



نقش شهرداری در ارتقای اخلاق شهروندی (شهرداری منطقه ۱۷ تهران)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۵/۲۰ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۶/۱۲

مهدیه اودر خانی

کارشناس ارشد رشته مدیریت شهری، دانشگاه آزاد اسلامی،
واحد علوم و تحقیقات تهران meha_od@yahoo.com (مسئول مکاتبات)

سیدرضا صالحی امیری

استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران

مهدی پورقاسم میانجی

کارشناس ارشد رشته مدیریت شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران parsa_e65@yahoo.com

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: در این مقاله به نقش شهرداری در ارتقا اخلاق شهروندی پرداخته شده است. مهم ترین مسئله‌ای که مورد پیگیری قرار می‌گیرد این است که برنامه‌های شهرداری (آموزشی، خدماتی، تبلیغاتی و اطلاع‌رسانی و شیوه‌های مدیریتی) و اجرای آن در مناطق مختلف و سرای محلات تهران تا چه اندازه در ارتقای سطح اخلاق شهروندان تأثیر گذار است؟ و ابزارهای ارتقا اخلاق شهروندی از دیدگاه مردم چیست؟ در راستای این اهداف و سؤالات به شناسایی مفهوم اخلاق شهروندی در ایران و جهان و بررسی مبانی نظری پژوهش اقدام نموده و نظرات و ایده‌های اندیشمندان دوره‌های مختلف تاریخی و مکاتب مختلف بیان شده است.

روش پژوهش: به منظور اجرای پژوهش چهار فرضیه با استفاده از روش میدانی و تکنیک پرسشنامه با حجم ۴۵ سؤال در نمونه‌ای به تعداد ۳۸۴ نفر از شهروندان شهر تهران در شهرداری منطقه ۱۷ نمونه‌گیری در نظر گرفته شده است.

یافته‌ها: بیش از نیمی از جامعه مورد مطالعه (شهروندان منطقه ۱۷) رضایت خود را از برنامه‌های شهرداری ابراز نمودند میزان رضایت از برنامه‌های آموزشی شهرداری ۶۶،۵ درصد می‌باشد که بالاترین رضایت را در بین دیگر برنامه‌ها دارد شیوه‌های خدماتی ۶۳،۳ درصد، شیوه‌های تبلیغاتی و اطلاع‌رسانی با ۵۶،۴ و شیوه‌های مدیریتی ۵۹،۹ درصد میزان رضایت شهروندان را به میزان زیاد در برداشته است. در مورد شاخص‌های اخلاق شهروندی، شاخص همزیستی در محله زمزم بیشترین میانگین را دارد اما در محله جلیلی، وصفنارد و باغ خزانه زیر میانگین است. شاخص مقررات شهری در ابوذر غربی، جلیلی و باغ خزانه زیر نمره میانگین قرار دارد اما در زمزم بالاترین نمره را آورده است، شاخص مسئولیت‌پذیری در جلیلی کمترین نمره و در زمزم بیشترین نمره را آورده است، امنیت‌داری در زمزم و سجاد بالاترین نمره و در جلیلی و باغ خزانه کمتر از میانگین نمره آورده است و در نهایت نوع دوستی در زمزم بیشترین نمره و در محله جلیلی کمترین نمره و زیر نمره میانگین نمره آورده است.

نتیجه‌گیری: شیوه‌های برنامه‌های شهرداری موجب ارتقای اثربخشی و کارایی شهرداری و ارتقای اخلاق شهروندی می‌شود. مردان در مقابل زنان منطقه ۱۷ تأثیر برنامه‌های آموزشی، تبلیغاتی و مدیریتی را بیشتر دانسته‌اند و در مقابل زنان تأثیر شیوه‌های خدماتی را موثرتر از مردان ارزیابی کردند. در نهایت با پیشنهاد ارائه سند جامع ارتقا اخلاق شهروندی و با توجه به تنوع نظریات و تئوری‌های ارائه شده در قالب الفا اخلاق شهروندی نیازمند یک برنامه جامع با تعیین یک سازمان متولی جهت اجرای سند پیشنهادی می‌باشد.

واژگان کلیدی: برنامه‌های شهرداری، اخلاق شهروندی، شهرداری، سازمان‌ها و نهادهای فرهنگی

مقدمه

امروزه با توجه به افزایش فرهنگ شهرنشینی و همچنین انفجار جمعیت در کلان‌شهرها، نقش شهرداری‌ها نیز کاملاً متفاوت شده است. در گذشته، شهرداری تنها با شاخصه‌های فیزیکی همچون ساخت و ساز، تراکم جمعیت و نظافت معابر شناخته می‌شد اما امروزه شهرداری‌ها علاوه بر وظایف خدماتی دارای وظایف اجتماعی و فرهنگی همچون آموزش اخلاق شهروندی، حقوق شهروندی، سبک زندگی، الگوی مصرف، اوقات فراغت و... می‌باشند. تحقیق حاضر در پی پاسخ به این سؤال برآمده است که نقش شهرداری تهران تا چه اندازه در ارتقای اخلاق شهروندی موثر بوده است و ابزارهای ارتقا اخلاق شهروندی از دیدگاه مردم چیست؟ و از طریق چه راهبردهایی می‌توان اخلاق شهروندان را ارتقا داد؟

فایده و هدف پژوهش

اهمیت و ضرورت پژوهش این می‌باشد که در جهان امروز آموزش و بالأخص آموزش‌های اخلاق شهروندی یکی از مهم‌ترین عوامل توسعه پایدار می‌باشد، بنابراین توسعه نظام آموزش همگانی شهری موجب بالا رفتن سرمایه‌های انسانی، تقویت سطح آشنایی مردم با قوانین و مقررات و شئون زندگی شهری، بالا رفتن توان مدیریت زندگی در شهر، افزایش سطح مهارت‌های زندگی و تقویت میزان مرادوات اجتماعی، موجب قدرت خود کنترلی در برابر آسیب‌های اجتماعی شهر و سهل شدن جریان امور زندگی خواهد شد و در نتیجه رعایت اخلاق شهروندی خواهد شد. اهم دلایل ضرورت و اهمیت اخلاق شهروندی به لحاظ نظری را می‌توان به شرح زیر مورد بازشناسی قرار داد:

موتور محرکه توسعه و عامل اصلی توسعه فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی، عامل توسعه پایدار، عامل بستر ساز و زمینه پرداز توسعه انسانی به ویژه توسعه علمی، عامل ارتقاء فرهنگ شهرنشینی، شهروندی و گسترش شهروند مداری، عامل آگاه‌سازی عمومی و آشنایی شهروندان با حقوق و وظایف شهروندی، عامل تسهیل امر مدیریت و رهبری در مدیریت شهری، عامل و تسهیل‌کننده تحقق اهداف مدیریت شهری و بالأخره عاملی برای رشد، تکامل، یادگیری و فرایند شدن انسان.

پژوهش حاضر از حیث عملی نیز دارای فواید زیادی می‌باشد. امروزه تمامی خط مشی گذاران و سیاستمداران در کشور به اتفاق از اهمیت و ضرورت اخلاق شهروندی در ایران سخن می‌رانند اما کمتر به ارائه طرح و برنامه

اخلاق شهروندی را می‌توان مجموعه‌ای از قوانین و عرف‌های اجتماعی تعریف کرد که بتوانند در شهرها به دست اندرکاران و ساکنان این شهرها برای زندگی هماهنگ و بدون تنش چه با یکدیگر و چه با محیط‌زیست و به توسعه پایداری کمک کند. از این منظر اخلاق شهروندی از ارکان اساسی زندگی اجتماعی و فرهنگی انسان در جامعه امروز است و یکی از مباحث اساسی جامعه شهری در هر دوره تاریخی از زندگی انسان محسوب می‌شود.

اخلاق یک قلمروی مهم در زندگی اجتماعی و معرفتی هر فرد شناخته می‌شود و چه بسا حتی پیش از هر چیز یک وسیله تنظیم‌کننده در روابط اجتماعی انسان‌ها نیز تلقی شود. اخلاق مدافع منافع اجتماعی و گروهی اعضای یک جامعه است و در این راه عهده‌دار نوعی آگاهی است که آن‌ها را به مرور به مخاطب خود منتقل می‌کند.

بیان مسئله

اخلاق یکی از دغدغه‌های همیشگی جوامع بوده است. نگرانی از افت و خیز اخلاق و میزان پایبندی به اصول اخلاقی و نتایج ناگوار آن، سبب شده است حجم عظیمی از گفتارها و مکتوبات متفاوت، درباره این مؤلفه بنیادین انسانی شکل بگیرد. هر یک از افرادی که به حوزه اخلاق توجه کرده‌اند، ابعاد و اضلاعی از مفهوم اخلاق را مد نظر داشته و توجه خود را به بخشی از این امر اختصاص داده‌اند. عالمان اخلاق، فلاسفه، روانشناسان، جامعه‌شناسان و سایر اندیشمندان حوزه‌های دیگر، فراخور رویکرد مورد نظرشان، اخلاق را از رویکرد خاصی مطرح کرده‌اند. مطالعه مقایسه‌ای میان این رویکردها و تفاوت در نگاه‌ها، نشان می‌دهد موضوع اخلاق، واجد جنبه‌های کثیری است که هر یک از آنان در جای خود مهم و اساسی است. برخی از آنان به مبادی اخلاق و بنیان‌های نظری و مفاهیم اخلاق پرداخته‌اند. برخی دیگر به پیامدها و آثار فردی و اجتماعی عدم رعایت موازین اخلاقی توجه کرده‌اند. هم چنین کسانی اخلاق را در سطح فردی آن و کسان دیگر، اخلاق را در سطح جمع و اجتماع مد نظر قرار داده‌اند. ریشه‌های تاریخی موضوع را همانند بسیاری از علوم، باید در اندیشه‌های افلاطون و یونان باستان جستجو کرد) فالکس (۱۳۸۱، ۱۴)

از نظر مارشال شهروندی پایگاهی است که به تمامی افرادی که عضو تمام‌عیار اجتماع خود هستند داده می‌شده است. این افراد همگی دارای جایگاه حقوق و وظایف متناسب این پایگاه هستند که حقوق و وظایف شهروندی به موجب قانون حمایت و تثبیت می‌شود. (نجاتی حسینی، ۱۳۸۰، ۲۵) مفهوم شهروند نیز بیانگر موقعیت انسان‌بو اجتماعی ویژه‌ای است که در بستر شهر و در ارتباط با زندگی مدنی و شهری تعریف می‌شود. تعریف قانونی شهروندی نیز مجموعه نظام واره‌ای از روابط متقابل حق و تکلیف است که از سوی نهادها و یا ارگان‌های دارای صلاحیت ساخته و پرداخته می‌شود. شهروندی به لحاظ قلمرو زیستی در محدوده شهری و از لحاظ محتوایی با کیفیت ارتباط دولت و جامعه معنا می‌یابد. این مفهوم در کنار مفاهیم امنیت، عدالت و مشارکت مردمی در شهر نمود عینی پیدا می‌کند.

مفهوم اخلاق

تعاریف و نظریه‌های مختلفی در مورد واژه اخلاق ارائه شده است. در لغت اخلاق به معنی خلق و خوی و صفت رفتاری معنی شده است (معین ۱۳۷۲، ۱۲) اما در زندگی اجتماعی به ویژه در شهرنشینی، اخلاق معنایی و رای معنایی لغوی خود دارد. اصل اول ایجاد شهرها، رشد و توسعه اخلاق در بین افراد است (چلبی ۸۶، ۱۳۸۱)

برای حفظ یکپارچگی در کلان شهرها باید اولین گام در جهت حفظ نظم و انضباط شهری برداشته شود. برای این منظور باید اصول و قواعد خاصی از جانب مسئولین شهری تدوین گردد. ولی این اصول باید به گونه‌ای تدوین گردند که برای عموم مردم قابل لمس و اجرا باشند. دور کیم معتقد است که برای حفظ نظم در شهرها باید قوانین، بر اساس اصول اخلاقی تدوین گردند. البته او معتقد است که اصول اخلاقی علاوه بر عقلانیت نیاز به احساسات نیز دارند. اگر اصول و قواعد منحصرأً عقلانی و به دور از درک احساسات افراد جامعه باشد، نوعی حکومت استبدادی به وجود می‌آید و این قوانین پایداری چندانی نخواهند داشت؛ بنابراین عقل و احساس دو رکن اصلی اخلاق محسوب می‌شود. وقتی قوانین وضع شده احساسات افراد جامعه را در نظر بگیرند، تحمل و پذیرش آن از طرف عموم مردم راحت‌تر صورت می‌پذیرد.

عملی برای دستیابی به این اهداف اصولی پرداخته‌اند. انجام این پژوهش می‌تواند به ارائه راهکارهایی ختم شود که در صورت عملیاتی نمودن آن‌ها از طریق تقویت و تاکید بر مقوله اخلاق شهروندی در ایران موجبات توسعه همه‌جانبه در کشور را فراهم نمود.

هدف، سؤال و فرضیه تحقیق

هدف اصلی پژوهش، شناسایی نقش شهرداری در ارتقای اخلاق شهروندی منطقه ۱۷ شهرداری تهران است.

سؤال اصلی این می‌باشد که شهرداری تهران تا چه اندازه در ارتقای اخلاق شهروندی موثر بوده است و ابزارهای ارتقا اخلاق شهروندی از دیدگاه مردم چیست؟
فرضیه اصلی نیز بیان می‌کند که شهرداری از طریق شیوه‌های آموزشی، خدماتی، اطلاع‌رسانی و تبلیغاتی و مدیریتی در ارتقای اخلاق شهروندی تأثیر دارد.

ادبیات پژوهش

تعاریف و مفهوم شهر^۱

به طور کلی پیدایی جوامع شهرنشینی در تاریخ، به عصر انقلاب نئولیتیک یعنی عصری که انسان از مرحله شکار و گردآوری خوراک به عصر بهره‌برداری از زمین قدم نهاد و منابع معیشتی خود را بر اقتصاد یک جانشینی و گسترش دهات در بین‌النهرین، مصر و هند بنا نهاد، برمی‌گردد. (شکویی ۱۳۶۷، ۷۰) شهر در فارسی باستان «خشت» به معنی پادشاهی (قلمروی پادشاه) تعریف شده است. بدین ترتیب شهر یا شهرستان در کاربر امروزی جایگاه پادشاهی و مرکز قدرت سیاسی و حکومت بوده است. (اشرف ۱۳۵۳، ۱۱) تعریف شهر از نظر فارابی این چنین است: «مکان تجمع و تشکل اجتماعی و استقرار انسانی در مقیاس معین» (فلامکی ۱۳۶۷، ۴۵-۵۰)

مفهوم شهروند

واژه شهروند ترجمه لغت Citizen می‌باشد که از واژه لاتینی «سیوتیاس» مشتق شده است. این واژه در زبان لاتینی تقریباً معادل کلمه پولیس در زبان یونانی است. پولیس یا شهر، تنها مجتمعی از ساکنین نیست، بلکه واحدی سیاسی و مستقل است. شهروند کسی است که به آن واحد سیاسی تعلق دارد و شرایط لازم را برای مشارکت در اداره امور عمومی داراست. (پللو ۱۳۷۰، ۱۰)

اخلاق شهروندی و شهروندی

آرام موقعیت‌های مناسب کنونی و از میان برداشتن موقعیت‌های نامناسب کنونی، برای نسل‌های آینده امکان دهد.

آموزش شهروندی با ارتقای فرهنگ شهروندی ارتباط مستقیم دارد، این مؤلفه در جهت دادن رفتار شهروندان و کیفیت مشارکت آنان در امور جامعه به عنوان یکی از الزامات اساسی سرمایه اجتماعی و شاخص‌های توسعه فرهنگی یافتگی نقش موثری دارد. این مؤلفه آموزشی با مشوق‌هایی چون احساس برادری، همنوعی، تعهد و مسئولیت‌پذیری همراه است. تربیت شهروندی در گسترش جامعه مدنی از جمله توسعه NGOها، می‌تواند در هویت‌های فرهنگی و فردی نقش بارزی داشته باشد. آموزش حقوق انسانی و جنسیتی، سطح حداکثر ادغام، حداقل درآمد، ایجاد امنیت جنسیتی - فیزیکی - اجتماعی - روانشناختی، مشارکت فعال ایجاد قابلیت، سواد سیاسی، کسب مهارت‌هایی برای انجام تغییر چون زبان یا توانایی در تجهیز گروهی، ایجاد مهارت و آموزش برای عمل و... همگی از موارد اجرایی تربیت و آموزش شهروندی است. (لطف آبادی ۱۳۸۱، ۲۰-۱۹)

صالحی امیری (۱۳۹۱) با توجه به مجموعه نظریات مرتبط در زمینه اخلاق و اخلاق شهروندی در نهایت تعریفی از اخلاق شهروندی را به صورت زیر ارائه می‌کند: اخلاق شهروندی مجموعه‌ای از باورها، ارزش‌ها، هنجارها،

اگر چه امروز مفاهیم اخلاق شهر و شهروندی همراه با مفاهیم مدرن و در قالبی نو به مخاطبان عرضه می‌شود، اما اخلاق همیشه یک قلمروی مهم در زندگی اجتماعی و معرفتی هر فرد شناخته می‌شود و چه بسا پیش از هر چیز یک وسیله تنظیم‌کننده در روابط اجتماعی انسان‌ها نیز تلقی شود، اخلاق در شکل اجتماعی‌اش یک ضرورت است. باید گفت رفتار هر کس در جامعه عرضه‌کننده گونه‌ای از روابط آشکار و پنهان موجود در همان جامعه است. چون به هر حال انسان معلول اجتماع است و اجتماع در قبال او دارای مسئولیت. هر چند این واقعیت هرگز نمی‌تواند توجیهی بر رفتارهای قانون شکنانه و نادرست او به بهانه تأثیر گرفتن از جامعه و یا گرفتن انتقال از آن شود، به هر حال این امری انکار ناپذیر است که هر گاه عملی غیر اخلاقی از کسی سر بزند، آنکه و نخست متهم اصلی به شمار خواهد رفتار خود او خواهد بود که باید پاسخ‌گوی کردار نادرست خویش باشد.

اخلاق شهروندی را می‌توان مجموعه‌ای از قوانین و عرف‌های اجتماعی تعریف کرد که بتوانند در این زمینه به ویژه در شهرهای بزرگ و متوسط همچنین در شهرهای کوچک به دست‌اند کاران و ساکنان این شهرها برای زندگی هماهنگ و بدون تنش چه باید یکدیگر و چه با محیط‌زیست و به توسعه پایدار یعنی امکان گذار

جدول شماره ۱: نمونه‌ای از برنامه‌های شهرداری منطقه ۱۷ تهران به تفکیک متغیرها و مؤلفه‌های تحقیق

ردیف	نوع متغیر	عنوان متغیر	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها
۱			شيوه‌های آموزشی	مهارت‌های ارتباطی فرهنگ آپارتمان نشینی و شهرنشینی تحکیم بنیان خانواده فضای تفریحی و سبز حمل‌ونقل مذهبی سلامت
	متغیر مستقل	شهرداری (برنامه‌های شيوه‌های خدماتی شهرداری)		تیزرها و تبلیغات تلویزیون‌های شهری بروشورها و انتشار خبر در همشهری محله مدیریت مشارکتی شورا یارها
۲			شيوه‌های مدیریتی	مسئولیت‌پذیری همنوايي (همدردی) و نوع‌دوستی امانت‌داری رعایت قوانین و مقررات زیست مسالمت‌آمیز
	متغیر وابسته	اخلاق شهروندی	انسجام فردی	

نقل، مذهبی و سلامت شهروندان و روش‌های اخلاقی رعایت شده در این مصادیق ذکر شده باشد. برنامه‌های تبلیغاتی و اطلاع‌رسانی: کلیه اقداماتی که در جهت بسط و اطلاع‌رسانی می‌توان همسو با ارتقای اخلاق شهروندی مورد استفاده قرار داد به عنوان شیوه‌های اطلاع‌رسانی تلقی می‌گردد به صورت خاص در سازمان شهرداری تهران می‌توان جهت اطلاع‌رسانی از ابزاری چون تیزرهای تلویزیونی در قالب رسانه ملی، بیلборدهای اطلاع‌رسانی در سطح شهر و استفاده از نشریات خاص شهری نام برد.

شیوه‌های مدیریتی: روش‌های مدیریتی لازمه جهت ارتقای اخلاق شهروندی در سطح شهر تهران را شامل می‌شود که عبارت‌اند از مدیریت از طریق مشارکت با شهروندان (مدیریت مشارکتی) و مدیریت شورایارها در راستای سیاست‌های سازمان شهرداری و شهر.

همچنین شاخص‌های اخلاق شهروندی (مسئولیت‌پذیری، هم‌نوایی و همدردی و نوع‌دوستی، امانت‌داری، رعایت قوانین و مقررات، زیست مسالمت‌آمیز) از مفاهیم و نظریات مرتبط با اخلاق شهروندی استخراج و در پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت.

شهرداری

عمده فعالیت‌های مدیریتی شهرها بر عهده سازمان شهرداری‌هاست. شهرداری‌ها با فعالیت در کلیه زمینه‌های شهری، مانند فضای سبز، ترافیک و حمل و نقل، ایجاد مراکز فرهنگی، ورزشی، تفریحی و آموزشی، همواره در کنار شهروندان حضور داشته و از نزدیک با

رفتارهای تعمیم یافته در سطح جامعه که وجود آن برای تداوم زیست شهری ضروری و نفی آن را زیان‌بار تلقی می‌کنند و نتیجه ارتقای اخلاق شهری انسجام، آرامش، همزیستی مسالمت‌آمیز و احساس امنیت عمومی است. در واقع مجموعه‌ای از ارزش‌ها و رفتارهای شهروندان و خلقیات آن‌ها در تعامل با یکدیگر به نحوی که زندگی شهری را دارای ویژگی‌های مانند انسجام ثبات و زیست مسالمت‌آمیز نماید. به طور خلاصه از عمده ویژگی‌های اخلاق شهروندی می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

حس نوع‌دوستی، هم‌نوایی (همدردی)، مسئولیت‌پذیری (احساس مسئولیت) رعایت حقوق دیگران، نظم، ثبات، انسجام، امنیت و زیست مسالمت‌آمیز. (صالحی امیری ۱۳۹۱، ۳۴)

تعاریف عملیاتی مؤلفه‌ها شامل برنامه‌های شهرداری (متغیر مستقل):

برنامه‌های آموزشی: به مجموعه فعالیت‌های کاربردی مبنی بر ایجاد یک نوع تغییر نگرش همسو با هنجارهای شهری و اخلاق شهروندی را آموزش‌های شهروندی گفته که اصولاً نوعی تغییر رفتار شهروندی را به دنبال دارد این گونه آموزش‌ها در قالب مهارت‌های ارتباطی، فرهنگ آپارتمان نشینی و شهرنشینی و تحکیم بنیان خانواده، نقش بسزایی در ارتقا اخلاق شهروندی ایفا می‌کند.

برنامه‌های خدماتی: مجموعه روش‌هایی که از سوی سازمان شهرداری در جهت ارتقا و القای اخلاق شهروندی و توسط پرسنل شهرداری صورت می‌پذیرد. این شیوه‌ها می‌تواند شامل ارائه خدمات تفریحی، حمل و

جدول شماره ۲: نظریه‌های مورد استفاده جهت تعیین شاخص‌ها

نظریه	نام تئوری پرداز	خصوصیات نظریه	مکان ارائه نظریه	اشاره به شاخص
تلفیقی	دیدگاه امام علی (ع)	برگرفته از نهج‌البلاغه	خارجی	همزیستی مسالمت‌آمیز
	هابز	وفاداری-آزادی عقیده	خارجی	مسئولیت‌پذیری
	جان لاک	رعایت قواعد اخلاقی-آزادی و برابری	خارجی	رعایت قوانین و مقررات
	کانت	برابر بودن افراد-آزادی در تعیین سرنوشت-احترام به مالکیت	خارجی	رعایت قوانین و مقررات
	مارشال	آزادی بیان-دسترسی برابر به نظام قانونی-حقوق اجتماعی	خارجی	نوع‌دوستی
	پارسونز	انسجام اجتماعی-عضویت اجتماعی-همبستگی و وفاداری	خارجی	رعایت قوانین و مقررات
	جوادی آملی	بر اساس احادیث و تعالیم اسلامی	ایران	امانت‌داری
	صالحی امیری	انسجام، آرامش و احساس امنیت عمومی	ایران	همزیستی مسالمت‌آمیز
	آزاد ارمکی	قوانین و عرفهای اجتماعی	ایران	رعایت قوانین و مقررات
	فکوهی	وظایف شهروندان در شهر	ایران	مسئولیت‌پذیری

جدول ۳: جدول مساحت نواحی شهرداری منطقه ۱۷ تهران در سال ۱۳۹۲

نام ناحیه	مساحت (هکتار)	درصد در سطح منطقه
منطقه	۸۲۲/۰۹	-
ناحیه ۱	۲۶۱/۵۹	۳۹/۸
ناحیه ۲	۳۲۲/۶۸	۳۹/۳
ناحیه ۳	۲۳۷/۸۲	۲۸/۹

منبع اطلاعات اولیه واحد GIS شهرداری منطقه ۱۷

جدول ۴: تعداد نواحی و محلات منطقه ۱۷ شهرداری تهران

ردیف	ناحیه	محلات
۱	یک	یافت‌آباد
		ابوذر غربی
		آذری
		امام‌زاده حسن
۲	دو	زهتابی
		سجاد
		گلچین
		زمزم
۳	سه	جلیلی
		وصف‌نارد
		مقدم
		ابوذر شرقی
		باغ خزانه
		بلور سازی

آن‌ها ارتباط برقرار کرده است. به همین دلیل شهروندان با شهرداری و فعالیت‌های آن غریبه نیستند و توقعات و انتظاراتی از شهرداری دارند. شناخت و بررسی این توقعات می‌تواند اولویت‌های فعالیت‌های آتی شهرداری را رقم بزند. برآستی از نگاه مردم تهران، اولویت عملکرد برای شهرداری تهران در زمینه رعایت اخلاق شهروندی چیست؟ شهروندان تهرانی بیش از همه در خواست دارند به اعتراضاتشان توجه شود؟ مراکز فرهنگی بیشتری در سطح شهر ایجاد شود؟ تبلیغات در زمینه رعایت اخلاق شهروندی افزایش یابد؟ یا می‌خواهند شهرداری را در مواقع ضروری در کنار خود ببینند؟ البته شهروندان خود را در برابر شهرداری مسئول می‌بینند. آمار به دست آمده نشان‌دهنده این است که شهروندان خود را در برابر مواردی بیشتر مسئول حس می‌کنند که شهرداری در آن مورد تبلیغات بیشتری کرده است.

منطقه ۱۷ شهرداری تهران نیز تقریباً در جنوب غربی شهر تهران واقع شده منطقه ۱۷ دارای سه ناحیه و چهارده محله است. محله‌های آذری، ابوذر غربی، امام‌زاده حسن و یافت‌آباد در ناحیه ۱؛ محله‌های جلیلی، زمزم، زهتابی، سجاد، گلچین و وصف‌نارد در ناحیه ۲؛ و محله‌های ابوذر شرقی، باغ خزانه، بلور سازی و مقدم در ناحیه ۳ قرار دارند.

جدول شماره ۵ تعدادی از برنامه‌های شهرداری منطقه ۱۷ تهران را در حوزه‌های آموزشی، خدماتی، تبلیغاتی و اطلاع‌رسانی و مدیریتی نشان می‌دهد.

جدول شماره ۵: تعدادی از برنامه‌های شهرداری منطقه ۱۷

ردیف	برنامه‌های شهرداری	ریز برنامه‌ها
۱	برنامه‌های آموزشی	آموزش وظایف شهروندی
		مشاوره‌های تحصیلی و زندگی
		خدمات آموزشی به والدین
		فرهنگ آپارتمان‌نشینی-شهرنشینی
		مهارت‌های ارتباطی
		تحکیم بنیان خانواده
۲	انتخابات و آموزش شهرداران مدرسه	
۳	ایستگاه آموزش‌های شهروندی	
۴	نمایش‌های خیابانی	
۵	خدماتی (فضای سبز-حمل و نقل-امنیتی-مذهبی-سلامت)	
۶	تبلیغاتی و اطلاع‌رسانی (تیزرها-تبلیغات-بروشورها)	
۷	مدیریتی (شورایارها-مدیریت مشارکتی)	

پیشینه پژوهش

سادات حوریه (۱۳۹۰) در پایان‌نامه خود با موضوع نقش مهندسی فرهنگی در توسعه اخلاق شهروندی در رشته مدیریت شهری دانشگاه علوم تحقیقات در نتایج برگرفته از پژوهش نشان می‌دهد که بیش‌ترین تأثیر پذیری از فرهنگ در حوزه اخلاق، در بخش تعهدات اجتماعی می‌باشد در جمع بندی نهائی، تأثیر پذیری شاخصهای اخلاق از فرهنگ طبق نظر پاسخ دهندگان مورد تأکید قرار گرفته است لذا ارتباط فرهنگ با اخلاق را معنا دارو به عبارتی توسعه اخلاق شهروندی از طریق مهندسی فرهنگی را میتوان قابل تامل تلقی نموده که در این مسیر نیاز به مطالعات بیشتری می‌باشد.

گودرزی نسرين (۱۳۹۱) در پایان‌نامه خود به بررسی عوامل مؤثر بر رعایت اخلاق شهروندی در شهر تهران پرداخته است وی این مطالعه را در مناطق ۳-۱۰ و ۱۸ بررسی نموده و یافته‌های تحقیق او بیانگر آن‌اند که به هر میزان فردگرایی خودخواهانه در جامعه بیشتر، میزان سرمایه اجتماعی و در نتیجه میزان رعایت اخلاق شهروندی در رفتار شهروندان کمتر خواهد بود. همچنین نتایج حاصله از آن‌اند که بین پایگاه اجتماعی-اقتصادی و رعایت اخلاق شهروندی رابطه معنادار وجود دارد، این در حالی است که منطقه سکونت، تأثیری بر میزان رعایت اخلاق شهروندی نداشته است.

رفیعی کامبیز (۱۳۸۹) در پایان‌نامه خود با موضوع آموزش شهروندی و نقش آن در تحقق و دستیابی به توسعه پایدار شهری را بررسی نموده و نتیجه این تحقیق نشان می‌دهد که توسعه بایستی دقیقاً در مرکز تمامی برنامه‌های آموزش شهروندی قرار گیرد و به دلیل آنکه زیربنای توسعه شهری و به تبع آن توسعه ملی، توسعه در هر یک از بخش‌های اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و زیست‌محیطی می‌باشد لذا برای رسیدن به توسعه در هر یک از بخش‌ها نیاز به آموزش ضروری به نظر می‌رسد و از آنجایی که انسان محور توسعه محسوب می‌شود، نیاز به آموزش برای انسان بیش از پیش ضروری به نظر می‌رسد که این آموزش می‌تواند در ابعاد مختلفی صورت گیرد.

در پژوهش دیگری که توسط کاظم منافی شرف‌آباد (۱۳۸۸) در ایران انجام شده و نتایج حاکی از آن است: آموزش شهروندی در زمینه محیط‌زیست به منظور توسعه پایدار امری ضروری و الزامی است چرا که می‌توان با ایجاد تغییر در مبانی و اعتقادی مردم، عملکرد آنان را

دگرگون و متحول ساخت و دورنمای توسعه پایدار را با الگویی مطلوب پیش‌بینی کرد.

پژوهشی که توسط هیگز و هولدن^۲ در سال ۱۹۹۲ انجام گرفت نشان داد که دانش‌آموزان بین سنین ۱۱ تا ۱۴ سالگی به طور افزایشی نسبت به مسائل و مباحثی همچون تنوع فرهنگی، آلودگی زیست‌محیطی و مسائل جمعیتی حساس هستند که عمدتاً ریشه فراملی دارند و وجود معلم‌ان آموزش دیده و خبره می‌تواند این میل به یادگیری را با هدایت صحیح و منطقی به سر منزل مقصود برساند.

پژوهش دیگری در سال ۱۹۹۶ توسط براون^۳ در کشور کانادا انجام گرفت و ویژگی‌هایی را برای شهروند مطلوب خاطر نشان نموده است.

مطالعات کریک^۴ در سال ۱۹۹۸ در کشور انگلستان ۳ مسیر را برای شهروند موثر نشان داد.

تحقیق دیگری توسط لی در سال ۱۹۹۹ در سطح آسیا انجام شده است که با استفاده از نظرات رهبران سیاسی، سیزده ویژگی را برای شهروند خوب برشمرده است.

پژوهشی در سال ۲۰۰۴ توسط چمبرلین^۵ در دانشگاه اکستر انگلستان صورت گرفت که طی آن از دانش‌آموزان ۱۱ تا ۱۴ ساله درباره جنبه‌های آموزش شهروندی سؤال شد. این مصاحبه برای ارزیابی علائق، دانش و اشتیاق آن‌ها درباره ۳ فاکتور برنامه درسی شهروندی (مسئولیت اخلاقی و اجتماعی، سواد سیاسی و درگیری در اجتماع) صورت گرفت. یافته‌ها نشان دهنده ناآگاهی و علائق کم دانش‌آموزان به سیاست ملی و فقدان اشتغال در جامعه محلی بود.

پژوهش دیگری در سال ۲۰۰۵ توسط چپودو^۶ و مارتین^۷ با عنوان درک مفهوم شهروندی در بین دانش‌آموزان دبیرستانی در آمریکا انجام گرفت. نتایج یافته‌ها نشان داد که دانش‌آموزان به جنبه سیاسی شهروندی توجه نکرده و نگرش آن‌ها نسبت به شهروندی ریشه در خدمات و جنبه‌های اجتماعی این مفهوم دارد.

روش پژوهش

در این تحقیق موضوع پژوهش شهروندان منطقه ۱۷ شهر تهران در سال تحصیلی ۱۳۹۱-۱۳۹۲ است. تعداد ۳۸۴ نفر از ساکنین و شهروندانی که از برنامه‌های سرای محلات شهرداری منطقه ۱۷ استفاده کرده‌اند به عنوان جامعه آماری محسوب شده‌اند؛ که با توجه به جامعه آماری ۳۰۰۰۰۰ نفر جمعیت منطقه و بر اساس

فرمول کوکران بدست آمد. پرسشنامه بصورت برنامه‌های تفکیک شده شهرداری بر اساس متغیرها و فرضیات جهت سهولت پاسخگویی شهروندان بصورت زیر گروه‌بندی شد. در هر برنامه شهرداری اعم از (آموزشی- خدماتی- تبلیغاتی و اطلاع‌رسانی و مدیریتی) در پنج شاخصه اخلاق شهروندی (احساس مسئولیت‌پذیری- هم‌نوایی و نوع‌دوستی- امانت‌داری- رعایت قوانین و مقررات شهری - زیست مسالمت‌آمیز) مورد مطالعه و ارزیابی قرار گرفت. جهت سنجش پایایی پرسشنامه این پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است میزان آلفا در تمام ۴ مقیاس مورد بررسی بالای ۰.۷ بوده و بنابراین، گویه‌های هر مقیاس همبستگی بالایی با هم دارند. در این پژوهش ابتدا با بهره‌گیری از دیدگاه صاحب‌نظران شیوه‌های ارتقای اخلاق شهروندی توسط شهرداری مورد بررسی قرار گرفته است و در سطح تجربی نیز با استفاده از تکنیک مصاحبه حضوری و نظرسنجی از خبرگان داده‌های مربوط به چارچوب مفهومی و نظری تعیین شده جمع‌آوری و چگونگی توزیع و روابط متغیرهای مورد مطالعه در سطح ملی در قالب جامعه آماری مورد بررسی قرار گرفته است. از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای آزمون فرضیات تحقیق استفاده می‌شود. همچنین در پایان، با استفاده از آزمون t اولویت متغیرهای مستقل تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است.

نتایج آزمون فرضیه‌ها

آزمون فرضیه اول: شیوه‌های آموزش شهرداری در ارتقای اخلاق شهروندی تأثیرگذار است.

با توجه به سطح معنی‌داری ۰.۰۰۵، که زیر ۰.۰۵ می‌باشد و مقدار میانگین ۳.۹۸ که بالاتر از مقدار متوسط است، فرضیه اول تأیید می‌شود.

در پاسخ به شیوه‌های آموزشی شهرداری در ارتقای اخلاق شهروندی نشان می‌دهد ۶۶.۵ درصد از پاسخگویان معتقدند که برنامه‌های آموزشی شهرداری زیاد و بسیار زیاد در ارتقای اخلاق شهروندی آنان تأثیرگذار است. ۱۹.۹ درصد آنان اعتقاد بینابینی در خصوص تأثیرگذاری برنامه‌های آموزشی شهرداری در ارتقای اخلاق شهروندی دارند و ۱.۸ درصد هم معتقدند شهرداری با برنامه‌های آموزشی خود چندان در خصوص ارتقای اخلاق شهروندی موثر عمل نکرده است؛ بنابراین، شیوه‌های آموزش شهرداری در ارتقای اخلاق شهروندی نقش دارند. از لحاظ میانگین برنامه‌های آموزشی شهرداری منطقه ۱۷ در ۱۳ محله مورد بررسی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. با توجه به نتایج آماری به دست آمده، شهروندان محلات امامزاده حسن و زمزم، سجاد به طور معنی‌داری شیوه‌های آموزشی شهرداری منطقه ۱۷ را نسبت به شهروندان محله باغ خزانه موثرتر ارزیابی کردند.

آزمون فرضیه دوم: شیوه‌های خدماتی در ارتقای اخلاق شهروندی نقش دارند.

با توجه به سطح معنی‌داری ۰.۰۰۵، که زیر ۰.۰۵ می‌باشد و مقدار میانگین ۳.۶۳ که بالاتر از مقدار متوسط است، فرضیه دوم نیز تأیید می‌شود؛ بنابراین، شیوه‌های خدماتی شهرداری منطقه ۱۷ در ارتقای اخلاق شهروندی نقش دارند.

یافته‌های پژوهش

در این تحقیق پاسخگویان به ۵ گروه تقسیم شده‌اند که بیش‌ترین پاسخگویان در گروه سنی ۲۴-۲۵ سال یعنی جوانان تشکیل می‌دهند؛ و بیش‌ترین توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات مربوط به دیپلم با تعداد ۱۲۷ نفر و لیسانس با تعداد ۱۲۴ نفر می‌باشد؛ و ۴۵.۲ درصد پاسخگویان مرد و ۴۹.۹ درصد زن می‌باشند.

جدول ۶: نتایج آزمون فرضیه اول پژوهش

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
recode amosesh2	326	3.9847	0.75432	0.04178

One-Sample Test						
Test Value = 3						
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
recode amosesh2	23.569	325	0	0.9847	0.9025	1.0669

خزانه ارزیابی مثبت تری از شیوه‌های تبلیغ و اطلاع‌رسانی منطقه ۱۷ داشته‌اند.

RETABLI2

Residual	Expected N	Observed N	
-70.2	72.2	2	بسیار کم
-35.2	72.2	37	کم
33.8	72.2	106	متوسط
83.8	72.2	156	زیاد
-12.2	72.2	60	بسیار زیاد
		361	Total

RETABLI2	
Chi-Square(a)	200.565
Df	4
.Asymp. Sig	0.000

Test Statistics
a 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5.
The minimum expected cell frequency is 72.2

آزمون فرضیه چهارم: شیوه‌های مدیریتی شهرداری در ارتقای اخلاق شهروندی نقش دارند.

با توجه به سطح معنی‌داری ۰.۰۰۰ که زیر ۰.۰۵ می‌باشد و مقدار میانگین ۳۵۸ که بالاتر از مقدار متوسط است، فرضیه چهارم نیز تأیید می‌شود. بنابراین، شیوه‌های مدیریتی شهرداری منطقه ۱۷ در ارتقای اخلاق شهروندی نقش دارند. در نهایت شهروندان محله زمزم بیشتر از سایر شهروندان سایر محلات منطقه ۱۷ به تأثیر برنامه‌های آموزشی، شیوه‌های خدماتی، شیوه‌های اطلاع‌رسانی و شیوه‌های مدیریتی شهرداری نگرش مثبت داشته‌اند.

Residual	Expected N	Observed N	
-66	73	7	بسیار کم
-30	73	43	کم
24	73	97	متوسط
93	73	166	زیاد
-21	73	52	بسیار زیاد
		365	Total

REMODIR2	
Chi-Square(a)	204.411
Df	4
.Asymp. Sig	0.000

Test Statistics
a 0 cells (0%) have expected frequencies less than 5.
The minimum expected cell frequency is 73.0

REKHADA2

Residual	Expected N	Observed N	
-54	62	8	بسیار کم
-33	62	29	کم
18	62	80	متوسط
82	62	144	زیاد
-13	62	49	بسیار زیاد
		310	Total

REKHADA2	
Chi-Square(a)	181
df	4
.Asymp. Sig	0.000

Test Statistics
a 0 cells (0%) have expected frequencies less than 5.
The minimum expected cell frequency is 62.0

با توجه به نتایج آماری به دست آمده، شهروندان محلات سجاد نسبت به شهروندان محلات جلیلی و باغ خزانه و زهتابی نسبت به جلیلی و همچنین شهروندان محله زمزم نسبت به شهروندان ابوذر غربی، باغ خزانه و جلیلی و بعلاوه یافت‌آباد و امامزاده حسن و آذری نسبت به شهروندان محله جلیلی به طور معنی‌داری شیوه‌های خدماتی شهرداری منطقه ۱۷ را موثرتر ارزیابی کردند

آزمون فرضیه سوم: شیوه‌های تبلیغاتی و اطلاع‌رسانی در ارتقای اخلاق شهروندی نقش دارند.

با توجه به سطح معنی‌داری ۰.۰۰۰؛ که زیر ۰.۰۵ می‌باشد و مقدار میانگین ۳۶۵ که بالاتر از مقدار متوسط است، فرضیه سوم نیز تأیید می‌شود؛ بنابراین، شیوه‌های تبلیغاتی و اطلاع‌رسانی شهرداری منطقه ۱۷ در ارتقای اخلاق شهروندی نقش دارند. در خصوص شیوه‌های تبلیغ و اطلاع‌رسانی، در نظر شهروندان محلات مقدم، ابوذر غربی، زهتابی و زمزم، یافت‌آباد و آذری نسبت به شهروندان محله جلیلی و همچنین شهروندان محلات امامزاده حسن و زمزم نسبت به شهروندان محله باغ خزانه تفاوت معنی‌داری در میانگین شیوه‌های اطلاع‌رسانی و تبلیغ شهرداری منطقه ۱۷ وجود دارد. به عبارتی شهروندان محلات مقدم، ابوذر غربی، زهتابی و زمزم، یافت‌آباد و آذری نسبت به شهروندان محله جلیلی ارزیابی مثبت تری از شیوه‌های تبلیغ و اطلاع‌رسانی منطقه ۱۷ داشته‌اند و همچنین شهروندان محلات امامزاده حسن و زمزم نسبت به شهروندان محله باغ

-در خصوص شیوه‌های مدیریتی شهروندان محلات زمزم نسبت به ابودر غربی و امامزاده حسن، زمزم، زهتابی، سجاد و بلورسازی نسبت به جلیلی تفاوت میانگین معنی‌داری دارند.

-در خصوص شیوه‌های تبلیغ و اطلاع‌رسانی: در نظر شهروندان محلات مقدم، ابودر غربی، زهتابی و زمزم، یافت‌آباد و آذری نسبت به شهروندان محله جلیلی و همچنین شهروندان محلات امامزاده حسن و زمزم نسبت به شهروندان محله باغ خزانه تفاوت معنی‌داری در میانگین شیوه‌های اطلاع‌رسانی و تبلیغ شهرداری منطقه ۱۷ وجود دارد. به عبارتی شهروندان محلات مقدم، ابودر غربی، زهتابی و زمزم، یافت‌آباد و آذری نسبت به شهروندان محله جلیلی ارزیابی مثبت تری از شیوه‌های تبلیغ و اطلاع‌رسانی منطقه ۱۷ داشته‌اند و همچنین شهروندان محلات امامزاده حسن و زمزم نسبت به شهروندان محله باغ خزانه ارزیابی مثبت تری از شیوه‌های تبلیغ و اطلاع‌رسانی منطقه ۱۷ داشته‌اند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

اخلاق شهروندی مجموعه‌ای از باورها، ارزش‌ها، هنجارها، رفتارهای تعمیم یافته در سطح جامعه که وجود آن برای تداوم زیست شهری ضروری و نفی آن را زیان‌بار تلقی می‌کنند و نتیجه ارتقای اخلاق شهری انسجام، آرامش، همزیستی مسالمت‌آمیز و احساس امنیت عمومی است. در واقع مجموعه‌ای از ارزش‌ها و رفتارهای شهروندان و خلیقات آن‌ها در تعامل با یکدیگر به نحوی که زندگی شهری را دارای ویژگی‌های مانند انسجام ثبات و زیست مسالمت‌آمیز نماید.

داده‌های بدست آمده از پرسشنامه اخلاق شهروندی بر اساس طیف لیکرت و میانگین نظرات مورد بررسی قرار گرفت، که در پاسخ به سؤال تحقیق می‌توان چنین اظهار کرد، فرضیه‌های پژوهش شامل یک فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی است که به وسیله یک پرسشنامه پژوهشگر ساخته بر اساس طیف لیکرت و میانگین نظرات مورد بررسی قرار گرفت.

در این تحقیق می‌توان به این نتیجه دست یافت که نقش سیاست‌گزاران و مدیران اجرایی در ارتقا شاخص‌های مورد نظر اخلاق شهروندی ضروری به نظر می‌رسد. بررسی تأثیر سطح آگاهی شهروندان در ارتقا شاخص‌های مورد نظر اخلاق شهروندی می‌تواند با موارد مطرح شده ذیل در جهت ارتقای اخلاق شهروندی موثر باشد.

یافته‌های میزان شاخص‌های اخلاق شهروندی شاخص همزیستی-با توجه به میانگین و انحراف استاندارد شاخص‌ها در محلات مورد بررسی، همزیستی در محله زمزم بیشترین میانگین را دارد اما در محله جلیلی، وصفنارد و باغ خزانه زیر میانگین است.

شاخص مقررات شهری-مقررات شهری در ابودر غربی، جلیلی و باغ خزانه زیر نمره میانگین (۳) قرار دارد اما در زمزم بالاترین نمره را آورده است.

شاخص مسئولیت‌پذیری-مسئولیت‌پذیری در جلیلی کمترین نمره و در زمزم بیشترین نمره را آورده است. امانت‌داری در زمزم و سجاد بالاترین نمره و در جلیلی و باغ خزانه کمتر از میانگین نمره آورده است.

شاخص نوع دوستی- در نهایت نوع دوستی در زمزم بیشترین نمره و در محله جلیلی کمترین نمره و زیر نمره میانگین نمره آورده است.

در مجموع در شاخص‌های مورد بررسی محله زمزم بالاترین نمرات را بدست آورد و محله جلیلی کمترین نمرات را بدست آورده‌اند.

یافته‌های شاخص برنامه‌های شهرداری منطقه ۱۷ شهرداری تهران

شیوه برنامه‌های آموزشی: اطلاعات جدول دو بعدی نشان می‌دهد که مردان در مقابل زنان منطقه ۱۷ تأثیر برنامه‌های آموزشی را بیشتر دانسته‌اند (۶۱٪ ۷ درصد در مقابل ۶۰٪ ۹ درصد مردان) و همچنین شیوه‌های خدماتی را زنان (۷۹٪ ۴ درصد) موثرتر از مردان (۷۷٪ ۴ درصد) ارزیابی کردند؛ اما در مقابل مردان ۶۱٪ ۵ درصد در مقابل ۵۷٪ ۳ درصد شیوه‌های تبلیغاتی و ۶۵٪ ۷ درصد مردان در مقابل ۵۵٪ ۹ درصد زنان شیوه‌های مدیریت شهرداری را در منطقه ۱۷ موثرتر دانستند.

با توجه به نتایج آماری به دست آمده، شهروندان محلات امامزاده حسن و زمزم، سجاد به طور معنی‌داری شیوه‌های آموزشی شهرداری منطقه ۱۷ را نسبت به شهروندان محله باغ خزانه موثرتر ارزیابی کردند.

شیوه‌های خدماتی شهرداری: با توجه به نتایج آماری به دست آمده، شهروندان محلات سجاد نسبت به شهروندان محلات جلیلی و باغ خزانه و زهتابی نسبت به جلیلی و همچنین شهروندان محله زمزم نسبت به شهروندان ابودر غربی، باغ خزانه و جلیلی و بعلاوه یافت‌آباد و امامزاده حسن و آذری نسبت به شهروندان محله جلیلی به طور معنی‌داری شیوه‌های خدماتی شهرداری منطقه ۱۷ را موثرتر ارزیابی کردند.

جدول ۶: مقایسه کلی شاخصه‌ها و تفکیک آن در محلات و ارائه پیشنهاد برای محلات شهرداری منطقه ۱۷ تهران

محلّه	بیشترین شاخص	کمترین شاخص	پیشنهادهات
آذری	امانت‌داری	مسئولیت‌پذیری	با واگذاری مسئولیت‌های محلی به خود مردم مانند مشارکت دادن آن‌ها در برپایی مراسم مناسبتی از طریق مساجد می‌توان حس مسئولیت‌پذیری را در بین افراد تهییج نمود و در نهایت این شاخص تقویت می‌گردد
ابوذر غربی	همزیستی	مقررات شهری	با توجه به بافت متراکم و قدیمی ابوذر غربی کلاس‌های آموزشی با موضوع قوانین و مقررات شهری و آپارتمان نشینی، قانون پذیری بین افراد محلّه را نهادینه می‌کند. قانون پذیری در قشر نوجوان و نونهال با توجه به آموزش پذیر بودن این سن تأثیر بسزایی می‌تواند داشته باشد
امامزاده حسن (ع)	همزیستی	نوع دوستی	برای افزایش حس نوع‌دوستی برگزاری اجتماعات محله‌ای با موضوع کمک به هم نوعان با استفاده از پتانسیل مکان مذهبی تأثیر بسزایی را در افزایش حس نوع‌دوستی دارد.
یافت‌آباد	امانت‌داری	مقررات شهری	با توجه به تلفیق بافت اداری و تجاری در این محل پیشنهاد می‌گردد از پتانسیل واحدهای تجاری جهت القا رعایت قوانین شهری چه برای ساکنین و چه برای جمعیت سوار که به عنوان مسافران یک روزه از این محل استفاده می‌کنند اقدام نمود. ابزار تشویقی، استقرار کیوسک‌های آموزشی، رفتاری در قالب آموزش رعایت قوانین و مقررات تأثیر بسزایی در این بخش از منطقه خواهد داشت
جلیلی	مسئولیت‌پذیری	مقررات شهری	با توجه به اینکه محلّه مذکور از دهک‌های پایین درآمدی هستند این عامل عدم رعایت قوانین را سبب می‌گردد بنابراین پیشنهاد می‌گردد برای همراه کردن اهلی محل در ارتقا شاخص مذکور تسهیلاتی از قبیل تخفیف عوارض و... در نظر گرفته شود
زمزم	امانت‌داری	نوع دوستی	این محلّه از بافت صنعتی و تجاری متراکم تشکیل گردیده و طبعاً در این محلّه به دلیل کمبود بافت مسکونی حس نوع دوستی اهالی و تعلق محله‌ای کمتر از سایر محلات منطقه است بنابراین می‌توان با برپایی جشن‌های مناسبتی در این محل به ایجاد تعلق و نوع دوستی کمک کرد
زهنایی	همزیستی	مقررات شهری	با توجه به استقرار قشر آسیب‌پذیر در این محل و عدم رعایت قوانین و مقررات شهری، نیازمند آموزش‌های ابتدایی متناسب با پتانسیل موجود در محل از قبیل آموزش در پارکها یا مکان‌های عمومی جهت تأثیری پذیری بیشتر در این قشر استفاده کرد
سجاد	امانت‌داری	نوع دوستی	با توجه به بافت آپارتمان نشینی و اداری این محل، برقراری ارتباط فی مابین اهالی با ابزار چون بروشور، آموزش چهره به چهره از راهکارهای افزایش نوع دوستی می‌باشد
وصف‌نارد	امانت‌داری	همزیستی	همزیستی از ایجاد رابطه متقابل بین افراد محل ایجاد می‌گردد بنابراین با برقراری ارتباط مستقیم با روش‌های چون مشارکت مردمی در انجام امور مربوط به محل، قدما استواری را در جهت برقراری ارتباط و در نتیجه همزیستی مسالمت‌آمیز نهادینه نمود
ابوذر شرقی	همزیستی	مقررات شهری	محلّه مذکور با توجه به دارا بودن عقبه تاریخی، جهت القا پذیری نیازمند به استفاده از همین پتانسیل (عقبه تاریخی) و مذهبی خود خصوصاً مساجد در این محلّه است
باغ خزانه	نوع دوستی	امانت‌داری	با توجه به بافت نو ساز محلّه مذکور و نیاز به ارائه خدمات متناسب با این محیط جدید، القاء فرهنگ در قالب حفظ و نگهداری محیط و ارتقاء اخلاق در این محلّه به نحوی که با آموزش ساکنان جدید محلّه می‌توان حس امانت‌داری و نگهداری محلّه را به شهروندان این محلّه القا نمود.
بلورسازی	امانت‌داری	مقررات شهری	با توجه به اینکه محلّه مذکور مرز شمال شرقی و ابتدای بزرگراه نواب می‌باشد و محل عبور و مرور است لذا در جهت افزایش قانون پذیری می‌توان از نصب پلاکارد و آموزش رسانه‌ای برای جمعیت سیال و آموزش برای اهالی استفاده نمود
مقدم	امانت‌داری	مقررات شهری	استقرار جمعیت طبقه متوسط در محلّه مذکور با تفاوت سطح تحصیلات بین خانواده‌ها نوعی تعارض در قانون پذیری و آموزش قانون را به وجود آورده، پیشنهاد می‌گردد با تعیین روش‌های مناسب جهت ارتقا قوانین و مقررات به هر دو طیف نوعی هماهنگی جهت پذیرش قانون در محل مورد نظر ایجاد نمود

مآخذ: اودرخانی و همکاران (۱۳۹۲)، بر اساس یافته‌های حاصل از تحقیق نگارنده، نقش شهرداری در ارتقا اخلاق

شهروندی (مطالعه موردی منطقه ۱۷ تهران)

شهروندان محلات به نسبت سطح آگاهی فرهنگی می‌توانند در ارتقا شاخصه‌های اخلاق شهروندی اثرگذار باشند بر این اساس مدیریت شهری باید در جهت ارتقا این آگاهی برنامه‌هایی را برنامه‌ریزی و به مرحله اجرا در آورد تا همزمان با بسط و گسترش زمینه‌های ارتقا از سوی شهرداری شهروندان گام‌های موثری را بردارند به این ترتیب پیشنهادات ذیل می‌تواند راهگشا باشد:

۱- ایجاد محله‌هایی هم چون کیوسک‌های مطبوعاتی جهت یادآوری مصادیق اخلاق شهروندی از طریق بروشورهای و کتاب‌های مورد نیاز

شهروندان محلات به نسبت سطح آگاهی فرهنگی می‌توانند در ارتقا شاخصه‌های اخلاق شهروندی اثرگذار باشند بر این اساس مدیریت شهری باید در جهت ارتقا این آگاهی برنامه‌هایی را برنامه‌ریزی و به مرحله اجرا در آورد تا همزمان با بسط و گسترش زمینه‌های ارتقا از

۲) با عنایت بر این که برنامه‌های آموزش شهروندی برای مردان و برنامه‌های خدماتی شهرداری برای زنان بیش‌ترین میزان استقبال و رضایت را دارا است، لذا جهت پایبند بودن و ارتقای اخلاق شهروندی در شهروندان باید برنامه‌های این دو گروه در شهرداری در راستای برنامه‌های باشد که مؤلفه‌های اخلاق شهروندی را درون برنامه‌های خود جای دهد و از این طریق به ارتقای اخلاق شهروندی کمک کرد.

۳) شیوه‌های مدیریت و خلاقیت یک مدیر در مواقع بحرانی یکی از مهم‌ترین عوامل حیاتی موفقیت مدیریت به شمار می‌رود تا تعهد و دیدگاه همه جانبه نگر مدیریت و توجه او وجود نداشته باشد، فعالیت‌ها موفقیت‌چندانی نخواهد داشت و خود یک مانع فرهنگی محسوب می‌گردد، لذا خلاقیت یک مدیر در اجرای برنامه‌ها اهمیت بسزایی دارد.

۴) با توجه به اینکه شیوه‌های آموزشی در مردان و شیوه‌های خدماتی در زنان بالاترین میزان استقبال در شهروندان را دارد، لذا تخصص و شیوه برنامه‌ها و استفاده از شاخصه‌های ارتقای اخلاق شهروندی در سطح گسترده در محلات متفاوت باید استمرار یابد. همچنین میزان شاخصه‌های اخلاق شهروندی در محلات مورد مقایسه قرار گرفت و پیشنهادهایی در جهت ارتقا ارائه شد که در جدول شماره ۶ صفحه قبل آمده است.

منابع و مأخذ

- ۱) اشرف، احمد. (۱۳۵۳) ویژگی‌های تاریخی شهرنشینی در ایران، نامه علوم اجتماعی، دوره ۱، شماره ۴.
- ۲) چلبی، مسعود. (۱۳۸۱) بررسی تجربی نظام شخصیت در ایران. تهران: مؤسسه پژوهش فرهنگ، هنر و ارتباطات.
- ۳) شکویی، حسین. (۱۳۶۷) جغرافیای کاربردی و مکتب‌های جغرافیایی، نشریه شهر.
- ۴) صالحی امیری، سید رضا. (۱۳۹۱) انسجام ملی و تنوع فرهنگی. تهران: انتشارات مجمع تشخیص مصلحت نظام، مرکز تحقیقات استراتژیک.
- ۵) فالکس، کیت. (۱۳۸۱) شهروندی؛ ترجمه محمد تقی دل افروز؛ تهران نشر کویر.

۲- استفاده از رسانه ملی با توجه به تأثیرپذیری آن روی اقشار مختلف

۳- ورود به خانه‌های شهروندان به صورت یک یکم و آموزش‌های چهره به چهره جهت ارتقاء فرهنگ اخلاق شهروندی

۴- استفاده از ابزارهای تشویقی جهت شهروندان نمونه توسط سازمان‌های متولی در شهر

۵- مشارکت و استفاده از مردم در واگذار نمودن القای فرهنگ اخلاق شهروندی و در اختیار قرار دادن این امر در تأیید روش‌های مناسب در انجام آن

۶- تشکیل گروه‌ها و جمعیت‌های مردم نهاد با استفاده از علم روز و ایجاد فضای مجازی با تعیین قوانین خاص اخلاق شهروندی و الزام این گروه‌ها به قبول رعایت دستورالعمل‌ها و بندهای مربوط به آن. به طور مثال: گردآوری طیف سنین مختلف در فضای مجازی و الزام به رعایت بندهای دستورالعمل. ۷- برگزاری سمینارها و همایش‌ها به همراه کارگاه‌های آموزشی جهت افراد ذی‌نفع در خانواده که تأثیر آن‌ها در خانواده جهت رعایت اخلاق شهروندی بیشتر می‌باشد.

۸- برگزاری کلاس‌های آموزشی در قالب الفا فرهنگ اخلاق شهروندی با نشان دادن نتایج آن به شهروندان در جهت تشویق آن‌ها جهت حضور در کلاس‌ها

۹- استفاده از روش‌های ترغیب‌کننده و تشویقی جهت حضور شهروندان در درس گروهی‌های مورد نظر با اختصاص بودجه‌ای برای آن

۱۰- استفاده از رادیو و تلویزیون جهت تذکر به شهروندان در خصوص اخلاق

۱۱- تدوین سند جامع ارتقای اخلاق شهروندی در برنامه‌ریزی و رفتار مدیران شهری که در این سند کارکرد و نقش مدیریت شهری در ارتقا شاخصه‌های اخلاق شهروندی بر نقش شهروندان اولویت دارد

همچنین از بررسی نتایج تحقیق حاضر، پیشنهادهای زیر توصیه می‌گردد:

- ۱) با توجه به نتایج حاصله تحقیق مبنی بر این که برنامه‌های شهرداری بر اخلاق شهروندان تأثیر گذار است و شیوه‌های برنامه‌های شهرداری موجب ارتقای اثربخشی و کارایی شهرداری و ارتقای اخلاق شهروندی می‌شود، از این رو پیشنهاد می‌شود در جهت بازبینی و تقویت مؤلفه‌های اخلاق شهروندی اهتمام ورزید.

۶) فلامکی، محمد منصور. (۱۳۶۷) فارابی و سیر شهروندی در ایران.

۷) -لطف آبادی، حسین. (۱۳۸۱) آموزش شهروندی ملی و جهانی همراه با تحکیم هویت و نظام ارزشی دانش‌آموزان. فصلنامه نوآوری‌های آموزشی شماره ۱۷

۸) معین، محمد، فرهنگ فارسی، تهران، انتشارات فردوس، چاپ اول، سال ۱۳۸۱ ه. ق.

۹) نجاتی حسینی، سید محمود. (۱۳۸۰)؛ بررسی جایگاه مفهوم شهروندی در قانون شهرداری تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور.

1) <http://www.maarefquran.org/index.php/page.viewArticle/LinkID,5476?PHPS ESSID=0ab778ad3b5bc326419f1413e8d96c7f>

2) <http://www.hawzah.net/fa/magazine/magart/89/6780/81098>
<http://www.teror-victims.com/fa/index.php?Page=definition&UID=1532270>

یادداشت‌ها

¹ City

² Hicks. D. and Holden. C.

³ Brown

⁴ Crick

⁵ Chemberlin

⁶ Chiodo

⁷ Martin