

کارکرد فرهنگی مدیریت شهری در ارتقای فرهنگ مشارکت شهروندی برای اداره امور محلی (مطالعه موردی: منطقه ۴ شهرداری تهران)

نعمت‌الله فاضلی^۱، غلامرضا کاظمیان^۲، مریم رمضان نصرتی^۳

تاریخ دریافت: ۹۳/۱۰/۱۵ تاریخ تایید: ۹۴/۲/۱۰

چکیده

مشارکت شهروندی مؤلفه اصلی در نیل به اهداف توسعه پایدار و حکمرانی خوب شهری است. از این رو مدیریت شهری تهران دورویکرد اصلی محله محوری و تبدیل شهرداری از سازمان صرفاً خدماتی به نهاد خدماتی - اجتماعی را در رأس برنامه‌هایش قرار داده است. در این پژوهش که با عنوان کارکرد فرهنگی مدیریت شهری در ارتقاء فرهنگ مشارکت شهروندی در اداره امور محلی، نام دارد، به بررسی تأثیر فعالیت‌های فرهنگی شهرداری تهران بر افزایش فرهنگ مشارکت شهروندی پرداخته شد. الگوی مفهومی و تحلیلی این تحقیق براساس الگوی کنش موجه آیزن و فیش باین طراحی شده است. این تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی است و به روش توصیفی - پیمایشی انجام گرفته است. برای جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد و پس از سنجش روایی و پایایی آن، بر طبق فرمول جامعه نامحدود ۳۸۵ پرسشنامه به روش خوشه‌ای تصادفی بین افرادی که در ۴ سرای محله منطقه ۴ شهرداری تهران فعالیت داشتند پخش و جمع‌آوری گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS استفاده شد. نتایج تحقیق حاکی از آن است که از نظر شهروندانی که در سرای محلات مذکور ارائه دهنده و گیرنده خدمات آن مراکز هستند، فعالیت‌های فرهنگی مدیریت شهری در تهران بر افزایش گرایش به مشارکت، هنجاری شدن مشارکت، اعتماد به نهاد شهرداری و ایجاد راه ارتباطی مناسب تأثیر مثبتی داشته است. از بین شاخص‌های سه گانه فرضیه اول به ترتیب: تصور فرد از پیامدهای مشارکت، اطلاعات فرد در مورد مشارکت و ارزیابی فرد از پیامدهای مشارکت بیشترین تأثیر را بر متغیر گرایش به مشارکت داشته است. شاخص‌های فرضیه دوم به ترتیب اثرگذاری بر متغیر هنجاری شدن مشارکت؛ انگیزه فرد برای برآوردن توقعات دیگران، تصور فرد از قضاوت دیگران در مورد مشارکت و سوابق فرد در زمینه مشارکت می‌باشد. شاخص‌های فرضیه سوم به ترتیب اثرگذاری بر متغیر اعتماد به نهاد شهرداری؛ تغییر ذهنیت بدگذشته و رضایت از عملکرد نهاد شهرداری می‌باشد. از بین شاخص‌های فرضیه چهارم نیز به ترتیب: پایداری، دو جانبه بودن، نهادی و همه گیر بودن، بیشترین تأثیر را بر متغیر راه ارتباطی مناسب داشته است.

واژگان کلیدی: مشارکت شهروندی، مدیریت شهری، توسعه فرهنگی، امور محلی، تهران، شهرداری.

nfazeli@hotmail.com

kazemian1344@gmail.com

m.nosrati78@yahoo.com

۱. دانشیار پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.

۲. استادیار مدیریت شهری دانشگاه علامه طباطبایی.

۳. کارشناس ارشد مدیریت شهری دانشگاه علامه طباطبایی.

مقدمه

اگر در کشورهای توسعه‌یافته پس از جنگ جهانی دوم در دهه‌های مجزای توسعه که هر کدام را با نامی می‌شناسند، نظری کوتاه بیان‌دازیم متوجه می‌شویم که شکل برنامه‌ریزی‌ها و به دنبال آن اجرای آنها در شهر در قالب مدیریت شهری، از رویکردهای بالا به پائین به رویکردهای پائین به بالا، از پیش‌نگر به اقتضایی و از فیزیک و کالبدنگری به انسان‌محوری و شهروندگرایی (شهروندی فعال) متحول شده است. شهرنشین دیروز که تنها شاهد به وجود آمدن و اجرای طرح‌ها توسط عده‌ای و عموماً دولت بود به شهروندی تبدیل شده است که تمامی مراحل ضرورت‌شناسی تا اجرا و بازخورد طرح‌های شهری را مدیریت کرده و در آن شراکت دارد. محیطی این‌چنین، بارور کننده تفکراتی متعالی برای شهروندان و بوجود آورنده زمینهای جهت بروز و به اجرا درآمدن خلاقیت‌هاست. این جوامع، حاکم شهر و رویکرد حکومت شهری را پس‌زده و شهروندمداری و حکمروایی خوب شهری را پرورش می‌دهند.

تهران مانند بسیاری از کلانشهرها، با جمعیت زیاد و قومیت‌های گوناگون روبرو است، که این جمعیت، نیازمند خدمات شهری گسترده و متنوع است. در این شهر، مسائل پیچیده و دارای ابعاد و وجوه گوناگونی وجود دارند که پاسخدهی به آنها، مستلزم انجام شبکه گسترده‌ای از فعالیت‌ها، روابط اجتماعی و سازمانی است که توان مدیریتی و اجرایی بالایی را برای مدیریت آن نیاز دارد. در نتیجه نیاز به یک مدیریت شهری بسیار نیرومند، یکپارچه و توانا است که باید از توان برنامه‌ریزی دقیق، اصولی، تخصصی و کارآمد برخوردار باشد. این مدیریت شهری لازم است که نیروهای انسانی زیادی را در خدمت بگیرد و سازماندهی کند. بدین منظور دانش مدیریت شهری تولد و بسط یافت که جدیدترین و کارآمدترین روش برای مواجهه با مسائل شهری را مشارکت مصرف‌کنندگان و بهره‌مندان خدمات شهری که شهروند نامیده می‌شوند، می‌دانند (اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران، ۱۳۹۰: پشت نویس کتاب مشارکتهای اجتماعی و امور شهری).

در همین راستا قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران اصول سوم، هفتم، صدم، یکصد و یکم، یکصد و دوم، یکصد و سوم، یکصد و پنجم و یکصد و ششم درباره شوراهای بحث کرده است و اداره امور کشور را به اتکای رأی عمومی امکان‌پذیر دانسته است. در این قانون شوراهای مختلف در سراسر کشور به عنوان ارکان تصمیم‌گیری و اداره امور کشور معرفی شده‌اند و با توجه به مقتضیات محلی شوراهای ده، بخش، شهر، شهرستان و استان پیش‌بینی شده است. در دهه هفتاد نیز با تأسیس شورای اسلامی شهر و در سال ۱۳۸۴ با تأسیس شورایی‌ها اقداماتی مهم در جهت مشارکت مردم در امور شهری فراهم آمده است (ارجمندنیا، ۱۳۸۰: ۲۳).

بیان مسئله

در کلانشهر تهران، سازمان شهرداری به عنوان اصلی‌ترین نهاد متولی مدیریت شهری شناخته می‌شود. این سازمان با توجه به مبانی نوین مدیریت شهری، باید بتواند از مشارکت شهروندان به بهترین وجه بهره‌گیرد و استفاده نماید، هر چند مشارکت شهروندی در ایران به طور عام و در شهر تهران به طور خاص دارای موانع جدی است که بعضاً ریشه در گذشته دارد، اما به اندازه کافی پتانسیل‌های لازم به لحاظ فرهنگی و اجتماعی وجود دارد که بتوان شاهد مشارکت شهروندان در اداره بهتر امور شهری بود (اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران، ۱۳۹۰: پشت نویسی کتاب مشارکت‌های اجتماعی و امور شهری).

از آنجا که مشارکت مردمی مؤلفه اصلی در موفقیت حکومت محلی است، در جوامعی که مردم آن دارای روحیه فردگرایی بوده و فرهنگ مشارکت در آنها ضعیف است، عملکرد حکومت محلی در بدو امر، خوش‌بین کننده نیست. البته نمی‌توان به بهانه‌ی فقدان روحیه مشارکت در بین مردم، چنین امری را موقوف به ایجاد فرهنگ مشارکت نمود. بلکه این سازمان‌ها بایستی به وجود آید تا به مرور زمان فرهنگ مشارکت در افراد محل نهادینه شود (مقیمی، ۱۳۸۶: ۱۱۷).

در تهران در سال‌های اخیر با اهتمام مدیریت شهری و همکاری و تعامل سایر نهادها و سازمان‌های ذیربط، در قالب تشکیل و حمایت از فعالیت‌های شورایی‌های محلات اقدامات بسیار خوبی در زمینه استفاده از ظرفیت مشارکت و همکاری شهروندان و توجه به اولویت‌ها و نیازهای محلی صورت گرفته است و فعالیت‌های دیگری نیز در این جهت به منظور اجرایی کردن رویکرد محله محوری در حال انجام است. در ادامه این مسیر مقرر گردیده است با اجرای طرح مدیریت محله در محله‌های شهر با هدف سپردن امور مرتبط فرهنگی، اجتماعی و ورزشی در مقیاس محله و بهره‌گیری مؤثر از ظرفیت مشارکت، همکاری و توانمندی ساکنین، فرصت دیگری برای حضور، همکاری و تعامل تمامی علاقمندان به مسائل شهری در مقیاس محلات و شکوفایی استعدادهای محله‌ای فراهم گردد (مجموعه دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های ساماندهی مشارکت‌های اجتماعی در محلات شهر تهران، ۱۳۹۰: ۵).

عوامل و انگیزه‌های همگرایی البته بسیارند اما مهم‌ترین و بارزترین آن حضور در تعاملات فرهنگی است که پایه‌ای برای مشارکت و هم‌شناختی و مهربانی و تعامل فکری و عملی فراهم می‌آورد. طرح شمسه نیز مجموعه جشنواره‌هایی به همین منظور می‌باشد. مجموعه جشنواره‌های شمسه، تلاشی نوین برای ارتقای کیفیت مادی و معنوی زندگی در شهر از سوی برگزارکنندگان است. برای نیل به چنین آرمانی و با هدف تحقق چهار اصل آگاهی - ارتباط - اعتماد - مشارکت؛ میان شهر، شهروند و مدیریت شهری می‌باشد (مجموعه جشنواره‌های شمسه، ۱۳۹۰: ۷).

در سند راهبردی شبکه اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران نیز به عنوان اولین سند الحاقی به برنامه پنج ساله شهرداری در سال ۱۳۸۹، شهرداری تهران موظف شده است که از زمان ابلاغ آن نسبت به تحقق برنامه‌های اجتماعی و فرهنگی مقوم مأموریت‌ها و وظایف محوری سازمان‌ها و شرکت‌های تابعه در قالب تبصره ۲۴ بودجه همان سال اقدام نماید و تکیه بر تحول سازمان خدماتی به نهادی اجتماعی، برای نخستین بار به سیاست راهبردی شهرداری تهران مبدل شده است (سند راهبردی شبکه اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران، ۱۳۸۹).

با توجه به آن چه گذشت و این که دو رویکرد مهم، ۱- تبدیل شهرداری از سازمانی صرفاً خدمت‌دهنده به نهاد خدماتی - اجتماعی و ۲- رویکرد محله محوری؛ در دستور کار شهرداری تهران است و همانطور که ذکر شد در این رویکردها افزایش مشارکت شهروندی به عنوان یکی از اهداف اصلی مطرح شده است، مسئله این می‌باشد که آیا سیاست‌های آرمانی یا وضع مطلوب ترسیم شده‌ای که به سیاست‌های مصوب هم تبدیل شده‌اند، در اجرا و عمل نیز همان مسیر آرمانی را طی می‌کند و در مدت زمان اجرای این طرح‌ها که به طور حدودی از سال ۱۳۹۰ تا کنون (۱۳۹۲) است این فعالیت‌های فرهنگی توانسته است گامی در جهت هر چه نزدیکتر کردن وضع موجود به وضع مطلوب بردارد. یکی از چالش‌های اصلی در راه رسیدن به این اهداف و همچنین رسیدن به توسعه پایدار شهری، افزایش میزان مشارکت شهروندان در اداره امور شهری و محلی است. حال در یک جمله می‌توان مسئله‌ی اصلی این تحقیق را این طور بیان کرد که: آیا فعالیت‌های فرهنگی شهرداری تهران منجر به ارتقای فرهنگ مشارکت شهروندان در اداره امور محلی‌شان گشته است یا خیر؟

سوال اصلی

- ۱- آیا فعالیت‌های فرهنگی مدیریت شهری در تهران توانسته است باعث ارتقاء فرهنگ مشارکت شهروندان در اداره امور محلی شود؟
سوالات فرعی نیز در راستای سنجش سوال اصلی به شکل زیر صورت‌بندی شدند:
- ۱- آیا فعالیت‌های فرهنگی مدیریت شهری در تهران «گرایش به مشارکت» را در شهروندان افزایش داده است؟
- ۲- آیا فعالیت‌های فرهنگی مدیریت شهری در تهران مشارکت شهروندی را تبدیل به «هنجار اجتماعی» کرده است؟
- ۳- آیا فعالیت‌های فرهنگی مدیریت شهری در تهران «اعتماد به نهاد شهرداری» را برای گسترش مشارکت افزایش داده است؟
- ۴- آیا فعالیت‌های فرهنگی مدیریت شهری در تهران منجر به ایجاد یک «راه ارتباطی

مناسب» برای افزایش مشارکت شده است؟

روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی است و از نظر جمع‌آوری اطلاعات به دلیل این که به دستکاری مستقیم متغیرها نیازی نخواهیم داشت روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. در این پژوهش به منظور گردآوری اطلاعات از دو روش: ۱- کتابخانه‌ای و ۲- مطالعه میدانی استفاده می‌گردد.

جامعه آماری در تحقیق حاضر شامل مدیران محله، کارکنان، کارشناسان و استفاده‌کنندگان از خدمات سرای محلات منطقه ۴ شهرداری تهران که در نیمه اول سال ۱۳۹۲ در مراکز مذکور به فعالیت مشغول بوده‌اند، می‌باشد.

برای نمونه‌گیری در این تحقیق از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی استفاده می‌شود. خوشه‌ای است به دلیل این که تعداد چهار سرای محله در منطقه ۴ چهار شهرداری تهران با توجه به موقعیت جغرافیایی محلات، از شمال (قنات کوثر)، جنوب (تهرانپارس غربی)، شرق (جوادیه) و غرب (کاظم آباد) انتخاب شده و تصادفی است؛ چون پرسشنامه‌ها به صورت کاملا تصادفی بین خدمات‌دهندگان و خدمات‌گیرندگان این مراکز پخش و جمع‌آوری شدند. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات در این پژوهش شامل: مطالعات کتابخانه‌ای، بررسی اسناد و مدارک و پرسشنامه‌ی محقق‌ساز حضوری خواهد بود.

در این پژوهش به دو روش توصیفی^۱ و استنباطی^۲ به تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده، پرداخته شد. برای توصیف ویژگی‌های جامعه مورد بررسی از آمارهای توصیفی و جدول‌سازی، ترسیم نمودار، میانگین، انحراف معیار و غیره استفاده شد و در جهت بررسی معنی‌دار بودن فرضیات، با توجه به سطح سنجش هر یک از شاخص‌ها و متغیرها نوع مناسب آزمون آماری از جمله آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن توزیع جامعه آماری، از آزمون میانگین یک جامعه یا (آزمون t تک نمونه‌ای) برای بررسی فرضیات و از آزمون رگرسیون برای اولویت‌بندی تأثیر شاخص‌های هر متغیر استفاده شد.

مبانی و مواد بحث

فعالیت فرهنگی

فعالیت‌ها و مجموعه اقداماتی است مبتنی بر هنجارها و ارزش‌های یک جامعه که در قالب

1. descriptive
2. referential

عناصر و اجزایی همانند ملیت، قومیت، زبان، دین، مذهب، نژاد، جنسیت، آداب و رسوم، مفاهیم و تدابیر رایج نمود پیدا می‌کند و هدف آن شناساندن هویت، تاریخ و میراث اجتماعی است که از نسل‌های گذشته تا به امروز تداوم یافته‌اند یا در حال حاضر متناسب با مقتضیات زمان و مکان تبدیل به یک ارزش و باور اجتماعی شده است^۱. اگر عاملان فرهنگی به صورت آگاهانه و فعالانه، محلات و نیازهای آنان را با توسعه فرهنگی همراه و متحد نکنند، سیاست‌ها و برنامه‌هایشان به طور کلی به تعارض و تهدید سلامت فرهنگی محلات شهری خواهد انجامید (رزن اشتاین، ۲۰۱۱: ۹). در این تحقیق به طور کلی فعالیت‌های فرهنگی شهرداری تهران و به طور اخص طرح مدیریت محله و جشنواره‌های شهری مد نظر است.

فرهنگ مشارکت شهروندی

در فرهنگ شهروندی با هنجارهای قانونی و اشکال از قبل تعیین شده و سخت همانند حقوق شهروندی روبرو نمی‌شویم بلکه با مجموعه‌ای از هنجارها و ارزش‌هایی روبرو شده که انعطاف‌پذیری بسیاری دارند؛ که این امر ناشی از وجود تفاوت‌ها و تنوعات فرهنگی شهری یا خرده فرهنگ‌های شهری می‌باشد. از نظر ترنر شهروندی فرهنگی به مشارکت فرهنگی افراد در جامعه مربوط می‌شود و شهروند فرهنگی کسی است که خود را نسبت به مشارکت در امور مربوط به فرهنگ عمومی جامعه مسئول بداند (نقی‌زاده، ۱۳۸۵: ۱۸۴ ش).

گرایش به مشارکت

گرایش، یک متغیر فردی و شخصی است که طی آن، فرد خوب یا بد بودن یک رفتار (یا یک پدیده) را از نظر خودش ارزیابی می‌کند (علوی تبار، ۱۳۷۹: ۱۹) در این تحقیق منظور از رفتار یا پدیده، کنش مشارکت است که به معنی «انواع کنش‌های فردی و گروهی که به منظور دخالت در تعیین سرنوشت خود و جامعه و تأثیر نهادن بر فرآیندهای تصمیم‌گیری درباره‌ی امور عمومی صورت می‌گیرد، می‌باشد» (همان: ۲۳).

هنجاری شدن مشارکت

هنجار منعکس‌کننده نفوذ و فشار اجتماعی است که شخص آن را برای انجام کاری (رفتار) احساس و ادراک می‌کند (همان: ۲۰).

1. <http://fran.blogfa.com/page/j>

اعتماد به نهاد شهرداری

فوکویاما^۱ به یک برداشت تعمیم‌یافته از اعتماد توجه دارد که آن را بر حسب انتظار حاصل شده در درون یک اجتماع هنجارمند، که مبتنی بر رفتار تعاونی و هنجارهای مشترک است، تعریف می‌کند. اوسلانر^۲ (۱۹۹۷) نیز اعتماد تعمیم‌یافته را با ایده سرمایه اجتماعی که با ارزش‌های مشترک، منافع شخصی و شکل‌دهی به پایه‌های کنش جمعی پیوند دارد، تعریف می‌کند (از کیا، ۱۳۸۵: ۲۸۰). اعتماد یکی از اجزای اصلی سرمایه اجتماعی است (دلفروز، ۱۳۷۹: ۲۹۱). اعتماد که یکی از عناصر ضروری تقویت همکاری است یک عنصر غیراختیاری و ناآگاهانه نمی‌باشد. اعتماد مستلزم پیش‌بینی رفتار یک بازیگر مستقل است. شما برای انجام کاری صرفاً به این دلیل که فردی (یا نهادی) می‌گوید آن را انجام خواهد داد به او اعتماد نمی‌کنید بلکه شما تنها به این دلیل به او اعتماد می‌کنید که با توجه به شناختتان از خلق و خوی او، انتخاب‌های ممکن او، تبعاتشان و توانایی او حدس می‌زنید که او انجام این کار را بر خواهد گزید (همان: ۲۹۲). بررسی‌ها نشان می‌دهد که وضعیت کلی اعتماد عمومی در جامعه ما چندان مطلوب نیست. اگر چه طی سال‌های اخیر گام‌های موفقیت‌آمیزی در راستای جلب رضایت و اعتماد عمومی به مجموعه‌ی شهرداری تهران برداشته شده است، اما باز تا رسیدن به نقطه‌ی آرمانی، راه درازی باید پیموده شود. هنوز به نظر می‌رسد که مردم چندان شهر و همین‌طور شهرداری را از آن خود نمی‌دانند. متأسفانه در تصور بسیاری از مردم، مدیریت شهری به جای این که در کنار آنها یا پشتیبان آنها باشد، در برابرشان ایستاده است (سند راهبردی شبکه فرهنگی اجتماعی شهرداری تهران، ۱۳۸۹: ۱۰).

راه‌آز تباطی مناسب

حل چالش ارتباط، یکی از پیش‌نیازهای عبور از بحران‌های اعتماد، آگاهی و مشارکت است. بدون تفاهم و تبادل اطلاعات و گفتگو میان گروه‌های مختلف جامعه و نیز گروه‌های اجتماعی و سازمان‌ها، نمی‌توان انتظار داشت که نظام‌ها از انرژی، اطلاعات و نیروی آفرینشگر مردم بهره‌گیرند (قوام، ۱۳۷۱: ۱۳۸؛ به نقل از سند راهبردی شبکه اجتماعی فرهنگی شهرداری تهران، ۱۳۸۹: ۱۲).

تعریف کارکرد

الف) کارکرد عبارتست از حاصل یا نتیجه نوعی «وجود و یا عمل (یا حرکت) اشخاص یا اشیا» و از جمله پدیده‌های لمس‌ناپذیری چون الگوهای فرهنگی، ساختارهای گروهی و نگرش‌ها است.

1. Fuku Yama
2. Uslaner

ب) اصطلاح کارکرد در کلی‌ترین مفهومی که در علوم اجتماعی از آن استفاده می‌شود، ظاهراً به نوعی نتیجه اشاره می‌کند، نتیجه‌ایی که خواه از لحاظ نظری قابل بیان و مورد انتظار و یا از لحاظ تجربی قابل مشاهده یا قابل استنتاج و مشاهده شده و استنتاج شده باشد (گولد و کولب، ۱۳۷۶: ۶۷۸-۶۸۱).

تعریف مدیریت شهری

منظور کلی از سیستم مدیریت شهری عبارتست از: یک سازمان گسترده متشکل از عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی مؤثر و ذی ربط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهری با هدف اداره، هدایت و کنترل توسعه همه جانبه و پایدار شهر مربوطه (کاظمیان و سعیدی رضوانی، ۱۳۸۲: ۵۶).

رابطه فرهنگ و توسعه

توسعه و رابطه آن با فرهنگ از جمله مسائل دهه‌های اخیر است که توجه جهانی به آن جلب شده است. تا اواخر دهه شصت میلادی، توسعه فرآیندی صرفاً اقتصادی به شمار می‌آمد و شاخص‌های اقتصادی معرف توسعه بودند. از آن پس به تدریج *اقتصاد گرایی توسعه رنگ باخت* و هر یک از عوامل سیاسی، اجتماعی و فرهنگی بیشتر مورد توجه قرار گرفت. مفهوم و تعریف توسعه تغییر کرد و نقد تعاریف اقتصادی توسعه آغاز شد، تا آنجا که این مساله به *نهیستی جهانی* مبدل گردید و مجامع بین‌المللی رسماً به مسأله توسعه پرداختند. برآیند کلی این نهضت در عبارت *فرهنگ گرایی توسعه* خلاصه می‌شود (یونسکو، ۱۳۷۶: ۱۳).

در راه بازاندیشی درباره وسایل و اهداف توسعه، دهه جهانی توسعه فرهنگی اجماعی عمومی را برانگیخت مبنی بر اینکه توسعه باید از مردم، از آنچه انجام می‌دهند و از آنچه می‌اندیشند و باور دارند، آغاز شود. باید به سوی توزیع عادلانه‌تر منابع جهت‌گیری شود. هدف نهایی آن آزاد کردن انرژی خلاقه مردم و امکان‌پذیر ساختن آن است که سرنوشتشان را به صورت جمعی و فردی خود تعیین کنند (همان: ۱۳۲).

مشارکت به عنوان پیش شرط توسعه فرآیندی است که برای خودآموزی^۱ اجتماعی و مدنی، حق بشر است و پیش شرط توسعه می‌باشد (همان: ۱۳۳).

تعریف مشارکت

به نظر شری ارنستاین^۲ مشارکت شهروندان اصطلاح روشنی برای قدرت شهروندان است. توزیع

1. self- education
2. Sh. Arnestein

مجدد قدرت است به نحوی که شهروندانی را که از فرآیندهای سیاسی و اقتصادی حذف شده‌اند، قادر می‌سازد که به طور سنجیده و آگاهانه در آینده خویش دخالت نمایند (احمدی، ۱۳۷۹: ۱۶).

شیان مک کونل^۱ نیز معتقد است «مضمون مشارکت را تاثیر گذاشتن مردم بر پیشنهادها و فرآیندهای برنامه‌ریزی شکل می‌دهد. مشارکت صرفاً در دادن اطلاعات به مردم، داشتن روابط خوب و متقاعدسازی آنها خلاصه نمی‌شود، بلکه گشودن حکومت به روی مردم و تشویق به کنش متقابل آنهاست» (سعیدی رضوانی، ۱۳۸۴: ۲۴۷).

مشارکت کنشی اجتماعی

«تعریفی که از مشارکت ارائه گردید، این امکان را فراهم می‌آورد تا آن را ذیل چهارچوب مفهومی و نظری شناخته شده‌ای مورد مطالعه قرار دهیم. مشارکت به عنوان رفتار/انسانی از رفتارهای صرفاً بازتابی متمایز می‌شود، چرا که افراد مشارکت‌کننده، برای رفتار خود معنای ذهنی مشخصی قائلند. می‌دانیم که هرگاه افراد برای رفتار خود معنای ذهنی خاصی قائل شوند کنش پدید می‌آید.

پارسونز از تلفیق دو دیدگاه مختلف یعنی دیدگاه وبر و دورکیم، کنش را اینگونه تعریف کرده است «اخذ تصمیم ذهنی کنشگر درباره وسایل نیل به هدفها، که همه آنها توسط باورها و شروط موقعیتی محدود شده‌اند.»

اگر تعریف فوق را در مورد کنش واحد بپذیریم، می‌توانیم کنش اجتماعی را به صورت زیر تعریف کنیم:

کنش اجتماعی عبارت است از «همه حالات فکری، احساسی و رفتاری که جهت‌گیری آنها براساس الگوهای جمعی ساخت‌یابی شده‌اند.»

این تعریف به طور ضمنی به چند واقعیت مهم تاکید دارد: اولاً رفتار افراد، بی‌آنکه به طور مداوم از آن آگاه باشند، در هر لحظه تحت تأثیر هنجارهایی است که برای آنها راهنما یا الگو هستند. ثانیاً حالات عمل، تفکر و احساس پذیرفته شده در یک جامعه به شکل قواعد، هنجارها و الگوها به کنشگر عرضه شده و او ناگزیر است برای آنکه کنش‌هایش در جامعه قابل قبول باشد، از آنها الهام گرفته، به رفتارهای خود جهت دهد. ثالثاً کنش و کنش متقابل میان افراد از تصادف متابعت نمی‌کند بلکه بر روابط و کنش‌های میان افراد قواعد و الگوهای مشخصی حاکم است که موجب ساخت یافتن آنها می‌گردد. در رابطه با کنش اجتماعی الگوهایی مبنا قرار می‌گیرند که میان اعضای جماعتی از اشخاص مشترکند.

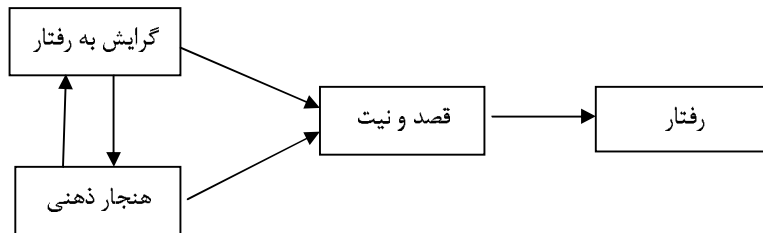
با توجه به تمامی نکاتی که گفته شد می‌توان چنین نتیجه گرفت که مشارکت، از مصادیق کنش اجتماعی بوده تمامی احکام و عوارض آن را نیز دارا است (علوی تبار، ۱۳۷۹: ۱۷-۱۸).

نظریه کنش موجه

تلاش‌های مختلفی برای ارائه‌ی نظریه‌ای که بتواند کنش‌های مختلف افراد را تبیین کرده، توضیح دهد صورت گرفته است. مشهورترین و مهمترین نظریه‌ای که در این زمینه طرح شده متعلق به آیزن و فیش باین^۱ می‌باشد. نظر آنها این است که رفتار بیشتر در حالتی قابل پیش‌بینی و درک و توضیح است که ما به قصد شخص در رفتار توجه نماییم (رفیع پور، ۱۳۷۲: ۸، به نقل از علوی تبار، ۱۳۷۹: ۱۹).

به نظر آنها رفتار در پی زنجیره‌ای از عوامل به وجود می‌آید و حلقه ماقبل بروز رفتار قصد و نیت رفتاری^۲ است. الگوی آنان نشان می‌دهد که قصد^۳ به گرایش‌ها^۴ و هنجارها^۴ مرتبط با رفتار متکی است. همانطور که گفته شد گرایش، یک متغیر فردی و شخصی است که طی آن، فرد خوب یا بد بودن یک رفتار (یا یک پدیده) را از نظر خودش ارزیابی می‌کند هنجار منعکس کننده نفوذ و فشار اجتماعی است که شخص آن را برای انجام کاری (رفتار) احساس و ادراک می‌کند. در شرایطی که گرایش‌ها و هنجارها، هردو، در رابطه با رفتار مثبت باشند، قصد به انجام رفتار معین افزایش خواهد یافت. اما در صورتی که گرایش‌ها و هنجارها در تضاد باشند، قدرت نسبی آنها می‌تواند تعیین کننده مقاصد بعدی و رفتار متعاقب آن باشد (علوی تبار، ۱۳۷۹: ۱۹).

این رابطه را می‌توان به صورت شکل بعدی نشان داد:



شکل شماره ۱: رابطه بین رفتار و هنجار افراد

(علوی تبار، ۱۳۷۹: ۲۰)

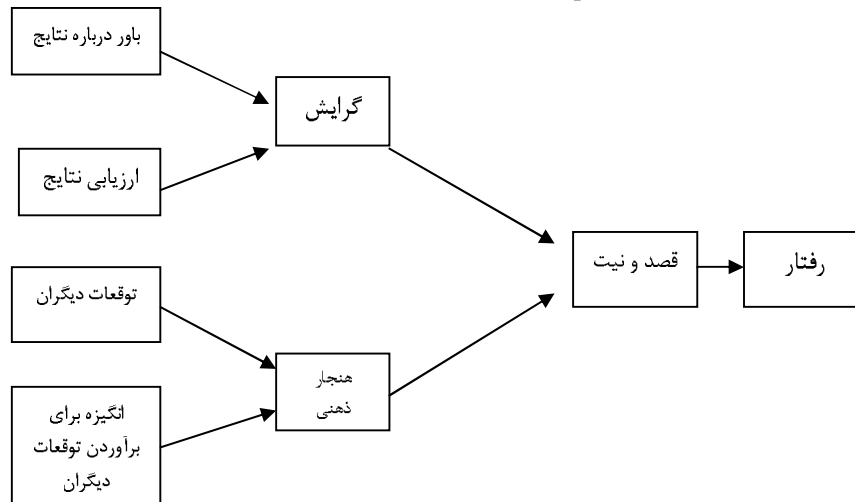
الگوی قصدهای رفتاری نشان می‌دهد که گرایش‌ها و هنجارها، هردو تحت تاثیر عقاید فرد درباره رفتارهای خاص هستند. آیزن و فیش باین در ادامه مطالعاتشان حاصل پژوهش‌های خود

1. L. Ajzen & M. Fishbien
2. behavior intention
3. attitude
4. norm

را در قالب نظریه کنش موجه^۱ عرضه کردند (محسنی، ۱۳۷۳: ۱۰، به نقل از علوی تبار، ۱۳۷۹: ۲۰).

اصطلاح کنش موجه به این معنی است که اکثر رفتارها به این دلیل انجام می‌شود که مردم به نتایج اعمال خود فکر می‌کنند و برای حصول پاره‌ای از نتایج و پرهیز از برخی دیگر دست به انتخاب منطقی می‌زنند.

الگوی مذکور را به صورت زیر می‌توان نشان داد:



شکل شماره ۲: الگوی کنش موجه از دیدگاه آیزن و فیش باین

(علوی تبار، ۱۳۷۹: ۲۱)

نظریه کنش موجه معتقد است که قصدهای رفتاری تاثیر مستقیمی بر رفتار دارند. با این حال عوامل دیگری هم وجود دارد که بر رفتار موثر است. به عنوان مثال رفتاری که در گذشته انجام شده است در اغلب موارد مهم‌ترین تعیین‌کننده رفتار در آینده است. صرف نظر از اینکه چه گرایشی اظهار شده است و چه هنجارهایی مطرح باشد، حرکت از قصد رفتاری به یک رفتار عینی می‌تواند تحت تاثیر عواملی چون امکان عینی اقدام قرار گیرد. با توجه به این که یکی از عناصر اصلی تشکیل‌دهنده هر گرایشی عنصر ادراکی یا میزان شناختی که فرد از موضوع دارد می‌باشد، می‌توان عناصر مؤثر در شکل‌دهی به یک کنش را به صورت زیر فهرست نمود:

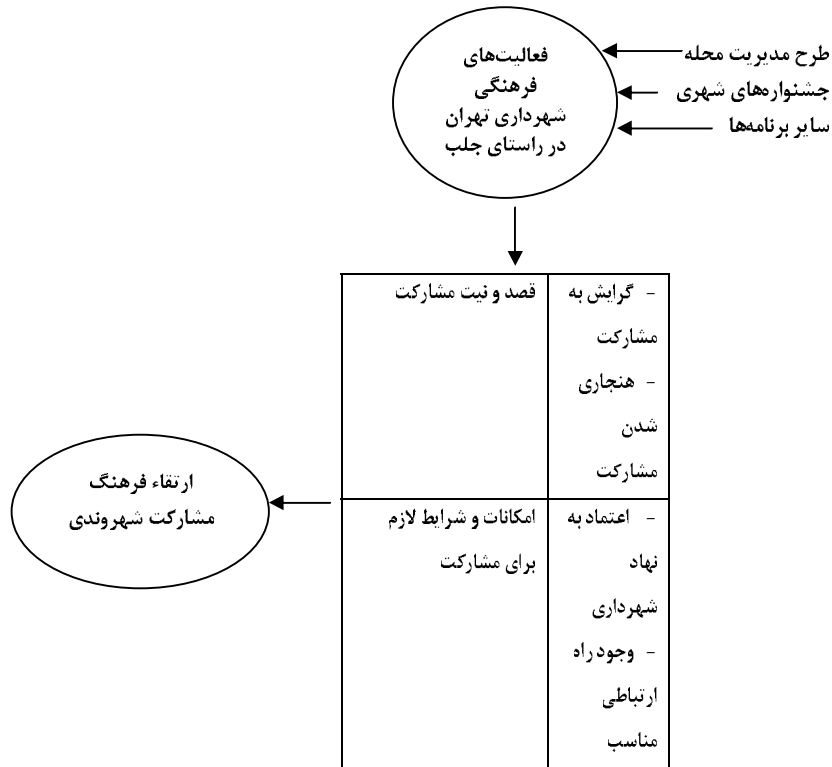
۱- انتظاری که افراد در مورد نتایج یک کنش دارند.

- ۲- ارزیابی که از نتایج کنش می‌نمایند.
 - ۳- میزان اطلاعاتی که از ابعاد کنش دارند.
 - ۴- تصویری که از ارزیابی دیگران در مورد این کنش دارند.
 - ۵- انگیزه فرد برای برآوردن توقعات دیگران.
 - ۶- میزان اقدام به کنش در گذشته.
 - ۷- امکانات و وسایل لازم برای عملی ساختن کنش.
- از مجموعه مباحث گذشته به روشنی می‌توان نتیجه گرفت که چون مشارکت یک کنش اجتماعی است، بنابراین می‌توان در توضیح و تبیین آن از نظریه‌های مربوط به کنش اجتماعی بهره گرفت. مطالعات نظری گذشته حاکی از این است که یکی از کارآمدترین نظریه‌ها در این مورد نظریه کنش موجه می‌باشد. با به کارگیری این نظریه در تبیین مشارکت متغیرهای اصلی موثر بر میزان مشارکت مشخص می‌گردند (علوی تبار، ۱۳۷۹: ۱۷-۲۲).

الگوی مفهومی و تحلیلی پژوهش

همانطور که براساس مبانی نظری معتبر توضیح داده شد، در مطالعه مشارکت به عنوان کنشی اجتماعی باید همزمان به عوامل روانشناختی و جامعه‌شناختی مؤثر بر افزایش مشارکت توجه گردد. در الگوی مفهومی این تحقیق نیز فرضیه‌های اول و دوم از الگوی مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها استخراج گشتند (علوی تبار، ۱۳۷۹: ۲۳). علوی تبار براساس الگوی کنش موجه آیزن و فیش باین (شکل ۲) و با به کارگیری این نظریه در تبیین مشارکت، به ارائه این الگو پرداخته و به دلیل تمرکز بحث روی مشارکت در اداره امور شهرها، مفاهیم و عناوین متناسب را با اینگونه مشارکت تفسیر نموده است.

فرضیه سوم و چهارم نیز بر گرفته از این مطلب است که برای تبدیل یک قصد رفتاری به رفتاری عینی/امکانات و شرایط مناسب نیز بایستی فراهم باشد. در این پژوهش مهمترین امکانات و شرایط لازم برای ظهور و بروز مشارکت براساس چالش‌های مطرح شده در سند راهبردی شبکه اجتماعی فرهنگی شهرداری تهران، سه چالش آگاهی، اعتماد و ارتباط هستند (چالش آگاهی در فرضیه اول و تحت عنوان اطلاعات فرد در مورد مشارکت سنجیده می‌شود) و چالش‌های اعتماد و ارتباط اساس شکل‌گیری فرضیه‌های سوم و چهارم و شاخص‌های آنها هستند.



شکل شماره ۴: الگوی مفهومی تحقیق

(مأخذ: نگارنده)

همانطور که در شکل بالا مشاهده می‌گردد، این پژوهش به بررسی تأثیر متغیرمستقل فعالیت‌های فرهنگی شهرداری تهران در راستای جلب مشارکت شهروندان بر متغیر وابسته ارتقاء فرهنگ مشارکت شهروندی می‌پردازد. بر طبق آن چه گفته شد مهمترین فعالیت‌های فرهنگی در این راستا طرح مدیریت محله و جشنواره‌های شهری به خصوص جشنواره شمسه می‌باشد. سوالات این تحقیق نیز کاملاً براساس این الگو طراحی شده است. به این شکل که آیا فعالیت‌های مذکور گرایش به مشارکت و هنجاری شدن امر مشارکت را بهبود بخشیده است؟ اگر این دو متغیر با هم و در یک مسیر حرکت مثبتی کرده باشند، همانطور که در الگوی کنش موجه آیزن و فیش باین تصریح شد، منجر به شکل‌گیری قصد و نیت مشارکت خواهند شد. از طرف دیگر، اگر اعتماد به نهاد شهرداری بالاتر رفته باشد و و این فعالیت‌ها منجر به ایجاد یک راه ارتباطی مناسب بین مردم و مدیریت شهری شده باشد نیز امکانات و شرایط لازم برای

مشارکت (البته از بعد اجتماعی) فراهم خواهد شد. چون امکانات و شرایط فردی زیادی نیز در این امر دخیل هستند که در تحقیق حاضر به دلیل تمرکز بحث بر فعالیت‌های فرهنگی شهرداری تهران، این عوامل مد نظر نبوده است.

الگوی تحلیلی تحقیق

در این جدول نیز شاخص‌های هر فرضیه و منابع استخراج شده شاخص‌ها تبیین شده است.

جدول شماره ۱: الگوی تحلیلی تحقیق

منبع	شاخص‌ها	فرضیه‌های طرح شده براساس عوامل مؤثر بر افزایش مشارکت
الگوی مشارکت شهروندان در اداره‌ی امور شهرها (علوی تبار، ۱۳۷۹: ۲۳)	۱-۱- اطلاعات فرد در مورد مشارکت	فرضیه اول فعالیت‌های فرهنگی مدیریت شهری در تهران می‌تواند <u>گرایش</u> به مشارکت را در شهروندان افزایش دهد.
	۱-۲- تصور فرد از پیامدهای مشارکت	
	۱-۳- ارزیابی فرد از پیامدهای مشارکت	
(همان)	۲-۱- تصور فرد از قضاوت دیگران در مورد مشارکت	فرضیه دوم: فعالیت‌های فرهنگی مدیریت شهری در تهران می‌تواند مشارکت شهروندی را تبدیل به <u>هنجار اجتماعی</u> کند.
	۲-۲- انگیزه فرد برای برآوردن توقعات دیگران	
	۲-۳- سوابق فرد در زمینه‌ی مشارکت	
سند راهبردی شبکه فرهنگی اجتماعی شهرداری تهران	۳-۱- تغییر ذهنیت بد گذشته	فرضیه سوم: فعالیت‌های فرهنگی مدیریت شهری در تهران می‌تواند <u>اعتماد</u> به نهاد شهرداری را برای گسترش مشارکت افزایش دهد.
	۳-۲- رضایت از عملکرد نهاد شهرداری	
(همان)	ارتباط مردم و شهرداری باید:	فرضیه چهارم: فعالیت‌های فرهنگی مدیریت شهری در تهران می‌تواند منجر به ایجاد یک <u>راه ارتباطی مناسب</u> برای گسترش مشارکت شود.
	۴-۱- پایدار	
	۴-۲- دو جانبه	
	۴-۳- همه گیر	
(همان)	۴-۴- نهادی باشد	

استنتاج و تحلیل یافته‌ها

پس از انجام مصاحبه و تکمیل پرسشنامه‌های مربوطه، داده‌های جمع‌آوری کدگذاری و به صورت منظم وارد کامپیوتر گردید. در ادامه در ابتدا خلاصه‌ای از نتایج به دست آمده از تحلیل جمعیت‌شناختی و سپس نتایج حاصل از تحلیل فرضیه‌ها تبیین خواهد شد.

نتایج بررسی‌های جمعیت‌شناختی

در این بخش به بررسی اطلاعات به دست آمده از قسمت جمعیت‌شناسی پرسشنامه تحقیق پرداخته می‌شود.

جدول شماره ۲: نتایج بررسی‌های جمعیت‌شناختی

متغیر جمعیت‌شناختی	توزیع نمونه
جنسیت	۸۴٫۶ درصد زن، ۱۵٫۴ درصد مرد
وضعیت تأهل	۵۶٫۷ درصد متأهل، ۴۳٫۳ درصد مجرد
وضعیت اشتغال	۳۸٫۴ درصد خانه‌دار، ۲۱٫۸ درصد کارمند، ۱۴٫۷ درصد دانشجو و ...
وضعیت مسکن	۵۸٫۹ درصد مسکن شخصی، ۳۸٫۲ درصد استیجاری، ۲٫۹ درصد سازمانی
سن	۳۸٫۹ درصد ۲۰ تا ۳۰ سال، ۳۲٫۸ درصد ۳۰ تا ۴۰، ۹٫۶ درصد کمتر از ۲۰
تحصیلات	۳۵٫۷ درصد دبیرستان و دیپلم، ۳۴٫۹ لیسانس، ۱۲٫۹ درصد فوق دیپلم و ...
مدت اقامت در محل	۲۸٫۵ درصد ۱ تا ۵ سال، ۲۲ درصد بیش از ۲۰ سال، ۲۰٫۹ درصد ۵ تا ۱۰ سال
وضعیت عضویت در بخش‌های سرای محله	۳۱ درصد کلاس‌های آموزشی، ۱۵٫۴ درصد خانه سلامت، ۶٫۵ درصد خانه اسباب‌بازی
وضعیت شرکت در جشنواره‌های شهری	۴۷٫۱ درصد هیچکدام، ۱۳٫۳ درصد جشنواره سلامت، ۱۰٫۸ جشنواره شمس و ...
نوع فعالیت در سرای محله	۵۱٫۴ درصد استفاده کننده از خدمات سرای محله، ۳۶ درصد خدمت دهندگان و ...

آن چه از این جدول بر می‌آید این است که زنان بیشترین ارتباط را با این مراکز برقرار کرده‌اند. اما درصد مجردین و متأهلین نشان‌دهنده‌ی ارتباط هر دو گروه با این مراکز است. خانه داران، افراد دارای مسکن شخصی، گروه سنی ۲۰ تا ۴۰ سال با تحصیلات دیپلم تا لیسانس که مدت اقامتشان در محل ابتدا یک سال و سپس بیش از ۲۰ سال است بیشترین اقبال را به ترتیب به کلاس‌های آموزشی سرای محلات، سپس به ترتیب به خانه سلامت، خانه اسباب‌بازی، خانه ورزش، خانه قرآن و عترت، خانه فن‌آوری اطلاعات و ... داشته‌اند. حدود نیمی از آنها در هیچ یک از جشنواره‌های شهری شرکت نکرده‌اند و از بین کسانی که شرکت کرده‌اند به ترتیب

جشنواره سلامت، جشنواره شمسه، جشنواره مشکات، جشنواره شکوفا و تسنیم بیشترین شرکت کننده را در بین پاسخ دهندگان به خود اختصاص داده است. نتیجه نهایی این که حدود ۵۴٫۱ درصد افراد پاسخگو نوع فعالیت خود را در سرای محله استفاده کننده از خدمات سرای محله ذکر کرده‌اند. این در حالی است که در مجموع ۳۶ درصد از پاسخگویان خدمت دهندگان می‌باشند که شامل (مدیر محله، اعضای کارگروه، مسئولین خانه‌ها و کارشناسان) بوده و ۱۰ درصد آنان نیز فعالان در (ان.جی. او)ها را تشکیل می‌دهند (لازم به ذکر است که (ان.جی. او)ها یا گروه‌های محلی فعال در این مراکز عبارت بودند از: جمعیت شهروندان جوان، جمعیت همیاران سلامت تهرانپارس، جمعیت زنان آیه‌های ایشار و گروه (ان.ای) که به آموزش پیشگیری از اعتیاد مشغول بوده‌اند).

نکته قابل تأمل در این نتایج این است که حدود نیمی از افراد صرفاً به سرای محلات به عنوان محلی برای گذران کلاس‌های آموزشی مثل زبان، کامپیوتر و... می‌نگرند و در هیچ یک از جشنواره‌های شهری نیز شرکتی نداشته‌اند که البته این خالی از اشکال است به شرطی که این آگاهی در آنان ایجاد شود که هدف از ایجاد سرای محلات بسیار فراتر از این مجموعه کلاس‌هاست و در این صورت است که می‌توان از پتانسیل حضور آنان در این مراکز به نفع رونق و پیشرفت محله بهره جست.

تبیین فرضیه اصلی

مدیریت فرهنگی شهر تهران با فعالیتهای فرهنگی باعث ارتقاء فرهنگ مشارکت شهروندان در اداره‌ی امور محلی شده است.

در این فرضیه بر تأثیر متغیر فعالیتهای فرهنگی شهرداری تهران بر ارتقاء فرهنگ مشارکت شهروندی تأکید شده است.

به منظور بررسی میزان این تأثیر چهار فرضیه فرعی طراحی شد که در هریک از آنها یکی از متغیرهای تأثیرگذار بر میزان افزایش میل به مشارکت به عنوان کنشی اجتماعی در بین نمونه آماری که از این فعالیتهای بهره برده بودند، سنجیده شد.

نتایج به دست آمده از تحلیل ۳۲ سوال پرسشنامه با استفاده از نرم افزار SPSS و آزمون میانگین یک جامعه که آزمون مقایسه میانگین یک متغیر با یک عدد یا مقدار مشخص است، تحلیل گشت. در آزمون انجام شده مقدار میانگین هرکدام از شاخص‌ها با عدد ۳ مقایسه شد که اگر میانگین گزینه‌های انتخاب شده برای سوالات مربوط به هرکدام از این شاخص‌ها بیشتر از ۳ می‌بود نشان دهنده موافقت افراد با شاخص مورد نظر را نشان می‌داد؛ زیرا در صورتی میانگین هرکدام از این شاخص‌ها بالاتر از ۳ قرار می‌گیرد که پاسخ دهندگان به سوالات آن

شاخص بیشتر گزینه‌های موافقم و خیلی موافقم را انتخاب کرده باشند. بنابراین آزمون مذکور برای تک تک شاخص‌ها انجام و از آنجائیکه این مقدار برای فرضیه اصلی ۳,۶۳ و سطح معنی‌داری کمتر از ۰,۰۵ به دست آمد، موافقت پاسخگویان با ادعای مطرح شده در فرضیه اصلی تأیید شد و این نتیجه حاصل شد که از نظر شهروندان فعالیت‌های فرهنگی مدیریت شهر تهران در ارتقاء فرهنگ مشارکت شهروندی مفید و مؤثر بوده است.

تبیین فرضیه فرعی اول

فعالیت‌های فرهنگی مدیریت شهری در تهران گرایش به مشارکت را در شهروندان افزایش داده است.

در این فرضیه بر تأثیر متغیر فعالیت‌های فرهنگی شهرداری تهران بر میزان گرایش به مشارکت شهروندان تأکید شده است. متوسط امتیاز برآورد شده برای شاخص گرایش به مشارکت ۳,۶۸ و سطح معنی‌داری کمتر از ۰,۰۵ و بنابراین فرضیه تأیید شد.

برای سنجش این متغیر براساس الگوی تحلیلی پژوهش ومبانی نظری مطرح شده سه شاخص در نظر گرفته شد. برای تعیین مؤثرترین عامل تأثیرگذار بر متغیر گرایش به مشارکت از تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شد.

جدول شماره ۳: تعیین مؤثرترین عامل بر متغیر گرایش به مشارکت

شاخص‌ها	قدر مطلق ضریب استاندارد نشده		سطح معنی‌داری
	B	خطای استاندارد	
اطلاعات فرد در مورد مشارکت	.۳۶۰	.۰۰۳	.۰۰۰
تصور فرد از پیامدهای مشارکت	.۴۳۳	.۰۰۲	.۰۰۰
ارزیابی فرد از پیامدهای مشارکت	.۲۰۸	.۰۰۲	.۰۰۰

جدول بالا نشان دهنده این است که هر سه عامل اطلاعات فرد در مورد مشارکت، تصور فرد از پیامدهای مشارکت، ارزیابی فرد از پیامدهای مشارکت بر گرایش به مشارکت تأثیرگذار هستند زیرا مقادیر سطح معناداری آنها کمتر از ۰,۰۵ شده است. برای مقایسه میزان تأثیرگذاری آنها مقادیر قدر مطلق ضرایب استاندارد شده^۱ آنها را با یکدیگر مقایسه نموده و عاملی که مقدار بیشتری داشت بر شاخص گرایش به مشارکت تأثیرگذارتر بود. بنابراین با توجه به آنچه گفته شد به ترتیب تأثیر گذارترین عوامل عبارتند از: ۱- تصور فرد از پیامدهای مشارکت،

1. standardized coefficients

- ۲- اطلاعات فرد در مورد مشارکت؛ ۳- ارزیابی فرد از پیامدهای مشارکت
- براساس نتیجه شاخص اول از فرضیه فرعی اول که افزایش اطلاعات فرد در مورد مشارکت بود و بررسی گویه‌های آن این نتیجه حاصل شد که:
- ابتدایی‌ترین معانی و مفاهیم مرتبط با مشارکت برای بیشتر شهروندان مبهم است و از آنجایی که انسان نمی‌تواند طالب مجهول باشد پیشنهادات زیر می‌تواند مفید واقع شود:
- پرهیز از تبدیل سرای محلات به مکانی صرفاً برای گذران کلاس‌های آموزشی (زبان و کامپیوتر و...)، بلکه بهره‌گیری از پتانسیل حضور چنین مراجعانی برای آموزش‌های شهروندپروری
 - افزایش بهره‌گیری از فضای کالبدی سرای محلات (درها، دیوارها، فضای داخلی کلاس‌ها) در جهت بالا بردن اطلاعات شهروندان از تأثیرات مشارکت آنها بر رونق و پیشرفت محله و از بین بردن احساس بی‌قدرتی آنان (تصور فرد از پیامدهای مشارکت با پیام‌های آموزشی بهبود بخشیده شود).
 - برگزاری کلاس‌های آموزشی هدفمند و برنامه‌ریزی شده حقوق و تکالیف شهروندی به مراجعان، تأکید و ارزش‌گذاری دائمی به امر مشارکت شهروندی و اینکه دنیای مدرن امروزی نیاز به شهروند فعال دارد و نه شهرنشین منفعل و بی‌خبر (ارزیابی فرد از پیامدهای مشارکت).

تبیین فرضیه فرعی دوم

فعالیت‌های فرهنگی مدیریت شهری در تهران می‌تواند مشارکت شهروندی را تبدیل به هنجار اجتماعی کند.

در این فرضیه بر تأثیر متغیر فعالیت‌های فرهنگی شهرداری تهران بر شاخص هنجاری شدن مشارکت در بین شهروندان تأکید شده است. متوسط امتیاز برآورد شده برای این شاخص ۳,۲۹ و سطح معنی‌داری کمتر از ۰,۰۵ و بنابراین فرضیه تأیید شد.

برای سنجش این متغیر براساس الگوی تحلیلی پژوهش و مبانی نظری مطرح شده به عنوان پشتوانه این الگو (الگوی کنش موجه آیزن و فیش باین)، سه شاخص به ترتیبی که در جدول بعدی ملاحظه می‌شود در نظر گرفته شد. برای تعیین مؤثرترین عامل تأثیرگذار بر متغیر هنجار اجتماعی از تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شد.

جدول شماره ۴: تعیین مؤثرترین عامل بر متغیر هنجار اجتماعی

مقدار سطح معنی‌داری	قدر مطلق ضریب استاندارد شده	قدر مطلق ضریب استاندارد نشده		شاخص‌ها
	Beta	مقدار خطای استاندارد	B	
.۰۰۰	.۴۲۸	.۰۰۳	.۳۹۲	تصور فرد از قضاوت دیگران در مورد مشارکت
.۰۰۰	.۷۱۷	.۰۰۳	.۶۰۰	انگیزه فرد برای برآوردن توقعات دیگران
.۰۴۵	.۰۰۶	.۰۰۲	.۰۰۵	سوابق فرد در زمینه‌ی مشارکت

جدول بالا حاکی از این است که هر سه عامل، تصور فرد از قضاوت دیگران در مورد مشارکت، انگیزه فرد برای برآوردن توقعات دیگران، سوابق فرد در زمینه‌ی مشارکت بر متغیر هنجار اجتماعی تأثیرگذار بودند زیرا مقادیر سطح معنی‌داری آنها کمتر از ۰,۰۵ شده است. مقایسه مقادیر قدر مطلق ضرایب استاندارد شده آنها نشان می‌دهد که به ترتیب تأثیرگذارترین عوامل عبارتند از: ۱- انگیزه فرد برای برآوردن توقعات دیگران، ۲- تصور فرد از قضاوت دیگران در مورد مشارکت ۳- سوابق فرد در زمینه‌ی مشارکت

براساس نتیجه شاخص سوم از فرضیه دوم که سوابق فرد در زمینه مشارکت بود و بررسی دقیق گویه‌های آن، این نتیجه حاصل شد که نیمی از پاسخ دهندگان حتی کوچکترین تجربه و سابقه‌ای از مشارکت در ذهن ندارند و از آنجاییکه یک تجربه مثبت از مشارکت می‌تواند مقدمه برای مشارکت‌های بیشتر باشد و اینکه افراد برای برآوردن توقعات دیگران انگیزه دارند، پیشنهادهای زیر می‌تواند مفید باشد:

- شناخت گروه‌های تأثیرگذار محلی برای مذاکره، مشاوره، گرفتن راهکار جهت آماده‌سازی ساکنان محله با موضوع مشارکت محلی و هنجارسازی آن
- بهره‌گیری از پتانسیل‌های سازمان‌های اجتماع محور^۱ (مساجد، مدارس، مکان‌های ورزشی) برای اطلاع رسانی فعالیت‌های فرهنگی سرای محلات به همه اهالی محل و نهادینه کردن اهمیت مشارکت محلی

تبیین فرضیه فرعی سوم

فعالیت‌های فرهنگی مدیریت شهری در تهران اعتماد به نهاد شهرداری را برای گسترش

1. community based organizations(CBOs)

مشارکت افزایش داده است.

در این فرضیه بر تأثیر متغیر فعالیت‌های فرهنگی شهرداری تهران بر میزان افزایش اعتماد به نهاد شهرداری در بین شهروندان تأکید شده است. متوسط امتیاز برآورد شده برای شاخص اعتماد به نهاد شهرداری ۳,۷۷ و سطح معنی‌داری کمتر از ۰,۰۵ و بنابراین فرضیه تأیید شد. برای سنجش این متغیر براساس الگوی تحلیلی پژوهش و مبانی نظری مطرح شده به عنوان پشتوانه این الگو (الگوی کنش موجه آیزن و فیش باین و سند راهبردی شبکه اجتماعی فرهنگی تهران)، دو شاخص به ترتیبی که در جدول بعدی ملاحظه می‌شود در نظر گرفته شد. برای تعیین مؤثرترین عامل تأثیرگذار بر متغیر اعتماد به نهاد شهرداری از تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شد.

جدول شماره ۵: تعیین مؤثرترین عامل بر متغیر اعتماد به نهاد شهرداری

سطح معنی‌داری	قدر مطلق ضریب استاندارد شده	قدر مطلق ضریب استاندارد نشده		شاخص‌ها
	Be ta	خطای استاندارد	B	
.۰۰۰	.۶۴۶	.۰۰۵	.۵۵۶	تغییر ذهنیت بدگذشته
.۰۰۰	.۵۵۰	.۰۰۴	.۴۳۰	رضایت از عملکرد نهاد شهرداری

جدول فوق نشان‌دهنده این است که هر دو عامل تغییر ذهنیت بدگذشته نسبت به شهرداری‌ها و رضایت از عملکرد نهاد شهرداری بر شاخص اعتماد به نهاد شهرداری تأثیرگذار هستند؛ زیرا مقادیر سطح معنی‌داری آنها کمتر از ۰,۰۵ شده است. مقایسه مقادیر قدر مطلق ضرایب استاندارد شده آنها نشان می‌دهد که به ترتیب تأثیرگذارترین عوامل عبارتند از:

- ۱- تغییر ذهنیت بدگذشته ۲- رضایت از عملکرد نهاد شهرداری
- براساس نتایج به دست آمده از فرضیه سوم و برای افزایش میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری پیشنهادهای زیر در رابطه با سرای محلات می‌تواند مفید باشد:
- جدیت در برگزاری جلسات دوره‌ای هم‌اندیشی محله‌ای در سرای محلات
 - شفاف‌سازی و تعریف اهداف و برنامه‌های کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت سرای محله در جهت رونق محله در این جلسات
 - بهره‌گیری از نظرات مفید ساکنین محله و گرفتن بازخورد دائمی از آنان و ارائه گزارش عملکردهای قبلی به آنان

تبیین فرضیه فرعی چهارم

فعالیت‌های فرهنگی مدیریت شهری در تهران منجر به ایجاد یک راه ارتباطی مناسب برای افزایش مشارکت گشته است.

در این فرضیه بر تأثیر متغیر فعالیت‌های فرهنگی شهرداری تهران بر ایجاد یک راه ارتباطی مناسب برای افزایش مشارکت در بین شهروندان تأکید شده است. متوسط امتیاز برآورد شده برای شاخص اعتماد به نهاد شهرداری ۳,۶۸ و سطح معنی‌داری کمتر از ۰,۰۵ و بنابراین فرضیه تأیید شد.

برای سنجش این متغیر براساس الگوی تحلیلی پژوهش و مبانی نظری مطرح شده به عنوان پشتوانه این الگو (الگوی کنش موجه آیزن و فیش باین و سند راهبردی شبکه اجتماعی فرهنگی تهران)، چهار شاخص در نظر گرفته شد. برای تعیین مؤثرترین عامل تأثیرگذار بر متغیر راه ارتباطی مناسب از تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شد.

جدول شماره ۶: تعیین مؤثرترین عامل بر متغیر راه ارتباطی مناسب

شاخص‌ها	قدر مطلق ضریب استاندارد نشده		قدر مطلق ضریب استاندارد شده
	B	خطای استاندارد	Beta
همه گیر	-۰.۲۵۰	.۰۰۰	-۰.۳۲۷
نهادی	-۰.۲۵۰	.۰۰۰	-۰.۳۶۷
پایدار	-۰.۲۵۰	.۰۰۰	-۰.۴۳۴
دو جانبه	-۰.۲۵۰	.۰۰۰	-۰.۳۹۵

جدول بالا نشان می‌دهد که هر چهار عامل، پایدار، دو جانبه، همه گیر، نهادی بر متغیر راه ارتباطی مناسب تأثیرگذار هستند؛ زیرا مقادیر سطح معنی‌داری آنها کمتر از ۰,۰۵ شده است. مقایسه مقادیر قدر مطلق ضرایب استاندارد شده آنها نشان می‌دهد که به ترتیب تأثیرگذارترین عوامل عبارتند از: ۱- پایدار، ۲- دو جانبه، ۳- نهادی ۴- همه گیر از نظر پاسخ‌دهندگان فعالیت‌های فرهنگی شهرداری تهران (سرای محلات و جشنواره‌های شهری) به عنوان یک راه ارتباطی بین مردم و مدیریت شهری بیشتر پایدار و دو سویه ولی کمتر نهادی و همه‌گیر است. چون پاسخ‌دهندگان اذعان داشته‌اند که فقط کسانی که در سرای محلات فعالیتی دارند از این امکانات اطلاع دارند و بیشتر افراد محل حتی از وجود چنین فعالیت‌هایی بی‌خبرند. از طرف دیگر سرای محلات را به عنوان محلی برای حل مسائل محله

- نپذیرفته‌اند. بنابراین مد نظر قرار دادن پیشنهادات زیر در این رابطه می‌تواند مفید واقع شود:
- تبلیغ و اطلاع‌رسانی گسترده فعالیت‌های مذکور در محدوده محله و حتی در کلاس‌های آموزشی پرترفدار دیگر سرای محله
 - جلوگیری از تبدیل سرای محلات به مکانی صرفاً اقتصاد محور و لزوم تذکر دائمی اولویت اهداف فرهنگی- اجتماعی این طرح به مدیران محلات برای حل مسائل محله (براساس مشاهدات محقق بعضی از سرای محلات بیشتر اهداف مادی داشته و به طور ظاهری فعالیت‌های فرهنگی را به نمایش گذاشته و اهداف اصلی طرح را مد نظر ندارند).

استنتاج و تحلیل یافته‌ها

با مرور دوباره مسئله تحقیق و نتایج به دست آمده از پژوهش به تبیین تفاوت‌ها و شباهت‌های وضع موجود با وضع مطلوب می‌پردازیم. همانطور که در بیان مسئله ذکر شد شهرداری تهران برای نیل به اهدافش سیاست‌های آرمانی یا وضع مطلوبی را ترسیم نموده و براساس آن نیز آیین‌نامه‌ها و برنامه‌های اجرایی را مورد تصویب قرار داده است. از جمله مهمترین این برنامه‌های فرهنگی می‌توان به طرح مدیریت محله و جشنواره‌های شهری به خصوص جشنواره شمس اشاره کرد که هدف اصلی آنها، آگاه‌سازی و جلب مشارکت شهروندان در اداره امور محلی می‌باشد. تحلیل وضعیت موجود حاکی از این است که به طور کلی و براساس نتیجه فرضیه اصلی، شهروندان تهرانی عقیده دارند که فعالیت‌های فرهنگی شهرداری تهران در ارتقاء و افزایش میل آنها به مشارکت مفید و مؤثر بوده است. با مروری بر فرضیه‌های فرعی و شاخص‌ها و گویه‌های مرتبط با هریک نیز نتایجی به دست آمده که در ادامه به تحلیل آنها می‌پردازیم.

بررسی نتایج حاصل از فرضیه فرعی اول نشان داد که پاسخگویان موافق هستند که فعالیت‌های فرهنگی شهرداری تهران در افزایش گرایش به مشارکت در شهروندان مفید و مؤثر بوده است. مقایسه سه شاخص مؤثر بر این متغیر نیز حاکی از این بود که اطلاعات و آگاهی افراد در مورد مشارکت شهروندی، انواع آن و مفاهیم مرتبط با آن پایین‌تر از دیگر شاخص‌ها است و از آنجایی که اولین گام مؤثر در پیدایش یک رفتار، داشتن اطلاعات در مورد آن است و انسان نمی‌تواند طالب مجهول باشد، به نظر می‌رسد پایه‌ی کار هنوز به درستی پی‌ریزی نشده است و اگر این امر رخ ندهد، شاهد مشارکت واقعی و فعالانه شهروندان نخواهیم بود.

نتایج شاخص سوم از فرضیه دوم (هنجاری شدن مشارکت) که سوابق فرد در زمینه مشارکت بود نیز قابل تأمل است. هنوز مردم تجربه و سابقه ذهنی مشخصی از مشارکت ندارند که براساس آن بتوانند به تصمیم‌گیری در مورد مشارکت یا عدم مشارکت دست بزنند. تجربه

ذهنی مثبت در مورد یک رفتار می‌تواند زمینه‌ساز رخداد‌های مشابه بیشتری باشد. فرضیه سوم از وضعیت مطلوب‌تری به نسبت فرضیه‌های دیگر برخوردار است؛ چون متوسط امتیاز برآورد شده برای این متغیر بالاتر از دیگر متغیرها حاصل شده است و نشان‌دهنده این است که از نظر پاسخ‌دهندگان فعالیت‌های فرهنگی مدیریت شهری اعتماد به نهاد شهرداری را برای مشارکت افزایش بخشیده است. البته بررسی یکی از گویه‌ها که به سنجش میزان رضایت‌مندی پاسخگویان نسبت به پرداخت عوارض شهری می‌پرداخت نشان داد که حدود نیمی از آزمودنی‌ها با این پرداخت‌ها موافق نیستند و این به دلیل این نیست که از فعالیت‌های شهرداری‌ها رضایت ندارند؛ چون در گویه دیگری اعلام کرده بودند که هر چه می‌گذرد رضایتشان از مدیریت شهری افزایش می‌یابد بلکه می‌تواند به دلیل بی‌اطلاعی شهروندان از وظایف و تکالیف شهروندی باشد. باز هم لزوم آموزش شهروندی به عنوان اساس زندگی شهری نوین آشکار می‌گردد.

در فرضیه چهارم (راه ارتباطی مناسب) این نتایج حاصل شد که فعالیت‌های فرهنگی شهرداری تهران (سرای محلات و جشنواره‌های شهری) به عنوان یک راه ارتباطی بین مردم و مدیریت شهری بیشتر پایدار و دو سویه است و کمتر همه‌گیر و نهادی است. چون پاسخ‌دهندگان اذعان داشته‌اند که فقط کسانی که در سرای محلات فعالیتی دارند از این امکانات اطلاع دارند و بیشتر افراد محل حتی از وجود چنین راه ارتباطی بی‌خبرند. پس بنابراین اطلاع‌رسانی هر چه گسترده‌تر در سطح محلات در مورد وجود چنین مراکزی و اهداف آنها بسیار ضروری به نظر می‌رسد.

به طور خلاصه جدول زیر نتیجه امتیازات برآورد شده برای تک تک فرضیه‌ها را نشان می‌دهد:

جدول شماره ۷: نتایج امتیازات برآورد شده برای هر فرضیه

متوسط میانگین امتیاز برآورد شده	فرضیه‌ها
۳,۶۳	فرضیه اصلی (ارتقاء فرهنگ مشارکت شهروندی)
۳,۶۸	فرضیه فرعی اول (افزایش گرایش به مشارکت)
۳,۲۹	فرضیه فرعی دوم (هنجاری شدن مشارکت)
۳,۷۷	فرضیه فرعی سوم (افزایش اعتماد به نهاد شهرداری)
۳,۶۸	فرضیه فرعی چهارم (ایجاد راه ارتباطی مناسب)

با وجود تأیید کلیه فرضیات، ولی از آنجایی که متوسط امتیاز برآورد شده برای متغیر وابسته اصلی (ارتقاء فرهنگ مشارکت) ۳,۶۳ و همچنین این امتیاز برای کلیه متغیرهای فرعی نیز بین ۳,۲ تا ۳,۸ به دست آمده است، می‌تواند دلیل این باشد که هنوز این فرهنگ حتی به طور

ذهنی نیز در بین تمامی شهروندان نهادینه نشده است. حدود دو تا سه سال از آغاز اجرایی شدن این طرح‌ها می‌گذرد (۱۳۹۰ تا ۱۳۹۲) ولی فقط تا حدودی فرهنگ ذهنی مشارکت در بین بعضی از شهروندان نهادینه شده است و تا رخ دادن مشارکت واقعی و فعالانه مسیری طولانی باقی است که اگر طرح‌های یاد شده دچار روزمرگی شوند و بر مبنای اهداف طرح‌ها گام‌ها برداشته نشود، شاهد ظهور فرهنگ عینی مشارکت نخواهیم بود. براساس جدول فوق و مقایسه میانگین امتیازات برآورد شده برای هر متغیر، ملاحظه می‌شود که تأثیر فعالیت‌های فرهنگی شهرداری تهران بر عوامل مؤثری که در این تحقیق مد نظر بود به ترتیب عبارت است از: ۱- افزایش اعتماد به نهاد شهرداری ۲- افزایش گرایش به مشارکت و ایجاد راه ارتباطی مناسب و ۳- هنجاری شدن مشارکت. بنابراین پیشنهادهای زیر می‌تواند باعث شود که مسیر نیل به اهداف یاد شده در فعالیت‌های فرهنگی مثل سرای محلات و جشنواره‌های شهری دقیق‌تر و جدی‌تر دنبال شود.

براساس تعریف مک‌گیل (۱۹۹۸) از مدیریت شهری، بالا بردن توانایی عملیاتی موجود مدیریت شهری با راهبردهای اعلام شده رسمی و لازم‌الاجرائی که هم در سند راهبردی شبکه اجتماعی فرهنگی شهرداری تهران و هم در اهداف طرح مدیریت محله و جشنواره‌های شهری آمده است (کازمیان و همکاران، ۱۳۹۲: ۲۸).

توجه و تمرکز دائم دست‌اندرکاران بر اهداف طرح‌های یاد شده و جلوگیری از فراموشی اهداف اصلی به دلیل این که امر مشارکت در فرهنگ ایرانی از قدمت کمی برخوردار است و برای نیل به اهداف یاد شده در کوتاه مدت نمی‌توان از سازمان‌های محلی انتظار عملکرد بالایی داشت. در ابتدا بررسی محلات به عنوان یک سیاست نوسازی و سپس تحلیل موانع توانمندسازی محلات (آدامسون، ۲۰۱۰: ۱۱۴).

منابع

- احمدی، حسن (۱۳۷۹) «مشارکت مردم در بازسازی شهرهای زلزله زده رودبار، منجیل و لوشان»، پایان‌نامه دکتری، دانشکده هنرهای زیبا، دانشگاه تهران.
- اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران (۱۳۹۰) مشارکتهای اجتماعی و امور شهری (بررسی موانع، مشکلات و راهکارهای توسعه مشارکتهای مردمی)، تهران: جامعه و فرهنگ.
- ارجمند نیا، علی اصغر (۱۳۸۰) «سازمان‌های غیر دولتی، راهبرد مشارکت سازمان‌یافته»، فصلنامه مدیریت شهری، سال دوم، شماره ۵، ص ۲۸، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
- ازکیا، مصطفی و غفاری، غلامرضا (۱۳۸۳) توسعه روستایی با تأکید بر جامعه روستایی، تهران: نشر نی.
- پاتنام رابرت (۱۳۷۹) دموکراسی و سنت مدنی، ترجمه محمد تقی دلفروز، تهران: روزنامه سلام.
- پیران، پرویز (۱۳۸۳) «مشارکت اجتماعی در ایران؛ تناقضی ریشه‌دار»، مجموعه مقالات اولین همایش ملی طرح مسائل جامعه‌شناسی ایران، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.
- سعیدی رضوانی، هادی (۱۳۸۴) «شهرسازی مشارکتی برای ساماندهی فضایی قلعه آبکوه مشهد»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده هنرهای زیبا، دانشگاه تهران.
- علوی تبار، علیرضا (۱۳۷۹) بررسی الگوی مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها، چاپ اول، جلد اول، تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور.
- فاضلی، نعمت‌الله (۱۳۸۶) «شهروندی فرهنگی و فرهنگی شدن شهروندی»، برگرفته از سایت فرهنگ‌شناسی: www.farhangshenasi.com.
- فالکس، کیث (۱۳۸۱) شهروندی، ترجمه محمد تقی دلفروز، تهران: انتشارات کیمیا.
- کاظمیان، غلامرضا، سعیدی رضوانی، نوید (۱۳۸۲) امکان‌سنجی واگذاری وظایف جدید به شهرداری‌ها، جلد اول، چاپ دوم، تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌ها.
- کاظمیان، غلامرضا و همکاران (۱۳۹۲) مدیریت شهری: مبانی و حوزه‌ها، جلد اول، تهران: نشر تیسرا.
- کیوی، ریمون و همکار (۱۳۸۵) روش تحقیق در علوم اجتماعی، مترجم: عبدالحسین نیک‌گهر، تهران: نشر توتیا.
- گولد، جولیوس و کولب، ویلیام (۱۳۷۶) فرهنگ علوم اجتماعی، محمد جواد زاهدی مازندرانی، چاپ اول، تهران: انتشارات مازندران.
- مامفور، لوئیز (۱۳۸۵) فرهنگ شهرها، ترجمه عارف اقوامی مقدم، تهران: انتشارات مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهری تهران.
- مجموعه دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های ساماندهی مشارکتهای اجتماعی در محلات شهر تهران

- (۱۳۹۰) ویرایش دوم، تهران: انتشارات مدبران.
- معاونت امور اجتماعی و فرهنگی (۱۳۹۰) *مجموعه جشنواره‌های شمسه*، تهران: دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی.
 - ----- (۱۳۹۰) *تحقق مشارکتهای اجتماعی در محلات (مدیریت محله)*، تهران: دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی.
 - ----- (۱۳۹۰) *تحقق مشارکتهای مردمی در محلات تهران*، تهران: دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی.
 - مقیمی، سید محمد (۱۳۸۶) *اداره حکومت‌های محلی: مدیریت شوراها و شهرداری‌ها*، چاپ دوم، تهران: انتشارات سمت.
 - نقی زاده، محمد (۱۳۸۴) «*نظریه شهروندی در فرهنگ و تمدن ایرانی*»، *مجله اطلاعات سیاسی-اقتصادی*، دوره ۱۷، شماره ۱۸۳-۱۸۴، ص ۳۵-۱۶.
 - یونسکو (۱۳۷۶) *فرهنگ و توسعه (رهیافت مردم‌شناسی توسعه)*، ترجمه محمد و نعمت الله فاضلی، تهران: سازمان چاپ و انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
 - Carol Rosenstein. (2011). "Cultural Development and City Neighborhoods", *City, Culture and Society*, Vol.2 Iss:1pp. 9-15.
 - Dave Adamson. (2010). "Community Empowerment: Identifying the Barriers to "Purposeful" Citizen Participation", *International Journal of Sociology and Social Policy*, Vol. 30 Iss: 3 pp. 114 – 126.
 - Waheduzzaman. (2011). " Value of People Participation for Good Governance in Developing Countries ". *Transforming Government : People , process and Policy*. Vol. 4 Iss: 4pp. 386- 402.