

ارزیابی عملکرد مدیریت محله محور با تأکید بر شاخصه‌های سرمایه اجتماعی* مورد پژوهی: محلات ۷ گانه ناحیه ۱ منطقه ۲۱ شهرداری تهران

فرشاد نوریان^{۱*}، نجمه مظفری پور^۲

^۱ دانشیار دانشکده شهرسازی، پردیس هنرهای زیبا، دانشگاه تهران، تهران، ایران.
^۲ کارشناس ارشد مدیریت شهری، پردیس هنرهای زیبا، دانشگاه تهران، تهران، ایران.
(تاریخ دریافت مقاله: ۹۲/۶/۷، تاریخ پذیرش نهایی: ۹۲/۹/۳)

چکیده

از اواسط دهه ۱۹۸۰ میلادی تاکنون توجه عمده مدیریت شهری بر ظرفیت سازی محلی، تقویت رویکرد نهادی- سازمانی و در نهایت حرکت از نوعی مدیریت متمرکز به مدیریت محلی معطوف شده است. بنابراین لزوم «استفاده از ظرفیت‌های محله‌ای» و «بازتعریف نقش بازیگران و کنشگران مدیریت شهری» در سطح محله‌ای، شناخت مفهوم «سرمایه اجتماعی» و کارکردهای آن را در سطح محلی ضروری ساخته و به شکل‌گیری و اجرای الگویی جدید از مدیریت شهری در سطح محلات به عنوان «مدیریت محله محور» کمک کرده است. هدف این پژوهش این است که با تأکید بر شاخصه‌های سرمایه اجتماعی، عملکرد مدیریت محله محور در سطح محلات ۷ گانه ناحیه ۱ شهرداری منطقه ۲۱ تهران ارزیابی شود. بر این اساس، دربخش مبانی نظری که شامل ارائه مفاهیم «مدیریت محله محور»، «سرمایه اجتماعی» و «ارزیابی عملکرد مدیریت محله محورها» تأکید بر شاخصه‌های سرمایه اجتماعی» است؛ از روش تحلیل داده‌های ثانویه (اسنادی) استفاده شده است و در بخش شناخت و تحلیل از روش «پیمایش» استفاده می‌شود. نتایج حاصل از پیمایش در محدوده پژوهش نشان می‌دهد که بین سرمایه اجتماعی و مدیریت محله محور، همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. کسب بیشترین امتیاز در بعد سرمایه اجتماعی شناختی توسط شاخص آگاهی، نشان از تلاش‌هایی داشته که در سطح محلات توسط مدیریت محله محور در راستای اطلاع رسانی صورت گرفته است.

واژه‌های کلیدی

ارزیابی عملکرد، مدیریت محله محور، سرمایه اجتماعی، اجتماع منسجم محلی.

* این مقاله برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد نگارنده دوم با راهنمایی نگارنده اول با عنوان «تبیین رابطه بین سرمایه اجتماعی و مدیریت محله محور و ارائه راهنمای مدیریت شهری، مورد پژوهی: ناحیه ۱ منطقه ۲۱ شهرداری تهران» ارائه شده در شهریور ۱۳۹۲ است.
** نویسنده مسئول: تلفن تماس: ۰۲۱-۶۶۴۱۸۸۹۹، نمابر: ۰۲۱-۶۶۴۶۱۵۰۴، E-mail: fnoorian@ut.ac.ir

مقدمه

و کنشگران مدیریت شهری» در سطح محله‌ای، منجر به شکل‌گیری و اجرای الگویی جدید از مدیریت شهری در سطح محلات به عنوان «مدیریت محله محور» شده است. از این روی که در سطح محله، ارزیابی عملکرد، صورت جدی‌تری به خود می‌گیرد و آن ارتباط با ساکنین به عنوان بهره‌وران است، در این پژوهش ضرورت «ارزیابی عملکرد مدیریت محله محور» مطرح می‌شود.

«سنجش عملکرد» یکی از ابزارهایی است که از سویی میزان موفقیت یا شکست سازمان را در زمینه فعالیت‌ها و اقداماتش نشان داده و از سوی دیگر منجر به هدایت صحیح مدیریت در راستای تحقق اهداف، کارایی و اثربخشی فعالیت‌های سازمان می‌شود (جاجرمی و فیروزآبادی، ۱۳۸۶، ۹۴).

هدف این پژوهش این است که با تأکید بر شاخصه‌های سرمایه اجتماعی، عملکرد مدیریت محله محور در سطح محلات ارزیابی شود. بنابراین باید به این پرسش کلیدی پاسخ داده شود که «شاخصه‌های سرمایه اجتماعی در ارزیابی عملکرد مدیریت محله محور چیست؟» این امر می‌تواند به شناخت میزان کارایی و اثربخشی مدیریت محله محور در سطح محلات منجر شده و نقش سرمایه اجتماعی را در عملکرد مدیریت محله محور ارزیابی نماید.

بر این مینا محلات ۷ گانه ناحیه ۱ منطقه ۲۱ شهرداری تهران، مورد بررسی دقیق قرار می‌گیرد. یکی از مهم‌ترین دلایل انتخاب این محدوده، قرار گرفتن آن در توسعه جدید شهر تهران و فعالیت‌های گسترده مدیریت شهری و محله محور در این محدوده و البته همکاری و مشارکت گسترده ساکنین در این فعالیت‌ها بوده است.

در تحقیق حاضر پس از ارائه مفاهیم مدیریت محله محور و سرمایه اجتماعی، ارزیابی عملکرد مدیریت محله محور با تأکید بر شاخصه‌های سرمایه اجتماعی صورت گرفته و با پیمایش مفاهیم در محدوده مورد پژوهش، به بیان تحلیلی و ارائه یافته‌های حاصل از برداشت میدانی پرداخته می‌شود و در نهایت پیشنهادات ارائه می‌گردد.

بروز و گسترش مسائل و چالش‌های شهرنشینی و اداره شهر، به ویژه از دهه ۱۹۵۰ به بعد، لزوم چاره‌جویی و ارائه سیاست‌ها، نظریه‌های توسعه شهری و مدل‌های جدید و کاربردی‌تر در زمینه مدیریت شهری را مطرح ساخت. تا اواسط دهه ۱۹۷۰ میلادی، برنامه‌ریزی و مدل‌های مدیریت که در کشورهای مختلف در حال توسعه با اقتباس از مدل‌های مدیریت در کشورهای اروپایی، به کار گرفته می‌شد، عمدتاً رویکردی عرضه-محور داشتند؛ برای این اساس، دولت‌ها در شکل شعب محلی حکومت مرکزی، مسئولیت اصلی مدیریت نواحی شهری را به عهده داشتند (برک پور و اسدی به نقل از Corubolo, 1998, 8).

از اواسط دهه ۱۹۷۰ تا اواسط دهه ۱۹۸۰ میلادی، مداخله اجتماعات محلی خودیار^۱ در کانون توجه مدیریت شهری قرار گرفت (برک پور و اسدی به نقل از: Werna, 1995, 354; Corubolo, 1998, 9). از اواسط دهه ۱۹۸۰ میلادی تاکنون، توجه عمده مدیریت شهری بر ظرفیت‌سازی محلی و تقویت نهادی-سازمانی برای مدیریت فرایند توسعه شهری و در نهایت حرکت از نوعی مدیریت متمرکز به مدیریت محلی و سطوح پایین‌تر و ابعاد ملموس زندگی شهری معطوف شده است (Ibid و حاجی پور به نقل از: Friedman, 1993).

ون دایک با پرشمردن^۲ چالش عمده فراروی مدیریت شهری، در صدر آنها به موضوعاتی از قبیل تغییر نقش حکومت و سطوح آن، شکل‌گیری چارچوب‌های جدید قانونی در نتیجه تمرکززدایی، ظهور سازمان‌ها و نهاد‌های جدید و اهمیت ظرفیت‌سازی برای مدیریت شهری اشاره می‌کند. به اعتقاد وی در پی تحولات گسترده جهانی، نقش حکومت و سطوح آن به ویژه در کشورهای در حال توسعه، در حال تغییر است (Van Dijk, 2006, 15-27). این تحول در قالب تغییر نقش حکومت‌ها از یک تأمین‌کننده خدمات به تسهیل‌گر، و ایجاد فرصت‌های جدیدی برای مداخله و مشارکت گروه‌های مختلف در روند اجرای امور به وجود می‌آید. بنابراین لزوم «استفاده از ظرفیت‌های محله‌ای» و «بازتعریف نقش بازیگران

روش تحقیق

«جامعه آماری» در این پژوهش، افراد ۱۸ سال به بالای ساکن در محلات ۷ گانه ناحیه ۱ شهرداری منطقه ۲۱ تهران است. بدین منظور پرسشنامه ارزیابی عملکرد مدیریت محله محور بر اساس شاخصه‌های سرمایه اجتماعی در محدوده پژوهش توزیع شده است.

حجم نمونه بر اساس «فرمول کوکران» و نمونه‌گیری به شیوه «نمونه‌گیری متناسب با حجم» در واحدهای تحلیل در رده‌ی افراد ۳۸۳ نفر از ساکنین محلات ۷ گانه ناحیه ۱ منطقه ۲۱ شهرداری تهران تعیین شده است.

با توجه به گونه‌شناسی‌های متداول که تحقیق را بر حسب هدف به سه نوع تحقیق «توصیفی^۳»، «تبیینی^۴» و «اکتشافی^۵» تقسیم می‌نمایند، این پژوهش دارای ماهیت «تبیینی» است. از سوی دیگر با توجه به ماهیت موضوع، رویکرد حاکم بر این پژوهش «کاربردی» است. بر این اساس، در بخش مبانی نظری از روش تحلیل داده‌های ثانویه (اسنادی) استفاده شده است و در بخش شناخت و تحلیل محدوده مورد پژوهش، روش پیمایش با بهره‌گیری از شیوه آمار توصیفی^۶ و استنباطی^۷ و تکنیک پرسشنامه به کار برده شده است.

کاربرد کلمه «مدیریت محله محور» به جای «حکومت محلی»، تلاش برای سیاست زدایی از حکومت محلی و تداوم فن سالاری است. بر این اساس عملکرد مثبت مدیریت محله محور تحت تأثیر چگونگی شکل‌گیری و سازوکار نهادهای مدیریت در سطح محلی بوده و عاملی مؤثر در فرایند استفاده از ظرفیت‌های محلی و دارایی جمعی در سرمایه اجتماعی خواهد بود.

در نوشتارهای شهرسازی، مفهوم اجتماع منسجم محلی، شبکه‌ای از اجتماعات مردمی با هویت، علایق و نظریه‌های مشترک در سطح محلی است که زمینه‌های شناخت، ایجاد فرصت و حمایت‌های دو سویه را برای تعامل متقابل فراهم می‌آورد (Barton, 2003, 4). در مفهوم اجتماع منسجم محلی، «قدرت» به چشم می‌خورد؛ قدرتی که منشأ آن درستی ساخت اجتماعی نیست بلکه ناشی از پیچیدگی ظرفیت در مفهوم محلی بودن آن است. به عبارت دیگر، تعریف اجتماع منسجم محلی به درستی به عنوان واحدهای زیستی برنامه‌ریزی و فعالیتی است که باید با درک درست تراز طبیعت و ماهیت، ابعاد، استفاده و ارزش آن بیان شود (مدنی پور، ۱۳۸۹، ۱۸۳). در چارچوب این مفاهیم می‌توان اجتماع منسجم محلی را به دو دسته تقسیم کرد: اجتماع منسجم محلی بر مبنای منافع و ارتباطات مشترک و اجتماع منسجم محلی بر مبنای مکان یا جغرافیا (Askari, 2005, 283). رویکردی که در این تحقیق اتخاذ شده است تعریف بستری برای مدیریت محله محور و سرمایه اجتماعی است که هم به عنوان نخستین واحد عملکردی بوده و هم دارای پتانسیل انسجام و پیوستگی اجتماعی است؛ لذا محله با رویکرد مفهومی اجتماع منسجم محلی به عنوان این بستر، بیان شده است.

سرمایه اجتماعی

نظریه سرمایه اجتماعی، یک نوآوری مفهومی جدید است که در سال‌های اخیر توجه بسیار به آن شده است. در واقع مفهوم سرمایه اجتماعی سابقه تاریخی زیادی دارد و جامعه‌ای نو برای تئوری‌های قدیمی‌تر به شمار می‌آید. فردینان تونیس درباره انتقال از جامعه گماینشافت^{۱۱} به گزلفشافت^{۱۲} و تأثیر زندگی شهری بر حیات انسانی نظرات فراوانی ابراز داشته است. درباره زمان و مکان باب شدن مفهوم «سرمایه اجتماعی» هنوز توافق جدی وجود ندارد (Putnam, 1995; Winter, 2000). الوانی و شیروانی، (۱۳۸۵، ۹). این از سویی است که چند بعدی بودن مفهوم سرمایه اجتماعی باعث شده است تا اختلاف نظرهای زیادی در تعریف آن بوجود آید. چنانچه بورديو، سرمایه اجتماعی را «انباشت منابع بالقوه و بالفعلی که مربوط به داشتن شبکه‌ای نسبتاً پایدار از روابط کم و بیش نهادینه شده از آشنایی و شناخت متقابل است» می‌داند. به عبارتی دیگر عضویت در یک گروه برای هر یک از اعضایش از طریق حمایت یک سرمایه جمعی، صلاحیتی فراهم می‌کند که آنان را مستحق «اعتبار» به معانی مختلف می‌کند (بورديو، ۱۳۸۱، ۵۱).

فرضیه پژوهش

فرض اصلی این پژوهش این است که «به نظرمی رسد شاخصه‌های اعتماد، آگاهی، مشارکت و همبستگی و انسجام در سرمایه اجتماعی، رابطه‌ای از نوع «همبستگی» با کارایی و اثربخشی در عملکرد مدیریت محله محور دارند.» لذا در پی کشف این رابطه برآمده و کلیه مفاهیم تحلیل بیان خواهند شد.

مبانی نظری

از اوایل دهه ۱۹۹۰ میلادی، به کارگیری شاخص‌های مربوط به اندازه‌گیری و ارزیابی عملکرد در برنامه‌ها و پروژه‌های مؤسسات دولتی رونق یافت. از محرک‌های کلیدی این موضوع می‌توان به کتاب «نوسازی دولت» اسپورن و گبلر اشاره کرد که به ایجاد سیستم شاخص‌های مبتنی بر نتایج و پیامدها منتهی شدند (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹، ۲۰۵).

بنابراین دو رهیافت علاقمند به موضوع سنجش عملکرد مدیریت در سطح محلی قابل طرح است. رهیافت اول در حوزه «مطالعات سازمان‌ها» که مفاهیم «کارایی» و «اثربخشی» و شاخص‌های مرتبط با آن را مورد توجه قرار می‌دهد، رهیافت دوم در حوزه «جامعه‌شناسی» که در چارچوب نظریه سرمایه اجتماعی و تأثیر آن بر عملکرد سازمان‌های مدیریت در سطح محلی است (جاجرمی و فیروزآبادی، ۱۳۸۶، ۹۴).

بر این اساس در این بخش ابتدا مروری بر موضوع «مدیریت محله محور» و «سرمایه اجتماعی» صورت می‌گیرد و سپس «ارزیابی عملکرد مدیریت محله محور با تأکید بر شاخصه‌های سرمایه اجتماعی» ارائه می‌گردد.

مدیریت محله محور

در جهان پیچیده قرن بیست و یک، دگرگونی‌های بسیاری در شیوه‌های زندگی در شهرها و به تبع آن مدیریت در شهرها رخ داده است. نقش و اهمیت شهرها و لزوم مدیریت صحیح آنها، استفاده از رویکردهای جدید را در راستای دستیابی به کیفیت زندگی در شهر و فضاهای شهری ضروری ساخته است. بنابراین عوامل متعددی باعث شده است که نگرش‌های سنتی و بوروکراتیک و تصمیم‌گیری‌های بالا به پائین، جای خود را به درک جدیدی از شیوه‌های مدیریت شهری بدهد. از نقطه نظر مدیریت شهری، صفت‌بندی و توزیع قدرت سیاسی حکومت بین سطوح ملی، منطقه‌ای و محلی مطرح است؛ به عبارتی حکومت^{۱۳} برای دستیابی به اهداف مورد نظر و اداره امور جامعه نیازمند ایجاد سطوح مدیریتی در سطح دولت^{۱۴} است، بنابراین مدیریت عمومی در سطح محلی، در واقع به معنی اداره امور توسط حکومت محلی (مقیم، ۱۳۹۰، ۵۹) است که می‌توان آن را مدیریت محله محور به عنوان پل اتصال بین اجتماع منسجم محلی^{۱۵} و حکومت مرکزی دانست؛ لذا رویکرد استفاده و

دشوار، ضروری است (Dudwick, 2006, 20). اعتمادی که بین اجتماع منسجم محلی و نهادهای محلی وجود دارد، برای تکوین و توسعه سرمایه اجتماعی پیونددهنده ضروری است. این امر می‌تواند بر ظرفیت مدیریت محله محور برای اجرای موفقیت‌آمیز سیاست‌های توسعه نیز تأثیر نهد.

مشارکت^{۱۵}

می‌توان مشارکت را درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص در موقعیت‌های گروهی دانست که آنان را برمی‌انگیزد تا برای دستیابی به هدف‌های گروهی یکدیگر را یاری دهند و در مسئولیت کار شریک شوند (طوسی، ۱۳۷۰، ۵۴). تصور فرد از پیامدهای مشارکت، ارزیابی فرد از قضاوت‌های دیگران در مورد مشارکت و سوابق فرد در زمینه مشارکت به امکان مشارکت که شامل وضعیت قانونی و نهادی در زمینه مشارکت و امکانات و شرایط لازم برای مشارکت است، بستگی دارد (علوی تبار، ۱۳۷۹، ۲۵-۲۲).

انسجام و همبستگی^{۱۶}

انسجام و همبستگی، احساس مسئولیت بین چند نفر یا چند گروه است که از آگاهی و اراده برخوردار باشند و حائز یک معنای اخلاقی است که متضمن وجود اندیشه یا التزام متقابل است. امیل دورکهمیم علت اصلی انتقال جوامع از حالت سنتی به حالت مدرن را از بین رفتن پیوندهای کهنه مبتنی بر انسجام مکانیکی می‌داند (ازکیا، ۱۳۷۷، ۷۵-۷۶).

می‌توان گفت سرمایه اجتماعی به عنوان «دارایی جمعی» باید اساس توسعه محله‌ای قرار گیرد. این دارایی با شکل‌دهی تبادل اطلاعات و ایجاد آگاهی و اعتماد به رابطه متقابل تعمیم یافته و هنجارهای اجتماعی که حافظ نظم اجتماع هستند، شکل می‌دهد و انسجام و همبستگی و مشارکت اجتماعی در محله را تقویت کرده و دستیابی به هدف‌های توسعه را تسهیل می‌نماید و نقش فعال شهروندان را جایگزین نقش در حال کاهش دولت در امور محله‌ای کرده و مدیریت محله محور را شکل می‌دهد. برک پور در مقاله طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد در سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های ایران ارزیابی عملکرد را فرایندی می‌داند که براساس آن اقداماتی به منظور بررسی و ارزیابی عملکرد سازمان‌ها (عمومی و خصوصی) و افراد (مدیران و کارکنان) صورت می‌گیرد و هدف نهایی آن بهبود و ارتقای عملکرد در قالب مفاهیمی چون کارایی، اثربخشی، پاسخگویی و رضایت عمومی است (برک پور، ۱۳۸۳، ۶۸).

در راستای دستیابی به هدف این پژوهش می‌توان مفهوم ارزیابی عملکرد را به صورت زیر تعریف کرد. ارزیابی عملکرد به اقداماتی اشاره دارد که برای اندازه‌گیری و ارزیابی کارایی و اثربخشی مدیریت محله محور در زمینه ارتقای آگاهی، اعتماد، مشارکت و انسجام و همبستگی استفاده می‌شود.

جیمز کلمن سرمایه اجتماعی را بخشی از ساختار اجتماعی می‌داند که به کنشگر اجازه می‌دهد با استفاده از آن به منابع خود دست یابد. بنابراین سازمان اجتماعی را بوجود آورنده سرمایه اجتماعی می‌داند (کلمن، ۱۳۷۷، ۱۶۰). پوتنام مفهوم سرمایه اجتماعی را در مقیاسی متفاوت از بوردیو و کلمن به کار می‌برد؛ اگرچه تعریف او تحت تأثیر نظر کلمن است. به بیان او «سرمایه اجتماعی» به خصوصیتی از سازمان اجتماعی نظیر شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد اشاره دارد که همکاری و هماهنگی برای منافع متقابل را تسهیل می‌کند (Putnam, 2000, 6). بر این اساس می‌توان سرمایه اجتماعی را در سه بُعد سرمایه اجتماعی ساختاری، ارتباطی و شناختی طبقه‌بندی کرد. «بُعد ساختاری» که پیوندهای موجود در شبکه، شکل و ترکیب شبکه و تناسب سازمانی را شامل می‌شود. «بُعد ارتباطی»، به کیفیت تعاملات و ارتباط اعضا در درون یک گروه اشاره دارد و بُعد شناختی را می‌توان ارزش‌های مشترک در میان اعضای یک گروه دانست (Nahapeit & Ghoshal, 1998). بنابراین شاخص‌هایی که در این پژوهش برای هر یک از این ابعاد بیان شده است عبارتند از آگاهی و اعتماد به عنوان شاخص‌های سرمایه اجتماعی شناختی، مشارکت به عنوان شاخص سرمایه اجتماعی ساختاری و انسجام و همبستگی به عنوان شاخص سرمایه اجتماعی ارتباطی، که به اختصار بیان می‌شوند.

آگاهی^{۱۳}

آگاهی و شناخت به ویژه در دنیای مدرن نقش فوق‌العاده‌ای در زندگی بشر بازی می‌کند. آگاهی شامل مجموعه‌ای از افکار، عقاید و حساسیت نسبت به زندگی و توجه به هر آنچه که در وسیع‌ترین معنا به امور عمومی اعم از سیاسی و یا اجتماعی مربوط می‌شود، می‌باشد. آگاهی پیش شرط شناخت ضروری و شکل فعال تر مسئولیت مدنی است که باعث علاقمندی می‌شود. نقطه مقابل آگاهی، وضعیت شناختی چشم پوشی، بی تفاوتی و شکل‌گیری نگرش فرصت طلبانه است (فیروزآبادی، ۱۳۸۴، ۲۸). به طور کلی در هر جامعه‌ای که افراد از ماهیت رخدادهای اجتماعی آگاه نباشند، فرصت‌های مشارکت اجتماعی یا ذخیره سرمایه اجتماعی پایین خواهد بود.

اعتماد^{۱۴}

اعتماد اجتماعی از مهم‌ترین شاخص‌های سرمایه اجتماعی محسوب می‌شود. در واقع اعتماد به معنی پیچیدگی در روابط انسانی است. بعضی مواقع اعتماد به عنوان یک فرصت است. به عبارت دیگر اعتماد منعکس کننده ضرورت وابستگی براساس روابط فAMILI در شبکه‌هاست. تمییز بین این دو مفهوم برای درک درجه ارتباطات اجتماعی مردم و توانایی این ارتباطات برای تحمل تغییرات سریع یا

عملکرد حکومت‌های محلی به صورت زیر قابل ترسیم است: پس از مطالعه پوتنام، مدل‌های دیگری نیز برای ارزیابی مدیریت محلی ارائه شده است که می‌توان «مدل موسسه مطالعات حکومت محلی»^{۱۷} در دانشگاه بیرمنگام را به عنوان مهم‌ترین مدل بیان کرد. چارچوب پیشنهادی این مدل به سه بخش تقسیم می‌شود، اول مقاصد یعنی جهت خدمات، دوم تولید یعنی جریانی که با آن خدمات تولید می‌شوند. سوم اثربازار یعنی بخش‌هایی از جامعه که خدمات را دریافت می‌دارند. بر این اساس می‌توان مدل سنجش این سازمان را به صورت زیر بیان کرد. در این بخش نیاز است پیش از ارائه شاخصه‌های ارزیابی عملکرد، مفهوم «کارایی» و «اثر بخشی» در عملکرد مدیریت محله محور بیان شود.

«کارایی»^{۱۸}

ساده‌ترین و در عین حال کامل‌ترین تعریف از کارایی توسط «پیتر دراگر» ارائه شده است. از دیدگاه وی کارایی یعنی انجام درست کارها (Drucker, 1973, 147) است. افزایش کارایی موجب ارتقای بهره‌وری و کمک موثر در نیل به اهداف سازمانی خواهد شد. کارایی به معنای کمترین زمان یا انرژی مصرفی برای بیشترین کار انجام شده است.

«اثر بخشی»^{۱۹}

به نظر «پیتر دراگر»، یعنی انجام کارهای درست است. از نگاه دراگر، اثر بخشی کلید موفقیت سازمان محسوب می‌شود (Ibid, 120). به بیان دیگر اثر بخشی نشان می‌دهد که تا به چه میزان از تلاش انجام شده، نتایج مورد نظر حاصل شده است (کونتز و همکاران، ۱۳۸۸).

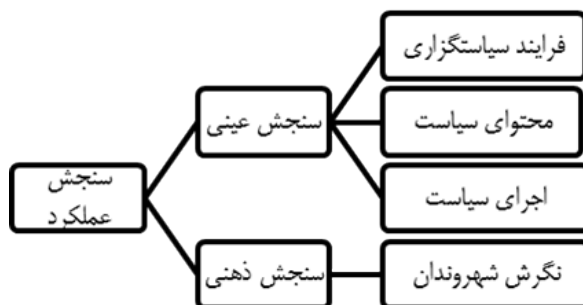
ارزیابی عملکرد مدیریت محله محور با تأکید بر شاخصه‌های سرمایه اجتماعی

با توجه به اینکه شیوه ارزیابی باید با پیچیدگی نظری که بر ابعاد چندگانه موجود در مفاهیم عملکرد مدیریت محله محور و سرمایه اجتماعی وجود دارد، همخوانی داشته باشد، در این پژوهش از شیوه کمی با تکنیک پرسشنامه استفاده شده است. بنابراین دیدگاه‌های ساکنین در مورد کارایی و اثر بخشی عملکرد مدیریت محله محور با تأکید بر ابعاد و شاخصه‌های سرمایه اجتماعی مورد پرسش قرار گرفت که به اختصار در جدول ۱ بیان شده است.

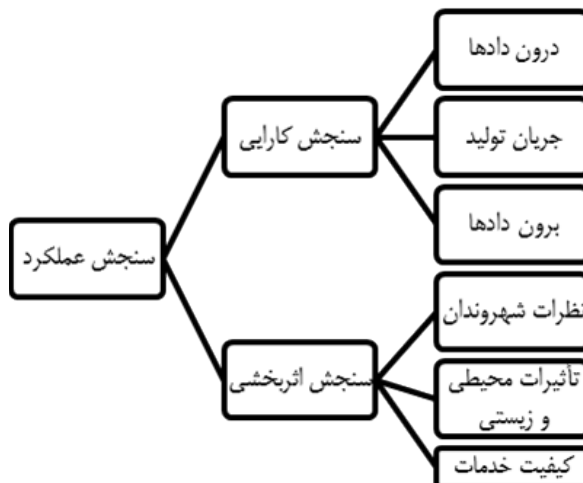
بنابراین می‌توان گفت با ارزیابی عملکرد مدیریت محله محور با تأکید بر شاخصه‌های سرمایه اجتماعی، کارآمدی سطح محله‌ای مدیریت که همانا مدیریت محله محور است، از دیدگاه ساکنین (به عنوان دارایی جمعی در مکان و به معنی فرصت، مسئولیت، پاسخگویی و مشارکت داوطلبانه در فرایند مدیریت

روش‌هایی که در زمینه ارزیابی عملکرد مطرح است را می‌توان به دو روش عینی و ذهنی تقسیم کرد. «روش عینی»، بررسی و ارزیابی عملکرد مدیریت محلی را در میزان و کیفیت ارائه خدمات بر پایه مشاهدات میدانی و اعداد کمی برآمده از مشاهدات میدانی بیان می‌کند و «روش ذهنی»، احساس و نگرش ساکنین محلی جهت تعیین کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات را اندازه‌گیری می‌کند.

بر این اساس، مدل‌های ارزیابی عملکرد مدیریت محله محور قابل طرح است. مدل‌های ارزیابی مدیریت در سطح محلی به طور جدی و رسمی با مطالعات «پوتنام در مطالعه حکومت‌های منطقه‌ای تازه تأسیس در ایتالیا» شروع می‌شود. پوتنام (پوتنام، ۱۳۷۷) در مطالعه سازمان‌های حکومت محلی و منطقه‌ای در ایتالیا درمی‌یابد که تفاوت‌های بسیار زیادی از نظر کارآمدی اداری و پاسخگویی به نیازهای شهروندان میان حکومت‌های شمال ایتالیا و جنوب این کشور وجود دارد. این تفاوت‌ها در حالی پدید آمده بود که مشابَهت‌های زیادی از نظر ساختار اداری و بودجه حکومت‌های منطقه‌ای در این دو بخش وجود داشته است. او در تبیین این تفاوت به ارزیابی عملکرد نهادی می‌پردازد و با طرح دو پرسش اساسی «چه کسی حکومت می‌کند؟» و «چقدر خوب حکومت می‌کند؟» تلاش در جهت ارزیابی نهاد‌های نمایندگی دارد و در این راستا دو موضوع مهم «پاسخگویی به موکلان» و «کارآمدی در اداره مسائل عمومی» را در ارزیابی عملکرد آنها مهم می‌داند؛ لذا شاخص‌های پوتنام برای سنجش



تصویر ۱- محورها و شاخص‌های پوتنام برای سنجش عملکرد حکومت‌های محلی.



تصویر ۲- مدل سازمانی برای سنجش عملکرد مدیریت شهری.

شناخت محلات ۷ گانه ناحیه ۱ منطقه ۲۱ شهرداری تهران

منطقه ۲۱ در غرب تهران واقع شده است و دارای ۳ ناحیه شهرداری است که ناحیه یک، شامل ۷ محله می شود. مجموع مساحت این محلات ۱۱۶۰۳۱۱۷ متر مربع و کل جمعیت این محلات براساس آمار تقریبی و نرخ رشد ثابت ۲۰،۸٪ نسبت به سرشماری نفوس و مسکن سال ۱۳۸۵، در سال ۱۳۹۰ معادل ۱۱۷۸۹۱ می باشد.

یکی از مهم ترین دلایل انتخاب منطقه ۲۱، بستری است که توسط مدیریت محلی فراهم شده است و ساکنین این منطقه به دلیل دوری از سایر مناطق در شهر تهران، پاسخی مثبت به همکاری و مشارکت با مدیریت محله محوره داشته اند. در زمینه پیمایش محدوده مورد پژوهش براساس فرمول کوکران حجم نمونه در واحدهای تحلیل در رده ی افراد ۳۸۳ نفر از ساکنین محلات ۷ گانه ناحیه ۱ منطقه ۲۱ شهرداری تهران است. در این بخش ابتدا به بررسی روایی و پایایی متغیرهای پژوهش پرداخته و سپس شناخت و تحلیل محدوده پژوهش ارائه می شوند.

الف) روایی و پایایی متغیرهای پژوهش

در راستای بررسی روایی^{۲۰}، بعد از تهیه پرسشنامه اولیه، با استفاده از پرسشنامه های استاندارد ی چون SASCAT^{۲۱}، British Crime Survey، Health Survey for England و پرسشنامه های متعدد داخلی، سوالات پرسشنامه ارزیابی عملکرد مدیریت محله محور براساس شاخصه های سرمایه اجتماعی به متخصصان مدیریت شهری و علوم اجتماعی داده شد تا درباره اعتبار آنها قضاوت نمایند. در تنظیم نهایی پرسشنامه ها نیز اصلاحاتی که توسط استادان پیشنهاد شده بود، در نظر گرفته شد. لازم به ذکر است که سوالات پرسشنامه های توزیع شده در قالب طیف لیکرت از مقدار خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد طبقه بندی شده است. برای ارزیابی اعتبار شاخص ها از روش اعتباریابی شاخص ها استفاده شد که در این پرسشنامه همه همبستگی ها مثبت و در سطح یک هزارم معنادار هستند. بنابراین می توان از اعتبار شاخص های این تحقیق مطمئن بود. به منظور بررسی پایایی^{۲۲} مفاهیم اساسی تعداد ۲۰ پرسشنامه در سطح محلی توزیع شد و سپس با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و از طریق نرم افزار spss پایایی پرسشنامه محاسبه شد.

ب) بررسی کارایی و اثربخشی عملکرد مدیریت محله محور با تأکید بر شاخصه های سرمایه اجتماعی در محدوده پژوهش میزان مشارکت، انسجام و همبستگی، اعتماد و آگاهی به عنوان مهم ترین شاخصه های سرمایه اجتماعی جهت ارزیابی کارایی و اثربخشی مدیریت محله محور براساس نظر ساکنین محلات ۷ گانه ناحیه ۱ منطقه ۲۱ شهرداری تهران در این بخش ارائه می گردد.

جدول ۱- مفهوم، ابعاد، شاخص ها و معیارهای ارزیابی عملکرد مدیریت محله محور با تأکید بر شاخصه های سرمایه اجتماعی.

مفهوم	ابعاد	شاخص ها	معیارها
ارزیابی کارایی و اثربخشی مدیریت محله محور	سرمایه اجتماعی ساختاری	مشارکت	افزایش تمایل ساکنین به مشارکت در امور محله تمایل ساکنین به عضویت در این گروه ها تمایل به شرکت در جلسات و نشست های محله ای استفاده این نهاد ها از ظرفیت های ساکنین محلی در انجام فعالیت هایشان سهولت در ارتباط با مدیران محلی مشارکت در افزایش امکانات محله
	سرمایه اجتماعی شناختی	آگاهی	همکاری در آموزش و افزایش سطح آگاهی ایجاد زمینه برای اطلاع از مصوبات محله ای ایجاد زمینه برای آگاهی از سند چشم انداز محله پوشش رسانه ای اقدامات انجام گرفته در سطح محلی شناسایی و کمک به گروه های آسیب پذیر محله
	اعتماد	اعتماد	افزایش اعتماد به نهادهای محلی افزایش اعتماد به ارگان های دولتی
	سرمایه اجتماعی ارتباطی	انسجام و همبستگی	افزایش رضایت مندی از سکونت در محله ارتقای امنیت در محله گسترش ارتباط این نهادها با ساکنین محلی گسترش مراکز و فضاهای فرهنگی - اجتماعی همگانی کمک در برپایی رویدادهای اجتماعی (مانند مراسم عزاداری، جشن ها....) کنترل و کاهش آسیب های اجتماعی در محله کاهش میزان تشریفات و مجوزه های غیرضروری در انجام فعالیت های محله ای

جدول ۲- میزان آلفای کرونباخ شاخص ها.

کارایی و اثربخشی عملکرد مدیریت محله محور	ابعاد سرمایه اجتماعی		
	سرمایه اجتماعی ساختاری	سرمایه اجتماعی ارتباطی	سرمایه اجتماعی شناختی
مشارکت	انسجام و همبستگی اجتماعی	اعتماد	آگاهی
۰،۸۵۴	۰،۷۶۴	۰،۷۵۲	۰،۹۰۳

محله محور) ارزیابی می شود. این ارزیابی، با شاخصه های سرمایه اجتماعی در بستر اجتماع منسجم محلی جنبه کاربردی پیدا می کند.

توسط شاخص آگاهی نشان از تلاش‌هایی داشته که در سطح محلات توسط مدیریت محله محور در راستای اطلاع‌رسانی صورت گرفته است.

به عبارت دیگر ایجاد زمینه برای اطلاع از مصوبات و سند چشم‌انداز محله‌های ۷ گانه، پوشش رسانه‌ای اقدامات انجام گرفته در سطح محلی مخصوصاً به روزرسانی سایت

جدول ۳- میزان مشارکت پاسخگویان ناشی از عملکرد در محلات ۷ گانه ناحیه ۱ منطقه ۲۱.

میزان مشارکت	فراوانی	درصد
خیلی کم	۶۹	۱۸۰
کم	۱۶۳	۴۲۰۶
متوسط	۱۲۹	۳۳۰۷
زیاد	۲۱	۵۰۵
خیلی زیاد	۱	۰۳
کل	۳۸۳	۱۰۰۰

جدول ۴- توزیع فراوانی پاسخگویان براساس میزان انسجام و همبستگی ناشی از عملکرد در محلات ۷ گانه.

میزان انسجام و همبستگی	فراوانی	درصد
خیلی کم	۴	۱۰
کم	۱۰۶	۲۷۰۷
متوسط	۱۹۸	۵۱۰۷
زیاد	۷۰	۱۸۰۳
خیلی زیاد	۵	۱۰۳
کل	۳۸۳	۱۰۰۰

جدول ۵- توزیع فراوانی پاسخگویان براساس میزان اعتماد ناشی از عملکرد در محلات ۷ گانه.

میزان اعتماد	فراوانی	درصد
خیلی کم	۵۷	۱۴۰۹
کم	۱۳۱	۳۴۰۲
متوسط	۱۵۴	۴۰۰۲
زیاد	۴۰	۱۰۰۴
خیلی زیاد	۱	۰۳
کل	۳۸۳	۱۰۰۰

جدول ۶- توزیع فراوانی پاسخگویان براساس میزان آگاهی ناشی از عملکرد مدیریت محله محور در محلات ۷ گانه.

میزان آگاهی	فراوانی	درصد
خیلی کم	۱۶	۴۰۲
کم	۴۹	۱۲۰۸
متوسط	۱۷۰	۴۴۰۴
زیاد	۱۳۱	۳۴۰۲
خیلی زیاد	۱۷	۴۰۴
کل	۳۸۳	۱۰۰۰

الف- مشارکت (سرمایه اجتماعی ساختاری)

همانگونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود از کل پاسخگویان ساکن در محلات ۷ گانه (۳۸۳ نفر)، تعداد ۱۶۳ نفر یعنی ۴۲٫۶ درصد مشارکت کم با گروه‌های محله‌ای یعنی شغلی و تحصیلی، مذهبی و خیریه، ورزشی، صندوق‌های قرض الحسنه محلی و شورایی‌ها داشته‌اند. این در حالی است که آمار توصیفی حاصل از پرسشنامه‌ها بیان می‌کند که میزان عضویت در گروه (۵۱۵ نفر در کلیه گروه‌ها) یعنی حداقل هر فرد در یک گروه عضو بوده است.

ب) انسجام و همبستگی (سرمایه اجتماعی ارتباطی)

همانگونه که در جدول ۴ مشاهده می‌شود از کل پاسخگویان ساکن در محلات ۷ گانه ناحیه ۱ منطقه ۲۱ شهرداری تهران (۳۸۳ نفر)، تعداد ۱۹۸ نفر یعنی ۵۱٫۷ درصد، همبستگی و انسجام متوسط ناشی از عملکرد مدیریت محله محور در محلات داشته‌اند.

ج) اعتماد (سرمایه اجتماعی شناختی)

همانگونه که در جدول ۵ مشاهده می‌شود از کل پاسخگویان ساکن در محلات ۷ گانه ناحیه ۱ منطقه ۲۱ شهرداری تهران (۳۸۳ نفر)، تعداد ۱۵۴ نفر یعنی ۴۰٫۲ درصد با میزان اعتماد متوسط به افراد و گروه‌ها ناشی از عملکرد مدیریت محله محور در محلات ۷ گانه را انتخاب کرده‌اند.

د) آگاهی (سرمایه اجتماعی شناختی)

همانگونه که در جدول ۶ مشاهده می‌شود از کل پاسخگویان ساکن در محلات ۷ گانه ناحیه ۱ منطقه ۲۱ شهرداری تهران (۳۸۳ نفر)، تعداد ۱۷۰ نفر یعنی ۴۴٫۴ درصد با میزان آگاهی متوسط نسبت به عملکرد مدیریت محله محور بوده‌اند.

تحلیل یافته‌های پژوهش

تحلیل یافته‌های این پژوهش در دو بخش تحلیل دو متغیره و چند متغیره ارائه می‌شود.

تحلیل یافته‌های دو متغیره

یافته‌های حاصل از ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که بین شاخصه‌های سرمایه اجتماعی و عملکرد مدیریت محله محور، همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد، ضمن آنکه شدت این رابطه با توجه به مقدار ضریب پیرسون «متوسط» ارزیابی می‌شود. شدت رابطه‌ها بدین ترتیب تفسیر می‌شود که مقدار ۰٫۲ تا ۰٫۴ خیلی ضعیف، ۰٫۴ تا ۰٫۶ متوسط، ۰٫۶ تا ۰٫۸ قوی و ۰٫۸ تا ۱ خیلی قوی است. در تحلیل یافته‌های دو متغیره در جداول ۷ و ۸ باید گفت که کسب بیشترین امتیاز در بعد سرمایه اجتماعی شناختی

چندگانه یا همان ضریب تعیین برابر با $0/301$ و ضریب تعیین تعدیل یافته برابر با $0/297$ است. این ضریب نشان دهنده این است که متغیرهای مستقل مختلف تا چه اندازه توانسته‌اند تغییرات واریانس متغیر وابسته را تبیین کنند. یعنی حدود 30% از واریانس متغیرمدیریت محله محوراز طریق متغیرهای سرمایه اجتماعی تبیین و توجیه می‌شود.

نتایج تحلیل واریانس یک طرفه، معناداری ضریب تعیین را نشان می‌دهد براین اساس مقدار f برابر است با نسبت متوسط واریانس رگرسیون به متوسط واریانس باقیمانده، که برابر با $78,72$ و دارای سطح معناداری $s=0/000$ است.

جدول ۸- ارزیابی عملکرد مدیریت محله محور با تأکید بر شاخصه های سرمایه اجتماعی در محلات ۷ گانه ناحیه ۱ شهرداری منطقه ۲۱.

مفهوم	ابعاد	شاخص‌ها	نتایج
ارزیابی کارایی و اثربخشی مدیریت محله محور	سرمایه اجتماعی ساختاری	مشارکت	۰.۱۶۷
	سرمایه اجتماعی شناختی	آگاهی	۰.۵۸۴
		اعتماد	۰.۴۱۴
	سرمایه اجتماعی ارتباطی	انسجام و همبستگی	۰.۴۷۱

جدول ۹- نتایج تحلیل گام به گام چند متغیره.

روش ورود متغیر	گام به گام (stepwise)
ضریب همبستگی چندگانه (R)	۰/۵۴۸
ضریب تعیین (R^2)	۰/۳۰۱
ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj})	۰/۲۹۷
خطای معیار (S.E)	۱۴/۹۱
تحلیل واریانس یک طرفه (ANOVA)	۷۸/۷۲
سطح معناداری (Sig)	۰/۰۰۰

شهرداری منطقه ۲۱ و سایت «محله من»، اقداماتی که در زمینه شناسایی و کمک به گروه‌های آسیب‌پذیر محله‌ها باره‌اندازی خانه‌های سلامت و مراکز مشاوره در محله‌های ۵ و ۷ صورت گرفته‌است، فراهم ساختن مکان‌های عمومی جهت دور هم جمع شدن مانند کتابخانه‌های سیار در پارک‌های محلات، نمایشگاه‌های مختلف مانند سلامت، نمایشگاه دفاع مقدس و... در ارتقای کارایی و اثربخشی مدیریت محله محور و استفاده از ظرفیت‌های محله‌ای نقش مؤثری داشته‌است. البته اقداماتی مانند برپایی رویدادهای اجتماعی (مانند مراسم عزاداری، جشن‌ها...) در بوستان‌های محلات ۷ گانه و نشست‌های هفتگی و ماهانه ساکنین با مدیران در سراهای محلات ۴، ۵ و ۷، به افزایش حس تعلق ساکنین و مشارکت بیشتر آنها در امور محل سکونت خود، کمک کرده‌است.

تحلیل یافته‌های چند متغیره

برای مطالعه تأثیر همزمان متغیر وابسته عملکرد مدیریت محله محور بر روی شاخصه‌های سرمایه اجتماعی به عنوان متغیرهای مستقل، از تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده می‌شود. نتایج حاصل نشان می‌دهد که ضریب همبستگی چندگانه که بیانگر رابطه بین متغیرهای مستقل با وابسته‌است، در یک ترکیب خطی با متغیرهای وارد شده در معادله برابر با $0,548$ است. همچنین مجذور ضریب همبستگی

جدول ۷- میزان رابطه عملکرد مدیریت محله محور با شاخصه های سرمایه اجتماعی در محلات ۷ گانه.

رابطه همبستگی		شاخصه‌های سرمایه اجتماعی
عملکرد مدیریت محله محور	مقدار پیرسون	۰.۵۲۹
	سطح معنی داری	۰.۰۰۰
	تعداد	۳۸۲

نتیجه

نتایج حاصل از مطالعات و بررسی میدانی پژوهش نشان می‌دهد که بین سرمایه اجتماعی و مدیریت محله محور رابطه‌ای از نوع «همبستگی مثبت» و معناداری وجود دارد، به عبارتی فرضیه پژوهش تأیید می‌شود؛ ضمن آنکه شدت این رابطه با توجه به مقدار ضریب پیرسون «متوسط» ارزیابی می‌شود. میزان کارایی و اثربخشی عملکرد مدیریت محله محور، در بین پاسخگویان ساکن در محلات ۷ گانه ناحیه ۱ منطقه ۲۱ شهرداری تهران نیز «متوسط» ارزیابی شده‌است. بنابراین در راستای اثربخشی و کارایی در عملکرد مدیریت محله محور با تأکید بر شاخصه‌های سرمایه اجتماعی در محلات ۷ گانه ناحیه ۱ منطقه ۲۱، پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه می‌شود:

۱. بازتعریف و تنظیم مجدد ساختار قدرت (سیاسی،

مدیریت محله محور به عنوان پل اتصال بین اجتماع منسجم محلی و حکومت مرکزی است؛ براین اساس عملکرد مثبت مدیریت محله محور تحت تأثیر چگونگی شکل‌گیری و سازوکار نهادهای مدیریت در سطح محلی بوده و عاملی مؤثر در فرایند استفاده از ظرفیت‌های محلی و دارایی جمعی در سرمایه اجتماعی است.

در این پژوهش در راستای ارزیابی عملکرد مدیریت محله محور با تأکید بر شاخصه‌های سرمایه اجتماعی، ابعاد و شاخصه‌هایی بیان شد که عبارت بودند از: آگاهی و اعتماد به عنوان شاخص‌های سرمایه اجتماعی شناختی، مشارکت به عنوان شاخص سرمایه اجتماعی ساختاری و انسجام و همبستگی به عنوان شاخص سرمایه اجتماعی ارتباطی.

سراهای محلات ۴، ۵ و ۷ در راستای اطلاع ساکنین از مصوبات کلان، کمک در برپایی رویدادهای فرهنگی - اجتماعی و... در سطح سراهای محله.

۷. فراهم ساختن مکان‌های عمومی جهت دور هم جمع شدن مانند کتابخانه‌های سیار در پارک‌های محلات، نمایشگاه‌های مختلف مانند سلامت، نمایشگاه دفاع مقدس و... تنوع این برنامه‌ها در محلات مختلف و در زمان‌های مختلف باعث می‌شود که دور هم جمع شدن اهالی راحت‌تر شکل بگیرد و زمینه‌ای برای مشارکت مردم محلی با سایر برنامه‌های شکل گرفته توسط مدیریت محله و سایر نهادها و تشکل‌های محلی باشد.

۸. تنظیم گزارش‌های ماهانه از فعالیت‌های تشکل‌ها و نهادهای محله‌ای و مدیریت محله و تعبیه محل‌های مخصوص در معابر اصلی مانند بلوار یاس، لاله، نیلوفر، مساجد و بوستان‌های اصلی محله برای آگاهی ساکنین محلات و گزارش پیشرفت براساس برنامه چشم‌انداز توسعه محله‌ای و امکان به رأی گذاشتن توسط ساکنین محلی.

۹. ایجاد فضای رقابت و همکاری بین تشکل‌های محله‌ای جهت واگذاری امور کالبدی - فضایی و فعالیت‌های فرهنگی - اجتماعی و امتیاز در به کارگیری مشارکت بیشتر ساکنین محلی.
۱۰. استفاده از بانک اطلاعات محله‌ای برای اولویت‌بندی فرایند سیاست‌گذاری و اجرای سیاست‌های محله‌ای.

اقتصادی و اجتماعی) در سازمان‌های محلی جهت دستیابی به ساختار یکپارچه مدیریت محله محور و دستیابی به قدرت رسمی و سازمانی غیرمتمرکز، قدرت شهروندی متشکل در قالب سرمایه اجتماعی و قدرت اقتصادی کارآ.

۲. تدوین برنامه‌های تأمین بودجه و توزیع بودجه بر مبنای اصول سرمایه اجتماعی (آگاهی به مردم، برانگیختن حس اعتماد و مشارکت و ایجاد حس همبستگی و انسجام) و براساس نیازسنجی محلی (روش‌های بودجه‌ریزی مشارکتی).

۳. تقویت رویکردهای مشارکتی به نهادهای محله‌ای از جمله هیأت‌های مذهبی، کانون‌های مالی و قرض‌الحسنه‌ای، گروه‌های شغلی، کانون‌های آسیب‌های اجتماعی و... .

۴. تقویت بسترهای همکاری در زمینه نحوه فعالیت در برنامه‌های ویژه فرهنگی و مناسبی در سطح بوستان‌های هر محله.

۵. اقدام جدی در زمینه راه اندازی خانه پژوهش، خانه تسنیم، خانه سلامت و ورزش در محلات ۱، ۲، ۳ و ۶ جهت استفاده ساکنین محلی و فراهم شدن فرصت برای همکاری جهت شکل‌گیری و دوام این گونه فضاها و فعالیت‌ها.

۶. تقویت بسترهای ارزشی مانند صداقت، اعتماد و همکاری به عنوان مهم‌ترین مؤلفه‌های همکاری ساکنین با گروه‌ها و تشکل‌های محلی در برنامه‌ریزی توسعه محله‌ای برای ساکنین محلات ۷ گانه ناحیه ۱ مانند برنامه‌های ویژه در

پی نوشت‌ها

- 14 Trust.
- 15 Participation.
- 16 Coherent.
- 17 The Institute of Local Government Studies (INLOGOV).
- 18 Efficiency.
- 19 Effectiveness.
- 20 Validity.
- 21 Short version of the Adapted Social Capital Assessment Tool.
- 22 Reliability.

فهرست منابع

- ازکیا، مصطفی (۱۳۷۷)، جامعه‌شناسی توسعه، موسسه نشر علم، تهران.
الوانی، سیدمهدی؛ شیروانی، علیرضا (۱۳۸۵)، سرمایه اجتماعی (مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها)، نشرمانی، تهران.
ایمانی جاجرمی، حسین؛ فیروز آبادی، سید احمد (۱۳۸۶)، بررسی مدل‌های سنجش عملکرد مدیریت محلی، با تأکید بر سازمان‌های مدیریت شهری و روستایی در ایران، نامه علوم اجتماعی، شماره ۳۲، صص ۹۱-۱۱۱.
برک پور، ناصر (۱۳۸۳)، طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد در سازمان شهرداریها و دهیاری‌های ایران، ویژه نامه مدیریت استراتژیک شهری ۲، ضمیمه ماهنامه شهرداری‌ها، شماره ۲۲، صص ۶۸.
برک پور، ناصر؛ گوهری پور، حمید؛ کریمی، مهدی (۱۳۸۹)، ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری، نمونه

- 1 Driven-Supply Approach.
- 2 Self -Help Community.
- 3 Descriptive Research.
- 4 Explanatory Research.
- 5 Exploratory Research.

۶ Descriptive شیوه توصیفی: شیوه آماری است که الگوی پاسخ‌های افراد نمونه را تلخیص می‌کند.

۷ Inferential آمار استنباطی: شیوه آماری است که بتوان مشخصات نمونه را به جامعه آماری پژوهش تعمیم داد. به عبارتی به استنباط ویژگی‌های جمعیت، از روی مشخصات نمونه پرداخت.

۸ Government حکومت به معنی اشخاصی است که مقامات رسمی را در دست دارند و از جانب دولت اعمال قدرت می‌کنند. از آنجا که حکومت، اداره امور مربوط به دولت را به عهده دارد می‌توان آن را «مدیریت دولتی» دانست (مقیم، ۱۳۹۰، ۸).

۹ State دولت نهادی است که از طریق آن فراگردهای سیاسی شکل گرفته و رسمیت پیدا می‌کند. هر دولتی دارای حکومت است.

- 10 Community.

۱۱ Gemeinschaft: جامعه‌ای که بر همبستگی استوار بوده و وفاداری، تعهد و خویشتن‌پذیری - تمام فضایل و منافع مشارکت همگرایانه در گروه‌های منسجم - را ستایش می‌کند (Selznick, 1992).

۱۲ Gesellschaft: جامعه‌ای که به رغم دارا بودن تمامی عوامل متحدکننده، اساساً جدا هستند (همان).

- 13 Knowledge.

Askari, A (2005), *Fundamental and Identify Type of Local Community Development Theory*, First Conference of Community Development Perspective of Tehran Sustainable Development, Tehran Municipality Publisher.

Barton, Hugh; Guise, Richard; Grant, Marcus (2002), *Shaping Neighborhoods: A Guide for Health, Sustainability and Vitality*, Routledge press, USA.

Putnam, Robert, D (2000), *Bowling alone: the collapse and revival of American community*, Simon & Schuster, New York.

Putnam, Robert, D (1995), *Bowling alone: America's declining social capital*, *Journal of Democracy*, 6.

Drucker, Peter F (1973), *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*, Harper & Row, New York.

Dudwick, N; Kuehnnast, k; Nyhan, J ; V, Woodcock (2006), *Analyzing social capital: a guide to using quality methods and data*, world bank institute press, Washington D.C.

Nahapiet, Janine; Sumantra, Ghoshal (1998), *Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage*, *The Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 2, pp 242-266

Winter, Ian (2000a), *Major themes and debates in the social capital literature: The Australian connection, Social capital and public policy in Australia*, edited by Ian Winter, National Library of Australia, Melbourne.

Winter, Ian (2000b), *Social Capital and public policy in context, Social capital and public policy in Australia*, edited by Ian Winter, National Library of Australia, Melbourne.

Van Dijk, M Pieter (2006), *Managing cities in developing countries: the theory and practice*, of urban management, Edward Elgar publishing, UK.

موردی، مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران، مدیریت شهری، شماره ۲۵، صص ۲۱۸-۲۰۳. برک پور، ناصر؛ اسدی، ایرج (۱۳۸۸)، مدیریت و حکمروایی شهری، نشر دانشگاه هنر، تهران.

بورديو، پیر (۱۳۸۱)، نظریه کنش، مترجم: مرتضی مردیها، انتشارات نقش نگار، تهران.

پوتنام، رابرت (۱۳۷۷)، *دموکراسی و سنت های مدنی*، مترجم محمد دلفروز، چاپ اول، دفتر مطالعات سیاسی وزارت کشور، تهران.

حاجی پور، خلیل (۱۳۸۵)، برنامه ریزی محله- مبنای رهیافتی کارآمد در ایجاد مدیریت شهری پایدار، نشریه هنرهای زیبا، شماره ۲۶، صص ۴۶-۳۷.

طوسی، محمد علی (۱۳۷۰)، مشارکت (در مدیریت و مالکیت)، مرکز آموزشی مدیریت دولتی، تهران.

علوی تبار، علیرضا (۱۳۷۹)، بررسی الگوی مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها، تجارب جهانی و ایران، انتشارات سازمان شهرداریهای کشور، چاپ اول، تهران.

فیروزآبادی، سید احمد (۱۳۸۴)، بررسی سرمایه اجتماعی و عوامل مؤثر بر شکل گیری آن در شهر تهران، پایان نامه مقطع دکتری تخصصی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه تهران.

کلمن، جیمز (۱۳۷۷)، بنیادهای نظریه اجتماعی، مترجم: منوچهر صبوری، نشر نی، تهران.

کونتز، هرولد؛ سیریل اودانل؛ هاینز، ویهریخ (۱۳۸۸)، اصول مدیریت، جلد ۱ و ۲، مترجمین: محمد علی طوسی، علی اکبر فرهنگی، سید امین الله علوی، اکبر مهدویان، مؤسسه عالی انتشارات و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، تهران. مدنی پور، علی (۱۳۸۹)، فضاهای عمومی و خصوصی شهر، مترجم: فرشاد نوریان، چاپ دوم، انتشارات سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران، تهران.

مقیم، سید محمد (۱۳۹۰)، اداره امور حکومتها، چاپ پنجم، انتشارات سمت، تهران.