

## بررسی اثرات مدیریت محله محور بر روی اعتماد شهروندان به مدیریت شهری

(مطالعه موردی؛ سرای محله تجریش و شهادت) \*

دکتر حمید ماجدی\*\*، مهندس نجمه دشتکی\*\*\*

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۱۰/۰۷ تاریخ پذیرش نهایی: ۱۳۹۳/۰۷/۱۹

### چکیده

در سال‌های اخیر بسیاری از نهادهای مدیریت شهری در جهان بر ترویج نوعی نگرش مشارکتی از پایین به بالا با تکیه بر اجتماعات محله‌ای تأکید داشته‌اند. در کشور ایران نیز به دلیل پایین بودن میزان مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها، تلاش برای تحقق مدیریت شهری محله محور جایگاه خاصی را به خود اختصاص داده است. ایجاد سراهای محله و دستورالعمل مشارکت‌های اجتماعی در محلات، گامی ارزنده در جهت تحقق این رویکرد جدید در مدیریت شهری است. هدف از این مقاله تبیین تأثیر مدیریت محله محور بر روی اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در دو محله تجریش و شهادت است. روش تحقیق به کارگرفته شده از نوع توصیفی-تحلیلی است و از تکنیک ANP<sup>1</sup>، آزمون یومن وایت نی و اسپیرمن استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که سرای محله شهادت توانسته است با عملکرد بهتر خود، میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری را افزایش دهد.

### واژه‌های کلیدی

مدیریت محله محور، سرای محله، مشارکت، اعتماد

\* این مقاله خلاصه‌ای از پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد در دانشگاه علوم تحقیقات با عنوان «بررسی اثرات مدیریت محله محور بر روی اعتماد شهروندان به مدیریت شهری (نمونه موردی، سرای محله تجریش و شهادت)» است.

\*\* استاد، دانشکده عمران، معماری و هنر دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران.

\*\*\* دانشجوی کارشناسی‌ارشد شهرسازی، دانشکده عمران، معماری و هنر، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران. (مسئول مکاتبات)  
Email: najme.dashtaki@yahoo.com

## ۱-۱- مقدمه

قرار داده و تأثیر میزان کارآمدی فعالیت‌های مدیریت محله محور را بر اعتماد شهروندان به مدیریت شهری بیان نماید.

## ۱-۲- روش تحقیق

روش تحقیق با توجه به ماهیت کار از نوع توصیفی-تحلیلی است و از لحاظ نوع هدف کاربردی است. همچنین متدولوژی تحقیق شامل دو بخش نظری و میدانی است به این ترتیب که ابتدا در بخش مطالعات نظری، مفاهیم پایه و تئوریک در ارتباط با مدیریت محله محور مطرح می‌شود و در بخش مطالعات میدانی بر بررسی وضعیت مدیریت محله محور در دو محله شهرداری واقع در منطقه ۲۰ و تجریش واقع در محله ۱ به تحلیل میزان اعتماد شهروندان و مشارکت آنها در اداره امور محلات پرداخته می‌شود. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش شامل ساکنین محلی دو محله شهرداری و تجریش هستند که از سرای محله‌شان استفاده می‌کنند. روش نمونه‌برداری از جامعه آماری تصادفی است. برآورد حجم نمونه نیز با استفاده از روش کوکران صورت گرفته است اما از آنجاکه هیچ آمار دقیقی از تعداد مراجعین به دو سرای محله تجریش و شهرداری وجود ندارد به همین منظور با نظر گرفتن ضریب اطمینان 0.95 از فرمول زیر استفاده شده است.

فرمول ۱. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران

$$N = \frac{Z^2 pq}{d^2} \rightarrow N = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2} = 96$$

## ۱-۳- مفاهیم، دیدگاه‌ها و مبانی نظری

### مدیریت محله ۲

مدیریت محله فرایندی است که به صورت گسترده اجتماع محلی و سازمان‌های محلی را در کنار هم قرار داده و با شناخت مشکلات و نیازهای محلی، سعی در ارتقای خدمات محلی دارد. این فرایند به‌ویژه در محله‌های محروم به کار بسته می‌شود (pill & Bailey, 2010). از نظر هاتچینگز<sup>۳</sup> (۲۰۱۱) مدیریت محله رویکردی است که در آن جوامع محلی و ارائه‌دهندگان خدمات با یکدیگر همکاری کرده تا کیفیت زندگی و ارائه تسهیلات را در سطح محلی ارتقاء دهد. در این رویکرد نیازهای بومی و نقاط قوت هر مکان توسط ساکنین محلی تشخیص داده می‌شود. در تعریف دیگر می‌توان مدیریت محله محور را چنین تعریف نمود، فرایندی است قانونی و مورد پذیرش و اجماع مدیریت شهری در جهت کاهش تصدی‌گری، برون‌سپاری، گسترش و نهادینه کردن مشارکت آگاهانه که در آن فضاها، ابنیه و فعالیت‌های فرهنگی، هنری، اجتماعی و ورزشی در سطح محله به مدیریت محله واگذار می‌گردد. نکته قابل عنایت در مدیریت محله‌ای آن است که تا آنجا که ممکن است

در اواخر قرن ۲۰ برنامه‌ریزان شهری متوجه این موضوع شدند که طرح‌ها و برنامه‌های شهری تنها زمانی موفقیت‌آمیز خواهند بود که متناسب با نیازها و خواسته‌های اقشار، طبقات و خرده فرهنگ‌های گوناگون و متنوع جامعه تدوین و تبیین گردند. نتایج تحقیقات وسیع و گسترده جامعه‌شناختی نشان‌دهنده این موضوع است که برنامه‌ریزی‌های شهری تمرکزگرا دیگر قادر به حل مسائل پیچیده کلان‌شهرها نیستند. بر این مبنای شاهد گرایش هرچه بیشتر برنامه‌ریزان شهری به برنامه‌ریزی محلی، مشارکتی و از پایین به بالا در مقایسه با برنامه‌ریزی دستوری و از بالا به پایین هستیم.

از آنجاکه در تقسیمات نظام فضایی شهر، محلات شهری کوچک‌ترین واحد سازمان فضایی محسوب می‌شوند و در بین سایر رده‌های سازمان فضایی شهر، بیشترین انسجام اجتماعی و مکانی را دارند، رویکرد محله محور بهترین رویکرد در راستای دستیابی به برنامه‌ریزی مشارکتی محسوب می‌شود که در آن مفاهیمی چون مشارکت جمعی فراگیر، حق انتخاب بیشتر برای ساکنین محلی، عدالت اجتماعی، ایجاد فرصت‌های برابر همراه با کار آیی بیشتر عنایت می‌یابد.

از طرفی دیگر یکی از اساسی‌ترین مسائلی که جوامع امروزی در دستیابی به برنامه‌ریزی از پایین به بالا مواجه‌اند، مشارکت مردم در فرایند توسعه به‌ویژه امور مربوط به توسعه محلی هست که از میان عوامل اجتماعی و فرهنگی مؤثر بر مشارکت فعال شهروندان، می‌توان اعتماد را به‌عنوان یک مؤلفه تأثیرگذار در حیات اجتماعی تلقی نمود. اعتماد تمایل افراد را به تعامل و همکاری با گروه‌ها افزایش می‌دهد و شبکه‌ای پرونق از تجمع‌های داوطلبانه در ابعاد مختلف زندگی اجتماعی ایجاد می‌کند.

احیاء محلات شهر و تقویت هر سه بعد پایداری در آنها، یکی از راهکارهای اصلی رسیدن به پایداری شهری محسوب می‌شود. تاکنون بیشترین توجه طرح‌ها و برنامه‌ها در ایران پیرامون مسئله نوسازی کالبدی بوده است و ساکنین به‌عنوان مخاطبان اصلی، نادیده گرفته شده‌اند (اقتصادی، ۱۳۹۱، ۸۱). در این راستا در تهران با اهتمام شهرداری تهران و همکاری شورای اسلامی شهر، طرح مدیریت محله از سال ۱۳۸۸ در محلات شهر تهران با بهره‌گیری مؤثر از مشارکت شهروندان فراهم گردید، این طرح یکی از عوامل تعیین‌کننده برای سرمایه اجتماعی در شهر تهران معرفی گردید که می‌تواند بستر مناسبی را برای افزایش مشارکت شهروندان با مدیریت شهری ایجاد نماید. اینک این سؤال مطرح است که آیا فعالیت‌های مدیریت محله محور در تهران توانسته است بر میزان اعتماد شهروندان و مشارکت آنها با مدیریت شهری تأثیرگذار باشد؟ بدین منظور تحقیق حاضر بر آن است که دو محله شهرداری واقع در ناحیه ۴ منطقه ۲۰ و تجریش واقع در ناحیه ۷ منطقه ۱ که به ترتیب از محلات موفق در زمینه مدیریت محله محور در مناطق ۲۰ و ۱ هستند را مورد ارزیابی

مشکلات محله با کمک خود اهالی و با مشاغل خدماتی که در محله وجود دارد، حل شود. به عبارت دیگر، نکته اساسی در مدیریت محله‌ای آن نیست که سطح توقعات مردم از مقامات رسمی و یا شهرداری‌ها بالا رود، بلکه هدف آن است که از نیرو، اندیشه و مهارت‌های موجود در محله نیز استفاده بهینه بکند. مدیریت محله باید تا آنجا که می‌تواند از خدمات موجود در محله استفاده کند. برای مثال، اگر پزشکانی در محله هستند که حاضرند یک روز از کار خود را وقف محله کنند، می‌توانند این کار را انجام دهند. در بسیاری از موارد خیریه‌ها و یا سایر سازمان‌های مردم‌نهاد می‌توانند در امور محله مشارکت داشته باشند، و کار مدیران محله این است که این خدمات را هماهنگ سازند.

پیش‌نیازهای لازم برای مدیریت محله‌ای مدیریت محله‌ای هنگامی موفق به انجام وظایف خود می‌شود که پیش‌نیازهای لازم برای موفقیت در آنها فراهم شده باشد. مهم‌ترین پیش‌نیازهایی که برای موفقیت در این وظایف موردنیاز هستند، به‌قرار زیر است،

- دایره تعریف شدن عمل مدیریت محله‌ای؛
- بهره‌گیری از مدیران ارشد کافی برای کنترل و هماهنگی؛
- وجود یک تیم اجرایی کوچک مستقر در محل و پاسخگو به‌منظور انجام و پیاده‌سازی تصمیمات مدیریتی؛
- تعریف کردن بودجه مناسب برای این تیم؛
- وجود یک دفتر محلی که از طریق آن بتوان با ساکنان محله ارتباط داشت؛
- دادن اولویت بالا به خدمات اساسی به‌منظور ایجاد تأثیرات قابل مشاهده در شرایط زندگی مردم که منجر به جلب اعتماد مردم خواهد شد.
- رویکرد کارآفرینی به حل مسئله به‌طوری که بتوان از نیروی فعال انسانی در محله استفاده نمود (Power, 2011).

### اهداف مدیریت محله محور

از نظر بیلان<sup>۴</sup> (۲۰۱۰) شش هدف اصلی برای مدیریت محله محور وجود دارد که این شش هدف عبارت‌اند از: برقراری امنیت اجتماعی، افزایش آموزش، ارتقای کیفیت زندگی، افزایش بستر سلامتی در محله، بهبود مسئله مسکن و اشتغال (Boylan, 2010). در ایران مدیریت محله محور تحت عنوان سرای محلات آغاز به فعالیت کرده است که مهم‌ترین اهداف آن طبق دستورالعمل ساماندهی مشارکت‌های اجتماعی در محلات شهر تهران مصوب ۱۳۸۸ به شرح زیر است:

- افزایش مشارکت مردمی در اداره امور شهر از طریق به کارگیری توانمندی‌ها و ظرفیت‌های مادی و معنوی آنان و استفاده مثبت از امکانات محلات؛
- ایجاد یک رکن اجرایی در سطح محله متناسب با رکن مشورتی و نظارتی شورایی؛
- افزایش اعتماد و ارتباط متقابل بین شهرداری و ساکنان محلات؛
- تطابق هر چه بیشتر تصمیمات، برنامه‌ها و فعالیت‌های شهرداری با

خواسته‌ها و مطالبات اصلی و مهم مردم؛  
- تلاش در جهت احیا و برجسته‌سازی هویت و جایگاه محله‌ای؛  
- افزایش همکاری مشترک شهروندان و شهرداری در انجام فعالیت‌های مختلف فرهنگی، اجتماعی و رفاهی (ذاکری، ۱۳۹۱، ۱۲).  
همان‌طور که مشخص است محور تمامی این اهداف در راستای افزایش مشارکت شهروندان در اداره امور شهری است.

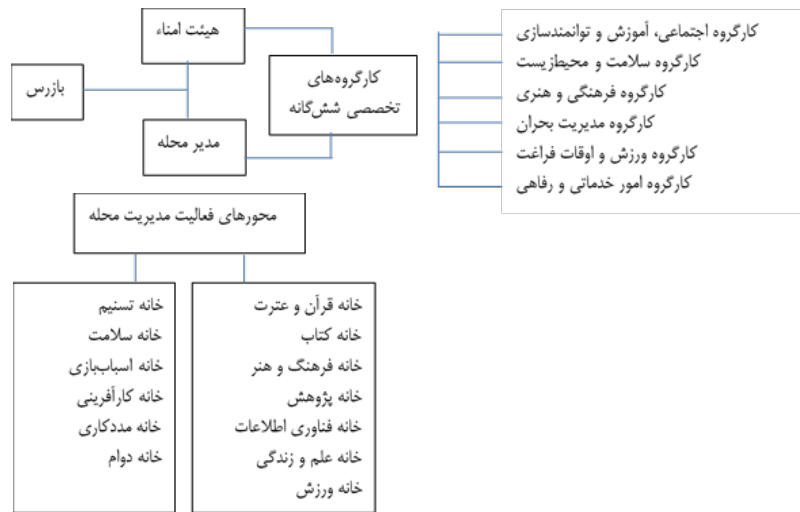
### ساختار مدیریت محله در ایران

پیرو دستورالعمل ساماندهی مشارکت‌های اجتماعی در محلات شهر تهران، مصوب شورای اسلامی شهر تهران و به‌منظور افزایش مشارکت‌های مردمی در اداره امور شهر از طریق به کارگیری توانمندی‌ها و ظرفیت‌های مادی و معنوی آنان و استفاده مناسب از امکانات محلی، مدیریت محله به‌عنوان یک رکن اجرایی در سطح محله متناسب با رکن مشورتی و نظارتی شورایی ایجاد شده است که در شکل ۲ ساختار مدیریت محله در ایران آورده شده است.

همان‌طور که در شکل ۲ مشخص است محورهای فعالیت‌های مدیریت محله در ایران منطبق بر ۱۳ خانه در سرای محلات است که با مطالعه اهداف و ضرورت‌های تشکیل این خانه‌ها و خروجی‌های مورد انتظار آنها، می‌توان وظیفه سراهای محلات را در راستای عمل به ۵ معیار ظرفیت‌سازی، توانمندسازی، ارتقاء مشارکت مردمی، ارتقای هویت و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین دانست که در جدول ۱، معیارها و شاخص‌های مربوط به ارزیابی عملکرد سرای محلات آورده شده است.

### اعتماد

شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی سرمایه اجتماعی در ساختار شهر را می‌توان در حوزه احساس امنیت شهروندی، اعتماد و ارتباط متقابل، مشارکت اجتماعی، اجتماع‌پذیری و میزان تمایل به تعاملات و معاشرت‌های اجتماعی دانست (حبیب و همکاران، ۱۳۸۸، ۵) که یکی از مهم‌ترین مباحث پیرامون سرمایه اجتماعی مبحث اعتماد است. زتومکا<sup>۵</sup> در کتاب خود تحت عنوان «اعتماد، نظریه جامعه‌شناختی» پنج وضعیت ساختاری (کلان) را در ظهور فرهنگ اعتماد و یا برعکس آن، فرهنگ بی‌اعتمادی مدنظر قرار می‌دهد. اولین آنها، همبستگی هنجاری و متضاد آن، هرج و مرج هنجاری و به تعبیر دور کیم، نابسامانی اجتماعی است. دومین شرط ساختاری، پایداری نظم اجتماعی و متضاد آن تغییر بنیادی است. اگر شبکه گروه‌ها، انجمن‌ها، نهادها، سازمان‌ها، بادوام، مستمر و پایدار باشند، می‌توانند مرجع محکمی برای امنیت و آسایش مردم باشند. سومین عامل ساختاری، شفافیت سازمان اجتماعی و متضاد آن، رازداری گسترده سازمان است. دسترسی به اطلاعات درباره کارکرد، کارایی، پیشرفت و ناکامی و آسیب‌های نهادها، سازمان‌ها و نظام‌ها، نوعی احساس



شکل ۱. ساختار مدیریت محله در ایران مأخذ، مجموعه آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های ساماندهی مشارکت‌های اجتماعی در محلات

جدول ۱. معیارها و شاخص‌های مربوط به ارزیابی عملکرد سراهای محلات

بهره‌گیری از تکنولوژی‌های نوین	ارتقاء هویت	ارتقا مشارکت مردمی	توانمندسازی	ظرفیت‌سازی
آموزش فن‌آوری‌های نوین - به روز نگه‌داشتن سایت	اطلاع‌رسانی در حوزه بناهای واجد ارزش محله	مشارکت ساکنین محلی در فعالیتهای هنری	توانمندسازی اقتصادی بانوان محله	آموزش حقوق شهروندی
محلّه در اطلاع‌رسانی به ساکنین محله	پهنه‌های طبیعی واجد ارزش محله	مشارکت ساکنین محلی در فعالیتهای ورزشی-تفریحی	توانمندسازی نیازمندان محله	آموزش در حوزه سلامت جسم و روان
اطلاع‌رسانی در زمینه افراد شاخص		استفاده از گزینه‌های خلاق ساکنین محلی	توانمندسازی تشکل‌های ورزشی محله	آموزش در حوزه نحوه تربیت کودکان

زنجیر معیار

هویت شهر

شماره سی و دوم / سان یازدهم / زمستان ۱۳۹۶

آن صورت احساس امنیت بیشتری خواهند کرد (حسینی، ۱۳۸۹، ۳۶).

### دیدگاه‌های نظری مرتبط با مدیریت مملهای

روبو سا آونا<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) در زمینه تحول در پارادایم شهرسازی اظهار می‌دارد که از یک دهه قبل از آغاز هزاره جدید، رویکرد به توسعه شهری، دگرگونی مهمی در پارادایم خود را تجربه کرده است. آموختن از تجارب قبلی و نگرش سنتی بالا به پایین، الگویی را به دست می‌دهد که تا حد زیادی متکی بر رهیافتی متفاوت از گذشته بوده و آن رویکرد پایین به بالاست. تغییر از یک نگاه «تجویزی به مشارکتی»، از تأکید بر نتیجه «محصول» به تمرکز بر فرآیند «رویه»، از وابستگی به منابع موجود به «ظرفیت‌سازی»، از توجه به راه‌حل‌های «دولت‌محور» به شیوه‌های حل مسئله با تأکید بر ابتکارات جامعه مدنی و از مساعدت و همیاری به مشارکت واقعی ویژگی‌های این الگوی

امنیت و پیش‌بینی پذیری به وجود می‌آورد. بنابراین، شفافیت و قابل‌درک بودن گزارش‌ها برای مردم، اعتماد مردم به آنها را بالا می‌برد در غیر این صورت، یعنی ابهام کارها و پوشش و رازداری در سازمان‌ها اعتماد مردم را کاهش می‌دهد. چهارمین عامل، آشنایی یا بیگانگی با محیطی است که مردم در آن دست به کنش می‌زنند. این نوع اعتماد بیشتر به مردمی ارجاع دارد که به یک جامعه جدید وارد می‌شوند. اگر محیط جدید مشابه محیط قبل باشد، احساس خودی بودن موجب اعتماد می‌شود. در صورتی که محیط جدید کاملاً بیگانه باشد، بر عدم اطمینان و اضطراب افزوده شده، احساس بی‌اعتمادی بروز می‌یابد. پنجمین شرط ساختاری، پاسخگویی نهادها به مردم و یا متضاد آن، خودسری و عدم مسئولیت‌پذیری در جامعه است. اگر مردم هنگامی که حقوقشان به رسمیت شناخته نشده و یا تعهدات دیگران درباره آنها نادیده گرفته شده است، بتوانند برای حل مشکل به چنین نهادهایی متوسل شوند، در

جدید توسعه است، الگویی که تأکیدی بنیادین بر نقش مردم، اجتماعات محلی و جامعه مدنی دارد.

حمدی و گوئثرت<sup>۲</sup> نیز در زمینه تغییر پارادایم سنتی (متمرکز) به پارادایم جدید (محلّه محوری) چهار گرایش را شناسایی کرده و بر این عقیده‌اند که این گرایش‌ها منعکس‌کننده تغییر در پارادایم توسعه شهری است. اول تأکید و توجه دولت‌ها و سرمایه‌گذاران بر ظرفیت‌سازی و تأکید بر نقش سازمان‌های غیردولتی و تشکل‌های داوطلبانه محلی که از مشخصه‌های این گرایش است. دوم، تعریف مجدد نقش حرفه‌مندان و وظایف عمومی در یک محلّه، گرایشی است که نگاه توانمندسازی را به جای دیدگاه صرف عرضه و تدارک نیازها در دستور کار قرار می‌دهد.

سوم، عامل گرایش‌ها توسعه‌دهندگان است که با تجدیدنظر در ایدئولوژی توسعه که در آن به حداقل‌سازی دخالت سازمان‌های دولتی و تفویض اختیار به سطوح محلی و شهروندان توجه شده است و چهارمین زمینه، ظهور شیوه‌های جدید و رویکردهای خاصی است که شیوه‌ها، تکنیک‌ها و مهارت‌های قدیم در برنامه‌ریزی و طراحی شهری را به چالش گرفته است (حاجی پور، ۱۳۸۵، ۳۹).

از نظر ایستوارت<sup>۱</sup> مهم‌ترین وظیفه مقامات محلی و حکومت‌های محلی برای تقویت و بهبود اجتماع محلی و حکومت‌های محلی کارآمد و مؤثر، «شهروندسازی» است. شهروندسازی یعنی فراهم کردن امکانات، تسهیلات و سازوکارهای لازم برای شهروندان تا آنها از حقوق شهروندی‌شان بهره‌مند گردند و بتوانند به نحوی مناسب وظایف و تکالیف شهروندی خود را در قبال جامعه محلی که در آن زندگی می‌کنند انجام دهند (حسین‌آبادی و تقوایی، ۱۳۸۷، ۹۲).

وان دیک<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) نیز با برشمردن ۹ چالش عمده فراران مدیریت شهری، در صدر آنها به موضوعاتی از قبیل تغییر نقش حکومت و سطوح آن، به شکل‌گیری چهارچوب‌های جدید قانونی و ظهور سازمان‌ها و نهادهای جدید

اشاره می‌کند. به اعتقاد وی در پی تحولات گسترده جهانی، نقش حکومت و سطوح گوناگون آن، به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه، در حال تغییر است. این تحول در قالب تغییر نقش حکومت‌ها از خدمت‌رسانی به وظیفه توانمندسازی و آسان‌سازی فرایند مشارکت است. در پی این تحول فرصت‌های جدیدی برای مداخله و مشارکت گروه‌های مختلف در روند اداره و اجرای امور به وجود می‌آید و در نتیجه نهادها و سازمان‌های جدید و تازه تاسیسی شکل می‌گیرند که پیامد فرایند تمرکززدایی هستند (نادری بوانلو، ۱۳۸۹، ۳).

از مجموع نظریات ارائه‌شده چنین برمی‌آید که به‌رغم وجود دیدگاه‌های مختلف در خصوص برنامه‌ریزی توسعه پایدار محلی، تحقق مطلوب نظام محلّه محوری دارای اشتراکاتی بوده که مهم‌ترین آنها توجه به مقولاتی مانند ظرفیت‌سازی، توانمندسازی، توجه به حقوق شهروندی و تفویض اختیارات به شهروندان است. در جدول ۲ جمع‌بندی از دیدگاه‌های نظری مرتبط با مدیریت محلّه محور آورده شده است.

### نگاهی به برنامه‌های مدیریت ممله ممور در جهان

انگلستان: مدیریت محلّه محور در انگلستان پیشینه‌ای طولانی دارد و اکثر قوانین و مقررات شهرسازی در انگلستان بر این اصل استوار است که چون تصمیمات برنامه‌ریزی محلی بر زندگی مردم تأثیر فراوانی دارد، آنان اجازه دارند که در تمام مراحل برنامه‌ریزی و رسیدگی به طرح‌های عمرانی و تصمیم‌گیری‌ها مشارکت داشته باشند و پیش از هر تصمیم‌گیری، باید مشورت‌های لازم با مردم صورت گیرد. به‌طور کلی خط‌مشی این کشور را می‌توان در سه بخش زیر تقسیم نمود:

۱) سازمان‌دهی اقتصاد محلات شهری؛ ۲) بازیابی و تقویت سرمایه‌های اجتماعی و مشارکت همگانی؛ ۳) سازمان‌دهی و بهبود خدمت‌رسانی.

فرانسه: فرانسه نیز یکی دیگر از کشورهای پیش‌رو در زمینه مدیریت محلّه محور است که یکی از اقدامات مثبت مدیریت شهری این کشور اجرای طرح

جدول ۲. جمع‌بندی دیدگاه‌های نظری مرتبط با مدیریت محلّه

رویکرد	سال	نظریه پرداز
توجه به چهار عامل رویه به‌جای محصول، ظرفیت‌سازی به‌جای وابستگی به منابع موجود، حل مسئله با ابتکارات شهروندان به‌جای راه‌حل‌های دولت‌محور، مشارکت واقعی مردم به‌جای مساعدت و همیاری مردم.	۲۰۰۱	روبو سا آونا
توجه به عوامل ظرفیت‌سازی، توانمندسازی، تفویض اختیارات به شهروندان در مدیریت محلّه‌ای.		حمدی و گوئثرت
لزوم تغییر در روابط بین دولت و شهروندان، تغییر در وظایف مدیران و همچنین تغییر در داخل دولت‌های مرکزی.	۲۰۰۱	گاس
تأکید بر لزوم شهروندسازی و فراهم کردن امکانات و تسهیلات لازم برای شهروندان به‌منظور بهره‌مندی از حقوق شهروندی‌شان.		ایستوارت
تغییر نقش حکومت‌ها از خدمات‌رسانی به توانمندسازی؛	۲۰۰۶	فان دیک
لزوم توجه به آسان‌سازی فرایند مشارکت و ایجاد نهادهای اجتماعی.		

## یافته های پژوهش

### استفاده از روش ANP

به منظور ارزیابی عملکرد دو سرای محله تجریش و شهادت، استفاده از نظرات دو گروه مخاطب اهمیت می‌یافت. مخاطب اول متخصصین مدیریت شهری بودند که با توجه به تحصیلات آکادمیک و آگاهی کامل نسبت به موضوع مدیریت محله محور می‌توانستند به خوبی به ارزیابی معیارها و شاخص‌ها بپردازند و مخاطب دوم ساکنین محلی بودند که به دلیل استفاده از خدمات سرای محله به خوبی می‌توانستند به ارزیابی نحوه عملکرد سرای محله‌شان بپردازند. اما از آنجایی که هر کدام از معیارها و شاخص‌های به دست آمده که در جدول شماره ۱ آورده شده است، دارای اهمیت نسبی یکسانی نیستند (به عنوان مثال معیار ظرفیت‌سازی از معیار بهره‌گیری از تکنولوژی‌های نوین بسیار مهم‌تر است). به همین دلیل ابتدا از نظرات مخاطبین اول یعنی متخصصان مدیریت شهری استفاده شد تا اهمیت نسبی هر یک از معیارها و زیر معیارها نسبت به یکدیگر مشخص گردد. در این راستا از تکنیک ANP استفاده گردید و با استفاده از نرم‌افزار Super Decision و مقایسه دودویی آنها، به هر یک از معیارها و زیر معیارها، وزن نسبی داده شد. در جدول ۳ وزن نسبی داده شده به هر یک از معیارها آورده شده است.

همان‌طور که در جدول ۳ مشخص است معیار ظرفیت‌سازی با وزن نسبی ۰/۳۴ دارای اهمیت بالاتری نسبت به معیارهای دیگر است و معیارهای توانمندسازی، ارتقا مشارکت مردمی، ارتقا هویت و بهره‌گیری از تکنولوژی‌های نوین به ترتیب در اولویت‌های بعدی قرار دارند. در جدول ۴، زیر معیارهای مربوط به هر کدام از پنج معیار بالا همراه با وزن نسبی آنها آورده شده است.

### استفاده از نرم‌افزار SPSS

پس از آنکه اوزان نسبی هر یک از معیارها و زیر معیارها مشخص گردید به منظور ارزیابی عملکرد دو سرای محله تجریش و شهادت می‌بایست از نظر کیفی مشخص گردد که هر یک از این زیر معیارها در دو سرای محله مذکور چگونه عمل کرده‌اند. به همین منظور از نظرات گروه مخاطب دیگر یعنی ساکنین محلی استفاده شد. در این راستا هر کدام از زیر سنج‌ها در قالب گویه توسط پرسشنامه از مردم پرسیده شد تا مشخص گردد که از نظر کیفی هر کدام از سرای محلات در زمینه زیر سنج‌ها چگونه عمل کرده‌اند. پس از آنکه داده‌های پرسش‌نامه وارد محیط SPSS گردید به هر یک از گویه‌های مرتبط

«زندگی روزمره» در شهر «مون‌پلیه» است. براساس این طرح، معاون شهردار در هر محله درخواست‌های ساکنان را می‌شنود و به شورای شهر انعکاس می‌دهد. در مسیر تحقق این طرح «کمیسیون زندگی روزمره در «مون‌پلیه» نیز شکل گرفته است. جلسات این کمیسیون ماهانه یک‌بار برگزار می‌شود و کمیته‌های محلی شهر، تکنسین‌ها و کارشناسان ذیربط را به این جلسات دعوت می‌کنند. از اقدامات جالب توجه این کمیسیون برای اطلاع از مشکلات شهروندان، این است که شماره تلفنی را به عنوان «شماره سبز» در اختیار شهروندان قرار داده است. خانه دموکراسی محلی مکانی است که به وسیله شهرداری شهر اداره می‌شود. این خانه ۷ روزنامه محلی منتشر می‌کند و مسئولیت برگزاری نشست‌های مربوط به مسائل و مشکلات زندگی روزمره شهروندان را بر عهده دارد. همچنین از اقدامات مثبت دیگر این شهرداری تأسیس ۲۳ مکان به نام «خانه همگانی» است. در این خانه‌ها با مشارکت نهادهای دیگر به نیازها و خواسته‌های شهروندان در حیطه ورزش، موسیقی، هنرهای دستی و تجسمی، زبان و نظایر آن پاسخ داده می‌شود. تشکیل «گروه امداد شهری» از دیگر اقدامات شهری «مون‌پلیه» در جهت ارتقای کیفیت زندگی روزمره شهروندان است و به عنوان حلقه ارتباطی شهروندان و مسئولان در جهت حل مشکلات شهروندان مون پلیه عمل می‌کند (هادی پور، ۱۳۸۸، ۱۵۲).

امریکا: از برنامه‌های توسعه اجتماعات محله‌ای در امریکا می‌توان به «طرح اولویت‌بندی بودجه شهرداری سیاتل» اشاره نمود. این طرح که با حمایت شورای محله‌ای شهر سیاتل برگزار شد، فرصتی مناسب را برای شنیدن سخنان و آگاهی از دیدگاه‌های اعضای گروه‌های مختلف اجتماعی فعال در شهر فراهم آورد و توانست با نظرسنجی از شهروندان درباره بودجه‌بندی شورای شهر با آرامش خاطر و بر اساس اولویت‌های شهروندان به تنظیم بودجه بپردازد. لازم به ذکر است که شورای شهر سیاتل در بحبوحه رکود اقتصادی سال‌های اخیر مجبور به کاهش بودجه صندوق عمومی شهر شد اما در حال حاضر با افزایش ۱۱ درصدی درآمد مالیات حاصل از فروش به‌ویژه بخش ساخت‌وساز، همچنین رونق بازار معاملات ملکی و افزایش مالیات غیرمستقیم حاصل از معاملات ملکی، شهر سیاتل از رکود نجات یافته است. شورای شهر قصد دارد بودجه شهر را مطابق با شرایط روز تدوین کند و به کمک شهروندان برنامه‌هایی را به تصویب برساند که در نهایت باعث پایداری درآمد شهر در آینده شود (عربانی دانا، ۱۳۸۵، ۴۴).

جدول ۳. وزن نسبی داده شده به هر یک از معیارها

معیار	ظرفیت‌سازی	توانمندسازی	ارتقا مشارکت مردمی	ارتقا هویت	بهره‌گیری از فناوری‌های نوین	Σ
وزن نسبی	۰/۳۴	۰/۲۰	۰/۳۱	۰/۱	۰/۰۵	۱

جدول ۴. وزن نسبی داده شده به هر یک از شاخص‌ها

معیار	شاخص	وزن نسبی شاخص‌ها
ظرفیت‌سازی	آموزش حقوق شهروندی	۰/۴۱
	آموزش در حوزه مدیریت بحران	۰/۱۹
	آموزش در حوزه سلامت جسم و روان	۰/۲
	آموزش در حوزه نحوه تربیت کودکان	۰/۲
ارتقا مشارکت مردمی	مشارکت ساکنین محلی در فعالیتهای هنری	۰/۴۳
	مشارکت ساکنین محلی در فعالیتهای ورزشی-تفریحی	۰/۳۷
	استفاده از گزینه‌های خلاق ساکنین محلی	۰/۲۰
توانمندسازی	توانمندسازی اقتصادی بانوان محله	۰/۴۵
	توانمندسازی نیازمندان محله	۰/۴۱
	توانمندسازی تشکلهای ورزشی محله	۰/۱۴
ارتقا هویت	اطلاع‌رسانی در حوزه بناهای واجد ارزش محله	۰/۴
	اطلاع‌رسانی در حوزه بهینه‌های طبیعی واجد ارزش محله	۰/۴
	اطلاع‌رسانی در زمینه افراد شاخص محله	۰/۲
بهره‌گیری از تکنولوژی‌های نوین	آموزش فن‌آوری‌های نوین	۰/۷
	بهره‌زنگه داشتن سایت محله در اطلاع‌رسانی به ساکنین محله	۰/۳

عملکرد موفق‌تری نسبت به سرای محله تجریش داشته باشد.

### آزمون یومن وایت نی<sup>۱۰</sup>

برای آنکه میزان اعتماد ساکنین محلی دو محله شهادت و تجریش نسبت به مدیریت شهری سنجیده گردد، پرسشنامه‌ای مطرح گردید که سؤالات این پرسش‌نامه در ادامه سؤالات مربوط به ارزیابی عملکرد دو سرای محله تجریش و شهادت آورده شده بود و از همان ۱۹۲ نفر از شهروندان خواسته شد که در ادامه پاسخگویی به ارزیابی عملکرد سرای محله‌شان به سؤالات مربوط به اعتماد و مشارکت نیز پاسخ دهند. سپس داده‌های مربوط به پرسش‌نامه اعتماد وارد محیط spss گردید و با استفاده از آزمون یومن وایت نی میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در دو محله تجریش و شهادت مقایسه گردید. فرض H1 در آزمون یومن وایت نی این است که به نظر می‌رسد میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در بین مردم محله شهادت و تجریش متفاوت است.

با تکیه بر نتایج حاصل از جدول ۶ می‌توان موارد زیر را استخراج نمود،

**بیان معناداری یا عدم معناداری تفاوت میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در بین مردم محله تجریش و شهادت:** در تفسیر نتایج آزمون یومن-وایت نی برای اینکه

با شاخص‌ها بر اساس طیف لیکرت امتیاز داده شد. در ادامه به منظور ارزیابی عملکرد سرایها در ارتباط با هر کدام از شاخص‌ها مانند نحوه عملکرد سرای محله تجریش و شهادت در زمینه آموزش حقوق شهروندی، فرمول زیر در محیط SPSS نوشته شد تا با تکیه بر اعداد به دست آمده از فرمول زیر بتوان به تحلیل عملکرد سرای محله تجریش و شهادت پرداخت.

رابطه ۲. فرمول تحلیل عملکرد هر یک از شاخص‌ها در دو سرای محله

$$D_i = w_i \times E_i$$

که در این رابطه،  $D_i$  شاخص تحلیل عملکرد هر یک از شاخص‌ها در دو سرای محله تجریش و شهادت است.  $w_i$  وزن نسبی هر یک از شاخص‌ها (برگرفته از ماتریس  $W_{ANP}$ ) بوده و  $E_i$  امتیازات داده شده در قالب طیف لیکرت به گویه پرسش‌نامه‌های تکمیل شده توسط ساکنین محلی است. پس از آنکه مقادیر عددی از فرمول بالا به دست آمد سپس در محیط SPSS آماره‌های توصیفی برای هر یک از شاخص‌ها و معیارها شامل میانگین، میانه، واریانس، انحراف از معیار، چولگی و سایر موارد، برای دو سرای محله شهادت و تجریش محاسبه گردید که در اینجا فقط به ذکر آماره توصیفی میانگین برای پنج معیار مذکور در قالب جدول ۵ بسنده شده است.

همان‌طور که جدول ۵ نشان می‌دهد سرای محله شهادت توانسته است



جدول ۵. مقایسه میانگین عملکرد دو سرای محله تجریش و شهادت در ارتباط با معیارها

معیارهای ارزیابی عملکرد سرای محلات	نتایج کلی به دست آمده از بررسی متغیرها در محله‌های مورد مطالعه	سرای محله تجریش میانگین	سرای محله شهادت میانگین
ظرفیت‌سازی	میانگین معیار ظرفیت‌سازی در سرای محله شهادت بیشتر از سرای محله تجریش است.	۲/۷۲	۳/۰۷
ارتقاء هویت	میانگین معیار ارتقاء هویت در سرای محله شهادت بیشتر از سرای محله تجریش است.	۲/۴۶	۲/۷۰
ارتقاء مشارکت مردمی	میانگین معیار ارتقاء مشارکت مردمی در سرای محله شهادت بیشتر از سرای محله تجریش است.	۲/۵۲	۳/۰۱
توانمندسازی	میانگین معیار توانمندسازی در سرای محله شهادت بیشتر از سرای محله تجریش است.	۲/۱۷	۲/۷۲
بهره‌گیری از فناوری‌های نوین	میانگین معیار بهره‌گیری از فناوری‌های نوین در سرای محله شهادت بیشتر از سرای محله تجریش است.	۲/۱۸	۲/۷۸

طبق نتایج این جدول میانگین اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در بین مردم محله تجریش با مقدار (۸۱/۵۲) کمتر از میزان آن در بین مردم محله شهادت با مقدار (۱۱۱/۴۸) است.

### آزمون اسپیرمن<sup>۱۱</sup>

پس از آنکه مشخص گردید که عملکرد سرای محله شهادت از سرای محله تجریش بهتر بوده است و همچنین میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در بین ساکنین محله شهادت بیشتر از محله تجریش است می‌توان به این نتیجه رسید که با توجه به اینکه عملکرد سرای محله شهادت موفق‌تر بوده است بنابراین میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در محله شهادت نیز بیشتر از تجریش است. به منظور آنکه رابطه بیان شده به صورت علمی اثبات گردد در ادامه از آزمون اسپیرمن استفاده شد تا مشخص گردد که آیا میان عملکرد سرای محله و اعتماد شهروندان به مدیریت شهری رابطه وجود دارد یا خیر و همچنین مقدار این همبستگی چه قدر است. فرض H1 در آزمون اسپیرمن، بین عملکرد سراهای محلات و اعتماد شهروندان به مدیریت شهری رابطه وجود دارد. نتایج همبستگی اسپیرمن در جداول زیر نشان داده شده است. همان‌طور که

مشخص شود که آیا میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در بین محله شهادت و تجریش متفاوت است، باید از نتایج جدول شماره ۶ استفاده گردد، با استناد به مقدار آزمون Z (۳,۷۴۴) که در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ معنی‌دار است، باید گفت که با اطمینان ۰/۹۹ به لحاظ آماری میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در بین مردم محله شهادت و تجریش متفاوت است. این نتیجه دلالت بر تأیید فرض H1 تحقیق مبنی بر تفاوت میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در بین مردم محله شهادت و تجریش و در مقابل رد فرض H0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در بین مردم محله شهادت و تجریش دارد.

**– بیان کیفیت تفاوت میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در بین مردم دو محله تجریش و شهادت:** در تفسیر نتایج آزمون یومن-وایت نی، علاوه بر تعیین معنی‌داری تفاوت یا عدم تفاوت میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در بین مردم دو محله تجریش و شهادت، می‌توان مشخص نمود که میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در بین کدام‌یک از این دو محله بیشتر و در کدام‌یک کمتر است. برای رسیدن به این منظور، می‌توان از نتایج جدول شماره ۷ استفاده نمود.

جدول ۶ نتایج حاصل از آزمون یومن وایت نی

REGION	N	Mean Rank	Sum of Ranks	Mann-Whitney-U	۳۱۶۹/۵۰۰
اعتماد شهروندان به مدیریت شهری	۹۶	۸۱/۵۲	۷۸۲۵/۵۰	Wilcoxon W	۷۸۲۵/۵۰۰
محله شهادت	۹۶	۱۱۱/۴۸	۱۰۷۰۲/۵۰	Z	-۳/۷۴۴
Total	۱۹۲			Asymp. Sig.	...



جدول ۷. نتایج حاصل از آزمون اسپیرمن در سرای محله شهادت

		اعتماد ساکنین محله شهادت به مدیریت شهری	عملکرد سرای محله شهادت
Spearman's rho	اعتماد ساکنین محله شهادت به مدیریت شهری	۱.۰۰۰	.۴۱۴ <sup>(۱۳)</sup>
		Sig. (2-tailed)	.۰۰۰
		N	۹۶
	عملکرد سرای محله شهادت	.۴۱۴ <sup>(**)</sup>	۱.۰۰۰
		Sig. (2-tailed)	.۰۰۰
		N	۹۶

جدول ۸. نتایج حاصل از آزمون اسپیرمن در سرای محله تجریش

		اعتماد ساکنین محله تجریش به مدیریت شهری	عملکرد سرای محله تجریش
Spearman's rho	اعتماد ساکنین محله تجریش به مدیریت شهری	۱.۰۰۰	.۲۰۸ <sup>(۱۳)</sup>
		Sig. (2-tailed)	.۰۴۲
		N	۹۶
	عملکرد سرای محله تجریش	.۲۰۸ <sup>(*)</sup>	۱.۰۰۰
		Sig. (2-tailed)	.۰۴۲
		N	۹۶

نتایج جدول ۷ نشان می‌دهد با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ رابطه آماری معنی‌داری بین دو متغیر عملکرد سرای محله شهادت و اعتماد شهروندان به مدیریت شهری وجود دارد که مقدار آن برابر با ۰/۴۱۴ است. جدول ۸ نیز نشان می‌دهد که با اطمینان ۰/۹۵ و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۵ رابطه آماری معنی‌داری بین دو متغیر عملکرد سرای محله تجریش و اعتماد شهروندان به مدیریت شهری وجود دارد که مقدار آن برابر با ۰/۲۰۸ است. با مقایسه میان مقادیر همبستگی به‌دست‌آمده در دو محله شهادت و تجریش می‌توان به این نتیجه رسید که مقدار این رابطه همبستگی در محله شهادت بیشتر از محله تجریش است. چراکه عملکرد موفق‌تر سرای محله شهادت نسبت به تجریش باعث شده است میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در محله شهادت بیشتر از محله تجریش شود.

نتایج حاصل از آزمون اسپیرمن در سرای محله شهادت و تجریش عملکرد موفق‌تری داشته باشد. البته توجه به این نکته ضروری است که وجود مدیریت انعطاف‌پذیر، استفاده از نیروهای متخصص محلی، مناسب بودن فضا برای فعالیت‌های انجمن‌های داوطلبانه و استفاده از نظرات ساکنین در تمامی برنامه‌ها موجب پویایی این سرای محله شده است. از طرفی دیگر نتیجه آزمون یومن وایت نی نیز نشان داد که میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در ساکنین محلی محله شهادت با میانگین ۱۱۱,۴۸ بیشتر از محله تجریش با میانگین ۸۱,۵۲ بوده است. بنابراین می‌توان چنین نتیجه گرفت که هرچه میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات‌رسانی سرای محله‌شان بیشتر باشد، میزان اعتماد آنان به مدیریت شهری نیز بیشتر خواهد بود. ولی باید به این امر توجه داشت که سرای محلات نمی‌توانند به‌تنهایی، هرگونه عمل مفید و سازنده اجتماعی در راستای افزایش اعتماد اجتماعی به مدیریت شهری انجام دهند. بنابراین اگر می‌خواهیم اعتماد شهروندان به مدیریت شهری افزایش یابد، نیاز به نهادهایی داریم که در تعامل باهم، بتوانند مشکلات شهری در همه زمینه‌ها را به حداقل برسانند. به نظر می‌رسد یکی از نهادهای مهمی که می‌تواند در کنار سرای محلات زمینه را برای افزایش اعتماد شهروندان به مدیریت شهری فراهم کند، نهاد شوراهای محلی و شهری است.

## نتیجه‌گیری

نتایج به‌دست‌آمده از این مقاله نشان می‌دهد که سرای محله شهادت توانسته است در هر پنج معیار ظرفیت‌سازی، ارتقای هویت، ارتقای مشارکت مردمی، توانمندسازی و بهره‌گیری از تکنولوژی‌های نوین نسبت به سرای محله

- نهاد دیگر، شهرداری است. شهرداری از جمله نهادهایی است که به طور معمول شهروندان، توسعه یا عدم توسعه شهرشان را در گرو عملکرد این نهاد می بینند. بنابراین، اگر مسئولان شهرداری می خواهند مردم با اکثریت قاطع در طرح های آنان مشارکت کنند، ضروری است که پیش از پیش در ارائه خدمات شهری حساس بوده و در همه امور از جمله هزینه ها، درآمدها و... به مردم، روشنگری کنند.
- در زیر برخی از راهکارها و پیشنهادات به منظور ارتقای عملکرد سرای محلات در جهت افزایش اعتماد شهروندان ارائه می گردد:
- انتشار هفته نامه و ماهنامه های محلی با موضوعات مختلف در سطح تمامی محله به منظور اطلاع رسانی مداوم به شهروندان و همچنین؛ اختصاص ستون هایی از این مطبوعات به خود شهروندان برای اظهار نظر در مورد مسائل و مشکلات محله خود؛
- شناسایی افراد معتمد محله و دعوت از آنان به منظور هم فکری در زمینه اداره امور محله؛
- ساماندهی فعالیت های پراکنده افراد در زمینه مشارکت از طریق تشکیل انجمن ها؛
- ارتقاء سطح مشارکت جوانان در فرآیند تصمیم سازی سرای محلات؛
- قرار دادن اطلاعات مفید در سایت به منظور آشنایی هر چه بیشتر ساکنین محلی با محله خود مانند موقعیت مکانی بناهای با ارزش محله ؛
- دعوت از افراد شاخص محله مانند خانواده شهدا، چهره های برجسته علمی و افراد دیگر، به منظور آشنایی بیشتر مردم محله با آنان ؛
- استفاده از پتانسیل مدارس موجود در محله به منظور ایجاد برنامه های آموزشی در ارتباط با مقوله حقوق شهروندی و مشارکت محلی.
۳. حبیب، فرح؛ نادری، مجید؛ جهانشاهلو، لعل؛ و فروزانگهر، حمیده. (۱۳۹۱). سنجش چهارچوب ارزیابی سرمایه اجتماعی در ساختار شهر با تأکید بر نقش فضاهای عمومی. هویت شهر. (۱۲)، ۵-۱۴.
۴. حسین آبادی، مصطفی، و تقوایی، علی اکبر. (۱۳۸۸). آموزش شهروندی و رویکرد محله محوری، نقش نهادها و ارکان محله ای در آموزش شهروندی. مسکن و محیط روستا. (۱۲۵)، ۸۸-۹۷.
۵. حسینی، علی اصغر. (۱۳۸۹). بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی. معرفت. (۱۵۱)، ۳۱-۴۲.
۶. عربانی دانا، علی. (۱۳۸۵). بودجه شهرداری سیاتل را مردم تعیین می کنند. ماهنامه شوراها. (۳)، ۵۱-۴۴.
۷. ذاکری، هادی. (۱۳۹۱). مجموعه آیین نامه ها و دستورالعمل های سازماندهی مشارکت های اجتماعی در محلات شهر تهران، (ویرایش ۳). تهران: فرهنگ و تمدن.
۸. نادری بوانلو، محمد. (۱۳۸۹). تحقق مشارکت شهروندی در قالب محله محوری با توجه به شرایط ایران، مجموعه مقالات شهروندی و مدیریت محله ای. اولین همایش شهروندی و مدیریت محله ای حقوق و تکالیف در ایران. آبان ۲۹، (ص ۳۳-۵۱). تهران.
۹. هادی پور، حلیمه خاتون. (۱۳۸۹). توانمندسازی نظام مدیریت با تأکید بر محله محوری و مشارکت مردمی مطالعه موردی: محله سنگلج و شهرک غرب تهران. پایان نامه دکتری، دانشگاه تهران، تهران.
10. Boylan, P. (2010). *A Rough Guide Neighbourhood Management*. London: Research report: SQW ltd, 1-31.
11. Hutchings, J. (2011). *Neighbourhood Management. Research Report*. Birmingham: Birmingham City Council report, 1-53.
12. Aona, R. (2001). *A Community-based Approach for Sustainable Urban Renewal in Manila*. Retrieved March 27, 2004 ,from <http://www.csur.t.u-tokyo.ac.jp/2004/11/B6.html>.
13. Pill, M., & Bailey, N. (2010). *Neighbourhood Management in Westminster*. Westminster: Research report: University of Westminster, 1-58
14. Power, A. (2011). *Neighbourhood Management and the future of urban areas*. London: A report from Overview & Scrutiny: Centre for Analysis of Social Exclusion, 1-37.
15. Van Dijk, M. (2006). *Managing Cities in Developing Countries: The Theory and Practice of Urban Management*, New York: Edward Elgar.
1. Analytic Network Process
2. Neighborhoodmanagement-based
3. Hutchings
4. Paul Boylan
5. Piotr Sztompka
6. Oana
7. Hamdi&Goethert
8. John Stuart Mill
9. Van Dijk
10. Mann-Whitney U Test
11. Spearman
12. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
13. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
- پی نوشت ها**
- فهرست مراجع**
۱. اقتصادی، نهال. (۱۳۹۱). مشارکت شهروندان کلید توسعه پایدار اجتماعی در محلات شهری. هویت شهر. (۱۶)، ۸۱-۹۷.
۲. حاجی پور، خلیل. (۱۳۸۵). برنامه ریزی محله مینا رهیافتی کارآمد در ایجاد مدیریت شهری پایدار. هنرهای زیبا. (۲۶)، ۳۷-۴۶.

## Assessment Effects of Neighborhood Management-based on the Trust of Citizens in Urban Management

(A Comparative Study of Two Tehran Neighborhoods: Tajrish and Shahadat)

*Hamid majedi*, Ph.D., Associate Professor, Faculty of Civil, Architecture And Art, Islamic Azad University, Science and research Branch, Tehran, Iran.

*Najme dashtaki\**, M.A. Student on Urban Planning, Faculty of Civil, Architecture And Art, Islamic Azad university, Science and Research Branch, Tehran, Iran.

### Abstract

In the recent years many of urban management institutions in the world have an emphasis on promoting a bottom-up participatory approach in the neighborhood associations.

'Neighbourhood management' is an approach that enables local communities and service providers to work together at a neighbourhood level to improve services and quality of life. It does this by joining up local services and making them more responsive to local needs. It is a process which recognises the uniqueness of each place; allowing the people that live, work or provide services in it to build on its strengths and address specific challenges. In another definition 'Neighbourhood management' (NM) is broadly defined as a process which brings the local community and local agencies together, at neighbourhood level, to tackle local problems and improve local services. This process has been particularly applied to deprived neighbourhoods. There are seven key elements of Neighbourhood management:

A clearly defined neighbourhood, Resident involvement and support for residents to get involved, A dynamic neighbourhood manager with 'clout', A local partnership to provide strategic direction, Support and commitment from the local authority and Local Strategic Partnership, Quality information, Commitment of service providers.

Neighborhood management tackles "quality of life" issues in communities through working to narrow the gap between the most disadvantaged neighbourhoods and the rest of society. It focuses on six target areas: crime and community safety, Education, Environmental qualities, Health, Housing, jobs and Training.

Its aim is to change the way mainstream services are delivered through: changing corporate policies, reallocating mainstream resources, reshaping the way mainstream services are delivered, joining up services and improving access for service users.

Iran is the country that has low level of citizen participation in urban management. Because of this matter in this recent years Trying to achieve neighborhood management-based. Creation of neighborhood houses and community participation in community guidelines are crucial steps towards realize this approach in urban management.

This article aims to evaluate the performance of two neighborhoods House in Tajrish and Shahadat neighborhoods in Region Tehran and Effects of neighborhood management-based on the trust of citizens in urban management. Research methods that was employed for this paper is descriptive – analytical and ANP techniques, Mann Whitney-U test and Spearman's test are statistical methods that used in this research. The results show that neighborhood house in Shahadat neighborhood has been able to witness his performance and for this matter increase the level of citizens' trust in city management unlike Tajrish neighborhood. However the existence of flexible management and use of local expertise is effective for better Neighbourhood management.

There are some suggestions in order to improve performance in two neighborhood houses: Published weekly and monthly publications on various topics in neighborhoods, Identify authoritative people and inviting them to the neighborhood houses, Promote participation in decision-making neighborhood houses, Putting useful information on the website to learn more and more local residents about their neighborhood houses, use of neighborhood schools in order to create training programs in association with civil rights and partnerships.

**Keywords:** Neighborhood Management-Based, Neighborhood houses, Trust, Participation.

\* Corresponding Author: Email: najme.dashtaki@yahoo.com