معبر و مشاغل مزاحم؛ ایجاد مکان‌های مناسب برای توقف اتومبیل‌ها؛ دسترسی به ایستگاه‌های اتوبوس؛ پاکیزگی محله؛ فضای سبز عمومی؛ روشنایی و امنیت معابر در شب	بعد خدمات شهری
۰/۷۹	برگزاری جشن‌ها و مراسم؛ اطلاع‌رسانی و نظرخواهی از مردم در مورد خدمات؛ جلوگیری از تکدی‌گری؛ رسیدگی به شکایات مردم	بعد اجتماعی رضایت‌مندی از عملکرد مدیریت شهری
۰/۷۸	ایجاد مکان مناسب برای اوقات فراغت؛ تأسیس مؤسسات فرهنگی مانند کتابخانه‌ها و فرهنگ‌سراها؛ تأمین فضاهای ورزشی؛ ایجاد سالن‌های تئاتر، سینما و نمایشگاه‌های مختلف	بعد فرهنگی رضایت‌مندی از عملکرد مدیریت شهری

ضریب پایایی هر شاخص	گویه‌ها	شاخص‌ها
۰/۷۸	تلاش برای زیباسازی محیط؛ نظارت بر ساخت و ساز و رعایت نکات ایمنی و فنی؛ ساخت و نگهداری معابر؛ طراحی معماری شهری؛ توجه به جاده‌سازی و تعمیرات جاده‌ای	بعد فنی - عمرانی رضایت‌مندی از عملکرد مدیریت شهری
۰/۸۲	تأمین تحصیل رایگان تا پایان سطح متوسطه برای همه توسط دولت؛ برخورداری هر فرد و خانواده‌ی ایرانی از مسکن؛ دسترسی به امکانات رفاهی برای همه‌ی افراد؛ حمایت دولت از ناتوانان، از کار افتادگان و سالخورده‌گان به شکل بیمه؛ ایجاد امکان اشتغال برای همه‌ی افراد جویای کار؛ برخورداری از حق رأی مساوی برای همه افراد؛ برخورداری همه مردم از امنیت قضایی عادلانه و تساوی عموم در برابر قانون؛ آزادی همه افراد در انتخاب محل سکونت؛ حق دسترسی افراد جامعه به مطبوعات آزاد؛ حق افراد برای شرکت یا نکردن در انتخابات گوناگون؛ حق دسترسی به اینترنت آزاد برای همگان؛ حق شکایت از مسؤولان استانی و کشوری برای هر فرد ایرانی؛ حق هر فرد برای اطلاع از درآمد و ثروت مسؤولان استانی و کشوری؛ حق افراد برای کاندیدا شدن در مواردی مانند شورای شهر، مجلس و ریاست جمهوری	آگاهی از حقوق شهروندی
۰/۷۶	دفعات مراجعه به شهرداری؛ شرکت در انتخابات مجلس شورای اسلامی؛ شرکت در شوراهای شهر؛ شرکت در فعالیتهای فرهنگی مدرسه یا دانشگاه؛ شرکت در مراسم مذهبی مساجد؛ شرکت در برنامه‌های ورزشی محله، مدرسه یا دانشگاه؛ انتقاد و یا نقد کار نمایندگان مجلس یا دیگر مسؤولان شهر؛ پرداخت عوارض شهرداری؛ شرکت در انتخابات ریاست جمهوری	مشارکت اجتماعی
۰/۸۲	ایجاد فرهنگسرا، کتابخانه و ...؛ نظافت شهری، دفع زباله و ...؛ وضعیت آسفالت، سطح خیابان‌ها و پیاده‌روها؛ صداقت در حل مشکلات شهروندان؛ کنترل و بهبود وضعیت حمل و نقل شهری؛ پاسخگو بودن به تقاضاهای شهروندان؛ ارائه‌ی خدمات در زمان وعده داده‌شده؛ ایجاد حس اعتماد و اطمینان در بین شهروندان؛ بازسازی بناهای فرسوده؛ توسعه و نگهداری فضای سبز؛ جلوگیری از ساخت و سازهای غیرمجازی	نگرش نسبت به عملکرد شهرداری

### یافته‌های پژوهش

جدول شماره ۴ - توزیع فراوانی پاسخگویان بر متغیر آگاهی از حقوق شهرنشینی

درصد					فراوانی					متغیرها
آگاهی از حقوق شهروندی-رضایت از عملکرد شهرداری (اجتماعی-فرهنگی)-بعد عمرانی-فنی خدماتی- مشارکت اجتماعی					رضایت از آگاهی از حقوق شهروندی - رضایت از عملکرد شهرداری (اجتماعی-فرهنگی) - بعد عمرانی - فنی خدماتی- مشارکت اجتماعی					
۴/۲	۴۳/۵	۳۴	۵۲/۶	۳۱/۷	۱۶	۱۶۶	۱۳۰	۲۰۱	۱۲۱	کم
۲/۱	۵۵	۶۴/۴	۴۳/۷	۶۰/۵	۸	۲۱۰	۲۴۶	۱۶۷	۲۳۱	متوسط
۹۳/۷	۱/۶	۱/۶	۳/۷	۷/۹	۳۵۸	۶	۶	۱۴	۳۰	زیاد
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۳۸۲	۳۸۲	۳۸۲	۳۸۲	۳۸۲	جمع کل

جدول شماره ۵ - توزیع فراوانی پاسخگویان بر متغیر نگرش نسبت به مدیریت عملکرد شهری

درصد	فراوانی	نگرش نسبت به مدیریت عملکرد شهری
۲۶/۲	۱۰۰	بد
۶۵/۷	۲۵۱	متوسط
۸/۱	۳۱	خوب

جدول نشان می‌دهد ۴/۲ درصد مشارکت اجتماعی افراد کم، ۲/۱ درصد متوسط و ۹۳/۷ درصد زیاد است.

بر اساس نتایجی که در جدول شماره ۶ مشاهده می‌شود میزان آگاهی از حقوق شهرنشینی افراد ۳۱/۷ درصد در سطح کم، ۶۰/۵ درصد متوسط و ۷/۹ درصد در سطح زیاد برآورد شده است. ۵۲ درصد رضایت افراد از عملکرد شهرداری در ابعاد اجتماعی - فرهنگی کم، ۴۳/۷ درصد متوسط و ۳/۷ درصد زیاد گزارش شده است. ۳۴ درصد رضایت افراد از عملکرد شهرداری در بعد فنی - عمرانی کم، ۶۴/۴ درصد متوسط و ۱/۶ درصد زیاد است.

جدول شماره‌ی ۶ - آماره‌های تصادفی متغیرهای آگاهی از حقوق شهروندی - رضایت از عملکرد

شهرداری (اجتماعی-فرهنگی)-بعد عمرانی-فنی خدماتی- مشارکت اجتماعی

شاخص‌ها	میانگین	انحراف استاندارد	حداقل	حداکثر	دامنه‌ی تغییرات
آگاهی از حقوق شهروندی	۲۶/۸۲	۱۳/۷۱	۱	۶۵	۶۴
رضایت از عملکرد شهرداری در بعد فنی - عمرانی	۱۵/۶	۶/۹۱	۱	۴۰	۳۹
رضایت از عملکرد شهرداری در بعد خدماتی	۸/۶۶	۴/۳۸	۰	۲۵	۲۵
مشارکت اجتماعی	۳۳/۵۴	۱۳/۶۲	۲۱	۹۵	۷۴
نگرش نسبت به مدیریت عملکرد شهری	۲۹/۳۷	۵/۴۱	۱۱	۴۳	۳۲

مشاهده می‌شود که میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره و دامنه‌ی تغییرات متغیر آگاهی از حقوق شهروندی ۲۶/۸۲، ۱۳/۷۱، ۱، ۶۵ و ۶۴ به دست آمده‌اند.

جدول شماره‌ی ۷- آزمون فرضیه اول

سطح معناداری P	مقدار F	انحراف استاندارد	میانگین نگرش نسبت به مدیریت عملکرد شهری	طبقه‌ی اجتماعی-اقتصادی
۰/۰۰۰	۲/۹۹۱	۶/۴۵	۲۲/۲۲	پایین
		۴/۴۸	۲۶/۳۴	متوسط
		۴/۶۱	۲۴/۳۸	بالا

مقدار F برای رابطه‌ی این دو متغیر ۲/۹۹ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ در جدول بالا نمایش داده شده است. بین طبقه‌ی اجتماعی- اقتصادی و نگرش نسبت به مدیریت عملکرد شهری رابطه‌ی معناداری وجود دارد. بر این اساس میانگین نگرش نسبت به مدیریت عملکرد شهری در افراد طبقه‌ی پایین (۲۲/۲۲)، طبقه‌ی متوسط (۲۶/۳۴)، طبقه‌ی بالا (۲۴/۳۸) بوده و اختلاف میانگین نگرش نسبت به مدیریت عملکرد شهری در بین افراد با طبقه‌های اجتماعی- اقتصادی مختلف معنادار است و این فرضیه در سطح ۰/۰۵ تأیید می‌شود. نگرش نسبت به مدیریت عملکرد شهری در بین افراد طبقه‌ی اجتماعی اقتصادی

متوسط، نسبت به افراد طبقات بالا و پایین مثبت‌تر است. توضیح اینکه افراد طبقات بالاتر به علت احساس توانایی به تأثیر گذاشتن بر تصمیم‌گیری‌های دستگاه‌های عمومی و افراد طبقات پایین به علت نداشتن چنین احساسی و اینکه به خود حق دخالت و اظهار نظر در مسائل مختلف را نمی‌دهند، به طور معمول از مسؤولان و عملکرد آنها رضایت ندارند و نگرشی متفاوت از نگرش افراد طبقات متوسط دارند.

جدول شماره ۸- آزمون فرضیه‌ی دوم

سطح معناداری (p)	ضریب همبستگی پیرسون (r)	شاخص آماری	
		متغیرها	
۰/۰۰۱	۰/۱۷۳	نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری	آگاهی از حقوق شهرنشینی

بین آگاهی از حقوق شهرنشینی و نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری، رابطه‌ی مثبت و معناداری مشاهده می‌شود. ضریب همبستگی به دست‌آمده بین دو متغیر معادل ۰/۱۷۳ نشان‌دهنده‌ی وجود رابطه‌ی معنادار بین دو متغیر یاد شده است. با توجه به سطح معناداری، این فرضیه در سطح معناداری ۰/۰۵ تأیید می‌گردد. به عبارت دیگر هر چه آگاهی افراد از حقوق شهرنشینی بالاتر باشد، نگرش آنها نسبت به عملکرد مدیریت شهری نیز مثبت‌تر و در نتیجه، فرضیه با ۰/۹۵ اطمینان قابل پذیرفته است. در توضیح این نتیجه می‌توان گفت آگاهی از حقوق شهروندی موجب بالا رفتن اعتماد افراد و در نهایت تغییر نگرش آنها به صورت مثبت از عملکرد مدیریت مدیران شهری می‌گردد.

جدول شماره ۹ - آزمون فرضیه‌ی سوم

سطح معناداری (p)	ضریب همبستگی پیرسون (r)	شاخص آماری	
		متغیرها	
۰/۰۰۰	۰/۳۹۲	نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری	رضایت از عملکرد شهرداری در ابعاد اجتماعی - فرهنگی

در جدول شماره‌ی ۹، بین رضایت از عملکرد شهرداری در ابعاد اجتماعی - فرهنگی و نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری رابطه‌ی مثبت و معناداری مشاهده می‌شود. ضریب همبستگی به دست‌آمده بین دو متغیر (۰/۳۹۲) نشان‌دهنده‌ی وجود رابطه‌ی معنادار بین دو متغیر یاد شده است. با توجه به سطح معناداری، این فرضیه در سطح ۰/۰۵ تأیید می‌شود. هرچه رضایت افراد از عملکرد شهرداری در ابعاد اجتماعی - فرهنگی بیشتر باشد، نگرش آنها نسبت به عملکرد مدیریت شهری نیز مثبت‌تر می‌شود. این فرضیه که مدعی وجود رابطه بین رضایت از عملکرد شهرداری در ابعاد اجتماعی - فرهنگی و نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری است، با اطمینان آماری ۹۵٪ تأیید می‌شود.

جدول شماره ۱۰ - آزمون فرضیه‌ی چهارم

سطح معناداری (p)	ضریب همبستگی پیرسون (r)	شاخص آماری	
		متغیرها	
۰/۰۰۰	۰/۶۸۱	نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری	رضایت از عملکرد شهرداری در بعد فنی - عمرانی

با توجه به نتایج جدول شماره ۱۰، بین رضایت از عملکرد شهرداری در بعد فنی - عمرانی و نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری رابطه‌ی مثبت و معناداری مشاهده می‌شود. ضریب همبستگی به دست آمده بین دو متغیر معادل ۰/۶۸۱ نشان‌دهنده‌ی وجود رابطه‌ی معنادار بین این دو متغیر است. با توجه به سطح معناداری، این فرضیه نیز در سطح ۰/۰۵ تأیید می‌گردد. به عبارت دیگر، هر چه رضایت افراد از عملکرد شهرداری در بعد فنی - عمرانی بیشتر باشد، نگرش آنها نسبت به عملکرد مدیریت شهری نیز مثبت‌تر می‌شود.

جدول شماره ۱۱ - آزمون فرضیه‌ی پنجم

سطح معناداری (p)	ضریب همبستگی پیرسون (r)	شاخص آماری	
		متغیرها	



رضایت از عملکرد شهرداری در بعد خدماتی	نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری	۰/۶۸۱	۰/۰۰۰
---------------------------------------	--	-------	-------

با توجه به نتایج جدول بالا، بین رضایت از عملکرد شهرداری در بعد خدماتی و نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری رابطه‌ی مثبت و معناداری مشاهده وجود دارد. ضریب همبستگی بین دو متغیر معادل ۰/۶۸۱، نشان‌دهنده‌ی وجود رابطه‌ی معنادار بین دو متغیر است. این فرضیه در سطح معناداری ۰/۰۵ تأیید شده است. به عبارت دیگر، هر چه رضایت افراد از عملکرد شهرداری در بعد خدماتی بیشتر باشد، نگرش آنها نسبت به عملکرد مدیریت شهری نیز مثبت‌تر است.

جدول شماره ۱۲-آزمون فرضیه‌ی ششم

متغیرها	شاخص آماری	ضریب همبستگی پیرسون (r)	سطح معناداری (p)
مشارکت اجتماعی	نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری	۰/۱۴۳	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج جدول شماره ۱۲، بین مشارکت اجتماعی و نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری رابطه‌ی مثبت و معناداری دیده می‌شود. ضریب همبستگی بین دو متغیر معادل ۰/۱۴۳ گزارش شده که نشان‌دهنده‌ی وجود رابطه‌ی معنادار بین دو متغیر یاد شده است. می‌توان استنباط کرد که هر چه مشارکت اجتماعی افراد بیشتر باشد، نگرش آنها نسبت به عملکرد مدیریت شهری نیز مثبت‌تر می‌شود.

جدول شماره ۱۳: تبیین عوامل مرتبط با نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری

شاخص‌های آماری	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین
مقادیر	۰/۵۷۷	۰/۳۳۲

بر اساس آزمون رگرسیون چند متغیری در تعیین نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری، ملاحظه می‌شود ضریب همبستگی چندگانه ( $R = ۰/۵۸$ ) و ضریب تعیین

( $R^2 = ۰/۳۳$ ) به دست آمده، یعنی از روی متغیرهای مستقل (فاصله‌ای) معنادار موجود در مدل می‌توان تا حدود  $۰/۳۳$  درصد واریانس نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری را تبیین کرد. به عبارتی، مدل پژوهش توانسته با استفاده از رضایت از عملکرد شهرداری در ابعاد اجتماعی - فرهنگی، فنی - عمرانی، خدماتی،  $۰/۳۳$  از واریانس متغیر وابسته را پیش‌بینی کند.

جدول شماره ۱۴: نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری

منبع تغییرات	درجه آزادی	مجموع مربعات	میانگین مربعات	کمیت f	سطح معناداری f
اثر رگرسیون باقی‌مانده	۶	۲۴۳۲/۹۳۵	۴۰۵/۴۸۹	۱۷/۳۶۷	۰/۰۰۰
کل	۳۷۵	۸۷۵۵/۳۸۹	۲۳/۳۴۸		
	۳۸۱	۱۱۱۸۸/۳۲۵			

جدول شماره ۱۵: ضرایب بتاهای متغیرهای مستقل مرتبط با متغیر نگرش شهروندان نسبت به

عملکرد مدیریت شهری

نام متغیر	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	مقدار T	سطح معناداری
	B	انحراف استاندارد			
رضایت از عملکرد شهرداری در ابعاد اجتماعی - فرهنگی	۰/۳۳۳	۰/۰۶۹	۰/۳۳۳	۴/۸۳۳	۰/۰۰۰
رضایت از عملکرد شهرداری در بعد خدماتی	۰/۳۱۸	۰/۰۸۲	۰/۲۵۷	۳/۸۹۵	۰/۰۰۰
رضایت از عملکرد شهرداری در بعد فنی - عمرانی	۰/۱۰۸	۰/۰۵۵	۰/۱۳۷	۱/۹۶۴	۰/۰۱
مشارکت اجتماعی	۰/۰۳۶	۰/۰۱۹	۰/۰۹	۱/۸۴۲	۰/۰۶۶
آگاهی از حقوق شهروندی	۰/۰۱۸	۰/۰۲	۰/۰۴۵	۰/۹۱۴	۰/۳۶۱
طبقه اجتماعی - اقتصادی	۰/۰۳۶	۰/۰۸۰	۰/۰۲۲	۰/۴۴۹	۰/۶۵۴

چنانچه در جدول ۱۵ آمده، از بین ضرایب استاندارد شده متغیرهای مستقل، رضایت از

عملکرد شهرداری در ابعاد اجتماعی - فرهنگی با  $(\text{Beta} = 0/333)$ ، رضایت از عملکرد شهرداری در بعد خدماتی با  $(\text{Beta} = 0/257)$ ، رضایت از عملکرد شهرداری در بعد فنی - عمرانی با  $(\text{Beta} = 0/137)$  به ترتیب بیشترین سهم را در نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری دارند.

### جمع بندی و نتیجه گیری

با پیچیده‌تر شدن ساختارها و سازمانهای اجتماعی، رشد کلان‌شهرها و تحولاتی که در حوزه مدیریت شهری ایجاد شده، تعامل بین شهروندان و مدیران شهری و مشارکت شهروندان برای اداره‌ی بهینه‌ی امور شهری و حل مشکلات اجتماعی، فرهنگی و سازمانی آن، مورد توجه برنامه‌ریزان این حوزه قرار گرفته؛ چنانکه لازمه‌ی تقویت این تعامل و رشد سطح کیفی مشارکت شهروندان، ایجاد نگرش مثبت در شهروندان نسبت به مدیران و مسؤولان شهری است. یافته‌های به‌دست آمده از این پژوهش در راستای اهداف کلی و جزئی به شرح زیر جمع‌بندی می‌شوند:

فرضیه‌ی اول پژوهش، رابطه‌ی طبقه‌ی اقتصادی - اجتماعی با نگرش نسبت به عملکرد مدیریت شهری را بررسی می‌کند. میانگین نگرش نسبت به مدیریت عملکرد شهری در افراد طبقه‌ی پایین ۲۲/۲۲، طبقه‌ی متوسط ۲۶/۳۴ و طبقه‌ی بالا ۲۴/۳۸؛ و اختلاف میانگین نگرش نسبت به مدیریت عملکرد شهری در بین افراد با طبقه‌های اجتماعی - اقتصادی مختلف معنادار است. به عبارتی، نگرش نسبت به عملکرد مدیریت شهری در بین طبقات متوسط نسبت به طبقات بالا و پایین، مثبت‌تر است و می‌توان استنباط کرد که کسب منزلت‌های بالاتر اجتماعی به نوبه‌ی خود در فرد، احساس توانایی و نگرش‌های معطوف به تأثیر گذاشتن بر تصمیم‌گیری‌های دستگاه‌های عمومی را ایجاد می‌کند و این عوامل ذهنی در مجموع، می‌تواند مشوق مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی باشد. در این حالت، منزلت اجتماعی بالاتر و احساس توانایی و مؤثر بودن از نظر اجتماعی به عنوان متغیرهای میانی تأثیرگذار در نوع نگرش نسبت به عملکرد مدیریت شهری محسوب می‌شود. فرضیه‌ی دوم، رابطه بین آگاهی از حقوق شهرنشینی و نگرش شهروندان نسبت به

عملکرد مدیریت شهری را آزمایش کرده که مثبت و معنادار است. ارتقاء سطح آگاهی افراد از حقوق شهرنشینی، نگرش مثبت آنها را نسبت به عملکرد مدیریت شهری در پی دارد. از لحاظ نظری هم با مطالعات ترنر و هابرماس قابل تبیین و توضیح است. از دیدگاه آنها، برای تحقق کامل شهروندی، آگاهی کامل از حقوق و مسئولیت‌ها احتیاج داریم و از آنجا که امروز، شایع‌ترین منبع خبر و اطلاعات رسانه‌ها هستند. در فرضیه‌ی سوم، بین رضایت از عملکرد شهرداری در ابعاد اجتماعی - فرهنگی و نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری رابطه‌ی مثبت و معناداری مشاهده شد. مطابق نظر هومنز، در هر کنش متقابلی چیزهایی مبادله می‌شوند. این تبادلات محدود به مقولات اقتصادی نیست چرا که پاداش دادن به رفتار مناسب اجتماعی، نمودهای غیرمادی یا نمادین را نیز شامل می‌شوند و همچنین، هرچه نتیجه‌ی کنش برای مردم با ارزش‌تر باشد، احتمال بیشتری دارد که آن کنش تداوم داشته باشد. فرضیه‌ی چهارم، رابطه بین رضایت از عملکرد شهرداری در بعد فنی - عمرانی و نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری را مورد تأیید قرار داد؛ یعنی که هر چه رضایت از عملکرد شهرداری در بعد فنی - عمرانی در افراد افزایش یابد، نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری مثبت‌تر خواهد بود. عدالت توزیعی هومنز برای تبیین و تأیید این فرضیه مناسب است. از نظر هومنز، نقش عدالت توزیعی در روابط اجتماعی بدان معناست که فرد در روابط متقابل با دیگری انتظار دارد که پاداش‌هایش هم‌جهت هزینه‌هایش باشد. فرضیه‌ی پنجم رابطه بین رضایت از عملکرد شهرداری در بعد خدماتی و نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری را مورد تأیید قرار داد. به این معنا که هر چه رضایت از عملکرد شهرداری در بعد خدماتی در افراد افزایش یابد، نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری مثبت‌تر خواهد بود. در تبیین این نتیجه می‌توان به آراء هومنز رجوع کرد که هر چه نتیجه کنش برای مردم با ارزش‌تر باشد، یعنی کیفیت خدمات ارائه شده توسط سازمان شهرداری به مردم مطلوبیت بیشتری داشته باشد، احتمال بیشتری دارد که آن کنش را انجام دهند. در فرضیه‌ی ششم بین مشارکت اجتماعی و نگرش شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت شهری رابطه‌ی مثبت و معناداری مشاهده شد؛ با

این بیان که هر چه مشارکت اجتماعی افراد بیش‌تر باشد، نگرش آنها نسبت به عملکرد مدیریت شهری نیز مثبت‌تر می‌گردد. مشارکت اجتماعی، عنصر وجودی در امر توسعه‌ی پایدار محسوب می‌شود و کم‌تر برنامه‌ریزی محلی، ملی و بین‌المللی وجود دارد که یکی از بخش‌های مهم آن مشارکت و انگیزش اجتماعی مردم نباشد. از این دیدگاه، توسعه‌ی پایدار بدون مشارکت محلی و مردمی امکان‌ناپذیر است؛ چنانچه گیدنز بر قوانین و منابع در اختیار کنشگران در کنش متقابل تأکید می‌کند. مطالعات دانیل لرنر هم نشان داد که ارتباط زیادی بین پدیده‌های شهرنشینی، سواد، رسانه‌ها با مشارکت و توسعه‌ی جامعه وجود دارد.

#### منابع

- آخوندیان، محمدجواد؛ زارعی، سیدمحمدباقر؛ نورانی، پهنه‌کلایی؛ سیده، فاطمه. (۱۳۹۱). ارزیابی نگرش مردم نسبت به میزان عملکرد مناطق مختلف شهرداری با رویکرد فازی در منطقه‌ی یک شهرداری ساری، چهارمین کنفرانس برنامه‌ریزی مدیریت شهری، ۲۰ و ۲۱ اردیبهشت ۱۳۹۱، مشهد، پایگاه مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی.
- آذربایجانی، م. و همکاران. (۱۳۹۰). روان‌شناسی اجتماعی، تهران: سمت.
- احمدی، فخری‌سادات. (۱۳۸۳). بررسی تأثیر آگاهی از حقوق و تعهدات شهروندی در شهر بر فرایند تحقق حقوق شهروندی، رساله کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهراء.
- احمدی، م و احمدپور، ا و حاتمی نژاد، ح. (۱۳۸۳). بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان از سازمان زیباسازی و عوامل مؤثر بر آن برای بهبود منظر شهری، مجله‌ی آمایش جغرافیایی فضا، فصلنامه‌ی علمی - پژوهشی دانشگاه گلستان، سال چهارم، شماره‌ی ۱۲، تابستان ۱۳۹۳.
- امان‌پور، س و همکاران. (۱۳۹۴). سنجش میزان رضایت‌مندی و تمایل مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهری (منطقه‌ی ۴ شهرداری اهواز)، فصلنامه‌ی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد شوشتر، صص ۸۶-۵۹.
- برگ، ا. (۱۳۶۸). روان‌شناسی اجتماعی، ترجمه‌ی علی محمد کاردان، جلد دوم، تهران: نشر اندیشه.
- پاپلی یزدی، محمدحسین و ابراهیمی، محمدامیر. (۱۳۸۲). نظریه‌های توسعه‌ی روستایی، تهران: سمت.

- ترکان، هاجر و کجباف، محمدباقر. (۱۳۸۷). نگرش چیست؟، فصلنامه‌ی توسعه‌ی علوم رفتاری، سال اول، شماره‌ی اول، صص ۵۴-۵۰.
- توسلی، غلامعباس. (۱۳۷۴). نظریه‌های جامعه‌شناسی، تهران: انتشارات سمت.
- توسلی، غلامعباس و سیدمحمدنجاتی، حسینی. (۱۳۸۳). واقعیت اجتماعی شهروندی در ایران، مجله‌ی جامعه‌شناسی ایران، دوره‌ی پنجم، شماره‌ی ۲، صص ۶۲-۳۲.
- حکمت‌نیا، ح. موسوی، م. (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه‌ی موردی: شهر یزد)، فصلنامه‌ی جغرافیا و توسعه، بهار و تابستان، شماره‌ی ۲۰.
- دیلینی، ت. (۱۳۹۰). مشارکت‌های مردمی و امور شهری (بررسی موانع، مشکلات و راهکارهای توسعه‌ی مشارکت‌های مردمی)، گروه مترجمان، تهران: انتشارات جامعه و فرهنگ.
- دیلینی، ت. (۱۳۸۹). نظریه‌های کلاسیک جامعه‌شناسی، ترجمه‌ی بهرنگ صدیقی و وحید طلوعی، تهران: نشر نی.
- رابینز، ا. (۱۳۷۶). رفتار سازمانی (مفاهیم، نظریه‌ها، کاربردها)، ترجمه‌ی علی پارسیان و سیدمحمد اعرابی، جلد اول، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رستمی، م. ح؛ امانپور، سعید؛ کرمی، مهرا؛ رام‌نژاد، سیدالله‌مراد. (۱۳۹۴). سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه‌ی خدمات شهری (مورد مطالعه: شهر درود)، مجله‌ی پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، سال ششم، شماره‌ی ۲۱، تابستان ۱۳۹۴، صص ۳۵-۵۰.
- ریتزر، ج. (۱۳۷۴). نظریه‌های جامعه‌شناسی در دوران معاصر، ترجمه‌ی محسن ثلاثی، تهران: انتشارات علمی.
- زاهدی، محمدجواد و همکاران. (۱۳۸۵). فقر و سرمایه‌ی اجتماعی، فصلنامه‌ی رفاه اجتماعی، سال هفتم، شماره‌ی ۲۷.
- ساروخانی، باقر. (۱۳۸۵). دایره‌المعارف علوم اجتماعی، تهران: مؤسسه کیهان.
- سید جوادین، سیدرضا. (۱۳۸۳). مدیریت رفتار سازمانی، تهران: انتشارات نگاه دانش.
- شارع‌پور، م. (۱۳۸۹). جامعه‌شناسی شهری، تهران: سمت.
- شارع‌پور، محمود و شعبانی، مریم. (۱۳۹۵). تحلیلی جامعه‌شناسی از میزان آگاهی شهروندان نسبت به امور شهری، فصلنامه‌ی توسعه‌ی اجتماعی، دوره‌ی ۱۰، بهار ۱۳۹۵، صص ۶۶-۲۹.
- صبوری، منوچهر. (۱۳۷۴). جامعه‌شناسی سازمان‌ها، انتشارات شب‌تاب.
- صدیق سروستانی، رحمت‌الله و همکاران. (۱۳۸۷). نقش جامعه‌شناسی در مدیریت شهری، جزوه‌ی درسی جامعه‌شناسی شهری (منتشر نشده)، دانشگاه تهران.

- عباس‌زاده، عبدالرضا؛ عباسزاده، رضا و قربان‌زاده؛ مهرداد. (۱۳۸۷). **سازمان‌های وابسته به شهرداری**، تهران: انتشارات سازمان شهرداری و دهیاری‌های کشور.
- غفاری، غ و نیازی، م. (۱۳۸۶). **جامعه‌شناسی مشارکت**، تهران: انتشارات تهران نزدیک.
- غفاری، غ. ر. و جمشید زاده، ا. (۱۳۹۰). **مشارکت‌های مردمی و امور شهری (بررسی موانع، مشکلات و راهکارهای توسعه مشارکت‌های مردمی)**، تهران: انتشارات جامعه و فرهنگ.
- فتاحی، س. و مختارپور، م. (۱۳۸۰). **توسعه‌ی شهری**، شهرنشینی و حقوق شهروندی، **مجله‌ی مطالعات توسعه‌ی اجتماعی ایران**، سال سوم، شماره‌ی چهارم، پاییز.
- فکوهی، ناصر. (۱۳۸۵). **انسان‌شناسی شهری**، تهران: انتشارات نی.
- کریمی، محمد اسماعیل؛ کردرستمی، مجید. (۱۳۸۹). **شناسایی عوامل مؤثر مشارکت مردم در تصمیم‌گیری‌های مدیریت محله (با تأکید بر نقش شورایی‌های محلات تهران)**، مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران در:  
<http://rpc.tehran.ir/default.aspx?tabid=309&ArticleId=1541>
- کریمی، یوسف. (۱۳۷۸). **روانشناسی اجتماعی**، تهران: نشر ارسباران.
- کریمی، یوسف. (۱۳۸۳). **روانشناسی اجتماعی**، انتشارات دانشگاه پیام نور.
- گروسی، سعیده و نقوی، علی. (۱۳۸۰). **سرمایه‌ی اجتماعی و کیفیت زندگی در شهر کرمان**، فصلنامه‌ی **رفاه اجتماعی**، سال هشتم، شماره‌ی ۳۰ و ۳۱.
- گولد، ج. کولب، و. (۱۳۸۴). **فرهنگ علوم اجتماعی**، گروه مترجمان، تهران: انتشارات مازیار.
- گیدنز، آنتونی. (۱۳۸۶). **جامعه‌شناسی**، ترجمه‌ی منوچهر صبوری کاشانی، تهران: انتشارات نی.
- معاونت برنامه‌ریزی و توسعه. (۱۳۹۱). **آمارنامه‌ی کلانشهر اهواز ۱۳۹۰**، روابط عمومی و امور بین‌الملل شهرداری اهواز.
- لطیفی، غ. (۱۳۹۱). **اصول و مبانی برنامه‌ریزی شهری**، تهران: نشر علم.
- مالکیان، احسان. (۱۳۹۰). **بررسی رابطه‌ی ویژگی‌های شهروندان و مشارکت آنان در سامانه‌ی مدیریت شهری ۱۳۷** در شهرداری منطقه‌ی ۲۲، پایان‌نامه‌ی کارشناسی‌ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه تهران.
- محسنی‌تبریزی، علیرضا. (۱۳۷۳). **بیگانگی؛ مانعی برای مشارکت و توسعه‌ی ملی**، بررسی رابطه‌ی میان بیگانگی و مشارکت اجتماعی- سیاسی، **فصلنامه‌ی تحقیقات فرهنگی**، تهران: مرکز پژوهش‌های بنیادی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- ملک، حسن. (۱۳۸۸). **جامعه‌شناسی قشرها و نابرابری‌های اجتماعی**، تهران: دانشگاه پیام نور.

- 
- مهدوی، محمدصادق و صبوری، خسروشاهی. (۱۳۹۵). فصلنامه‌ی مطالعات علوم اجتماعی، دوره‌ی ۲، شماره‌ی ۴، صص ۳۶-۲۸.
  - نجاتی حسینی، م. (۱۳۸۳). واقعیت اجتماعی شهروندی در ایران، *مجله‌ی جامعه‌شناسی ایران*، شماره‌ی تابستان.
  - نقدی، اسدالله. (۱۳۸۹). *انسان و شهر (جامعه‌شناسی و برنامه‌ریزی شهری)*، انتشارات دانشگاه بوعلی‌سینا.
  - هدایت، ر و علمی، م. (۱۳۹۳). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عوامل اجتماعی - اقتصادی مرتبط با آن در شهر نigde، *مطالعات جامعه‌شناسی*، سال چهارم، شماره‌ی شانزدهم، پاییز ۱۳۹۱، ۴۷-۲۹.
  - یعقوبی چوبری، ع؛ جلیلی دم‌دل، م. (۱۳۹۳). بررسی قدرت اجتماعی مدیریت و رابطه‌ی آن با رضایت ارباب رجوع، *مجله‌ی مطالعات توسعه‌ی اجتماعی ایران*، سال ششم، شماره‌ی دوم، بهار ۱۳۹۳، ۸۰-۶۶.
  - Akther, M., Islam, I; Uddin Hassan, M. (2009) **Evaluation of municipal services in selected wards of Dhaka city corporation: Citizen, s perspective**, Bangladesh
  - Azjan.I.& Fishen,M.(1988)Understanding Attitude and predicting social behavioria,Englewood.N.J.Prentice hall.
  - Duffy, B.(Ipsos), (2009). **one word many place**, citizens views of municipal government and local areas across the world.
  - Dijk and Davide, M, (2006), **The Methodology of privatization in contracting for social, services public** adminstration review.
  - Gutiérrez Rodriguez, P.; Vazquez Burguete, J.; Vaughan, R.; Edwards, J. (2009): **The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector, Spain.30.**
  - Habermas, J (1989) **Citizenship and National Identity: Some Reflections on the Future of Europe**, in B.S Turner.
  - Lee, C.E., Gim, G., Yoo, B., (2009), **The Effect of Rrelationship Quality on Citizen Satisfaction with Electronic Government Services**. The Marketing Management Journal, 19 (2).
  - Plumb, I & Zamfir, A, (2009), Improving urban management through E-Government services: the Romanian experience, **Theoretical and Empirical Researches in urban Management Number 4(13) / November.**
  - Siu-Wai Wong, Bo-sin Tang, Basil van Horen, (2006), Strategic urban man agement in China: A case study of Guangzhou Development District, **Habitat International**, vol 30, pp 645-667
  - Taherian, A., (2007), Factors influencing the satisfaction of library users with an emphasis on specialized library. **Book Quarterly**, 70.
  - Zhu, D.L. & Sippel, G (2001). Sustainable Urban Conservation and Community Participation. In Sustainable Urban Conservation and Community Participation. **44th .ISOCARP Congress**. p. 88.