Journal of Intelligent Strategic Management
Vol(5), 481-520.
Bumara.ir

Identifying Urban Service Delivery Capable of Enhancing Social Capital in the Domain of Public Service Management at Qazvin Municipality

Hossein Boroujerdi Department of Public Administration, Qa.C., Islamic Azad University, Qazvin, Iran.

Mohammad Ataee * Department of Public Administration, Qa.C., Islamic Azad University, Qazvin, Iran.

Ali Mohtashami Department of Industrial Management, Qa.C., Islamic Azad University, Qazvin, Iran.

Abstract

Given the emerging challenges in public trust and civic participation, rethinking urban service delivery as a tool for enhancing social capital has become a strategic imperative. This study aimed to identify and prioritize urban services effective in strengthening social capital in the city of Qazvin. The present research is applied in nature and employed a mixed-method approach (qualitative-quantitative). In the qualitative phase, using the Delphi technique and insights from 10 experts, eight main categories of urban services were identified, including environmental governance and urban sustainability, cultural policy-making, public sports facilities management, tourism industry regulation, local economic development, integrated transportation governance, participatory urban governance, and social resilience services. In the quantitative phase, data were collected from 384 citizens of Qazvin using a researcher-developed questionnaire and analyzed through structural equation modeling (PLS). Findings revealed that local economic development and employment generation (path coefficient: 0.325) and urban tourism industry regulation (path coefficient: 0.298) had the highest impact on social capital, respectively. Meanwhile, smart transportation services (0.111) and environmental governance (0.105), despite their technical efficiency, showed relatively lower effects on social capital. Confirmatory factor analysis confirmed high factor loadings for components such as smart traffic control systems (0.885), employment generation programs (0.876), and specialized sports facilities design (0.881). The results emphasize that transparency and citizen participation are key factors in transforming urban services into social capital. It is recommended that urban managers focus on local economies, sustainable tourism, inclusive sports facilities, and strengthening digital participation platforms to foster social capital enhancement.

Keywords: Urban Service Delivery, Social Capital, Public Service Management, Qazvin Municipality

How to Cite: Boroujerdi,H , Ataee,M and Mohtashami,A . (2026). Identifying Urban Service Delivery Capable of Enhancing Social Capital in the Domain of Public Service Management at Qazvin Municipality. Journal of Intelligent Strategic Management .5(4), 481-520.
doi: 10.87453/bumara.2026.373601.101



Intelligent Strategic Management (JISM) in Development and Evolution is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.
© Authors

*** Corresponding Author:** ataei@iau.ac.ir

Original Research
Received: 2026/04/28
Review: 2026/06/07
Accepted: 2026/07/23
eISSN: 2891-4128

نشریه مدیریت استراتژیک هوشمند
دوره ۵، شماره ٤، زمستان، ١٤٠٥، ٥٢٠-٤٨١
Bumara.ir

شناسایی خدمات رسانی شهری با قابلیت ارتقای سرمایه اجتماعی در حوزه مدیریت خدمات عمومی در شهرداری قزوین

حسین بروجردی | گروه مدیریت دولتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران.

محمد عطایی * | گروه مدیریت دولتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران.

علی محتشمی | گروه مدیریت صنعتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران.

مقاله پژوهشی
تاریخ دریافت: ۱۴۰۵/۰۲/۰۸
بازنگری: ۱۴۰۵/۰۳/۱۷
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۵/۰۱
eISSN: 2891-4128

چکیده

با توجه به چالش‌های نوظهور در اعتماد عمومی و مشارکت مدنی، بازنگری در خدمات‌رسانی شهری به‌عنوان ابزاری برای ارتقای سرمایه اجتماعی، به ضرورتی راهبردی بدل شده است. این پژوهش با هدف شناسایی و اولویت‌بندی خدمات شهری مؤثر بر تقویت سرمایه اجتماعی در شهر قزوین انجام شد. مطالعه حاضر از نوع کاربردی و با رویکرد ترکیبی (کیفی-کمّی) اجرا گردید. در بخش کیفی، با استفاده از تکنیک دلفی و نظرات ۱۰ خبره، هشت مقوله اصلی خدمات شهری شامل حکمرانی محیطی، خط‌مشی‌گذاری فرهنگی، مدیریت امکانات ورزشی، تنظیم‌گری گردشگری، توسعه اقتصاد محلی، حکمرانی حمل‌ونقل یکپارچه، حکمرانی مشارکتی و خدمات تاب‌آوری اجتماعی شناسایی شد. در بخش کمّی، داده‌ها از ۳۸۴ نفر از شهروندان شهر قزوین با پرسشنامه محقق‌ساخته گردآوری و با مدلسازی معادلات ساختاری (PLS) تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد که توسعه اقتصاد محلی و اشتغال‌زایی با ضریب مسیر ۰,۳۲۵ و تنظیم‌گری صنعت گردشگری شهری با ضریب مسیر ۰,۲۹۸ به ترتیب بیشترین تأثیر را بر سرمایه اجتماعی دارند. همچنین، خدمات هوشمند حمل‌ونقل (۰,۱۱۱) و حکمرانی محیطی (۰,۱۰۵) اگرچه از نظر عملکرد فنی مطلوب بودند، ولی تأثیر کمتری بر سرمایه اجتماعی نشان دادند. تحلیل عاملی تأییدی بارهای عاملی بالایی را برای مؤلفه‌هایی چون سیستم‌های کنترل ترافیک هوشمند (۰,۸۸۵)، برنامه‌های اشتغال‌زایی (۰,۸۷۶) و طراحی فضاهای ورزشی ویژه (۰,۸۸۱) تأیید کرد. نتایج تاکید می‌کند که شفافیت و مشارکت شهروندی عوامل کلیدی در تبدیل خدمات شهری به سرمایه اجتماعی هستند. پیشنهاد می‌شود مدیران شهری با تمرکز بر اقتصاد محلی، گردشگری پایدار و امکانات ورزشی فراگیر و همچنین تقویت پلتفرم‌های مشارکت دیجیتال، زمینه را برای ارتقای سرمایه اجتماعی فراهم آورند.

کلیدواژه‌ها: خدمات‌رسانی شهری، سرمایه اجتماعی، مدیریت خدمات عمومی، شهرداری قزوین

استناد به این مقاله: بروجردی، حسین و عطایی، محمد و محتشمی، علی . (۱۴۰۵). شناسایی خدمات رسانی شهری با قابلیت ارتقای سرمایه اجتماعی در حوزه مدیریت خدمات عمومی در شهرداری قزوین. مدیریت استراتژیک هوشمند, ۵(۴) , ۴۸۱-۵۲۰.

مدیریت استراتژیک هوشمند (JISM) در توسعه و تکامل تحت مجوز بین‌المللی کریتیو کامنز با شرایط انتساب-غیرتجاری ۴,۰ منتشر می‌شود.
©نویسندگان

* **نویسنده مسئول:** ataei@iau.ac.i

۱- مقدمه

شهرها یکی از بزرگ‌ترین دستاوردهای فرهنگ و تمدن بشری است و توسعه شهرنشینی از مهم‌ترین ویژگی‌های دوران معاصر است (جلیلی صدرآباد و همکاران، ۱۴۰۲). در دنیای امروز، شهرها به‌عنوان یکی از نظام‌های پیچیده، کانون اصلی رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محسوب می‌شوند (جلیلی صدرآباد و همکاران، ۱۴۰۲) که در روند توسعه ملی و بین‌المللی جایگاه بسیار مهم و تعیین‌کننده‌ای دارد (همان منبع). با افزایش جمعیت، نیاز به خدمات عمومی و زیرساخت‌های شهری افزایش یافته است. خدمات حمل‌ونقل عمومی، مدیریت پسماند، فضای سبز، آموزش، بهداشت و غیره نقش مهمی در کیفیت زندگی شهروندان ایفا می‌کنند (عباسی، ۱۴۰۱؛ Miresmaili et al., 2023). بااین‌حال، ارائه خدمات شهری ناکارآمد، چالش‌هایی را برای اعتماد مدنی در جوامع درحال‌توسعه ایجاد کرده است (Herdiansyah, 2023) که می‌تواند سرمایه اجتماعی را تحت تأثیر خود قرار دهد (Amerian, 2024؛ Rodriguez-Plesa et al., 2022).

سرمایه اجتماعی به‌عنوان سرمایه نامشهود اما تعیین‌کننده، نقش مهمی در کیفیت حکمرانی و توسعه پایدار خدمات شهری ایفا می‌کند (جوکار، ۱۴۰۰؛ ستاره ارجمندی و همکاران، ۱۴۰۱). از دیدگاه پوتنام (Putnam, 1995)، سرمایه اجتماعی شامل هنجارها، ارزش‌ها، اعتماد و پیوندهای میان افراد (شبکه‌های اجتماعی) و کنش و واکنش‌های متقابل ناشی از این پیوندها است که هماهنگی و همکاری را برای منافع متقابل تسهیل می‌کند (جوکار، ۱۴۰۰؛ قریشی و همکاران، ۱۴۰۰؛ Lyu & Ji, 2020). سطح بالای سرمایه اجتماعی می‌تواند به توسعه پایدار شهری، مشارکت شهروندان، رفاه آن‌ها و ارتقای کیفیت زندگی کمک کند. از طرف دیگر، سطح پایین سرمایه اجتماعی می‌تواند منجر به کاهش اعتماد مدنی به نهادهای عمومی، افزایش ناامنی و کاهش مشارکت شهروندان شود (Amerian, 2024). سرمایه اجتماعی ترویج‌دهنده هنجارها و ارزش‌های جامعه است که باعث تعامل، تسهیل و توسعه روابط و همکاری میان مردم می‌شود؛ بنابراین، سرمایه اجتماعی بسترساز و تحقق‌بخش پاسخگویی و شفافیت سازمان‌های دولتی است (ملک جعفریان و همکاران، ۱۴۰۲). اگر سازمان‌های بخش دولتی سرمایه اجتماعی را در خود ایجاد و تقویت کنند، می‌توانند نتایج مطلوب‌تری به جامعه ارزانی داشته و درنهایت منجر به جوّ اعتماد و اطمینان عمومی بین شهروندان و سازمان‌های بخش دولتی شوند؛ اما نتایج تحقیقات نشان می‌دهد سرمایه اجتماعی در ایران، دچار افول شده است (شمیاتی و همکاران، ۱۴۰۲). بر اساس نتایج یک پیمایش ملی، ۳۹ درصد شهروندان دارای سرمایه اجتماعی کم، ۳۵ درصد دارای سرمایه اجتماعی متوسط و تنها ۲۶ درصد دارای سرمایه اجتماعی زیاد هستند. بر اساس

سنجه‌های مرتبط با زیرشاخص‌های سرمایه اجتماعی، بین سال‌های ۲۰۰۹ تا ۲۰۱۳ میلادی، کشور ایران در میان ۱۴۲ کشور مورد مطالعه در رتبه ۱۲۰ جهان قرار داشته است (شمیاتی و همکاران، ۱۴۰۲).

در جدیدترین رتبه‌بندی کشورهای مورد مطالعه در شاخص سرمایه اجتماعی، مبتنی بر پیمایش سال ۲۰۲۳، کشور ایران با کسب امتیاز ۶,۳۶ حائز رتبه ۱۳۳ از میان ۱۴۹ کشور شده است. این جایگاه، ایران را در میان کشورهای با سرمایه اجتماعی پایین قرار داده است و فاصله بسیار زیادی با کشورهای پیشرو در این شاخص مانند فنلاند دارد (شمیاتی و همکاران، ۱۴۰۲). مطالعات نشان داده است سطح پایین سرمایه اجتماعی در ایران ناشی از عواملی چون کاهش اعتماد عمومی، مشارکت ضعیف شهروندان و کاهش انسجام اجتماعی است که یکی از چالش‌های اصلی نظام حکمرانی شهری نیز محسوب می‌شود (جوکار، ۱۴۰۰). پدیده سرمایه اجتماعی در سازمان‌های خدمات‌محور دولتی مانند شهرداری‌ها دارای پیچیدگی زیادی است و حکمرانی مطلوب دولتی نقش مؤثری در ارتقای آن دارد (محجوب روش و همکاران، ۱۴۰۰). یکی از راهکارهای مهم ارتقای سرمایه اجتماعی، توسعه مشارکت شهروندان در مدیریت امور شهری و تغییر در رویکرد خدمات‌رسانی متناسب با نیازهای شهروندان است؛ اما خدمات‌رسانی شهری در ایران همچنان از رویکرد متمرکز و دولتی رنج می‌برد و فاصله زیادی تا تحقق حکمرانی محلی و مشارکت واقعی شهروندان دارد (جوکار، ۱۴۰۰). خدمات‌رسانی شهری ناکارآمد و نامتوازن می‌تواند موجب نارضایتی شهروندان، کاهش اعتماد به مقامات شهری و درنتیجه کاهش سرمایه اجتماعی شود (Herdiansyah, 2023). درواقع یکی از چالش‌های جدی نظام اجرایی کشور، تمرکز امور محلی در ساختار دولتی، تمرکز اختیارات و قدرت در دست ارگان‌های اجرایی است که منجر به کندی انجام امور و چابک نبودن دولت، تشریفات دیوان‌سالاری و فساد و نارضایتی عمومی شده است (جلیلی صدرآباد و همکاران، ۱۴۰۲). نارضایتی بالای شهروندان از نحوه خدمات‌رسانی نامتوازن شهری موجب مشارکت ضعیف و ناچیز شهروندان در اداره امور شهری شده است؛ درحالی‌که شهروندان به‌عنوان ذینفعان اصلی باید نقش برجسته‌تری در حکمرانی شهری داشته باشند (عباسی، ۱۴۰۱).

باوجود دلالت ۷ اصل از قانون اساسی کشور به ابعاد مختلف موضوع مدیریت خدمات شهری (شوراها، شهرداری، امور محلی) و در نظر گرفتن این امر در برنامه‌های سوم تا ششم توسعه و نیز برخی مواد قوانین جاری کشور، متأسفانه خدمات‌رسانی نوین، کیفی و برتر شهری هنوز به‌طور کامل محقق نشده است؛ بنابراین به‌رغم اهمیت موضوع بازتنظیم و سازمان‌دهی مدیریت خدمات‌رسانی شهری و به‌منظور افزایش مشارکت مردم در اداره

شهرها منطبق با اصل هفتم قانون اساسی، در لایحه برنامه هفتم نیز در ماده ۱۰۵ بدان پرداخته و اشاره شد (جلیلی صدرآباد و همکاران، ۱۴۰۲). انتظار می‌رود در امتداد تأکیدات سیاست‌گذاری در تمرکززدایی اداری، کوچک‌سازی دولت، جدایی امور محلی و ملی و ایفای نقش بیشتر مردم در امور محلی و جلب مشارکت به نحو مؤثری خدمات‌رسانی شهری تغییر یافته تا موجب سرزندگی شهری و ارتقای سرمایه اجتماعی گردد. سرزندگی شهری به معنای سیستمی است که در آن شهروندان و بازیگران نهادی در تصمیم‌گیری با یکدیگر ارتباط برقرار کرده و با هم همکاری می‌کنند و به‌طور دموکراتیک برای حفظ یا بهبود زیست‌پذیری شهر اقدام می‌کنند (Qi et al., 2024). اثربخشی این فرآیند به‌شدت به این بستگی دارد که آیا شهروندان دسترسی برابر به مشارکت دارند یا خیر (Cornips et al., 2023؛ Luna et al., 2024). در این زمینه، دولت‌ها به‌طور فزاینده‌ای از هم‌آفرینی مشترک به‌عنوان یک استراتژی برای گنجاندن طیفی از شهروندان در خدمات‌رسانی عمومی با هدف قانونی‌تر و مؤثرتر کردن خدمات شهری استقبال می‌کنند (Cornips et al., 2023). چراکه، افزایش مشارکت مردم در خدمات‌رسانی شهری از طریق تقویت حکمرانی محلی، یکی از راهکارهای مهم برای افزایش سرمایه اجتماعی و احساس تعلق شهروندان است؛ اما باوجود ظرفیت‌های قانونی و تجارب جهانی، هنوز فاصله زیادی تا تحقق کامل این رویکرد در ایران وجود دارد. مدیریت‌های متمرکز دولتی در شهرداری‌ها با چالش‌هایی مانند عدم توسعه متوازن مناطق شهری و کاهش روزافزون اعتماد عمومی روبروست (محمدزاده و همکاران، ۱۴۰۱)؛ بنابراین نیاز است تا با طراحی و پیاده‌سازی مدل مناسب خدمات‌رسانی شهری مبتنی بر مشارکت و تفویض اختیار به مدیریت‌های محلی، زمینه افزایش سرمایه اجتماعی و درگیرسازی شهروندان در امور شهری فراهم شود. این امر می‌تواند موجب ارتقای کارآمدی و اثربخشی خدمات شهری، افزایش احساس تعلق به شهر و درنهایت توسعه پایدار شهری شود (Du et al., 2020). این تحقیق ضمن پر کردن خلأ نظری پژوهش، یک مدل بومی برای خدمات‌رسانی شهری با قابلیت ارتقای سرمایه اجتماعی در حوزه مدیریت خدمات عمومی در شهرداری قزوین ارائه نموده تا بتواند به این سؤال اساسی پاسخ دهد که ابعاد و مؤلفه‌های مدل خدمات‌رسانی شهری برای ارتقای سرمایه اجتماعی چیست؟

۲- ادبیات نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱ سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی به‌عنوان یک سازه چندبُعدی، در ادبیات جامعه‌شناختی و اقتصادی به‌صورت گسترده‌ای مورد بررسی قرار گرفته و تعاریف متعددی از آن ارائه شده است که

همگی بر نقش تعاملات اجتماعی، شبکه‌های رابطه‌ای و هنجارهای جمعی در تسهیل دستیابی به اهداف فردی و جمعی تأکید دارند (Cowan et al., 2024). این مفهوم، دارایی‌ای ناملموس محسوب می‌شود که در بستر روابط بین‌فردی و گروهی شکل گرفته و از طریق اعتماد متقابل، تعهد به هنجارهای مشترک و تداوم تعاملات اجتماعی، به افراد و نهادها امکان دسترسی به منابع، اطلاعات و فرصت‌هایی را می‌دهد که در غیاب چنین شبکه‌هایی غیرقابل دستیابی خواهند بود (Ghahtarani et al., 2020). به بیان دیگر، سرمایه اجتماعی، ارزش افزوده‌ای است که از کیفیت و کمیت روابط اجتماعی ناشی می‌شود و به‌عنوان محرکی کلیدی در بهبود عملکرد فردی، سازمانی و جامعه‌ای عمل می‌کند (Pylypenko et al., 2023). اجزای ساختاری این مفهوم شامل اعتماد (به‌عنوان پایه‌ای برای همکاری)، هنجارهای اجتماعی (که رفتارهای جمعی را هماهنگ و پیش‌بینی‌پذیر می‌سازند) و شبکه‌های اجتماعی (به‌عنوان کانال‌های تبادل منابع و اطلاعات) است (Bylok, 2022).

تکامل نظری سرمایه اجتماعی را می‌توان در سه دوره تاریخی دسته‌بندی کرد: دوره پیش‌زمینه‌سازی (آغاز قرن بیستم تا ۱۹۸۰)، دوره نظام‌مندسازی نظری (دهه‌های ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰) و دوره تلفیق و کاربرد میان‌رشته‌ای (از دهه ۱۹۹۰ تاکنون) (Rodriguez-Plesa et al., 2022). اولین اشاره صریح به این مفهوم به هانیفان (Hanifan, 1916) بازمی‌گردد که آن را در قالب ارزش‌های روزمره مانند همدلی، حسن نیت و گستردگی روابط اجتماعی تعریف کرد (Curtis et al., 2024). در دهه ۱۹۶۰، جین جیکوبز (Jacobs, 1992) با تمرکز بر نقش شبکه‌های شهری در توسعه اقتصادی، سرمایه اجتماعی را به‌عنوان زیرساخت نامرئی شهرهای پویا معرفی نمود (Qi et al., 2024). در دهه ۱۹۷۰، گرگ لوری (Loury, 1977) با تحلیل نابرابری‌های نژادی، نشان داد که دسترسی به شبکه‌های اجتماعی خانوادگی و جامعه‌ای، تعیین‌کننده فرصت‌های آموزشی و شغلی افراد است (Curtis et al., 2024). با این حال، پایه‌ریزی نظری دقیق این مفهوم در دهه‌های ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ توسط سه چهره مهم (بوردیو، جیمز کولمن و رابرت پاتنام) صورت گرفت که هر یک از زوایای متفاوتی به آن پرداختند (Rodriguez-Plesa et al., 2022).

بوردیو (Bourdieu, 1986) سرمایه اجتماعی را به‌عنوان مجموع منابع واقعی و بالقوه‌ای تعریف کرد که از طریق عضویت در شبکه‌های اجتماعی در دسترس افراد قرار می‌گیرد و آن را در کنار سه شکل دیگر سرمایه (اقتصادی، فرهنگی و نمادین) قرار داد، با این تأکید که این اشکال سرمایه قابل تبدیل به یکدیگرند (Rodriguez-Plesa et al., 2022). جیمز کولمن (Coleman, 1988) با تمرکز بر نقش سرمایه اجتماعی در شکل‌گیری

سرمایه انسانی، بر اهمیت ساختارهای اجتماعی مانند خانواده و مدرسه در تسهیل یادگیری و پیشرفت فردی تأکید نمود (Lyu & Ji, 2020). در مقابل، رابرت پاتنام (Putnam, 1995) با رویکردی ماکروساختاری، سرمایه اجتماعی را به‌عنوان یک کالای عمومی جمعی تعریف کرد که از طریق اعتماد عمومی و مشارکت مدنی، همکاری‌های جمعی را تسهیل کرده و منافعی را برای کل جامعه به ارمغان می‌آورد، بدون آنکه الزاماً به سرمایه‌گذاری فردی وابسته باشد (Amerian, 2024). از دهه ۱۹۹۰ به بعد، این مفهوم وارد حوزه‌های میان‌رشته‌ای شد و سازمان‌هایی مانند سازمان همکاری‌های اقتصادی و توسعه (OECD, 2001) و بانک جهانی (World Bank, 1998) چارچوب‌های عملیاتی برای اندازه‌گیری و کاربرد آن در سیاست‌گذاری ارائه دادند (Rodriguez-Plesa et al., 2022). با وجود این توسعه، بوردیو و پاتنام همچنان به‌عنوان بنیان‌گذاران نظری این حوزه شناخته می‌شوند (Fraser, 2021).

۲-۲ مدل سه‌بُعدی سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)

ناهاپیت و گوشال (Nahapiet & Ghoshal, 1998) در چارچوبی نوآورانه و با رویکردی سازمانی، سرمایه اجتماعی را در سه بعد ساختاری، شناختی و ارتباطی دسته‌بندی کرده‌اند که هر یک نقشی متمایز در تسهیل دسترسی به منابع، به‌ویژه دانش و اطلاعات، ایفا می‌کنند (Ghahtarani et al., 2020). بعد ساختاری به الگوهای رابطه‌ای بین افراد و نهادها اشاره دارد و شامل سه مؤلفه کلیدی است: روابط شبکه که به‌عنوان کانال‌های انتقال اطلاعات عمل کرده و هزینه جستجوی دانش را کاهش می‌دهند (Pylypenko et al., 2023)؛ ترتیبات شبکه که با تعیین ساختار کلی روابط (مانند تراکم، سلسله‌مراتب و تنوع پیوندها) بر قابلیت دسترسی و سیالیت تبادل تأثیر می‌گذارند (Bylok, 2022)؛ و سازمان مناسب که به میزان شباهت و نزدیکی اعضای شبکه اشاره دارد و می‌تواند هم تسهیل‌کننده و هم مانع تبادل دانش باشد، به‌ویژه زمانی که ساختارهای سازمانی به جای هماهنگی، باعث جدایی بخش‌های مختلف شوند (Rodriguez-Plesa et al., 2022). بعد شناختی بر پایه‌های معنایی مشترک تمرکز دارد و شامل زبان و کدهای مشترک است که نه‌تنها ابزار ارتباطی، بلکه چارچوبی برای درک و ترکیب دانش هستند (Kokubun et al., 2020)، و همچنین حکایات و روایت‌های مشترک که با انتقال تجربیات ضمنی و خلق معانی جمعی، فضایی برای یادگیری و نوآوری فراهم می‌کنند (Cornips et al., 2023). بعد ارتباطی نیز به کیفیت روابط بین‌فردی می‌پردازد و شامل اعتماد به‌عنوان پایه‌ای برای تعاملات همکارانه و کاهش هزینه‌های معاملاتی (Curtis et al., 2024)، هنجارهای اجتماعی مانند صداقت و کار گروهی که رفتارهای مطلوب را تقویت می‌کنند (Mohsenpour &

Jozbarkand, 2024)، الزامات و انتظارات که تعهدات غیررسمی را در روابط شخصی شکل می‌دهند (Rodriguez-Plesa et al., 2022)، و هویت جمعی که با ایجاد حس تعلق و هم‌پوشانی منافع، احتمال تبادل اطلاعات و همکاری را افزایش می‌دهد؛ در حالی که تفاوت‌های هویتی می‌توانند موانع عمده‌ای در برابر یادگیری سازمانی ایجاد کنند (Qi et al., 2024). این مدل جامع، با تلفیق ابعاد ساختاری، معنایی و رابطه‌ای، چارچوبی قدرتمند برای تحلیل نقش سرمایه اجتماعی در خلق و انتقال دانش در سازمان‌ها فراهم می‌کند (Ghahtarani et al., 2020).

۲-۳ مفهوم نظری مدیریت ارزش‌های عمومی

در پاسخ به پویایی فزاینده جهان معاصر و فشارهای روزافزون برای تصمیم‌گیری‌های سریع و مؤثر، حوزه مدیریت دولتی شاهد تحولی بنیادین از کارایی‌محوری به ارزش‌محوری شده است (Luna et al., 2024). این تحول، با ظهور مفهوم «ارزش عمومی» به‌عنوان محور جدید عملکرد نهادهای دولتی، همراه بوده است؛ مفهومی که ریشه در پژوهش‌های مور (Moore, 1995) دارد و بر این اصل استوار است که مأموریت اصلی مدیران دولتی، خلق ارزش برای شهروندان نه تنها از طریق کارایی عملیاتی، بلکه از طریق پاسخگویی به انتظارات جمعی در حوزه‌های اجتماعی، اقتصادی، محیط‌زیستی و امنیتی است (محجوب روش و همکاران، ۱۴۰۰). خدمات عمومی از جمله آموزش، بهداشت، حمل‌ونقل و رفاه اجتماعی دیگر صرفاً به‌عنوان فعالیت‌های تخصیصی منابع تلقی نمی‌شوند، بلکه به‌عنوان زمینه‌هایی برای ایجاد ارزش فراتر از هزینه‌های مالی یا محدودیت‌های قانونی مطرح می‌گردند (Baluchi et al., 2021). در این رویکرد، موفقیت سازمان‌ها نه بر اساس حجم خروجی‌ها، بلکه بر اساس کیفیت ارزش ایجادشده برای ذینفعان به‌ویژه شهروندان ارزیابی می‌شود (Cornips et al., 2023). این ارزش می‌تواند در قالب بهبود کیفیت زندگی، افزایش اعتماد عمومی یا تسهیل مشارکت مدنی تجلی یابد (بزرگی‌نژاد و همکاران، ۱۴۰۰؛ Luna et al., 2024).

پارادایم مدیریت ارزش عمومی، به‌عنوان جایگزینی برای مدیریت دولتی سنتی و حتی رویکرد نوگرایی دولتی، بر سه رکن اساسی تکیه دارد: مشارکت چندذینفع‌ای، حکمرانی خوب و هم‌آفرینی ارزش جمعی (Cowan et al., 2024). در این چارچوب، دولت دیگر صرفاً مجری قوانین یا کارآفرین اقتصادی نیست، بلکه تسهیل‌گر است که با همکاری بخش خصوصی، سازمان‌های مردم‌نهاد و شهروندان، ارزش‌های عمومی را از طریق گفتمان جمعی و عقلانیت اجتماعی تعیین و تحقق می‌بخشد (Cornips et al., 2023؛ Rodriguez-Plesa et al., 2022). این رویکرد، ثبات بوروکراتیک را به چالش کشیده

و بر نوآوری، شهروندمداری و انعطاف‌پذیری تأکید دارد (Mirzaei & Hemati, 2024). از منظر عملیاتی، خلق ارزش عمومی مطلوب حول چهار محور می‌چرخد: عرضه خدمات با کیفیت (دسترسی، رضایت، هزینه‌بهینه)، دستیابی به نتایج مطلوب (کاهش فقر، بهبود سلامت، حفاظت محیط‌زیست)، تقویت اعتماد عمومی به نهادهای دولتی، و راه‌اندازی سازمان‌های مؤثر و شفاف (Rodriguez-Plesa et al., 2022). برخی مطالعات، این ابعاد را به شش مؤلفه گسترش داده‌اند که شامل شایستگی مدیریتی، رفتار اخلاقی، بازبودن نهادها و اثربخشی سازمانی است (Curtis et al., 2024). این پارادایم نه تنها نحوه عملکرد دولت را تغییر می‌دهد، بلکه مشروعیت آن را در جامعه مدرن بر پایه اعتماد، شفافیت و مشارکت بازتعریف می‌کند (Cornips et al., 2023؛ Luna et al., 2024).

۲-٤ مفهوم و ساختار چندبُعدی خدمات‌رسانی شهری

خدمات‌رسانی شهری، به‌عنوان زیرساخت نامرئی و حیاتی شهرنشینی مدرن، مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و زیرساخت‌های نظام‌مند است که با هدف تأمین نیازهای اساسی شهروندان در حوزه‌های بهداشتی، امنیتی، حمل‌ونقلی، آموزشی و زیست‌محیطی طراحی و اجرا می‌شود (زیاری و همکاران، ۱۴۰۰). این خدمات، فراتر از کارکرد تکنیکی، نقشی بنیادین در شکل‌دهی به کیفیت زندگی شهری، تقویت انسجام اجتماعی و تحقق توسعه پایدار ایفا می‌کنند (Baluchi et al., 2021). از لحظه خروج شهروند از منزل تا بازگشت به آن، زیرساخت‌های شهری از خیابان‌های تمیز و روشن تا سیستم‌های حمل‌ونقل ایمن و خدمات اورژانسی به‌صورت پیوسته بر تجربه روزمره او تأثیر می‌گذارند (Qin & Fukuda, 2023). ادبیات معاصر، خدمات شهری را در سه حوزه متقاطع دسته‌بندی می‌کند: خدمات اکولوژیکی (نظیر تأمین آب و هوای پاک و تنظیم اکوسیستم‌های شهری)، خدمات فنی-زیرساختی (شامل انرژی، ارتباطات، حمل‌ونقل و بهداشت) و خدمات اجتماعی-فرهنگی (مانند آموزش، امنیت، فرهنگ و نظام‌های حقوقی) که هر یک در تعامل پویا با دیگری، بستری برای عملکرد پایدار شهر فراهم می‌سازند (Miresmaili et al., 2023). این تقسیم‌بندی، نشان‌دهنده پیچیدگی نظام‌مند شهرهاست و بر ضرورت رویکردی فرابخشی در برنامه‌ریزی و مدیریت شهری تأکید دارد (جلیلی صدرآباد و همکاران، ۱۴۰۲).

در عصر شهرهای هوشمند و پایدار، خدمات‌رسانی شهری دیگر صرفاً بر تأمین نیازهای مادی متمرکز نیست، بلکه به‌عنوان محرکی برای خلق ارزش‌های چندبُعدی از جمله سلامت روانی، امنیت محیطی، عدالت اجتماعی و هویت شهری عمل می‌کند (Baluchi et al., 2021). خدمات نوین، با بهره‌گیری از فناوری‌های دیجیتال و مشارکت شهروندی، به سمت الگوهایی پیش‌فعال، شخصی‌سازی‌شده و پاسخگو حرکت کرده‌اند (زیاری و همکاران،

۱۴۰۰). توسعه زیرساخت‌های هوشمند حمل‌ونقل، مدیریت پویای پسماند، ایجاد فضاهای سبز تعاملی و دسترسی عادلانه به خدمات بهداشتی و آموزشی، نه‌تنها کارایی عملیاتی را افزایش می‌دهند، بلکه حس تعلق، اعتماد عمومی و رضایت شهروندی را نیز تقویت می‌کنند (Herdiansyah, 2023). از منظر توسعه پایدار، خدمات شهری مدرن، تعادلی حیاتی بین ابعاد زیست‌محیطی (کاهش کربن و حفظ تنوع زیستی)، اقتصادی (ایجاد مشاغل سبز و بهره‌وری منابع) و اجتماعی (کاهش نابرابری و تقویت مشارکت) برقرار می‌سازند (Baluchi et al., 2021). به‌عنوان مثال، سیستم‌های حمل‌ونقل پاک نه‌تنها آلودگی را کاهش می‌دهند، بلکه با تشویق پیاده‌روی و دوچرخه‌سواری، سلامت جسمانی و روانی شهروندان را نیز بهبود می‌بخشند (Qin & Fukuda, 2023). در این چارچوب، شهرهای موفق، آن‌هایی هستند که خدمات خود را نه به‌عنوان هزینه، بلکه به‌عنوان سرمایه‌گذاری استراتژیک برای ایجاد سرمایه اجتماعی و انسجام جمعی می‌نگرند (Bylok, 2022).

با وجود اهمیت حیاتی خدمات شهری، اجرای مؤثر آن‌ها با چالش‌های ساختاری و عملیاتی متعددی روبروست؛ از جمله کمبود منابع مالی، فرسودگی زیرساخت‌ها، رشد سریع جمعیت، نابرابری در دسترسی و آسیب‌پذیری در برابر بحران‌های اقلیمی (جلیلی صدرآباد و همکاران، ۱۴۰۲). راهکارهای معاصر برای مقابله با این چالش‌ها، حول محور سه اصل کلیدی می‌چرخد: نوآوری فناورانه (استفاده از سامانه‌های هوشمند برای بهینه‌سازی مصرف منابع و مدیریت بحران)، مشارکت چندذینفع‌ای (همکاری دولت، بخش خصوصی و جامعه مدنی در طراحی و اجرای خدمات) و عدالت مکانی (توزیع عادلانه خدمات در تمامی نواحی شهری، به‌ویژه مناطق محروم) (Cornips et al., 2023). ابعاد عملیاتی خدمات‌رسانی شهری نیز در مطالعات اخیر به شش حوزه کلیدی گسترش یافته است: ۱- زیست‌پذیری محیطی (مدیریت پسماند، فضاهای سبز، کاهش آلودگی)، ۲- خدمات اجتماعی-فرهنگی (آموزش، هنر، مشاوره، تقویت هویت محلی)، ۳- توسعه اماکن ورزشی (ایجاد بسترهای تعاملی برای سلامت جسمی و انسجام اجتماعی)، ۴- خدمات اقامتی و گردشگری (جذب سرمایه، تبادل فرهنگی، ارتقای برند شهری)، ۵- خدمات اقتصادی و فرصت‌آفرینی (حمایت از کسب‌وکارهای محلی، نوآوری، کاهش بیکاری) و ۶- حمل‌ونقل هوشمند (کاهش ترافیک، استفاده از انرژی‌های پاک، دسترسی فراگیر) (پورمهدی امیری، ۱۴۰۱؛ Baluchi et al., 2021). این ابعاد، در کنار هم، چارچوبی جامع برای تحلیل، برنامه‌ریزی و ارزیابی خدمات شهری فراهم می‌کنند و بر این اصل تأکید دارند که کیفیت زندگی شهری، مستقیماً تابعی از کیفیت، عدالت و پایداری خدمات ارائه‌شده است (Baluchi et al., 2021).

۲-۵ پیشینه پژوهش‌های داخلی و خارجی

در پژوهش‌های داخلی انجام شده، شمیاتی و همکاران (۱۴۰۲) مدلی برای ارتقای سرمایه اجتماعی مبتنی بر چندفرهنگی در سازمان‌ها ارائه دادند. پورمهدی امیری (۱۴۰۱) نشان داد که مشارکت شهروندی نقش کلیدی در بازآفرینی بافت فرسوده شهری و ارتقای کیفیت زندگی دارد. ستاره ارجمندی و همکاران (۱۴۰۱) مدلی برای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی همسو با سیاست‌های اقتصاد مقاومتی طراحی کردند. عباسی (۱۴۰۱) دریافت که تصمیم‌گیری مدیران شهری تأثیر مستقیمی بر کیفیت خدمات‌رسانی به شهروندان دارد. عذاریانی و همکاران (۱۴۰۱) نشان دادند که سیاست‌های اجتماعی بر حفظ سرمایه اجتماعی در استان خوزستان تأثیرگذار بوده است. والی‌زاده و همکاران (۱۴۰۱) مدل مدیریت شهری مبتنی بر عدالت اجتماعی برای شهرداری‌های استان اصفهان طراحی کردند. بزرگی‌نژاد و همکاران (۱۴۰۰) دریافتند که انواع مختلف مشارکت شهروندی در مراحل مختلف چرخه خط‌مشی‌گذاری شهرداری تهران مؤثر است. محجوب‌روش و همکاران (۱۴۰۰) نشان دادند که سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی دارای ابعاد پنج‌گانه است و دولت نقش کلیدی در ارتقای آن از طریق راهبردهای سطوح مختلف دارد. قاسمی و همکاران (۱۴۰۰) راهبردهایی برای بهبود سرمایه اجتماعی در ایران با رویکرد آینده‌پژوهی ارائه دادند. قریشی و همکاران (۱۴۰۰) به فهم سرمایه اجتماعی بین‌سازمانی در دستگاه‌های اجرایی با رویکرد داده‌بنیاد پرداختند. متقی و همکاران (۱۴۰۰) کارکردها و کژکارکردهای سرمایه اجتماعی در اجرای خط‌مشی‌های جمعیتی را شناسایی کردند. الوانی و همکاران (۱۳۹۱) الگویی برای بهبود سرمایه اجتماعی شهروندان در عصر جهانی شدن ارائه دادند.

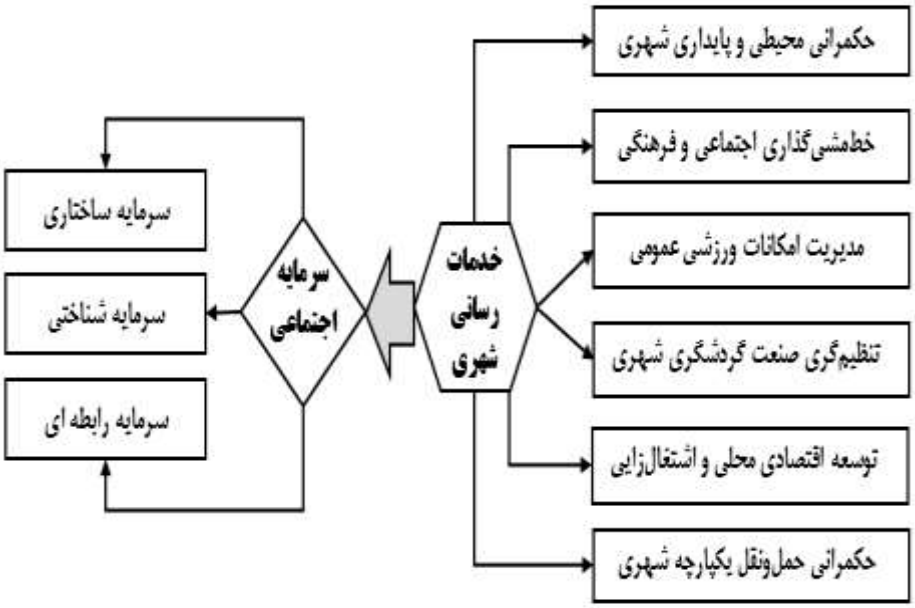
در پژوهش‌های خارجی انجام شده، کووان و همکاران (Cowan et al., 2024) در یک مرور نظام‌مند دریافتند که رابطه بین طراحی خدمات نوین شهری و سرمایه اجتماعی پیچیده و کم‌بررسی بوده و بر نیاز به تمرکز بر طراحی فراگیر و مطالعات چندفرهنگی تأکید کردند. ثابت و خاکسار (Sabet & Khaksar, 2024) نشان دادند که عملکرد دولت محلی از طریق افزایش سرمایه اجتماعی، مشارکت در اجرای طرح‌های اجتماعی-اقتصادی و سرمایه‌گذاری اقتصادی را ارتقاء داده و به توسعه پایدار منجر می‌شود. کی و همکاران (Qi et al., 2024) با سنتز ۶۳ مطالعه دریافتند که جنبه‌های فیزیکی فضاهای عمومی شهری مانند دسترسی و مبلمان شهری، تعاملات اجتماعی و سرمایه اجتماعی را تقویت می‌کنند. کرتیس و همکاران (Curtis et al., 2024) نقش سرمایه اجتماعی را در تاب‌آوری جامعه در برابر سیل برجسته کردند. لونا و همکاران (Luna et al., 2024) نشان دادند که خلق

ارزش عمومی از طریق ارائه خدمات دیجیتال از منظر شهروندان موجب ارتقای سرمایه اجتماعی می‌شود. میرزایی و همتی (Mirzaei & Hemati, 2024) با رویکردی کیفی نشان دادند که سرمایه اجتماعی با تسهیل فرآیندهای تمرکززدایی و تصمیم‌گیری، مدیریت خدمات شهری را بهبود می‌بخشد. هردیانسیاه (Herdiansyah, 2023) دریافت که برنامه‌های کاربردی شهر هوشمند با بهبود کیفیت، رضایت و قابلیت اطمینان خدمات، اعتماد عمومی به دولت محلی را افزایش می‌دهند. کورنیپس و همکاران (Cornips et al., 2023) دریافتند که هم‌آفرینی به عنوان یک استراتژی، منجر به نمایندگی برابر در ارائه خدمات عمومی می‌شود. پیلیپنکو و همکاران (Pylypenko et al., 2023) سرمایه اجتماعی را به عنوان عاملی برای توسعه نوآورانه معرفی کردند. کین و فوکودا (Qin & Fukuda, 2023) نشان دادند که استفاده از حمل‌ونقل عمومی با تقویت تحرک و فعالیت‌های اجتماعی، سرمایه اجتماعی در سطح منطقه‌ای را افزایش می‌دهد. بیلوک (Bylok, 2022) دریافت که سطح پایین سرمایه اجتماعی (اعتماد و روابط همسایگی) یک مانع مهم برای توسعه شهر هوشمند محسوب می‌شود. فراسر (Fraser, 2021) شاخص‌های سرمایه اجتماعی و آسیب‌پذیری اجتماعی را به عنوان محرک‌های تاب‌آوری جامعه در ژاپن نمایان کرد. دو و همکاران (Du et al., 2020) نشان دادند که افزایش سرمایه اجتماعی تحت تأثیر نوسازی شهری، منجر به بهبود رضایت ساکنان می‌شود.

۲-٦ جمع بندی پیشینه‌ها و چارچوب نظری

با بررسی پیشینه پژوهش، علیرغم مطالعات گسترده در حوزه سرمایه اجتماعی و خدمات‌رسانی شهری، شکاف تحقیقاتی قابل‌توجهی در زمینه شناسایی خدمات شهری با قابلیت ارتقای سرمایه اجتماعی در بافت محلی و فرهنگی خاص مشاهده می‌شود. مطالعات پیشین عمدتاً بر مدل‌سازی کلان (شمیاتی و همکاران، ۱۴۰۲؛ والی‌زاده و همکاران، ۱۴۰۱؛ ستاره ارجمندی و همکاران، ۱۴۰۱)، تأثیر عوامل کلی مانند مشارکت شهروندی (پورمهدی امیری، ۱۴۰۱؛ بزرگی‌نژاد و همکاران، ۱۴۰۰) یا فناوری‌های هوشمند (Herdiansyah, 2023؛ Baluchi et al., 2021) متمرکز بوده‌اند، اما پژوهشی که به صورت خاص به شناسایی و اولویت‌بندی خدمات شهری مؤثر بر ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی (ساختاری، شناختی، رابطه‌ای) در یک شهر خاص با ویژگی‌های منحصربه‌فرد فرهنگی و اجتماعی مانند قزوین بپردازد، مغفول مانده است. این شکاف زمانی پررنگ‌تر می‌شود که در نظر بگیریم تأثیرگذاری خدمات شهری بر سرمایه اجتماعی بسیار زمینه‌مند و وابسته به بافت محلی است (Cowan et al., 2024؛ Qi et al., 2024؛ عذاریانی و همکاران، ۱۴۰۱)؛ تفاوت در بافت فرهنگی، اجتماعی و تاریخی شهرها باعث می‌شود یافته‌های پژوهش‌های دیگر مناطق

به‌طور مستقیم قابل تعمیم به شهرداری قزوین نباشد (الوانی و همکاران، ۱۳۹۱؛ عذاریانی و همکاران، ۱۴۰۱)؛ تمرکز اکثر تحقیقات بر سطح کلان ملی یا منطقه‌ای بوده و کمتر به سطح عملیاتی و اجرایی در یک شهرداری خاص پرداخته‌اند (عباسی، ۱۴۰۱؛ قاسمی و همکاران، ۱۴۰۰؛ قریشی و همکاران، ۱۴۰۰)؛ عدم ارائه راهکارهای عملیاتی و اولویت‌بندی شده برای مدیران شهری بر اساس منابع و محدودیت‌های موجود از دیگر نواقص پژوهش‌های پیشین است (متقی و همکاران، ۱۴۰۰؛ محجوب‌روش و همکاران، ۱۴۰۰). پژوهش حاضر با عنوان «شناسایی خدمات‌رسانی شهری با قابلیت ارتقای سرمایه اجتماعی در حوزه مدیریت خدمات عمومی در شهرداری قزوین» درصدد است تا این شکاف را پر کند. این تحقیق با اتکا به چارچوب نظری ناهاپیت و گوشال (Nahapiet & Ghoshal, 1998) (Ghahtarani et al., 2020) و با روشی بومی و تطبیقی، به دنبال پاسخگویی به این سؤال است که کدام یک از خدمات هشت‌گانه حکمرانی محیطی (Miresmaili et al., 2023؛ زیاری و همکاران، ۱۴۰۰)، خط‌مشی‌گذاری اجتماعی-فرهنگی (زیاری و همکاران، ۱۴۰۰؛ ستاره ارجمندی و همکاران، ۱۴۰۱)، مدیریت امکانات ورزشی (پورمهدی امیری، ۱۴۰۱)، تنظیم‌گری گردشگری (پورمهدی امیری، ۱۴۰۱)، توسعه اقتصادی محلی (پورمهدی امیری، ۱۴۰۱؛ Sabet & Khaksar, 2024) و حکمرانی حمل‌ونقل یکپارچه (Baluchi et al., 2021؛ Qin & Fukuda, 2023) در شرایط خاص شهر قزوین، بیشترین ظرفیت را برای تقویت ابعاد سه‌گانه سرمایه اجتماعی دارند. شکل (۱) نمایانگر چارچوب مفهومی پژوهش حاضر است که نقش انواع خدمات‌رسانی شهری را در ارتقای سرمایه اجتماعی در شهرداری مورد آزمون قرار می‌دهد.



شکل ١: چارچوب مفهومی پژوهش مبتنی بر مرور ادبیات و پیشینه

٣- اهداف و پرسش‌های پژوهش

هدف اصلی این پژوهش، «شناسایی خدمات شهری با قابلیت ارتقای سرمایه اجتماعی در شهرداری قزوین» است. بدین جهت، پژوهش حاضر به دنبال استخراج شاخص‌های خدمات رسانی شهری مؤثر بر سرمایه اجتماعی از طریق مرور ادبیات؛ اعتبارسنجی و بومی‌سازی شاخص‌ها با استفاده از تکنیک دلفی و اعتبار محتوایی و تبیین روابط بین متغیرها و آزمون مدل نهایی با مدلسازی معادلات ساختاری می باشد. بنابراین پرسش‌های پژوهش عبارتند از:

- چه شاخص‌هایی از خدمات رسانی شهری بر ارتقای سرمایه اجتماعی در شهرداری قزوین تأثیرگذار هستند؟
- میزان برازش مدل طراحی‌شده برای تبیین روابط بین خدمات شهری و سرمایه اجتماعی چگونه است؟

٤- روش شناسی پژوهش

این مطالعه، با هدف شناسایی انواع خدمات‌رسانی شهری و تاثیر آن بر سرمایه اجتماعی، دارای رویکرد کاربردی است. از منظر روش‌شناسی، پژوهش به صورت توصیفی-پیمایشی طراحی شده و با توجه به پیچیدگی و چندبعدی بودن موضوع، از روش آمیخته بهره گرفته شده است. در این چارچوب، طرح اکتشافی متوالی به کار رفت که در آن ابتدا داده‌های کیفی گردآوری و تحلیل شدند و سپس یافته‌های حاصل از این مرحله، مبنای طراحی ابزار

و گردآوری داده‌های کمی قرار گرفت. این رویکرد امکان فهم عمیق پدیده مورد مطالعه را فراهم ساخته و زمینه‌ساز توسعه مدل مفهومی و آزمون‌های تجربی است. جامعه آماری پژوهش در بخش نخست شامل گروهی از خبرگان دانشگاهی و مدیران شهری است که دارای تخصص و تجربه در حوزه‌های مرتبط با موضوع پژوهش، از جمله مدیریت شهری، سرمایه اجتماعی و خدمات عمومی هستند. انتخاب نمونه در این بخش به صورت هدفمند و بر اساس معیارهای سابقه علمی، تجربه اجرایی و آشنایی با مسائل شهری است. در بخش کمی، جامعه آماری شامل کلیه شهروندان ساکن شهر قزوین است و برای تعیین حجم نمونه، از فرمول دوم کوکران برای جوامع نامحدود (جوامع بزرگ) استفاده شده و با لحاظ سطح خطای ۵ درصد، تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری در این مرحله به صورت تصادفی طبقه‌ای بوده تا نمایندگی مناسبی از اقشار مختلف جامعه شهری حاصل شود.

ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی، پرسشنامه دلفی محقق‌ساخته است که با اتکا به مطالعات پیشین و مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با خبرگان طراحی شد. این پرسشنامه در سه راند اجرا شد و از طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای برای سنجش میزان توافق خبرگان استفاده گردید. در بخش کمی، پرسشنامه‌ای مبتنی بر یافته‌های مرحله نخست طراحی گردید که شامل گویه‌هایی برای سنجش ابعاد مختلف خدمات‌رسانی شهری و سرمایه اجتماعی است. اعتبار ابزار با استفاده از روایی محتوایی و روایی سازه مورد بررسی قرار گرفت و پایایی آن نیز با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ و پایایی اشتراکی تأیید شد.

فرآیند اجرای پژوهش در سه مرحله اصلی سازمان یافت. نخست، با مرور نظام‌مند ادبیات نظری و تجربی، شاخص‌های اولیه مرتبط با موضوع استخراج گردید. سپس شاخص‌ها در قالب تکنیک دلفی در اختیار خبرگان قرار گرفت تا از طریق سه راند متوالی، اجماع نظری حاصل شود. در مرحله سوم، داده‌های کمی گردآوری شده با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS تحلیل شدند و مدل مفهومی پژوهش با بهره‌گیری از روش مدلسازی معادلات ساختاری مورد آزمون قرار گرفت. شاخص‌های برازش مدل (GOF ، R^2 و Q^2) برای ارزیابی کیفیت مدل به کار گرفته شدند.

در تمامی مراحل پژوهش، ملاحظات اخلاقی به صورت دقیق رعایت شد. مشارکت‌کنندگان در پژوهش با رضایت آگاهانه در فرآیند گردآوری داده‌ها شرکت کردند و محرمانگی اطلاعات آنان تضمین شد. این رویکرد اخلاق‌مدار، اعتبار و اعتمادپذیری نتایج پژوهش را افزایش می‌دهد.

۵- تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش

۵-۱ بخش اول : مرور ادبیات و پیشینه تجربی

در این بخش، با بهره‌گیری از روش مرور نظام‌مند ادبیات، به شناسایی و استخراج مقوله‌های اصلی و فرعی مرتبط با خدمات‌رسانی شهری و سرمایه اجتماعی پرداخته شد. رویکرد مورد استفاده در این مرور، مبتنی بر تحلیل محتوای کیفی و سنتزپژوهی مطالعات پیشین بوده که با جستجوی ساختاریافته در پایگاه‌های اطلاعاتی معتبر و با استفاده از کلیدواژه‌ها انجام پذیرفته است. فرآیند شناسایی منابع شامل سه مرحله غربالگری عنوان، چکیده و متن کامل بوده که در نهایت ۴۳ منبع مرتبط (شامل ۱۹ منبع فارسی و ۲۴ منبع لاتین) برای تحلیل نهایی انتخاب شدند. تحلیل محتوای کیفی این مطالعات منجر به شناسایی ۶ مقوله اصلی خدمات‌رسانی شهری و ۳ مقوله اصلی سرمایه اجتماعی گردید. هر یک از این مقوله‌های اصلی به چند مقوله فرعی تفکیک شده‌اند که نتایج در جدول (۱) ارائه شده است.

جدول ۱: مقوله‌های اصلی و فرعی شناسایی شده مبتنی بر مرور ادبیات

مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی	منابع/رفرنس‌ها
حکمرانی محیطی و پایداری شهری	کنترل و کاهش آلودگی‌های صوتی، هوا و ترافیکی	(عباسی، ۱۴۰۱؛ والی‌زاده و همکاران، ۱۴۰۱؛ Baluchi et al., 2021؛ Miresmaili et al., 2023؛ زیاری و همکاران، ۱۴۰۰)
	ایجاد و توسعه فضای سبز و پارک‌های عمومی	(زیاری و همکاران، ۱۴۰۰؛ والی‌زاده و همکاران، ۱۴۰۱؛ Miresmaili et al., 2023)
	نظافت و نگهداری معابر و فضاهای عمومی	(سیفی و معصومی، ۱۴۰۱؛ محمدزاده و همکاران، ۱۴۰۱؛ زیاری و همکاران، ۱۴۰۰)
	مدیریت بهینه پسماندها و بازیافت زباله‌های شهری	(جلیلی صدرآباد و همکاران، ۱۴۰۲؛ Baluchi et al., 2021؛ Miresmaili et al., 2023؛ زیاری و همکاران، ۱۴۰۰)
خط‌مشی‌گذاری اجتماعی و فرهنگی	آموزش شهروندی و اطلاع‌رسانی عمومی	(بزرگی‌نژاد و همکاران، ۱۴۰۰؛ زیاری و همکاران، ۱۴۰۰؛ الوانی و همکاران، ۱۳۹۱؛ Luna et al., 2024)
	ارائه خدمات بهداشتی و درمانی فراگیر	(زیاری و همکاران، ۱۴۰۰؛ عذاریانی و همکاران، ۱۴۰۱؛ Herdiansyah, 2023)
	تأمین امنیت اجتماعی پایدار	(محمدزاده و همکاران، ۱۴۰۱؛ Amerian, 2024؛ Khaksar, 2024 & Sabet)
	توسعه مراکز فرهنگی و کتابخانه‌های عمومی	(عمرانی صباغی و همکاران، ۱۴۰۰؛ محجوب‌روش و همکاران، ۱۴۰۰؛ Qi et al., 2024)
مدیریت امکانات ورزشی عمومی	برنامه‌ریزی و توسعه اماکن ورزشی	(پورمهدی امیری، ۱۴۰۱؛ محمدزاده و همکاران، ۱۴۰۱؛ Jozbarkand, 2024 & Mohsenpour)
	مدیریت و نگهداری فضاهای ورزشی عمومی	(پورمهدی امیری، ۱۴۰۱؛ والی‌زاده و همکاران، ۱۴۰۱؛ Fraser, 2021)
	طراحی فضاهای ورزشی ویژه گروه‌های خاص	(پورمهدی امیری، ۱۴۰۱؛ محمدزاده و همکاران، ۱۴۰۱؛ Jozbarkand, 2024 & Mohsenpour؛ Rodriguez-Plesa et al., 2022)
	ترویج فرهنگ ورزش همگانی	(محمدزاده و همکاران، ۱۴۰۱؛ Du et al., 2020؛ Kokubun et al., 2020)
تنظیم‌گری صنعت گردشگری شهری	برنامه‌ریزی توسعه مراکز اقامتی	(پورمهدی امیری، ۱۴۰۱؛ قریشی و همکاران، ۱۴۰۰؛ Rodriguez-Plesa et al., 2022)
	سازماندهی تورهای گردشگری شهری	(قریشی و همکاران، ۱۴۰۰؛ Cornips et al., 2023؛ Fukuda, 2023 & Qin)
	توسعه گردشگری پایدار شهری	(قریشی و همکاران، ۱۴۰۰؛ Cowan et al., 2024؛ Pylypenko et al., 2023)
	اطلاع‌رسانی و راهنمایی گردشگری	(قریشی و همکاران، ۱۴۰۰؛ Cornips et al., 2023؛ Luna et al., 2024؛ Fukuda, 2023 & Qin)
توسعه اقتصاد محلی و اشتغال‌زایی	ساماندهی مسکن و نوسازی بافت‌های فرسوده	(پورمهدی امیری، ۱۴۰۱؛ محمدزاده و همکاران، ۱۴۰۱؛ Curtis et al., 2024؛ Ji, 2020 & Lyu)
	برنامه‌های اشتغال‌زایی پایدار	(پورمهدی امیری، ۱۴۰۱؛ متقی و همکاران، ۱۴۰۰؛ Rodriguez-Plesa et al., 2022)
	حمایت از کسب‌وکارهای خرد و بازارچه‌ها	(محمدزاده و همکاران، ۱۴۰۱؛ Hemati, 2024 & Mirzaei؛ Ghahtarani et al., 2020)
	برگزاری نمایشگاه‌ها و بازارچه‌های فصلی	(محمدزاده و همکاران، ۱۴۰۱؛ Hemati, 2024 & Mirzaei؛ Rodriguez-Plesa et al., 2022؛ Ghahtarani et al.,

		2020)
حکمرانی حمل‌ونقل یکپارچه شهری	توسعه زیرساخت‌های حمل‌ونقل دیجیتال	(جلیلی صدرآباد و همکاران، ۱۴۰۲؛ Baluchi et al., 2021؛ Miresmaili et al., 2023؛ زیاری و همکاران، ۱۴۰۰)
	سیستم‌های هوشمند کنترل ترافیک	(عباسی، ۱۴۰۱؛ Baluchi et al., 2021؛ Miresmaili et al., 2023؛ زیاری و همکاران، ۱۴۰۰)
	بهینه‌سازی حمل‌ونقل عمومی	(زیاری و همکاران، ۱۴۰۰؛ والی‌زاده و همکاران، ۱۴۰۱؛ Fukuda, 2023 & Qin)
	مدیریت پارکینگ‌های هوشمند	(عباسی، ۱۴۰۱؛ Baluchi et al., 2021؛ Miresmaili et al., 2023؛ زیاری و همکاران، ۱۴۰۰)
سرمایه ساختاری	کیفیت روابط	(جوکار، ۱۴۰۰؛ شمیاتی و همکاران، ۱۴۰۲؛ Ghahtarani et al., 2020؛ Jozbarkand, 2024 & Mohsenpour)
	تعامل سازنده	(ستاره ارجمندی و همکاران، ۱۴۰۱؛ قاسمی و همکاران، ۱۴۰۰؛ ملک جعفریان و همکاران، ۱۴۰۲؛ Ghahtarani et al., 2020)
	شناخت متقابل	(شمیاتی و همکاران، ۱۴۰۲؛ قریشی و همکاران، ۱۴۰۰؛ Bylok, 2022؛ Ji, 2020 & Lyu)
سرمایه شناختی	معانی و ارزش‌های مشترک	(جوکار، ۱۴۰۰؛ الوانی و همکاران، ۱۳۹۱؛ Ghahtarani et al., 2020)
	چارچوب‌های ذهنی مشترک	(ستاره ارجمندی و همکاران، ۱۴۰۱؛ ملک جعفریان و همکاران، ۱۴۰۲؛ Jozbarkand, 2024 & Mohsenpour)
	بینش و اهداف مشترک	(شمیاتی و همکاران، ۱۴۰۲؛ قریشی و همکاران، ۱۴۰۰؛ Rodriguez-Plesa et al., 2022)
سرمایه رابطه‌ای	اعتماد اجتماعی	(جوکار، ۱۴۰۰؛ Amerian, 2024؛ Herdiansyah, 2023؛ Khaksar, 2024 & Sabet)
	هویت اجتماعی	(قاسمی و همکاران، ۱۴۰۰؛ محجوب‌روش و همکاران، ۱۴۰۰؛ Cowan et al., 2024؛ Qi et al., 2024)
	مشارکت اجتماعی	(محمدزاده و همکاران، ۱۴۰۱؛ Du et al., 2020؛ Hemati, 2024 & Mirzaei؛ Rodriguez-Plesa et al., 2022)

برای تضمین اعتبار یافته‌ها، از روش مثلث‌سازی منابع استفاده شد، به این معنا که هر مقوله فرعی حداقل توسط سه منبع معتبر پشتیبانی شود. یافته‌های این بخش نشان می‌دهد که حکمرانی محیطی و پایداری شهری با مؤلفه‌های کنترل آلودگی‌ها و مدیریت پسماند، و حکمرانی حمل‌ونقل یکپارچه با محوریت توسعه زیرساخت‌های دیجیتال، بیشترین توجه پژوهشگران را به خود جلب کرده است. از سوی دیگر، در حوزه سرمایه اجتماعی، سرمایه رابطه‌ای با محوریت اعتماد و مشارکت اجتماعی، به عنوان کلیدی‌ترین بعد در تعامل با خدمات شهری شناسایی شد. این چارچوب مفهومی به عنوان مبنا و چهارچوب تحلیلی برای مراحل بعدی پژوهش، شامل طراحی پرسشنامه دلفی و مدلسازی معادلات ساختاری، مورد استفاده قرار گرفت.

۵-۲ بخش دوم : دلفی خبرگان

در این پژوهش، از تکنیک دلفی به عنوان یک روش ساختاریافته و سیستماتیک برای گردآوری و تحلیل نظرات خبرگان جهت طراحی مدل خدمات‌رسانی شهری مؤثر بر ارتقای سرمایه اجتماعی استفاده شد. جامعه مورد مطالعه در این مرحله، اعضای هیئت علمی دانشگاهی در رشته مدیریت دولتی با حداقل مرتبه دانشیاری و دارا بودن حداقل چهار سال سابقه تدریس در حوزه خط‌مشی‌گذاری عمومی بود. معیارهای انتخاب خبرگان علاوه بر مدارج علمی، شامل دارا بودن تجربه عملی و پژوهشی در حوزه مدیریت شهری، آشنایی با چالش‌های خدمات‌رسانی شهری و درک عمیق از مفاهیم سرمایه اجتماعی است. اطلاعات جمعیت‌شناختی خبرگان دلفی نشان‌دهنده مشارکت متعادل جنسیتی و تنوع قابل توجه در سطوح علمی است که شامل ۵۰٪ دانشیار، ۲۰٪ استاد تمام و ۳۰٪ استادیار می‌شود. از نظر تخصصی، تمرکز اصلی بر مدیریت شهری (۴۰٪) و خط‌مشی‌گذاری عمومی (۳۰٪) بوده و اکثریت قریب به اتفاق خبرگان دارای بیش از ۱۵ سال سابقه تدریس و تولیدات علمی چشمگیر (۷۰٪ دارای بیش از ۱۶ مقاله) هستند. این ترکیب متخصصان از دانشگاه‌های مختلف (۶۰٪ دانشگاه آزاد، ۳۰٪ دولتی و ۱۰٪ پیام‌نور)، غنای دیدگاه‌ها و اعتبار علمی لازم برای تحلیل جامع موضوع تحقیق را فراهم کرده است.

در دور اول دلفی برای اجماع خبرگان، مدل با استفاده از ادبیات تحقیق طراحی شد و به‌صورت پرسشنامه دلفی، با مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای به اجرا درآمد. در این پرسشنامه، فضایی برای افزودن مفاهیم جدید توسط خبرگان فراهم شد تا امکان بهبود نتایج وجود داشته باشد. پس از توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها از میان خبرگان، داده‌ها تحلیل شدند. نتایج جدول (۲) نشان می‌دهد که اکثر شاخص‌ها با میانگین بالای ۳,۵ به مرحله دوم منتقل شدند (اجماع بالای ۷۰ درصدی)، اما برخی از شاخص‌ها به دلیل میانگین کمتر از ۳,۵ واجد شرایط نبودند. در ضمن خبرگان در مورد برخی موارد اصلاح داشتند و برخی خبرگان نیز مولفه جدیدی را معرفی کردند.

جدول ۲: راند اول دلفی غربالگری مبتنی بر نظرات ۱۰ خبره

مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی	میانگین	انحراف معیار	نتیجه‌گیری
حکمرانی محیطی و پایداری شهری	کنترل و کاهش آلودگی‌های صوتی، هوا و ترافیکی	۴,۴۲	۰,۵۱۵	پذیرش
	ایجاد و توسعه فضای سبز و پارک‌های عمومی	۴,۰۰	۰,۸۸۸	حذف
	نظافت و نگهداری معابر و فضاهای عمومی	۴,۵۰	۰,۶۷۴	پذیرش
	مدیریت بهینه پسماندها و بازیافت زباله‌های شهری	۴,۴۲	۰,۷۹۳	پذیرش
خط‌مشی‌گذاری اجتماعی و فرهنگی	آموزش شهروندی و اطلاع‌رسانی عمومی	۴,۴۲	۰,۷۹۳	پذیرش
	ارائه خدمات بهداشتی و درمانی فراگیر	۴,۰۸	۰,۹۴۰	پذیرش
	تأمین امنیت اجتماعی پایدار	۴,۲۵	۰,۸۶۶	پذیرش
	توسعه مراکز فرهنگی و کتابخانه‌های عمومی	۴,۰۰	۰,۶۶۹	پذیرش
مدیریت امکانات ورزشی عمومی	برنامه‌ریزی و توسعه اماکن ورزشی	۴,۰۸	۰,۹۹۶	پذیرش
	مدیریت و نگهداری فضاهای ورزشی عمومی	۳,۹۲	۰,۷۹۳	پذیرش
	طراحی فضاهای ورزشی ویژه گروه‌های خاص	۴,۰۰	۰,۸۵۳	پذیرش
	ترویج فرهنگ ورزش همگانی	۳,۵۸	۱,۰۸۴	پذیرش
تنظیم‌گری صنعت گردشگری شهری	برنامه‌ریزی توسعه مراکز اقامتی	۴,۱۷	۰,۷۱۸	پذیرش
	سازماندهی تورهای گردشگری شهری	۴,۱۷	۱,۰۳۰	پذیرش
	توسعه گردشگری پایدار شهری	۴,۰۰	۱,۱۲۸	پذیرش
	اطلاع‌رسانی و راهنمایی گردشگری	۴,۰۰	۰,۷۳۹	پذیرش
توسعه اقتصاد محلی و اشتغال‌زایی	ساماندهی مسکن و نوسازی بافت‌های فرسوده	۳,۹۲	۱,۰۸۴	پذیرش
	برنامه‌های اشتغال‌زایی پایدار	۴,۰۸	۰,۹۰۰	پذیرش
	حمایت از کسب‌وکارهای خرد و بازارچه‌ها	۴,۰۸	۰,۹۰۰	پذیرش
	برگزاری نمایشگاه‌ها و بازارچه‌های فصلی	۴,۵۰	۰,۹۰۵	پذیرش
حکمرانی حمل‌ونقل یکپارچه شهری	توسعه زیرساخت‌های حمل‌ونقل دیجیتال	۳,۸۳	۰,۸۳۵	پذیرش

	سیستم‌های هوشمند کنترل ترافیک	۴,۴۲	۰,۶۶۹	پذیرش
	بهینه‌سازی حمل‌ونقل عمومی	۳,۴۸	۰,۷۹۳	حذف
	مدیریت پارکینگ‌های هوشمند	۴,۴۱	۰,۷۵۴	پذیرش
سرمایه ساختاری	کیفیت روابط	۳,۹۲	۰,۹۹۶	پذیرش
	تعامل سازنده	۴,۵۰	۰,۹۰۵	پذیرش
	شناخت متقابل	۳,۷۵	۰,۹۶۵	پذیرش
سرمایه شناختی	معانی و ارزش‌های مشترک	۴,۴۲	۰,۶۶۹	پذیرش
	چارچوب‌های ذهنی مشترک	۳,۸۳	۱,۰۳۰	پذیرش
	بینش و اهداف مشترک	۴,۳۸	۰,۷۹۳	پذیرش
سرمایه رابطه‌ای	اعتماد اجتماعی	۴,۵۰	۰,۷۹۸	پذیرش
	هویت اجتماعی	۳,۹۲	۰,۷۹۳	پذیرش
	مشارکت اجتماعی	۳,۹۲	۱,۱۶۵	پذیرش

در راند اول تکنیک دلفی، دو مقوله اصلی جدید با عنوان «خدمات حکمرانی مشارکتی» و «خدمات تاب‌آوری اجتماعی» شناسایی و معرفی شدند که به ترتیب توسط خبره اول و نهم پیشنهاد شد. این مقوله‌های نوظهور، بر ضرورت توجه به ابعاد نهادی و ساختاری در تعامل با شهروندان و همچنین آمادگی سیستم‌های شهری برای مواجهه با بحران‌ها تأکید دارند. مقوله «خدمات حکمرانی مشارکتی» با استناد به نظریه‌های دموکراسی مشارکتی و حکمرانی خوب توسعه یافت. این مقوله بر ایجاد سازوکارهای نهادینه برای مشارکت فعال شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری، نظارت و ارزیابی خدمات شهری تأکید دارد. مؤلفه‌های تشکیل شورایاری‌های محله‌ای، راه‌اندازی پلتفرم‌های مشارکت دیجیتال و استقرار سامانه‌های گزارش‌دهی مردمی، به عنوان ابزارهای عملیاتی‌سازی این مقوله هستند. از منظر نظری، این مقوله با چارچوب سرمایه نهادی۱ و نظریه پاسخگویی اجتماعی۲ هم‌خوانی کامل دارد. مقوله «خدمات تاب‌آوری اجتماعی» نیز با اتکا به نظریه‌های مدیریت بحران و جامعه‌شناسی خطر شکل گرفت. این مقوله بر ظرفیت‌سازی اجتماعی برای مقابله با شوک‌ها و فشارهای ناشی از بحران‌های طبیعی، اقتصادی و اجتماعی متمرکز است. راهکارهای عملی این مقوله شامل ایجاد صندوق‌های حمایتی محله‌ای، آموزش مهارت‌های مقابله با بحران و استقرار مراکز خدمات الکترونیک اضطراری می‌باشد. این مقوله از دیدگاه نظری با مفهوم سرمایه اجتماعی به عنوان منبع تاب‌آوری۳ و نظریه سرمایه اجتماعی تعمیم‌یافته۴ در ارتباط است.

در دور دوم فرآیند دلفی، مدل مفهومی اصلاح‌شده که حاصل ترکیب نتایج راند اول، مرور ادبیات نظری و نظرات خبرگان بود، بار دیگر در قالب پرسشنامه‌ای ساخت‌یافته در اختیار گروه خبره قرار گرفت که نتایج در جدول (۳) نمایش داده شده است. این مرحله با هدف سنجش میزان توافق خبرگان نسبت به مؤلفه‌ها و ابعاد پیشنهادی مدل انجام شد. تحلیل آماری داده‌ها نشان داد که تمامی شاخص‌ها با میانگین بالاتر از ۳٫۵ مورد تأیید قرار گرفته‌اند و در هیچ‌یک از موارد، انحراف معیار حاکی از اختلاف شدید بین دیدگاه‌های خبرگان نبود. چنین همگرایی در ارزیابی نشان‌دهنده انسجام در برداشت‌ها و پذیرش علمی مؤلفه‌های مدل توسط خبرگان است.

---

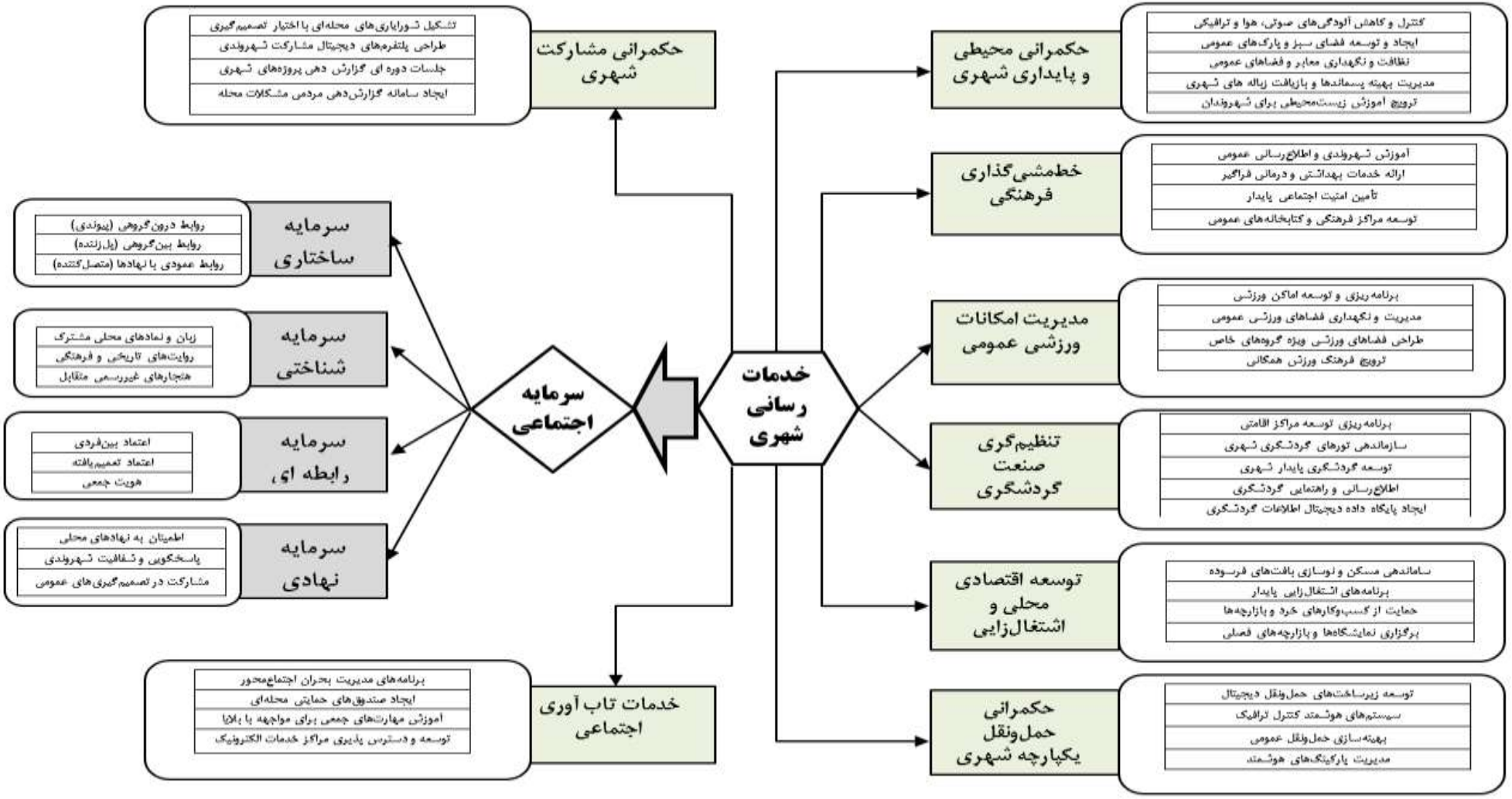
[1] Institutional Capital
[2] Social Accountability
[3] Social Capital as Resilience Resource
[4] Generalized Social Capital

جدول ۳: راند دوم دلفی غربالگری مبتنی بر نظرات ۱۰ خبره

مقوله های فرعی	معیارهای سنجش(مفاهیم)	میانگین	انحراف معیار
حکمرانی محیطی و پایداری شهری	کنترل و کاهش آلودگی‌های صوتی، هوا و ترافیکی	۴,۱۸	۰,۶۰۳
	ایجاد و توسعه فضای سبز و پارک‌های عمومی	۴,۰۰	۱,۰۰۰
	نظافت و نگهداری معابر و فضاهای عمومی	۴,۵۵	۰,۵۲۲
	مدیریت بهینه پسماندها و بازیافت زباله های شهری	۴,۱۸	۰,۸۷۴
	ترویج آموزش زیست‌محیطی برای شهروندان	۴,۰۰	۰,۸۹۴
خط‌مشی‌گذاری فرهنگی	آموزش شهروندی و اطلاع‌رسانی عمومی	۴,۱۸	۰,۸۷۴
	برگزاری برنامه‌ها و جشنواره‌های فرهنگی	۴,۱۸	۰,۷۵۱
	ایجاد و اداره فرهنگ‌سراها در محلات	۴,۰۰	۰,۷۷۵
	توسعه مراکز فرهنگی و کتابخانه‌های عمومی	۴,۳۶	۰,۶۷۴
مدیریت امکانات ورزشی عمومی	برنامه‌ریزی و توسعه اماکن ورزشی	۴,۲۷	۰,۶۴۷
	مدیریت و نگهداری فضاهای ورزشی عمومی	۴,۳۶	۰,۶۷۴
	طراحی فضاهای ورزشی ویژه گروه‌های خاص	۳,۹۱	۰,۸۳۱
	ترویج فرهنگ ورزش همگانی	۴,۳۶	۰,۶۷۴
تنظیم‌گری صنعت گردشگری شهری	برنامه‌ریزی توسعه مراکز اقامتی	۳,۶۳	۰,۶۴۷
	سازماندهی تورهای گردشگری شهری	۴,۱۸	۰,۷۵۱
	توسعه گردشگری پایدار شهری	۴,۳۶	۰,۶۷۴
	اطلاع‌رسانی و راهنمایی گردشگری	۴,۳۶	۰,۶۷۴
	ایجاد پایگاه داده دیجیتال اطلاعات گردشگری	۴,۶۴	۰,۵۰۵
توسعه اقتصاد محلی و اشتغال‌زایی	ساماندهی مسکن و نوسازی بافت‌های فرسوده	۴,۳۶	۰,۵۰۵
	برنامه‌های اشتغال‌زایی پایدار	۴,۵۵	۰,۵۲۲
	حمایت از کسب‌وکارهای خرد و بازارچه‌ها	۴,۲۷	۰,۴۶۷
	برگزاری نمایشگاه‌ها و بازارچه‌های فصلی	۴,۲۷	۰,۶۴۷
حکمرانی حمل‌ونقل یکپارچه شهری	توسعه زیرساخت‌های حمل‌ونقل دیجیتال	۳,۹۱	۰,۸۳۱
	سیستم‌های هوشمند کنترل ترافیک	۴,۵۵	۰,۶۸۸

	مدیریت پارکینگ‌های هوشمند	۴,۱۸	۰,۶۰۳
حکمرانی مشارکتی شهری	تشکیل شورایاری‌های محله‌ای با اختیار تصمیم‌گیری	۴,۱۸	۰,۸۷۴
	طراحی پلتفرم‌های دیجیتال مشارکت شهروندی	۴,۰۰	۱,۰۰۰
	جلسات دوره ای گزارش دهی پروژه‌های شهری	۴,۲۷	۰,۶۴۷
	ایجاد سامانه گزارش‌دهی مردمی مشکلات محله	۳,۹۱	۰,۷۰۱
خدمات تاب‌آوری اجتماعی	برنامه‌های مدیریت بحران اجتماع‌محور	۴,۲۷	۰,۷۸۶
	ایجاد صندوق‌های حمایتی محله‌ای	۴,۰۹	۰,۵۳۹
	آموزش مهارت‌های جمعی برای مواجهه با بلایا	۴,۴۵	۰,۶۸۸
	توسعه و دسترس پذیری مراکز خدمات الکترونیک	۴,۱۸	۰,۷۵۱
سرمایه ساختاری	روابط درون‌گروهی (پیوندی)	۴,۰۹	۰,۷۰۱
	روابط بین‌گروهی (پل‌زننده)	۳,۸۲	۰,۹۸۲
	روابط عمودی با نهادها (متصل‌کننده)	۴,۰۹	۱,۱۳۶
سرمایه شناختی	زبان و نمادهای محلی مشترک	۴,۳۶	۱,۰۲۷
	روایت‌های تاریخی و فرهنگی	۴,۰۹	۰,۸۳۱
	هنجارهای غیررسمی متقابل	۴,۱۸	۰,۷۵۱
سرمایه رابطه‌ای	اعتماد بین‌فردی	۴,۰۰	۰,۷۷۵
	اعتماد تعمیم‌یافته	۴,۳۶	۰,۶۷۴
	هویت جمعی	۴,۲۷	۰,۶۴۷
سرمایه نهادی	اطمینان به نهادهای محلی	۴,۲۷	۰,۶۴۷
	پاسخگویی و شفافیت شهروندی	۳,۹۱	۰,۸۳۱
	مشارکت در تصمیم‌گیری‌های عمومی	۴,۵۵	۰,۶۸۸

آزمون ضریب کندال، گویای همبستگی معنادار بین رتبه‌گذاری‌های خبرگان نسبت به شاخص‌های مدل است. این شاخص بیانگر آن است که میزان توافق نسبی میان خبرگان در سطح قابل‌قبول قرار دارد. با تأیید شاخص‌های «ایجاد پایگاه داده دیجیتال گردشگری»، «مشارکت در تصمیم‌گیری‌های عمومی»، «آموزش زیست‌محیطی»، و «هنجارهای غیررسمی محله‌ای» که از پیشنهادات جدید بودند، مشخص شد که اصلاحات اعمال‌شده نه‌تنها با چارچوب‌های نظری هماهنگ بوده، بلکه از نظر عملیاتی نیز مورد پذیرش خبرگان قرار دارند.



شکل۲: مدل اصلاح شده تحقیق، بر گرفته از مرور ادبیات و نظرات خبرگان در گام دلفی

(منبع: محقق یافته)

برای سنجش روایی محتوایی پرسشنامه پژوهش، از روش نسبت روایی محتوایی(CVR) با استفاده از نظرات ۸ نفر از متخصصان حوزه مدیریت شهری و سرمایه اجتماعی بهره گرفته شد. بر این اساس، از خبرگان خواسته شد تا هر یک از گویه‌های پرسشنامه را در طیف سه‌گزینه‌ای «ضروری»، «مفید اما غیرضروری» و «غیرضروری» ارزیابی نمایند. با توجه به تعداد ۸ نفر خبره، حداقل مقدار قابل قبول برابر با ۰/۷۵ در نظر گرفته شد. محاسبات نشان داد از میان ۴۵ گویه، تعداد ۴۳ گویه دارای مقدار CVR بالاتر از حد نصاب و تأیید شدند. دو گویه مربوط به «آموزش شهروندی و اطلاع‌رسانی عمومی» با مقدار (۰,۲۵) و «سازماندهی تورهای گردشگری شهری» با مقدار (۰,۵۰) به دلیل عدم دستیابی به حداقل مقدار قابل قبول، از پرسشنامه نهایی حذف گردیدند. نتایج حاکی از روایی محتوایی ابزار پژوهش و تناسب با اهداف تحقیق است.

۵-۳ بخش سوم : پیاده سازی و آزمون برازش مدل

بر اساس نتایج ارائه شده در جدول (۴)، مقایسه میانگین ابعاد مختلف خدمات‌رسانی شهری نشان می‌دهد که بالاترین میانگین مربوط به بعد «مدیریت امکانات ورزشی عمومی» با میانگین ۴٫۲۰۶ و پایین‌ترین میانگین مربوط به بعد «حکمرانی حمل‌ونقل یکپارچه» با میانگین ۳٫۷۸۱ می‌باشد. در میان ابعاد سرمایه اجتماعی، بعد «سرمایه رابطه‌ای» با میانگین ۴٫۰۶۱ بالاترین و بعد «سرمایه شناختی» با میانگین ۳٫۸۸۷ پایین‌ترین میانگین را به خود اختصاص داده‌اند. نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف نشان می‌دهد که مقدار معناداری برای تمامی ابعاد کمتر از ۰٫۰۵ است که این امر دلالت بر نرمال نبودن توزیع داده‌ها دارد. همچنین مقادیر آماره نرمال بودن که همگی بالاتر از ۰٫۲ هستند، تأیید دیگری بر عدم نرمالیتی داده‌ها است. این یافته لزوم استفاده از روش‌های ناپارامتریک یا روش‌های مدل‌سازی معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس (PLS) را برای تحلیل‌های بعدی توجیه می‌نماید.

جدول ٤: میانگین و آزمون نرمال بودن ابعاد مدل در جامعه مورد مطالعه

متغیرها/ابعاد	میانگین	آماره نرمال	معناداری نرمال بودن
حکمرانی محیطی و پایداری شهری	۴٫۱۳۰	۰٫۲۲۹	۰٫۰۰۰
خط‌مشی‌گذاری فرهنگی	۴٫۱۲۸	۰٫۲۶۸	۰٫۰۰۰
مدیریت امکانات ورزشی عمومی	۴٫۲۰۶	۰٫۲۲۱	۰٫۰۰۰
تنظیم‌گری صنعت گردشگری شهری	۴٫۱۵۰	۰٫۲۲۰	۰٫۰۰۰
توسعه اقتصاد محلی و اشتغال‌زایی	۴٫۰۴۳	۰٫۲۱۳	۰٫۰۰۰
حکمرانی حمل‌ونقل یکپارچه	۳٫۷۸۱	۰٫۲۵۴	۰٫۰۰۰
حکمرانی مشارکتی شهری	۳٫۹۰۹	۰٫۲۳۳	۰٫۰۰۰
خدمات تاب‌آوری اجتماعی	۴٫۱۲۳	۰٫۲۰۸	۰٫۰۰۰
سرمایه ساختاری	۴٫۰۵۲	۰٫۲۷۵	۰٫۰۰۰
سرمایه شناختی	۳٫۸۸۷	۰٫۲۳۵	۰٫۰۰۰
سرمایه رابطه‌ای	۴٫۰۶۱	۰٫۳۰۰	۰٫۰۰۰
سرمایه نهادی	۳٫۹۴۵	۰٫۲۹۸	۰٫۰۰۰

نتایج تحلیل عاملی تأییدی که در جدول (۴) گزارش شده است؛ نشان می‌دهد که کلیه مؤلفه‌های مدل از بارهای عاملی قابل قبولی برخوردار هستند. بالاترین بارهای عاملی مربوط به مؤلفه‌های «اعتماد تعمیم‌یافته» (۰/۹۲۸) و «اعتماد بین‌فردی» (۰/۹۱۹) است که حاکی از اهمیت ویژه این شاخص‌ها در سنجش سرمایه اجتماعی است. همچنین مؤلفه‌های «طراحی فضاهای ورزشی ویژه گروه‌های خاص» و «ترویج فرهنگ ورزش همگانی» هر دو با بار عاملی ۰/۸۸۱، بالاترین بارهای عاملی را در بین مؤلفه‌های خدمات شهری به خود اختصاص داده‌اند. نتایج حاکی از برازش مطلوب مدل اندازه‌گیری و قابلیت اعتماد شاخص‌های مورد استفاده در متغیرهای پژوهش است. نتایج تحلیل پایایی و روایی مدل اندازه‌گیری نشان می‌دهد که کلیه سازه‌های پژوهش از پایایی و روایی مطلوبی برخوردار هستند. مقادیر آلفای کرونباخ در دامنه ۰/۷۲۸ تا ۰/۹۱۷ قرار دارد که بالاتر از حداقل استاندارد ۰/۷ است و نشان‌دهنده قابلیت اعتماد بالای پرسشنامه می‌باشد. پایایی ترکیبی نیز در محدوده ۰/۸۰۱ تا ۰/۹۲۹ است که تأییدکننده همسانی درونی مناسب سازه‌ها است. مقادیر میانگین واریانس استخراج شده (AVE) بین ۰/۵۵۸ تا ۰/۷۶۱ متغیر است که برای اکثر سازه‌ها بالاتر از حداقل مقدار قابل قبول ۰/۵ می‌باشد. این نتایج حاکی از روایی همگرای مناسب سازه‌های پژوهش است. همچنین بارهای عاملی تمامی گویه‌ها بالاتر از ۰/۵ و ضرایب معناداری آنها کمتر از ۰/۰۵ است که نشان‌دهنده روایی مطلوب مدل اندازه‌گیری می‌باشد.

جدول۵: ضرایب بارعاملی و آزمون پایایی و روایی برای مدل اندازه گیری

ابعاد	مؤلفه	بارهای عاملی	ضرایب معناداری	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراج شده
حکمرانی محیطی و پایداری شهری	کنترل و کاهش آلودگی‌های صوتی، هوا و ترافیکی	۰/۷۲۵	۰/۰۳۹	۰/۷۶۴	۰/۸۲۱	۰/۶۹۶
	ایجاد و توسعه فضای سبز و پارک‌های عمومی	۰/۷۰۳	۰/۰۳۹			
	نظافت و نگهداری معابر و فضاهای عمومی	۰/۷۵۶	۰/۰۲۳			
	مدیریت بهینه پسماندها و بازیافت زباله های شهری	۰/۷۱۱	۰/۰۳۵			
	ترویج آموزش زیست‌محیطی برای شهروندان	۰/۷۶۹	۰/۰۲۴			
خط‌مشی‌گذاری فرهنگی	برگزاری برنامه‌ها و جشنواره‌های فرهنگی	۰/۷۹۷	۰/۰۲۰	۰/۷۸۹	۰/۸۶۴	۰/۷۶۱
	ایجاد و اداره فرهنگ‌سراها در محلات	۰/۷۷۶	۰/۰۲۴			
	توسعه مراکز فرهنگی و کتابخانه‌های عمومی	۰/۷۵۱	۰/۰۲۹			
مدیریت امکانات ورزشی عمومی	مدیریت و نگهداری فضاهای ورزشی عمومی	۰/۷۷۷	۰/۰۲۹	۰/۷۷۳	۰/۸۲۴	۰/۷۰۱
	طراحی فضاهای ورزشی ویژه گروه‌های خاص	۰/۸۸۱	۰/۰۳۶			
	ترویج فرهنگ ورزش همگانی	۰/۸۸۱	۰/۰۳۶			
تنظیم‌گری صنعت گردشگری شهری	برنامه‌ریزی توسعه مراکز اقامتی	۰/۷۶۱	۰/۰۳۳	۰/۹۱۷	۰/۹۲۹	۰/۶۴۷
	توسعه گردشگری پایدار شهری	۰/۸۰۴	۰/۰۱۵			
	اطلاع‌رسانی و راهنمایی گردشگری	۰/۶۵۸	۰/۰۵۵			
	ایجاد پایگاه داده دیجیتال اطلاعات گردشگری	۰/۶۲۹	۰/۰۵۵			
توسعه اقتصاد محلی و اشتغال‌زایی	برنامه‌های اشتغال‌زایی پایدار	۰/۸۷۶	۰/۰۱۴	۰/۸۲۸	۰/۸۶۵	۰/۶۳۷
	حمایت از کسب‌وکارهای خرد و بازارچه‌ها	۰/۶۸۵	۰/۰۷۰			
	برگزاری نمایشگاه‌ها و بازارچه‌های فصلی	۰/۵۷۸	۰/۰۶۸			
حکمرانی حمل‌ونقل یکپارچه	توسعه زیرساخت‌های حمل‌ونقل دیجیتال	۰/۸۴۳	۰/۰۲۳	۰/۷۲۸	۰/۸۹۲	۰/۵۵۸
	سیستم‌های هوشمند کنترل ترافیک	۰/۸۸۵	۰/۰۱۳			
	مدیریت پارکینگ‌های هوشمند	۰/۷۸۸	۰/۰۳۳			
حکمرانی مشارکتی شهری	تشکیل شورایاری‌های محله‌ای با اختیار تصمیم‌گیری	۰/۷۲۶	۰/۰۳۵	۰/۷۷۹	۰/۸۶۱	۰/۷۵۶
	طراحی پلتفرم‌های دیجیتال مشارکت شهروندی	۰/۷۵۹	۰/۰۳۵			
	جلسات دوره ای گزارش دهی پروژه‌های شهری	۰/۷۹۳	۰/۰۲۲			

	ایجاد سامانه گزارش‌دهی مردمی مشکلات محله	۰/۷۵۱	۰/۰۲۷			
خدمات تاب‌آوری اجتماعی	برنامه‌های مدیریت بحران اجتماع‌محور	۰/۸۲۸	۰/۰۱۸	۰/۷۵۲	۰/۹۰۲	۰/۵۶۵
	ایجاد صندوق‌های حمایتی محله‌ای	۰/۸۵۳	۰/۰۱۹			
	آموزش مهارت‌های جمعی برای مواجهه با بلایا	۰/۷۹۲	۰/۰۲۲			
	توسعه و دسترس پذیری مراکز خدمات الکترونیک	۰/۷۸۵	۰/۰۲۸			
سرمایه ساختاری	روابط درون‌گروهی (پیوندی)	۰/۸۲۳	۰/۰۲۳	۰/۷۳۳	۰/۸۴۹	۰/۶۵۲
	روابط بین‌گروهی (پل‌زننده)	۰/۷۶۳	۰/۰۳۸			
	روابط عمودی با نهادها (متصل‌کننده)	۰/۷۲۹	۰/۰۳۸			
سرمایه شناختی	زبان و نمادهای محلی مشترک	۰/۸۴۴	۰/۰۱۷	۰/۷۸۲	۰/۸۶۳	۰/۷۵۹
	روایت‌های تاریخی و فرهنگی	۰/۸۴۱	۰/۰۲۵			
	هنجارهای غیررسمی متقابل	۰/۷۸۴	۰/۰۲۳			
سرمایه رابطه‌ای	اعتماد بین‌فردی	۰/۹۱۹	۰/۰۱۰	۰/۷۸۱	۰/۸۷۴	۰/۷۰۱
	اعتماد تعمیم‌یافته	۰/۹۲۸	۰/۰۰۹			
سرمایه نهادی	اطمینان به نهادهای محلی	۰/۸۰۰	۰/۰۳۰	۰/۷۶۳	۰/۸۰۱	۰/۵۷۶
	پاسخگویی و شفافیت شهروندی	۰/۸۷۸	۰/۰۱۷			

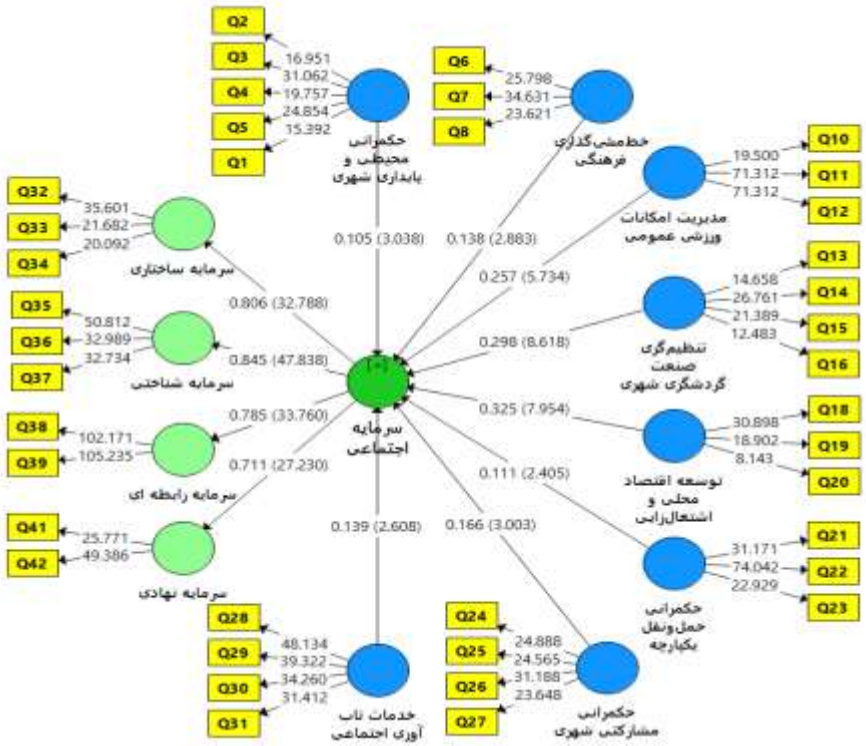
روایی واگرا به عنوان معیاری اساسی برای ارزیابی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، دو جنبه کلیدی را مورد بررسی قرار می‌دهد: نخست، مقایسه میزان همبستگی بین شاخص‌های یک سازه با خود آن سازه در مقابل همبستگی آن شاخص‌ها با سازه‌های دیگر؛ و دوم، مقایسه میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌هایش در مقابل همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها. در این پژوهش، برای سنجش روایی واگرا از دو روش ماتریس فورنل-لارکر و معیار HTMT استفاده شده است. مقادیر واقع در قطر اصلی ماتریس فورنل-لارکر که نشان‌دهنده جذر میانگین واریانس استخراج شده (AVE) هر سازه است، از مقادیر همبستگی بین آن سازه با سایر سازه‌ها بزرگ‌تر می‌باشد. همچنین، نتایج حاصل از ماتریس HTMT نشان می‌دهد که مقادیر این ماتریس پایین‌تر از آستانه ۰/۹۰ هستند که مهر تأیید دیگری بر تمایز سازه‌ها از یکدیگر است. در مجموع، یافته‌های هر دو روش، حاکی از روایی واگرای مطلوب و برازش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری در این پژوهش می‌باشد.

جدول٦: روایی واگرا ماتریس فورنل-لارکر و معیار HTMT

متغیرها/ابعاد	(۱)	(۲)	(۳)	(۴)	(۵)	(۶)	(۷)	(۸)	(۹)
(۱) حکمرانی محیطی و پایداری شهری	–								
(۲) خط‌مشی‌گذاری فرهنگی	۰/۷۹۸	–							
(۳) مدیریت امکانات ورزشی عمومی	۰/۲۵۷	۰/۷۵۲	–						
(۴) تنظیم‌گری صنعت گردشگری شهری	۰/۳۷۱	۰/۲۵۶	۰/۷۴۷	–					
(۵) توسعه اقتصاد محلی و اشتغال‌زایی	۰/۵۴۳	۰/۵۹۹	۰/۳۰۵	۰/۶۵۲	–				
(۶) حکمرانی حمل‌ونقل یکپارچه	۰/۳۱۲	۰/۲۰۳	۰/۸۳۷	۰/۷۳۶	۰/۷۴۴	–			
(۷) حکمرانی مشارکتی شهری	۰/۲۵۵	۰/۳۰۳	۰/۶۵۳	۰/۸۲۷	۰/۱۸۳	۰/۷۲۶	–		
(۸) خدمات تاب‌آوری اجتماعی	۰/۴۲۸	۰/۲۶۳	۰/۶۹۶	۰/۷۸۸	۰/۴۱۶	۰/۸۵۴	۰/۸۲۹	–	
(۹) سرمایه اجتماعی	۰/۳۳۲	۰/۲۶۱	۰/۴۶۴	۰/۶۹۸	۰/۳۶۵	۰/۸۷۶	۰/۸۵۷	۰/۷۶۹	–

نتایج تحلیل پایایی و روایی مدل اندازه‌گیری نشان می‌دهد که کلیه سازه‌های پژوهش از

پایایی و روایی مطلوبی برخوردار هستند. مقادیر آلفای کرونباخ بالاتر و پایایی ترکیبی بیشتر از حداقل استاندارد ۰/۷ هستند که تأییدکننده همسانی درونی مناسب سازه‌ها است. مقادیر میانگین واریانس استخراج شده و روایی واگرا و همگرا مناسب هستند. همچنین بارهای عاملی تمامی گویه‌ها بالاتر از ۰/۵ هستند؛ بنابراین با توجه به تأیید روایی و پایایی مطلوب مدل اندازه‌گیری در مراحل قبل که نشان‌دهنده قابلیت اعتماد و دقت ابزار سنجش و تناسب شاخص‌ها با سازه‌های مورد نظر است، اکنون نوبت به برازش و آزمون مدل ساختاری تحقیق است. مدل ساختاری حاضر با هدف بررسی تاثیر چندگانه و شبکه روابط بین متغیرهای مستقل (ابعاد خدمات رسانی شهری) و متغیر وابسته (سرمایه اجتماعی)، مطابق با چارچوب نظری پژوهش در نرم‌افزار SmartPLS ترسیم شد. در این مرحله، با بهره‌گیری از روش حداقل مربعات جزئی و با استفاده از تکنیک بوت‌استرپ با تکرار ۵۰۰۰ نمونه، ضرایب مسیر (β)، مقادیر t و سطح معناداری (p) برای هر یک از مسیرها برآورد شد که شکل (۳) نمایانگر روابط بین سازه های پژوهش است

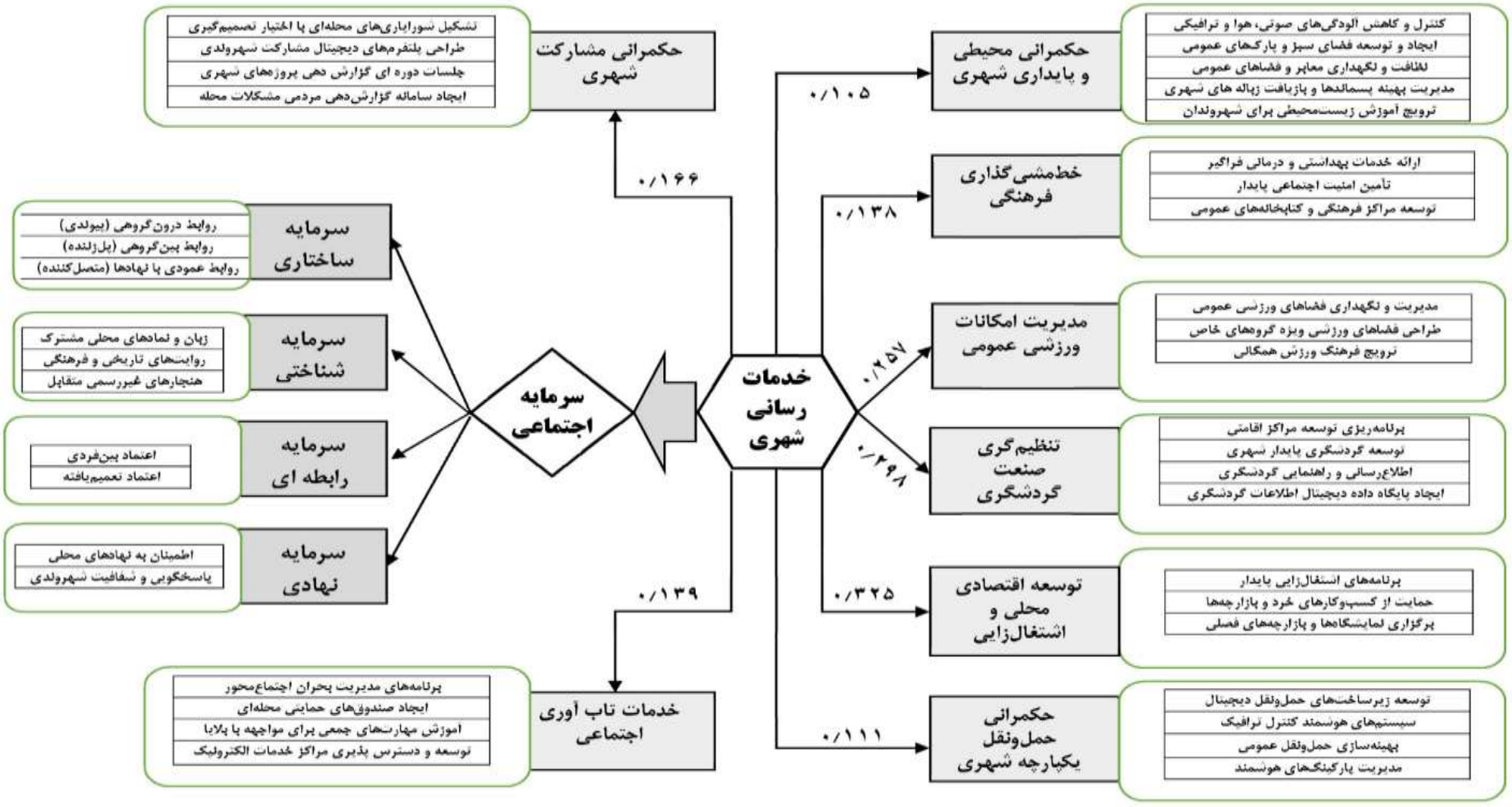


شکل۳: مدل نهایی تحقیق، بر گرفته از مدلسازی معادلات ساختاری

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که توسعه اقتصاد محلی و اشتغال‌زایی با ضریب مسیر ۰,۳۲۵ دارای بیشترین تأثیر بر سرمایه اجتماعی در مدل ساختاری پژوهش است. پس از آن، تنظیم‌گری صنعت گردشگری شهری با ضریب ۰,۲۹۸ و مدیریت امکانات ورزشی عمومی

با ضریب ۰,۲۵۷ قرار دارند. این یافته‌ها حاکی از آن است که عوامل اقتصادی و فرهنگی که به بهبود کیفیت زندگی و ایجاد اشتغال منجر می‌شوند، سهم کلیدی‌تری در ارتقاء سرمایه اجتماعی ایفا می‌کنند. در مقابل، خدماتی نظیر حکمرانی حمل‌ونقل یکپارچه (ضریب ۰,۱۱۱) و حکمرانی محیطی و پایداری شهری (ضریب ۰,۱۰۵) با وجود اینکه از نظر عملکرد سطح بالایی دارند، از نظر اهمیت یا تأثیر بر سرمایه اجتماعی در رتبه‌های پایانی قرار گرفته‌اند. این عدم هم‌راستایی بین عملکرد و اهمیت، نمایانگر شکاف‌هایی در سیاست‌گذاری شهری است که می‌تواند در طراحی راهبردهای بهبود سرمایه اجتماعی بسیار حیاتی باشد. با مرور ماتریس اهمیت–عملکرد، مشخص می‌شود که خدماتی مانند خدمات تاب‌آوری اجتماعی و خط‌مشی‌گذاری فرهنگی عملکردی قابل قبول (بیش از ۷۶ درصد) دارند، اما از نظر ضریب اهمیت، تأثیر کمتری نسبت به خدمات اقتصادی و گردشگری دارند. این داده‌ها می‌توانند در تصمیم‌گیری‌های شهری به کار گرفته شوند تا سرمایه‌گذاری‌ها به سمت خدماتی هدایت شوند که هم از منظر عملکردی رضایت‌بخش‌اند و هم پتانسیل بالایی برای تقویت سرمایه اجتماعی دارند.

برای ارزیابی برازش مدل ساختاری پژوهش حاضر، از سه معیار کلیدی ضریب تعیین (R^2)، ضریب پیش‌بینی (Q^2) و شاخص برازش کلی (GoF) استفاده شد. ضریب تعیین (R^2) که بیانگر توانایی مدل در تبیین تغییرات متغیرهای درون‌زا است، در این پژوهش برابر با ۰٫۵۳۱ به دست آمد که نشان‌دهنده توانایی قوی مدل (بالاتر از حد آستانه ۰٫۶۷) در تبیین واریانس متغیر وابسته می‌باشد. ضریب پیش‌بینی (Q^2) نیز که بر اساس معیار استون–گیزر محاسبه گردید، قابلیت پیش‌بینی مدل را مورد سنجش قرار می‌دهد. مقدار به دست‌آمده برای این شاخص، مدل را در زمره مدل‌های با قدرت پیش‌بینی قوی قرار می‌دهد. در نهایت، شاخص برازش کلی (GOF) که تلفیقی از برازش بخش اندازه‌گیری و ساختاری مدل است، برابر با ۰٫۴۰۹ محاسبه شد که با توجه به قرارگیری این مقدار در دامنه برازش قوی (بالاتر از آستانه ۰٫۳۵)، حاکی از برازش مطلوب و جامعیت مدل پژوهش است. این نتایج نشان می‌دهد که مدل ارائه‌شده نه‌تنها از پایایی و روایی مناسبی برخوردار است، بلکه از قابلیت پیش‌بینی و تبیین تغییرات متغیرهای پژوهش نیز بهره می‌برد. بنابراین، می‌توان با اطمینان به نتایج حاصل از مدل ساختاری استناد نمود و از آن به‌عنوان چارچوبی معتبر برای تدوین راهبردهای عملیاتی در حوزه خدمات‌رسانی شهری و ارتقای سرمایه اجتماعی بهره جست. شکل (۵) مدل نهایی برازش‌یافته تحقیق را که حاصل تلفیق یافته‌های مرحله دلفی و مدلسازی معادلات ساختاری است، به تصویر کشیده است.



شکل٤: مدل نهایی برازش‌یافته تحقیق را که حاصل تلفیق یافته‌های مرحله دلفی و مدلسازی معادلات ساختاری

نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف طراحی و اعتبارسنجی مدلی برای خدمات‌رسانی شهری مؤثر بر ارتقای سرمایه اجتماعی در شهر قزوین انجام شد. یافته‌های تحقیق نشان داد که مدل پیشنهادی از برازش مطلوبی برخوردار است و می‌تواند به‌عنوان چارچوبی علمی برای سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی شهری مورد استفاده قرار گیرد. بر اساس نتایج، خدمات اقتصادی و اشتغال‌زایی با ضریب مسیر ۰٫۳۲۵ بیشترین تأثیر را بر سرمایه اجتماعی داشته است که نشان‌دهنده اهمیت ثبات اقتصادی و فرصت‌های معیشتی در تقویت پیوندهای اجتماعی است. پس از آن، خدمات فرهنگی و گردشگری با ضریب مسیر ۰٫۲۸۹ و خدمات ورزشی همگانی با ضریب مسیر ۰٫۲۷۶ در رتبه‌های بعدی قرار گرفتند. این نتایج مؤید آن است که سرمایه اجتماعی تنها از طریق بهبود زیرساخت‌های فیزیکی محقق نمی‌شود، بلکه نیازمند طراحی خدماتی است که تعاملات اجتماعی، اعتماد نهادی و احساس تعلق شهروندان را تقویت کند. از سوی دیگر، یافته‌ها نشان داد که اگرچه خدمات حوزه حمل‌ونقل و محیط‌زیست از نظر عملکرد فنی در سطح مطلوبی قرار دارند، اما تأثیر آن‌ها بر سرمایه اجتماعی نسبتاً محدود بوده است. این شکاف نشان‌دهنده ضرورت بازنگری در رویکردهای طراحی خدمات با تأکید بر ابعاد اجتماعی و مشارکتی است. به عبارت دیگر، صرف کارایی عملیاتی یک خدمت شهری تضمین‌کننده اثرگذاری آن بر سرمایه اجتماعی نیست و باید سازوکارهای تعاملی و مشارکت شهروندان در طراحی و اجرای خدمات تقویت شود. در بعد روش‌شناختی، این پژوهش با تلفیق روش دلفی و مدلسازی معادلات ساختاری، رویکردی نوآورانه در شناسایی و اولویت‌بندی خدمات شهری ارائه کرد. استفاده از نظرات خبرگان در مرحله کیفی و آزمون میدانی در مرحله کمّی، باعث شد مدل نهایی از پایایی و روایی مناسبی برخوردار باشد. مقدار شاخص برازش کلی (GOF) برابر با ۰٫۴۰۹ که بالاتر از آستانه ۰٫۳۵ است، نشان‌دهنده قوت مدل در تبیین رابطه بین خدمات شهری و سرمایه اجتماعی می‌باشد. این پژوهش نشان می‌دهد که تحقق سرمایه اجتماعی در گرو خلق فضاهای تعاملی، شفافیت اطلاعاتی و مشارکت واقعی شهروندان در فرآیندهای شهری است. پیشنهاد می‌شود شهرداری‌ها با تدوین سند راهبردی خدمات شهری اجتماعی‌محور، زمینه را برای تقویت همکاری بین بخشی، استفاده از فناوری‌های دیجیتال مشارکت‌محور و نظارت مستمر بر اثرات اجتماعی خدمات فراهم آورند. همچنین، آموزش شهروندی و ظرفیت‌سازی نهادی باید به‌موازات بهبود خدمات فیزیکی مورد توجه قرار گیرد تا سرمایه اجتماعی به‌عنوان موتور محرک توسعه پایدار شهری تقویت شود.

پاسخ به سؤال اول پژوهش که به شناسایی انواع خدمات رسانی شهری مؤثر بر سرمایه اجتماعی می‌پردازد، نشان داد که این خدمات در هشت مقوله اصلی قابل دسته‌بندی هستند. یافته‌های این پژوهش با نتایج مطالعات پیشین از جمله محجوب‌روش و همکاران (۱۴۰۰) که بر ابعاد چندگانه سرمایه اجتماعی تأکید داشتند، همسو است اما از منظر عملیاتی و کاربردی، گام فراتر نهاده و این ابعاد را به صورت عینی به خدمات شهری مرتبط ساخته است [۱۵]. همچنین، همخوانی قابل توجهی با یافته‌های کووان و همکاران (۲۰۲۴) وجود دارد که بر پیچیدگی رابطه بین طراحی خدمات نوین شهری و سرمایه اجتماعی تأکید کرده بودند [۲۴]

. در پاسخ به سؤال دوم، یافته‌ها نشان داد که توسعه اقتصاد محلی و اشتغال‌زایی با ضریب مسیر ۰٫۳۲۵ بیشترین تأثیر را بر سرمایه اجتماعی دارد. این نتیجه با پژوهش صارمی، رستم‌آبادی و بغدادی (۱۳۹۹) که بر اهمیت عدالت اجتماعی در تقویت سرمایه اجتماعی تأکید داشتند، همسو است اما از جنبه‌ی کاربردی، راهکارهای عملیاتی مشخص‌تری ارائه می‌دهد [۲]. تنظیم‌گری صنعت گردشگری شهری با ضریب مسیر ۰٫۲۹۸ در رتبه دوم قرار گرفت که با یافته‌های دو و همکاران (۲۰۲۰) در مورد تأثیر نوسازی شهری بر رضایت ساکنین همخوانی دارد [۲۶].

این نتایج نشان می‌دهد که گردشگری نه تنها یک فعالیت اقتصادی، بلکه بستری برای تعاملات اجتماعی و تقویت هویت جمعی است. مقایسه یافته‌های این پژوهش با پیشینه موجود، همسویی‌ها و نوآوری‌های مهمی را آشکار می‌سازد. از یک سو، همخوانی قابل توجهی با پژوهش‌های داخلی مانند شریف‌زاده و همکاران (۱۳۹۶) در زمینه رابطه مثبت بین حکمروایی شایسته و سرمایه اجتماعی وجود دارد [۸]. از سوی دیگر، این پژوهش از نظر روش با به‌کارگیری مدلسازی ساختاری و محاسبه دقیق ضرایب مسیر، گامی فراتر از مطالعات کیفی پیشین نهاده است. در مقایسه با پژوهش بیلوک (۲۰۲۲) که هشدار داده بود سرمایه اجتماعی ممکن است مانع توسعه شهر هوشمند شود، یافته‌های این پژوهش نشان داد که سیستم‌های هوشمند شهری در صورت طراحی مشارکت‌محور، می‌توانند به تقویت سرمایه اجتماعی منجر شوند [۲۲]. این تفاوت می‌تواند ناشی از بافتار فرهنگی-اجتماعی متفاوت ایران باشد.

این پژوهش از چند منظر نوآوری داشته است: اولاً، از نظر مفهومی، با ارائه یک مدل جامع که همزمان ابعاد فناورانه، فرهنگی، اقتصادی و محیطی خدمات شهری را پوشش می‌دهد، به درک چندبعدی رابطه بین خدمات شهری و سرمایه اجتماعی کمک می‌کند. ثانیاً، از نظر روشی، با به کارگیری ترکیبی از روش دلفی و مدلسازی معادلات ساختاری، رویکردی

نوآورانه در شناسایی و اولویت‌بندی خدمات شهری ارائه کرده است. ثالثاً، از نظر زمینه‌ای، با تمرکز بر بافت ایرانی و توجه به ویژگی‌های خاص فرهنگی-اجتماعی ایران، سهم علمی منحصر به‌فردی به ادبیات موجود افزوده است. یافته‌های این پژوهش کاربرد مهمی هم برای نظریه پردازی و هم برای عمل دارد. از نظر نظری، این پژوهش به غنای ادبیات مربوط به سرمایه اجتماعی و حکمروایی شهری افزوده و نشان داده است که چگونه خدمات شهری می‌توانند به عنوان اهرمی برای تقویت سرمایه اجتماعی عمل کنند. از نظر عملی، این پژوهش نقشه راه روشنی برای سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان شهری ارائه می‌دهد که چگونه می‌توانند با اولویت‌بندی خدمات مختلف شهری، به تقویت سرمایه اجتماعی و در نهایت به توسعه پایدار شهری کمک کنند.

منابع :

بزرگی نژاد، معمارزاده، و فقیهی، ابوالحسن. (۱۴۰۰). شناسایی و تبیین ابعاد خدمات عمومی نوین در چرخه خط‌مشی گذاری شهرداری تهران با رویکرد استنتاج عصبی-فازی. فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، ۱۳(۴۴)، ۱-۹.

پورمهدی امیری، م. (۱۴۰۱). بررسی تحقق‌پذیری بازآفرینی بافت فرسوده شهری در جهت ارتقاء کیفیت زندگی از دیدگاه مشارکت شهروندی .جغرافیا و روابط انسانی، ۴(۴)، ۴۵۷-۴۷۴.

جلیلی صدرآباد، سمیه . عبدلی، محمدرضا. پاکنژاد، نوید.(۱۴۰۲). بررسی لایحه برنامه هفتم توسعه (۷۸): مدیریت شهری، دفتر مطالعات زیربنایی، مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی، شهریور ماه.

جوکار، حامد. (۱۴۰۰). روش حکومتی پیامبر (ص) در مدیریت سرمایهٔ اجتماعی. مجله علمی مدیریت سرمایه اجتماعی، ۸(۱)، ۱۲۳-۱۴۹.

زیاری، ک. ا.، حاتمی، ا.، صفرپور، و ا. ح. (۱۴۰۰). ارزیابی ابعاد و مؤلفه‌های زیست‌پذیری در نواحی شهری با رویکرد توسعه پایدار (نمونه موردی نواحی شهر خرم‌آباد) .فصلنامه چشم‌انداز شهرهای آینده، ۲(۲)، ۳۳-۵۰.

ستاره ارجمندی، محمد.، مجیدی، مریم.، امینی، زین العابدین.، و ساده، احسان. (۱۴۰۱). طراحی مدل سرمایهٔ اجتماعی در سازمان‌های دولتی (همسو با سند چشم‌انداز و سیاست‌های اقتصاد مقاومتی). مجله علمی "مدیریت سرمایه اجتماعی"، ۹(۳)، ۳۳۱-۳۵۸.

سیفی، حسین، و معصومی، محمدتقی. (۱۴۰۱). مطالعه تطبیقی کیفیت خدمات شهری در مناطق شهری و تأثیر آن بر مشارکت اجتماعی شهروندان شهر اردبیل. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل، دانشکده علوم انسانی.

شمیاتی، محمود، ربیعی مندجین، محمدرضا، امیرکبیری، علی رضا. (۱۴۰۲). طراحی و تبیین مدل ارتقای سرمایهٔ اجتماعی مبتنی بر چندفرهنگی. مجله علمی مدیریت سرمایه اجتماعی، ۱۰(۳)، ۲۹۵-۳۰۷.

عباسی، امین. (۱۴۰۱). تأثیر تصمیم گیری مدیران شهری در خدمات‌رسانی بهینه به شهروندان. نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری، ۶(۲۳)، ۱۸۱۸-۱۸۲۵.

عذاریانی، عبدالامیر، خیری، و اژدری زاده. (۱۴۰۱). تحلیل سیاست‌های اجتماعی تأثیرگذار نظام جمهوری اسلامی ایران بر حفظ سرمایه اجتماعی در استان خوزستان. سیاست پژوهی ایرانی (سپهر سیاست سابق)، ۹(۳۱)، ۱۱۳-۱۴۰.

عمرانی صباغی، محمد حسین.، عطایی، محمد.، معمارزاده طهران، غلامرضا.، و مدیری، محمود. (۱۴۰۰). طراحی و اعتباریابی مدل اعتماد تعالی‌بخش در شهرداری تهران (نمونه کاوی: معاونت معماری و شهرسازی). مدیریت دولتی، ۱۳(۴)، ۶۴۸-۶۸۳.

قاسمی، حاکم، نیکویه، مهدی، و شیرویه پور، شهریار. (۱۴۰۰). راهبردهایی جهت بهبود سرمایه

اجتماعی در ایران: رویکردی آینده‌پژوهانه با کاربست روش تحلیل لایه‌ای علت‌ها. فصلنامه انجمن علوم مدیریت ایران، ۱۶(۶۳)، ۱۳۵-۱۶۰.

قریشی، سیدمهدی، هاشمی، سیدمحمود، امینی سابق، زین العابدین، و ساده، احسان. (۱۴۰۰). فهم سرمایهٔ اجتماعی بین‌سازمانی در دستگاه‌های اجرایی با رویکرد داده‌بنیاد. مجله علمی مدیریت سرمایه اجتماعی، ۸(۳)، ۴۵۱-۴۷۶.

متقی، علیرضا، امیری، مجتبی، و نرگسیان، عباس. (۱۴۰۰). شناسایی کارکردها و کژکارکردهای سرمایه اجتماعی در اجرای خط‌مشی‌های جمعیت در ایران. سیاست‌گذاری عمومی، ۷(۲)، ۱۲۷-۱۴۴.

محجوب روش، شبنم، دانش فرد، کرم اله، میرسپاسی، ناصر. (۱۴۰۰). طراحی الگوی نقش دولت در ارتقای سرمایهٔ اجتماعی با رویکرد خلق ارزش عمومی در سازمان‌های دولتی ایران. مجله علمی مدیریت سرمایه اجتماعی، ۸(۲)، ۲۰۹-۲۳۳.

محمدزاده، علی.، پورعزت، علی اصغر.، پیران‌نژاد، علی.، مختاریان‌پور، مجید.، و پندار، مهدی. (۱۴۰۱). مدل جامع مشارکت شهروندی، مورد پژوهش: شهر تهران. مدیریت سازمان‌های دولتی، ۱۰(۴)، ۱۷-۳۴.

ملک جعفریان، آسیه، طاهری لاری، مسعود، قربانی، محمود، ایرانمنش، انیس، وفایی نجار، علی. (۱۴۰۲). طراحی و اعتبار سنجی مدل ارتقاء سرمایه فکری با رویکرد سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد. مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مشهد، ۶۶(۵)، ۱-۲۵.

والی زاده، شیروانی، و ولیخانی، ماشاالله. (۱۴۰۱). طراحی مدل مدیریت شهری مبتنی بر عدالت اجتماعی در شهرداری‌های استان اصفهان. مطالعات مدیریت شهری، ۱۴(۵۲)، ۱-۱۷.

الوانی، سید مهدی، رحمانی، محمود، و محمد نژاد عالی زمینی، ابوالقاسم. (۱۳۹۱). طراحی الگوی بهبود سطح سرمایه اجتماعی شهروندان در عصر جهانی شدن. مطالعات راهبردی سیاست‌گذاری عمومی، ۳(۶)، ۱-۳۰.

Amerian, M. (2024). Identifying the Impact of Social Capital on Quality of Urban Life (Evidence from Iran). Social Indicators Research, 1-16.

Baluchi, A., Behboudi, M. R., & Torabi, M. (2021). A Smart City Model Based on the New Public Service Assumption and Evaluating Its Infrastructural Components in Bandar Abbas Municipality. Journal of Iranian Public Administration Studies, 4(2), 159-189.

Bylok, F. (2022). Social capital as a factor of development of a smart city. Zeszyty Naukowe. Organizacja i Zarządzanie/Politechnika Śląska.

Cornips, L., Voorberg, W., van Meerkerk, I., & Kramer, R. (2023). Co-production as a strategy for enhanced equal representation in public service delivery: The case of Rotterdam. Cities, 141,

104480.
Cowan, M., Dupre, K., & Fernando, R. (2024). Exploring the Relationship between Urban Design and Social Capital: A Systematic Quantitative Literature Review. Architecture, 4(3), 493-514.
Curtis, A. G., Allred, S. B., Esq, R. C. M., & Roberts, B. A. (2024). Exploring the role of social capital in community flood resiliency in Binghamton, NY. International Journal of Disaster Risk Reduction, 104322.
Du, T., Zeng, N., Huang, Y., & Vejre, H. (2020). Relationship between the dynamics of social capital and the dynamics of residential satisfaction under the impact of urban renewal. Cities, 107, 102933.
Fraser, T. (2021). Japanese social capital and social vulnerability indices: Measuring drivers of community resilience 2000–2017. International Journal of Disaster Risk Reduction, 52, 101965.
Ghahtarani, A., Sheikhmohammady, M., & Rostami, M. (2020). The impact of social capital and social interaction on customers' purchase intention, considering knowledge sharing in social commerce context. Journal of Innovation & Knowledge, 5(3), 191-199.
Herdiansyah, H. (2023). Smart city based on community empowerment, social capital, and public trust in urban areas. Global Journal of Environmental Science and Management, 9(1), 113-128.
Kokubun, K., Ino, Y., & Ishimura, K. (2020). Social capital and resilience make an employee cooperate for coronavirus measures and lower his/her turnover intention, ArXiv preprint arXiv, 2007.07963.
Luna, D. E., Picazo-Vela, S., Buyannemekh, B., & Luna-Reyes, L. F. (2024). Creating public value through digital service delivery from a citizen's perspective. Government Information Quarterly, 41(2), 101928.
Lyu, T.; Ji, X. A Meta-Analysis on the Impact of Social Capital on Firm Performance in China's Transition Economy. Sustainability 2020, 12, 2642. https://doi.org/10.3390/su12072642
Miresmaili, B. S., Askari, M., Mohammadi, A., Hosseini Dana, H., & Naqib Al-Sadat, S. R. (2023). Identifying Factors and Indicators Affecting the Development of Urban Management Based on New Intelligent Communication Technologies Based on a Quantitative Approach. Urban Economics and Planning, 4(3), 212-223.
Mirzaei, R., & Hemati, S. (2024). Understanding the link between social capital and urban management: The role, position, and importance of social capital in urban management. Paper presented at the 2nd International Congress on Science, Engineering & New Technologies, Hamburg, Germany.

Mohsenpour, S. Y., & Jozbarkand, M. (2024). Investigating the Impact of Social Capital Dimensions on Organizational Innovation: A Case Study of Municipalities in Gilan Province. Creative Economy and New Business Management Approaches, 130-146.

Pylypenko, H. M., Pylypenko, Y. I., Dubiei, Y. V., Solianyk, L. G., Pazynich, Y. M., Buketov, V., ... & Magdziarczyk, M. (2023). Social capital as a factor of innovative development. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 9(3), 100118.

Qi, J., Mazumdar, S., & Vasconcelos, A. C. (2024). Understanding the Relationship between Urban Public Space and Social Cohesion: A Systematic Review. International Journal of Community Well-Being, 1-58.

Qin, Z., & Fukuda, D. (2023). Use of public transport and social capital building: An empirical study of Japan. Research in Transportation Economics, 99, 101290.

Rodriguez-Plesa, E., Dimand, A. M., & Alkadry, M. G. (2022). Community social capital, political values, or organizational capacity? Indicators of engagement in sustainable public procurement at the local level. Journal of Cleaner Production, 338, 130556.

Sabet, N. S., & Khaksar, S. (2024). The performance of local government, social capital and participation of villagers in sustainable rural development. The Social Science Journal, 61(1), 1-29.