

# تحلیلی بر عملکرد مدیریت شهری شهر مهاباد از منظر مشارکت و رضایتمندی شهروندی

## Analysis of the Performance of Urban management in Mahabad City in terms of Citizen's Participation and Satisfaction

N. Zali<sup>1\*</sup>, A. Mahdi<sup>2</sup>, A. Tourani<sup>3</sup>, M. Mahdian Behnamiri<sup>4</sup>

Received: 26/06/2013

Accepted: 29/12/2013

نادر زالی<sup>۱\*</sup>، علی مهدی<sup>۲</sup>، علی طورانی<sup>۳</sup>، معصومه مهدیان بهنمیری<sup>۴</sup>

پذیرش: ۹۲/۱۰/۰۸

دریافت: ۹۲/۰۴/۰۵

### Abstract

Nowdays, one of the basic elements of urban planning is paying attention to conscious and active participation of citizens in all aspects of development. Therefore, changes for the use of participatory approaches and citizens' satisfaction are undeniable necessities for urban management. This research is an applied one and its method is cross-sectional. Accordingly, after a review of concepts and principles related to the subject, field study method was used to collect data. The main aim of this study is the citizens' satisfaction with participation in urban management of Mahabad. Analysis of the 384 questionnaires distributed among citizens who were associated with the municipalities and their performance shows high citizens' tendency of participation in municipal management. Although studies show that most of people's participations were physical, the results of the Spearman correlation test indicates there is a statistically meaningful and direct correlation between the level of citizens' participation in urban management and their satisfaction. The results of this study show that the factors affecting on the level of citizen participation in urban management can be divided into four individual, social, economical and administrative aspects. The most influential indexes in the individual aspect is citizens' physical and mental health and in other aspects will be a place dependency in social aspect, participation profitability in economical aspect and trust in the administrative one.

**Keywords:** urban management, citizen's participation, satisfaction, Mahabad city.

### چکیده

امروزه یکی از ارکان اساسی برنامه‌ریزی شهری، توجه به مشارکت آگاهانه و فعالانه شهروندان در تمامی ابعاد توسعه است. بنابراین، تغییر در جهت استفاده از رویکردهای مشارکتی و جلب رضایت شهروندان ضرورتی انکارناپذیر برای مدیریت شهری است. این پژوهش، از نوع کاربردی بوده و روش تحقیق آن نیز توصیفی-تحلیلی است. بر این اساس، پس از بررسی مفاهیم و مبانی مرتبط با موضوع پژوهش، جهت گردآوری اطلاعات از روش مطالعه میدانی استفاده شده است. هدف اصلی این پژوهش، میزان رضایتمندی شهروندی از مشارکت در مدیریت شهری مهاباد است. بررسی و تحلیل ۳۸۴ پرسشنامه توزیعی میان شهروندانی که به‌نحوی با شهرداری و عملکرد آن‌ها در ارتباط بودند نشان‌دهنده تمایل بسیار بالای شهروندان به مشارکت در مدیریت شهری است. هرچند بررسی‌ها نشان می‌دهد سابقه مشارکت مردم بیشتر در زمینه مشارکت‌های فیزیکی بوده است اما نتایج حاصل از آزمون همبستگی اسپیرمن گویای وجود رابطه مستقیم و معنادار آماری بین میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری و میزان رضایتمندی آن‌ها است. نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد که عوامل مؤثر بر میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری می‌توانند به چهار بُعد فردی، اقتصادی، اجتماعی و مدیریتی تقسیم شوند. تأثیرگذارترین شاخص در بُعد فردی، سلامت جسمی و روحی شهروندان و در ابعاد دیگر به‌ترتیب، در بُعد اجتماعی، تعلق مکانی، در بُعد اقتصادی، سودآوردن فعالیت مشارکتی و در بُعد مدیریتی، اعتماد نهادی است.

**واژگان کلیدی:** مدیریت شهری، مشارکت شهروندان، رضایتمندی،

شهر مهاباد

1. Associate Professor, Department of Regional Planning, Guilan University, Rasht. (n.zali54@gmail.com)  
2. PhD Candidate, Department Of Geography & Urban Planning, University of Tehran. (A.Mahdi@ut.ac.ir)  
3. PhD Candidate, Department Of Geography & Urban Planning, University of Tabriz. (Ali.toorani20@yahoo.com).  
4. PhD student of Esfahan University, Department of Geography & Urban Planning, Payam Noor University. (m.mahdian@geo.ui.ac.ir).

۱. دانشیار گروه شهرسازی دانشگاه گیلان، رشت. (نویسنده مسئول).  
(n.zali54@gmail.com)

۲. پژوهشگر دوره دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه تهران. (A.Mahdi@ut.ac.ir)

۳. پژوهشگر دوره دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تبریز  
(Ali.toorani20@yahoo.com)

۴. پژوهشگر دوره دکتری دانشگاه اصفهان، مدرس جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه پیام‌نور (m.mahdian@geo.ui.ac.ir).

## مقدمه

در سالیان اخیر، تغییر در بنیان‌های نظری برنامه‌ریزی باعث شده‌است که مقوله مشارکت اهمیت فراوانی بیابد. در این ارتباط برنامه‌ریزی تعاملی یکی از جدیدترین رویکردهای برنامه‌ریزی است که بر نگرش سیستمی استوار بوده و بر این باور است که مشارکت افراد باعث تحقق واقعی مفهوم توسعه و توانمندی افراد می‌گردد (Eykaft, 1996: 77). در این راستا، کارشناسان مسائل توسعه معتقدند که در جریان تغییر و تحولات اجتماعی و اقتصادی، مردم به‌عنوان مرکز ثقل و ترکیب‌کننده منابع، امکانات و سرمایه، عامل اصلی پیش‌برنده محسوب می‌شوند (Schumacher, 2010: 132). به‌همین دلیل، از اواخر دهه ۱۹۵۰ میلادی و به‌دنبال شکست برنامه‌های توسعه مبتنی بر دیدگاه نوسازی، مفهوم مشارکت و توسعه مشارکتی در ادبیات توسعه مطرح شد (Hoseinzadeh & et all, 2012: 60). توسعه شتابان شهرها، در چند دهه معاصر از ابعاد مختلف زندگی اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، سیاسی و محیطی و غیره، بشر را تحت تأثیر قرار داده‌است (Renee Short, 2009: 1). رشد فزاینده ابعاد شهرنشینی و پیچیدگی ماهیت مسائل شهری موجب شده تأکید و توجه مدیران و برنامه‌ریزان بیش از هر زمان دیگر به سطوح پایین‌تر و ابعاد ملموس زندگی شهروندان معطوف شود (Friedman, 1993: 43). بر این اساس، امروزه یکی از ارکان اساسی برنامه‌ریزی در دنیای جدید، توجه به مشارکت آگاهانه و فعالانه افراد جامعه در تمامی ابعاد توسعه است (Mousavi, 2005: 68). از این‌رو، در جوامع پیشرفته، مشارکت مردم در برنامه‌های شهری نهادینه شده و حقوق و تکالیف مدیران شهری و شهروندان مشخص شده‌است. مشارکت در این کشورها از مرحله طراحی برنامه‌ها و الگوهای علمی اجرایی تا ارائه، تأیید، تصویب، اجرا و نظارت ادامه دارد. الگوهای برنامه‌ریزی مشارکتی، اعتماد شهروندان به نتایج را افزایش

می‌دهد، میزان دقت، حساسیت و ابعاد آن را روشن می‌سازد و مشارکت واقعی و هدفمند آن‌ها را تضمین می‌نماید. در این فرایند، مشارکت نه تنها هزینه محسوب نمی‌شود بلکه به ارتقای کیفیت زندگی، آرامش و آسایش شهروندان منجر می‌شود (Mousai & Razavi Alhashem, 2010: 124).

در این رویکرد، نگاه مدیران و برنامه‌ریزان از پایین به بالا، مبتنی بر توانمندسازی افراد و متکی بر سرمایه‌های انسانی و اجتماعی شهروندان است. این مفهوم که امروزه یکی از درصد مهمترین مباحث در حوزه مدیریت مطلوب شهری است، برنامه‌های شهری را مشروعیت می‌بخشد و هنگامی تحقق می‌یابد که شهرنشینان از حالت زندگی فردی در آمده و احساس مسئولیت جمعی در آن‌ها شکل بگیرد (Shabani & et all, 2012: 216).

به اعتقاد صاحب نظران، مشارکت موجب افزایش شایستگی و کرامت در افراد می‌گردد و به عنوان یک عنصر حیاتی در فرایند مدیریت شهری، حلقه گمشده فرایند توسعه شهری محسوب می‌شود. افزایش مشارکت مردم در امور شهری، می‌تواند در ایجاد تعادل شهری، نقش ارزنده‌ای را ایفا نماید. اگر شهروندان مشارکت در شهر را به‌منزله مشارکت در سرنوشت خویش بدانند، می‌توانند در قالب گروه‌های کاری به شکل‌گیری و تقویت خصایصی نظیر خودرهبی و خود مسئولیت‌ورزی مبادرت ورزیده و زمینه را برای تغییر و تحول در جهت تلطیف و پویایی شهری آماده نمایند.

بنابراین مدیران شهری می‌توانند با جلب مشارکت مردم بر توانایی‌های مدیریت شهری بیفزایند (Taghavi & et all, 2006: 21). اما نکته بسیار مهمی که باید در برنامه‌های مدیریت شهری مورد توجه قرار گیرد، این است که بین وارد شدن شهروندان در مشارکت‌های تشریفاتی و ساختگی با مشارکت‌های واقعی که نشانگر قدرت تأثیر مردم در فرایند مدیریت و برنامه‌ریزی است، تفاوت وجود دارد (Armasterins, 2006: 21). بنابراین مشارکت واقعی در مدیریت شهری در واقع همان ارتباط

طی آن پیچیدگی‌های یک دموکراسی واقعی را درمی‌یابند تا برای دستیابی به اهداف گروهی یکدیگر را یاری دهند و در مسئولیت کار شریک شوند (Tousi, 2001: 54).

مشارکت درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص در موقعیت‌های گروهی و انگیزه آن‌ها برای یاری رساندن به یکدیگر به منظور دستیابی به اهداف گروهی و شریک شدن در مسئولیت است. در این تعریف سه جزء مهم مورد توجه قرار می‌گیرد:

(۱) درگیری ذهنی و عاطفی: در مرتبه نخست، مشارکت به معنی درگیری ذهنی و عاطفی بوده و تنها به کوشش‌های بدنی محدود نمی‌شود.

(۲) انگیزش برای یاری دادن: شخص در مشارکت این فرصت را می‌یابد که از قابلیت‌ها، ابتکارات و آفرینندگی خود برای نیل به اهداف گروهی استفاده نماید. از این‌رو، مشارکت با موافقت فرق دارد. مشارکت چیزی بیش از گرفتن موافقت از یک جمع برای تصمیمات از پیش گرفته شده است.

(۳) پذیرش مسئولیت: مشارکت، اشخاص را برمی‌انگیزد تا در کوشش‌های گروه خود مسئولیت بپذیرند. در واقع مشارکت هنگامی تحقق می‌یابد که بی‌تفاوتی و بی‌مسئولیتی جای خود را به احساس وابستگی، سرنوشت و مسئولیت مشترک بدهد (Sharifzadeh & Sedghi, 2009: 50).

در بررسی دیدگاه‌ها و نظریه‌های مشارکت، دو رویکرد عمده نگرش خرد و نگرش کلان را می‌توان تشخیص داد. در سطح خرد بر انگیزه گرایش و رفتار مشارکت تأکید می‌شود و در سطح کلان زمینه‌ها و شرایط و عناصر ساختاری مورد توجه قرار می‌گیرند. کُنش مشارکتی به دو بخش ذهنی و رفتاری تقسیم شده است. بخش ذهنی، دربرگیرنده تمایلات و گرایش‌های فردی و بخش رفتاری، مربوط به انجام فعالیت‌های داوطلبانه جمعی است. ماکس وبر بر نظام باورها، گرایش‌ها و تأثیرات آن بر مشارکت تأکید دارد. هومنز رفتارها را نتیجه سود و زیان تلقی کرده است. رفتار مشارکتی زمانی نهادی می‌شود که

مقابل مردم با مدیریت شهر است به صورتی که بتواند در شهر تأثیرگذار باشد (Ziari & et all, 2009: 216). توجه به این اصل از آن جهت دارای اهمیت است که بدانیم در حال حاضر سازمان فضایی و ساختاراجتماعی و اقتصادی شهرهای ایران شاهد تغییرات گسترده‌ای است (Hataminezhad & et all, 2013: 118) و مسائلی مانند رشد جمعیت و افزایش مهاجرت به شهرها، توسعه غیرقابل کنترل نواحی شهری، خلق سکونتگاه‌های جدید، کاهش سطح رفاه انسانی (Ortega & et all, 2011: 2)، به‌ویژه نبود مشارکت مردمی مشکلات بسیاری را برای مدیریت شهرها در مراحل و گام‌های مختلف مدیریت مشارکتی به وجود آورده است. امروزه در کشورهایی نظیر ایران، گروهی از افراد که خود را در عرصه مدیریت شهری نخبه و مدیر می‌دانند، تمام مراحل تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری را بدون استفاده از سلیقه و فکر مردم محلی بکار می‌گیرند. از این‌رو، آنچه در حال حاضر برای مدیریت شهری بسیار ضروری به‌شمار می‌رود، لزوم ایجاد تغییرات در چارچوب کلی مدیریت شهری و استفاده از نگرش‌های مشارکتی و جلب رضایت شهروندان است (Ziari & et all, 2012: 388). به‌همین دلایل، در این تحقیق، به بررسی عملکرد مدیریت شهری شهر مهاباد از منظر مشارکت و رضایت‌مندی شهروندی پرداخته شده است.

## مبانی نظری تحقیق

معادل انگلیسی کلمه مشارکت، participation است. این کلمه از ریشه part به معنی قسمت، جزء و بخش گرفته شده است و ریشه لاتین آن participatia به معنای با خود داشتن، در نفس خود چیزی از غیر داشتن، سهمی در چیزی غیر از خود داشتن و سهم شدن در چیزی یا گرفتن قسمتی از آن است. واژه مشارکت از نظر لغوی به معنی شرکت دوجانبه و متقابل افراد برای انجام امری است. مشارکت در واقع، مدرسه‌ای برای دموکراسی است که مردم

منافع حاصل از آن از هزینه ها بیشتر باشد (Mousayi & Razavi Alhashem, 2010: 124).

به طور کلی مشارکت از سه دیدگاه قابل بررسی است:

۱. دیدگاه فرد: بدین معنی که مشارکت کننده چه چیزی را برای مشارکت در عمل ارائه می کند و شخصیت، رفتار، احساسات و تجربیات او چه تأثیری در روند مشارکت دارد.

۲. دیدگاه گروه: در این دیدگاه اثر متغیرهای ساختی بر عکس العمل گروه مشارکت کننده یا گروهی که فرد مشارکت کننده متعلق به آن ها است، مورد توجه قرار می گیرد.

۳. دیدگاه اجتماعی: در این دیدگاه به مشارکت اقصا، سازمان ها و نهادهای اجتماعی پرداخته شده و نقش سازمان ها و نهادهای اجتماعی در کل جامعه مورد مطالعه قرار گرفته است. در مجموع می توان گفت مشارکت هنگامی تحقق می یابد که بی تفاوتی و بی مسئولیتی، جای خود را به احساس وابستگی، همسرنوشتی و مسئولیت بدهد. به عبارت دیگر فرد امکان انتخاب و آزادی و اختیار داشته باشد و آزادانه این مسیر را برگزیند (Tousi, 2001: 54).

در حوزه مسائل شهری نیز مشارکت شهروندان، در حقیقت سنگ زیربنای دموکراسی و قدرت شهروندان است (Meng, 2008: 33). در این ارتباط، عواملی که در گسترش ایده مشارکت در مدیریت شهری نقش داشته اند عبارتند از:

۱. پیدایش نظام های مردم سالار و اهمیت یافتن نقش مردم در اداره امور؛
۲. درس گرفتن از روندهای توسعه شهری در دهه های گذشته؛
۳. عدم تطابق طرح های شهری با نیازها و خواست های مردم؛
۴. توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و تضمین منافع شهروندان؛

۵. پیچیدگی فزاینده زندگی شهری و اخلاق اجتماعی برنامه ریزی (UNVHS, 1996).

در سطح یک شهر مشارکت به سه صورت قابل تقسیم بندی است: ۱. مشارکت شهروندان در تصمیم سازی و تصمیم گیری امور شهر؛ ۲. مشارکت در حفظ و نگهداری شهر و ۳. مشارکت در ارتقا و توسعه کمی و کیفی فضاهای عمومی شهری (Tousi, 2001: 54).

ضرورت و اهمیت مشارکت شهروندان در مدیریت شهری را می توان این گونه خلاصه نمود:

۱. مشارکت شهروندان منجر به استفاده بهینه از ظرفیت های موجود و نیروهای توانمند شهر می گردد.

۲. مشارکت، موجب افزایش شور و شوق مردم برای فعالیت هر چه بیشتر در امور شهری شده و در نتیجه قدرت سازندگی شهروندان و مدیران شهری را تقویت می کند.

۳. مشارکت در مدیریت شهر موجب افزایش نوآوری و ابتکار می شود. زیرا مردم به واسطه قرار گرفتن در بطن امور (فرایند زندگی شهری)، درمی یابند که چگونه خواسته های خود را شناسایی و سپس الویت بندی نموده و سرانجام راه حل های پیشنهادی را ارائه نمایند.

۴. به واسطه مشارکت مردم در فرایند مدیریت شهری، مدیران بهتر می توانند مسائل و نارسایی های موجود در شهر را شناخته و در جهت رفع آنها اقدامات لازم را به عمل آورند (Mohseni, 2004: 85).

۵. مشارکت، توانایی شهروندان را بسط و گسترش می دهد.

۶. مشارکت، موجب تقویت حس تعلق مکانی و اجتماعی شهروندان به شهر و زندگی شهری می شود.

۷. مشارکت، حس اعتماد و همکاری میان شهروندان و نظام مدیریت شهری را تقویت می نماید.

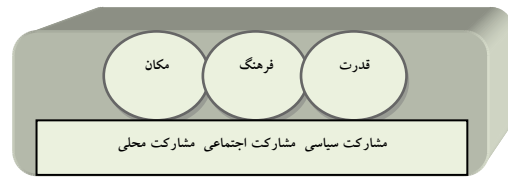
۸. مشارکت، سازوکارهای دموکراسی شهری را از طریق تحقق وظایف و حقوق شهروندی و مدیریت شهری تقویت می کند (نجاتی حسینی، ۱۳۸۰: ۴۰).

با توجه به اهمیت و ضرورت مقوله مشارکت در فرایند مدیریت شهری در سالیان اخیر تحقیقات زیادی به عمل آمده است که به چند نمونه از آن اشاره می گردد:

حناجی (۱۳۸۱)، براین باور است که برای آنکه مدیریت یک شهر با موفقیت انجام بگیرد، باید خط مشی های اتخاذ شده بر پایه توسعه پایدار اجتماعی بوده و با بسط موزون جامعه مدنی همراه باشد. از این رو، شهروندان باید به ارتباطات اجتماعی و بهبود کیفیت زندگی ترغیب شوند.

صارم سنگری (۱۳۸۳)، در مقاله ای تحت عنوان «مشارکت در مدیریت شهری» ابراز نموده است که هدف مدیریت مشارکتی در واقع به وجود آوردن فضا و نظامی است که همه افراد در روند تصمیم گیری و حل مسائل و مشکلات سازمان با مدیریت همکاری و مشارکت نمایند. ربانی و همکاران (۱۳۸۶)، در تحقیقی با هدف بررسی تأثیر رفاه اقتصادی و اجتماعی بر مشارکت شهروندان در امور شهری، شهر اصفهان را مورد مطالعه قرار داده اند. یافته های این تحقیق نشان می دهد که بین مشارکت شهروندان در امور شهری و رفاه اقتصادی و اجتماعی رابطه معنادار خطی برقرار است. هر چه بیشتر مدیران شهری بتوانند اعتماد مردم را جلب کرده و بر میزان رضایت آن ها بیفزایند، مردم نیز احساس تعلق اجتماعی بیشتری به محل سکونت شان احساس می کنند و همین امر، موجب افزایش مشارکت آن ها در امور شهری می گردد.

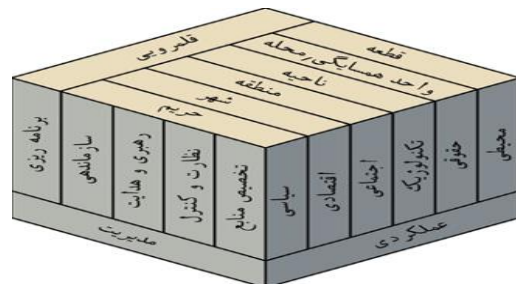
شریف زاده و صدقی (۱۳۸۸)، عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان در اداره امور شهر را مورد بررسی قرار داده اند. عوامل مورد نظر در این تحقیق، سودآور بودن فعالیت مشارکتی، اوقات فراغت، اعتماد اجتماعی مردم به یکدیگر، اطلاع رسانی و پاسخگویی مدیران شهری هستند. نتیجه تحقیق نشان می دهد که اگر مدیریت شهری بتواند از یک سو فرهنگ مشارکت عمومی را گسترش دهد و از سوی دیگر مدیریت مشارکتی را در ساختار مدیریتی خود



شکل ۱. انواع مشارکت شهروندی بر حسب قلمرو فعالیت

منبع: Nikpey, 2011: 5

صاحب نظران مدیریت شهری معتقدند که بخشی از مدیریت و برنامه ریزی شهری باید به نهادهای مردمی واگذار شود و ضرورت این امر را در یک رویکرد اساسی این چنین مطرح می کنند: به واسطه مشارکت مردم در فرایند توسعه شهری، مدیران شهری بهتر می توانند مسائل و نارسایی های اجتماعی شهر را شناخته و در جهت حل آن و نهایتاً بهسازی و توسعه شهری اقدام نمایند. مطالعات به دست آمده در این زمینه، نشان می دهد که هر چه میزان رضایتمندی افراد از خدمات رسانی مدیران شهری بیشتر باشد، به همان میزان تمایل به مشارکت در مدیریت شهری نیز افزایش می یابد و بالعکس (Ziari & et all, 2012: 72). در این رابطه و براساس نظریه جیمز فریزر، وضعیت اقتصادی و مادی شهروندان می تواند انگیزه اساسی آن ها در کُنش مشارکتی باشد (Taghavi, 2006). بدین معنی که نمی توان شاهد تحقق مشارکت فراگیر مردمی بود که از حیث اقتصادی، بهداشتی و تأمین مایحتاج اولیه زندگی در وضعیت مناسبی نیستند (Amos, 1989: 208).



شکل ۲. حوزه های تعاملی مدیریت شهری با مشارکت شهروندان

منبع: Kazemian, 2009, 21

اسمیت (۲۰۰۶) و لی (۲۰۰۶)، نیز بیان می‌کنند که اعتماد نهادی و رضایتمندی شهروندان از مدیریت شهری برای جلب مشارکت آن‌ها در امور مختلف، الزامی است. ریوری (۲۰۰۵)، در تحقیق خود نشان می‌دهد که رفاه اجتماعی مانند تأمین مایحتاج اولیه (تغذیه، پوشاک، مسکن و غیره)، مناسب بودن منطقه مسکونی و وضعیت فعالیت شهروندان بر میزان مشارکت ایشان تأثیر فراوانی دارد. هاوارد (۲۰۰۷) و ایکستروم (۲۰۰۷)، در تحقیقات خود به این نتیجه رسیده‌اند که بین سلامت جسمی و رضایتمندی بهداشتی و مشارکت، رابطه معناداری وجود دارد.

### مواد و روش‌ها

این پژوهش، از نوع کاربردی و روش آن توصیفی-تحلیلی و پیمایشی است. بر این اساس، پس از بررسی مفاهیم و مبانی مرتبط با موضوع تحقیق، جهت گردآوری اطلاعات از روش مطالعه میدانی (مشاهده مستقیم، مصاحبه با شهروندان) استفاده شده است. در این مطالعه، شهر مهاباد به‌عنوان محدوده پژوهش، بررسی و مطالعه گردیده است. در گام اول جهت شناخت و بررسی عملکرد شهرداری به‌عنوان مرجع اصلی مدیریت شهری، فهرستی از فعالیت‌های صورت‌گرفته و یا در حال انجام و نیز مشکلات موجود ساختاری و نهادی شهرداری تهیه گردید. در گام دوم، ۳۸۴ پرسشنامه که بر اساس روش نمونه‌گیری کوکران<sup>۱</sup> (Hafeznia, 2007: 141) به‌دست آمد، به‌صورت نمونه‌گیری تصادفی در میان افراد بالای ۱۵ سال جامعه آماری (مردم شهر مهاباد)، توزیع گردید.<sup>۲</sup> در نهایت، با تحلیل پرسشنامه‌ها از طریق نرم‌افزار SPSS و

اعمال نماید، بهتر می‌تواند به نتایج اهداف و برنامه‌های خود از جمله رضایتمندی شهروندان برسد.

تقوایی و همکاران (۱۳۸۸)، در مقاله‌ای با عنوان تحلیلی بر سنجش عوامل مؤثر در مشارکت شهروندان در مدیریت شهری، منطقه ۴ شهرداری تبریز را مورد مطالعه قرار داده‌اند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که هر چه احساس مالکیت و میزان رضایتمندی افراد از خدمات‌رسانی مدیران شهری بیشتر باشد، به‌همان میزان تمایل آن‌ها به مشارکت در مدیریت شهری افزایش می‌یابد. همچنین وضعیت اقتصادی و اجتماعی شهروندان نقش تعیین‌کننده‌ای در مشارکت آن‌ها دارد به‌طوری که با بهتر شدن وضعیت اقتصادی و اجتماعی میزان مشارکت هم بالا می‌رود.

خراسانی و همکاران (۱۳۹۱)، نیز در تحقیقی در شهر مرودشت استان فارس به بررسی میزان مشارکت اجتماعی شهروندان و عوامل مؤثر در آن پرداخته‌اند. این تحقیق، با استفاده از روش‌های آماری تحلیل واریانس، آزمون ضریب همبستگی و رگرسیون به این نتایج رسیده است که متغیرهای سن، جنس، تحصیلات، شغل، درآمد، احساس تعلق شهری، دارا بودن قدرت سیاسی، بیگانگی سیاسی، رضایتمندی از عملکرد مسئولان شهری، احقاق حقوق شهروندی و استفاده از رسانه‌های جمعی با متغیر وابسته مشارکت اجتماع، رابطه معناداری دارند. در نهایت، از بین متغیرهای مستقل، متغیر درآمد در تغییرات مشارکت تأثیر بیشتری داشته است و پس از آن، به‌ترتیب، دارا بودن قدرت سیاسی، بیگانگی سیاسی، احساس تعلق شهری و استفاده از رسانه‌های گروهی در مشارکت تأثیرگذار بوده‌اند.

مارشال (۲۰۰۴)، معتقد است که اعتمادسازی دو طرفه بین مردم و مسئولین در سوق‌دهی مردم به سوی مشارکت، نقش اساسی دارد.

موتز نیز در تحقیقات جامعه‌شناسی خود در زمینه مشارکت شهروندان، بر نقش اعتماد تأکید کرده و آن را حیاتی خوانده است.

۱. ۱۰-t: درصد احتمال صحت پاسخ (۱/۹۶) q: احتمال عدم وجود صفت:

(۰/۳) N: تعداد کل جامعه آماری: (۱۵۱۷۲۵) p: احتمال وجود صفت: (۰/۷)

d: خطای نمونه‌گیری: (۰/۰۵)

۲. ۲۸ مورد از پرسشنامه‌ها به دست محققان نرسید. بر این اساس با توجه به اینکه تعداد زیادی از پرسشنامه‌ها پاسخ داده شده بود، نتایج آنها، ۲۸ مورد خالی را پوشش داد.

$$\frac{\frac{1/96^2 \times 0/5 \times 0/5}{0/05^2}}{1 + \frac{1}{151725} \left( \frac{1/96^2 \times 0/5 \times 0/5}{0/05^2} - 1 \right)} \rightarrow 384$$

### یافته های تحقیق

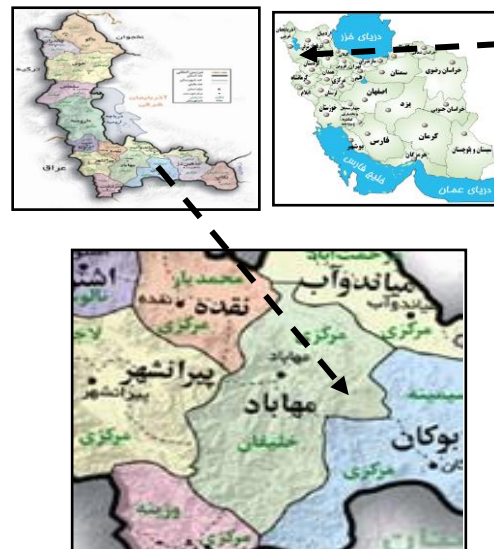
در میان بخش های مختلف مدیریت شهری، درآمد مستمر و پایدار و تأمین منابع مالی و درآمدی شهرداری ها اهمیت ویژه ای دارند زیرا از یک سو کسب درآمد شهرداری ها، تأثیر عمده ای در ارائه خدمات به شهروندان دارد و از سوی دیگر فقدان درآمد کافی نه تنها سبب عدم ایجاد خدمات ضروری در شهر می شود، بلکه اساساً اجرای تمامی طرح ها و برنامه های شهری را با مشکل مواجه می نماید (Jamshidzadeh, 2003: 29). در نهایت، آرمان های مدیریت مطلوب و مشارکت محور نیز تحقق نمی یابند. پیتر مارتین معتقد است که در هزاره سوم، هزینه ها درصد مهمترین چالش مدیریت شهری و درآمد، کانون سیاست گذاری ها در سطح مدیریت محلی خواهد بود (Martin, 1997: 103). بنابراین، لزوم مطالعه این بخش در خصوص مدیریت شهری، با بسیاری از مسائل مرتبط با آن مانند رضایتمندی از عملکرد مدیریت شهری و در نهایت تمایل به مشارکت در مدیریت شهری - محلی مستقیم دارد ارتباط عوامل مؤثر در مطالعه در این بخش نشان می دهد که طی دوره های مختلف، درآمدهای پایدار (مستمر) شهرداری مهاباد روندی نزولی و درآمدهای ناپایدار افزایش چشمگیری داشته است (جدول ۱). به طوری که این افزایش، در گداهای درآمدی اعانات، هدایا و دارایی ها، فروش اموال شهرداری، بهای خدمات و درآمدهای مؤسسات غیرانتفاعی به وضوح به چشم می خورد (Ziari & et all, 2013: 120) که در نهایت می تواند به عدم رضایتمندی از عملکرد شهرداری ها در زمینه تأمین نیازهای عمومی شهر که در واقع نیاز مشترک همه ساکنان است، منجر شود.

در این بخش، در ادامه مطالعات وضعیت درآمدی و ساختار درونی شهرداری شهر، به مطالعه عملکرد و

همچنین اطلاعات حاصل از مشاهدات و مصاحبه های انجام شده، به بررسی عملکرد مدیریت شهری از منظر مشارکت و رضایت شهروندی پرداخته شد.

### معرفی منطقه مورد مطالعه

شهر مهاباد (شکل ۱) در شمال غربی ایران و جنوب آذربایجان غربی قرار دارد. این شهر، به لحاظ برخورداری از جاذبه های گردشگری، شرایط مناسب محیطی، و موقعیت خاص ارتباطی با دیگر شهرهای اطراف، هر ساله شاهد رشد جمعیت و گسترش افقی و عمودی شهر است. به طوری که طی دوره های مختلف به ویژه سال های ۶۵-۱۳۵۵ و ۸۵-۱۳۷۵، رشد جمعیت و گسترش نسبتاً شدیدی داشته است که این وضعیت، مسلماً نیامندی های جدید و گسترده تری را برای مردم در زمینه های مختلف به وجود می آورد که در نهایت به شکل مستقیم و غیرمستقیم به عملکرد مدیریت شهری نیز مرتبط می شود و موجبات رضایت یا عدم رضایت شهروندان از مدیریت و برنامه ریزان شهری را فراهم می نماید.



شکل ۱. محدوده مورد مطالعه

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

زمینه‌هایی نظیر قوانین و مقررات، تشکیلات و ساختار سازمانی، بودجه و اعتبار، طرح‌های توسعه شهری، ضوابط ملاک عمل و نحوه انجام فعالیت‌ها و وظایف واحدهای مختلف وجود دارد، شهرداری مهاباد را با چالش‌ها و تنگناهای بسیاری مواجه نموده است (جدول ۲).

ساختار شهرداری شهر مهاباد و درصد مهمترین مشکلات شهر و شهرداری این شهر پرداخته می‌شود. نتیجه مطالعات میدانی مختلف از شهرداری مهاباد، به‌عنوان درصد مهمترین نهاد مدیریت شهری، نشان می‌دهد در حال حاضر مشکلات و نارسایی‌های عمده‌ای که غالباً در

جدول ۱. درآمدهای شهرداری طی دوره ۵ ساله از محل درآمدهای هفتگانه

ردیف	سال	منبع درآمد شهرداری	جمع کل (جاری و عمرانی) ریال	شاخص سال	رشد نسبت به سال قبل ( درصد )
۱	۱۳۸۶	جمع درآمدهای ناشی از عوارض عمومی منابع هفتگانه	۳۱۸۸۴۲۲۶	۱۰۰	-
۲	۱۳۸۷	جمع درآمدهای ناشی از عوارض عمومی منابع هفتگانه	۳۵۱۲۴۳۳۷	۱۰۰	۱۰
۳	۱۳۸۸	جمع درآمدهای ناشی از عوارض عمومی منابع هفتگانه	۴۰۲۷۶۲۲۶	۱۲۶	۱۶
۴	۱۳۸۹	جمع درآمدهای ناشی از عوارض عمومی منابع هفتگانه	۳۱۵۶۰۰۰۰	۹۹	-۱۷
۵	۱۳۹۰	جمع درآمدهای ناشی از عوارض عمومی منابع هفتگانه	۴۶۲۸۹۲۰۰	۱۴۵	-۴۶

منبع: Municipal Mahabad:2011



## جدول ۲. درصد مهمترین مشکلات شهر و شهرداری مهاباد ناشی از ساختار شهرداری

ردیف	مسائل و مشکلات عمده	عنصر اصلی و مرجع ذیربط در شهرداری
۱	• به روز نبودن و قدیمی بودن قوانین و مقررات شهرداری، هماهنگ نبودن قوانین با نیازهای موجود و تغییر مداوم ضوابط به دلیل عدم انطباق آنها با وضع موجود	شهردار و معاونین، شهرداران مناطق
۲	• فقدان مدیریت شهری واحد، کمبود نیروی انسانی متخصص و آموزش دیده	شهردار و معاونین، شهرداران مناطق
۳	• عدم انطباق شیوه‌های بودجه‌بندی با اهداف و برنامه‌های میان‌مدت و بلندمدت، نگرش بخشی و منطقه‌ای در تدوین بودجه و ناپایداری بودن منابع درآمدی، عدم تحقق کامل منابع درآمدی پیش‌بینی شده، محدودبودن منابع درآمدی، توزیع نامتوازن منابع و امکانات مالی و درآمدی در مناطق مختلف شهرداری	شهردار و معاونین، شهرداران مناطق
۴	• وجود مغایرت‌ها و تناقض‌های موجود بین طرح جامع و طرح تفصیلی ملاک عمل شهرداری، نقض ضوابط موجود به‌ویژه در زمینه تفکیک زمین، سطح اشغال، تراکم ساختمانی و سایر ضوابط ملاک عمل شهرداری	شهرداری، معاونت شهرسازی و شهرداران مناطق
۵	• شفاف نبودن روابط شهرداری با سایر سازمان‌های مرتبط با مسائل توسعه شهری	شهردار
۶	• افزایش انتظارات مردم از شهرداری بدون تغییر در ساختار و تشکیلات و ارتقای توانمندی فنی - مالی آن و عدم تناسب وظایف با تعداد و توانایی کارکنان موجود و ضعف در مشارکت‌جویی از مردم به‌منظور حل مشکلات شهر	شهردار، شهرداران مناطق، معاونت اداری-مالی
۷	• عدم وجود مکانیزم مناسب برای کنترل کیفی پروژه‌های فنی و عمرانی	معاونت فنی و عمرانی
۸	• ضعف ساختاری در اجرای ضوابط مناسب شهرسازی و بروز مشکلات متعدد ناشی از آن از یک‌سو و غیرواقعی بودن برخی پیشنهادات و طرح‌های جامع و تفصیلی شهر از سوی دیگر	معاونت شهرسازی
۹	• پرهزینه بودن پروژه‌های عمرانی و کمبود منابع مالی شهرداری به‌ویژه در سطح مناطق	شهرداران مناطق
۱۰	• توجه ناکافی به نظرات و خواسته‌های شهرداری مناطق در تنظیم برنامه و بودجه سالانه و عدم تحقق برنامه‌های مناطق و تداوم مشکلات و افزایش آنها	شهرداران مناطق
۱۱	• وجود بوروکراسی اداری، عدم اطلاع دقیق شهروندان از قوانین شهرداری و عدم اطلاع‌رسانی مناسب به شهروندان در مورد طرح توسعه شهر (که موجب بروز مشکلات متعددی در انجام مناسب طرح‌ها و وظایف شهرداری شده است).	شهرداران مناطق
۱۲	• ضعف ساختاری برخی مناطق به دلیل ضعف منابع مالی و تقسیمات غیر اصولی مناطق شهری	شهردار، معاونین و شهرداران مناطق
۱۳	• مشکلات موجود در رابطه با گسترش و حفظ و نگهداری پارک‌ها و فضاهای سبز شهری و نابسامانی در بهبود وضعیت محیط شهری و نامناسب بودن امور مربوط به نظافت شهر	معاونت خدمات شهری و شهرداران مناطق
۱۴	• کمبود امکانات مربوط به خدمات ایمنی و حفاظت شهر و کمبود ایستگاه‌های آتش‌نشانی در سطح شهر	معاونت خدمات شهری و شهرداران مناطق
۱۵	• مشکلات ناشی از ترافیک و حمل و نقل شهری و نابسامانی در سیستم ارائه خدمات اتوبوسرانی و ضعف در برنامه‌ریزی هدایت و کنترل ترافیک درون شهری	معاونت حمل و نقل و شهرداران مناطق
۱۶	• کمبود گذرهای عمده شهری به‌ویژه بزرگراه‌ها و محورهای عمده شریانی و گذرهای غیرمسطح شهری (زیرگذر و روگذر) در مهاباد	معاونت فنی و عمرانی معاونت حمل و نقل شهرداران مناطق
۱۷	• مشکلات مربوط به کمبود فضاها و خدمات رفاهی و عمومی شهری به‌ویژه در زمینه آموزشی، فرهنگی و ورزشی و تفریحی	معاونت فنی و عمرانی معاونت حمل و نقل شهرداران مناطق
۱۸	• نابسامانی‌های اجتماعی ناشی از عوامل مختلف و ضعف در برنامه‌ریزی و اقدامات لازم جهت کاهش مشکلات مربوط در ساختار شهرداری	معاونت اجتماعی - فرهنگی شهرداری مناطق
۱۹	• ضعف ساختاری و مدیریتی در زمینه تعامل با سازمان‌های تأثیرگذار در عمران شهری	شهردار

یافته‌های پژوهش (ویژگی‌های عمومی جامعه مورد مطالعه)

### خصوصیات جمعیتی پاسخگویان

جامعه آماری بررسی و مطالعه عملکرد شهرداری مهاباد را شهروندانی تشکیل می‌دهند که به گونه‌ای با شهرداری ارتباط هستند. البته مسلماً تعداد این افراد بسیار زیاد و در سطح شهر پراکنده‌اند. در این زمینه نوع نمونه‌گیری از نوع تصادفی ساده است که در این بخش به بررسی و تحلیل پرسشنامه‌های توزیع شده میان شهروندان می‌پردازیم.

جدول ۳. شرح عمومی جامعه آماری

ردیف	شرح: (وضعیت سنی جامعه مورد مطالعه)	فراوانی	درصد
۱	۱۵-۲۴	۸۶	۲۲/۴
۲	۲۵-۳۴	۱۰۹	۲۸/۴
۳	۳۵-۴۴	۹۴	۲۴/۵
۴	۴۵-۵۴	۷۳	۱۹
۵	۵۵-۶۴	۱۹	۵
۶	۶۵ به بالا	۳	۰/۷۸
ردیف	شرح: (وضعیت تحصیلی جامعه مورد مطالعه)	فراوانی	درصد
۱	بیسواد	۲۰	۵/۲
۲	ابتدایی	۴۷	۱۲/۲
۳	راهنمایی	۹	۲/۳
۴	دبیرستان و دیپلم	۱۴۱	۳۶/۸
۵	فوق دیپلم	۴۳	۱۱/۲
۶	کارشناس	۲۶	۶/۸
۷	کارشناسی ارشد	۹	۲/۳
ردیف	شرح: (وضعیت درآمدی و اقتصادی جامعه مورد مطالعه)	فراوانی	درصد
۱	خیلی پایین (۱۰۰۰۰۰-۳۰۰۰۰۰)	۱۴۲	۳۶/۹
۲	پایین (۳۰۰۰۰۰-۴۵۰۰۰۰)	۱۴۴	۳۷/۵
۳	متوسط (۴۵۰۰۰۰-۷۰۰۰۰۰)	۷۹	۲۰/۵
۴	بالا (۷۰۰۰۰۰-۱۰۰۰۰۰۰)	۱۱	۲/۹
۵	خیلی بالا (بالای ۱۰۰۰۰۰۰)	۴	۱/۰۵
۶	نامعلوم	۴	۱/۰۵

منبع: یافته‌های تحقیق

میزان شناخت شهروندان از مسئولین مدیریت شهری

بررسی‌های صورت گرفته از دیدگاه مردم در مورد شناخت شهردار و شورای شهر نشان می‌دهد که ۲۳۱ نفر معادل ۶۰/۱ درصد شهردار و شورای شهر را می‌شناسند و ۱۵۳ نفر معادل ۳۹/۱ درصد هیچ شناختی از مسئولین مدیریت شهری ندارند. درصد پاسخ‌های خیر نشانگر عدم رویارویی و تعامل مستقیم با عناصر مدیریت شهری است که از دلایل آن می‌توان به عدم مشارکت مردم در اداره امور شهر و کمبود فعالیت‌های فرهنگی-اجتماعی و غیره اشاره کرد.

میزان اعتقاد شهروندان به مشارکت در امور شهری

مشارکت، کلید اصلی اجرای طرح‌های توسعه شهری در سطح هر کشور است. یکی از علل اساسی به بن‌بست رسیدن طرح‌های شهری، بی‌توجهی به مشارکت و سهم قابل توجه مردم و نهادهای محلی در اجرا است. در این راستا، در جدول ۴، میزان اعتقاد شهروندان شهر مهاباد به مشارکت در فرایند مدیریت شهری مورد بررسی قرار گرفته است. در این جدول هفت گویه سنجیده شده است. بر این اساس اکثر شهروندان اعتقاد راسخی به اهمیت مشارکت در فرایند مدیریت شهری دارند به طوری که ۷۵/۷۸ درصد از پاسخگویان مشارکت در امور شهری را سهمین شدن در سرنوشت جمعی خود می‌دانند. همچنین ۷۹/۱۷ درصد از آن‌ها مشارکت در امور شهری را زمینه‌ساز توسعه شهر و ۸۹/۸۴ درصد نیز مشارکت در امور شهری را گره‌گشای بسیاری از مشکلات می‌دانند. در این ارتباط ۸۱/۵۱ درصد از پاسخگویان اذعان داشتند که در راستای توسعه شهر از هر تلاشی فروگذار نخواهند کرد ضمن آنکه ۶۷/۷۱ درصد از پاسخگویان تأکید داشتند که حاضرند به طور مستمر مشکلات شهری را پیگیری نمایند. به طور کلی ۷۱/۶۱ درصد از افراد پاسخگو برای مشارکت در مدیریت شهری انگیزه بسیاری از خود نشان دادند. در نهایت ۸۱/۲۵ درصد از پاسخگویان معتقد بودند که مدیریت شهری نمی‌تواند به تنهایی و بدون مشارکت شهروندان امور شهری را به طور مطلوب اداره نماید (جدول ۴).

جدول ۴. سنجش اعتقاد شهروندان به مشارکت در فرایند مدیریت شهری

گویه	کاملاً مخالفم		مخالفم		تا حدودی موافقم		موافقم		کاملاً موافقم	
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
به نظر من مشارکت در امور شهری، سهمی شدن در سرنوشت جمعی است.	۲۴	۶,۲۵	۲۸	۷,۲۹	۴۱	۱۰,۶۸	۱۱۷	۳۰,۴۷	۱۷۴	۴۵,۳۱
مشارکت در امور شهری زمینه ساز توسعه شهر است.	۱۹	۴,۹۵	۲۵	۶,۵۱	۳۶	۹,۳۸	۱۴۲	۳۶,۹۸	۱۶۲	۴۲,۱۹
اعتقاد دارم که مشارکت در امور شهری گره گشای بسیاری از مشکلات است.	۱۲	۳,۱۳	۱۱	۲,۸۶	۱۶	۴,۱۷	۱۷۹	۴۶,۶۱	۱۶۶	۴۳,۲۳
هر کمکی بتوانم در راستای توسعه شهرم انجام می دهم.	۴	۱,۰۴	۱۳	۳,۳۹	۵۴	۱۴,۰۶	۱۶۲	۴۲,۱۹	۱۵۱	۳۹,۳۲
حاضریم به طور مستمر مشکلات شهرم را پیگیری کنیم.	۱۸	۴,۶۹	۲۵	۶,۵۱	۸۱	۲۱,۰۹	۱۷۱	۴۴,۵۳	۸۹	۲۳,۱۸
انگیزه زیادی برای مشارکت در مدیریت شهری دارم.	۱۲	۳,۱۳	۱۱	۲,۸۶	۸۶	۲۲,۴	۱۴۷	۳۸,۲۸	۱۲۸	۳۳,۳۳
مدیریت شهری نمی تواند به تنهایی و بدون مشارکت شهروندان امور شهری را به طور مطلوب اداره نماید.	۱۸	۴,۶۹	۲۱	۵,۴۷	۳۳	۸,۵۹	۱۵۲	۳۹,۵۸	۱۶۰	۴۱,۶۷

منبع: یافته های تحقیق

با توجه به ضعف درآمدی اکثر مهابادی ها، تمایلی به حضور و یا مشارکت در طرح های شهری به ویژه از بُعد مسائل مالی ندارند.

جدول ۵. سابقه مشارکت شهروندان در مدیریت شهر

نوع مشارکت	فراوانی	درصد	درصد جمعی
کمک فیزیکی	۱۴۷	۳۸/۲	۳۸/۲
کمک مالی	۲۴	۶/۳	۴۴/۵
کمک فکری	۴۹	۱۲/۹	۵۷/۲
عدم تمایل	۱۶۴	۴۲/۷	۱۰۰/۱
کل	۳۸۴	۱۰۰/۱	-

منبع: یافته های تحقیق

در این ارتباط نتایج به دست آمده در زمینه سابقه شهروندان در مدیریت شهری بیانگر آن است که ۴۷ نفر از جامعه آماری (۳۸/۲ درصد) سابقه مشارکت خود را به صورت کمک فیزیکی، ۲۴ نفر (۶/۳ درصد) به صورت کمک مالی، ۴۹ نفر (۱۲/۹ درصد) به صورت کمک فکری مطرح نموده اند و ۱۶۴ نفر (۴۲/۷ درصد) اظهار داشته اند که هیچگونه سابقه ای در زمینه مشارکت در طرح ها و انواع مشارکت شهری نداشته اند (جدول ۵). بر اساس مصاحبه های انجام شده در تحلیل وضعیت موجود می توان گفت درصد مهمترین علت عدم سابقه شهروندان مهابادی به مشارکت در انواع طرح های شهری، عدم وجود حس اعتماد به شهرداری و عملکرد آن است. البته در کنار این مورد، می توان به وضعیت فقر عمومی نسبی شهروندان نیز اشاره نمود که

### عملکرد عمرانی- فرهنگی مدیریت شهری مهاباد

در این قسمت از مطالعه، به درصد مهمترین آثار و فعالیت‌های عمرانی حال حاضر و سال‌های اخیر اشاره می‌گردد که در واقع بازتابی از عملکرد مدیریت شهری شهر مهاباد است که خود زمینه‌ساز بسیاری از قضاوت‌ها و نقطه نظرات مردم در خصوص کارایی یا ضعف مدیریت شهری و در نهایت گرایش یا عدم گرایش به سوی مشارکت شهروندی در مدیریت مطلوب شهری است.

بر اساس تصاویر فوق و همچنین مطالعات انجام‌شده در شهر مهاباد، در طول دو سال گذشته (۹۰-۸۹) و نیز در طول سال ۱۳۹۱ (زمان انجام این مطالعه)، و نیز برنامه‌ریزی فعالیت‌های عمرانی- فرهنگی در طول دو سال آینده (۹۳-۹۲)، درصد مهمترین فعالیت‌های عمرانی شهر مهاباد که خود می‌تواند دریچه قابل استنادی از تحلیل عملکرد مدیریت شهری باشد، نصب بِنر فرهنگ‌سازی ترافیکی است که در ۶۵ مدرسه شهر صورت گرفت.



شکل ۲. طرح‌های انجام‌شده و درحال انجام کالبدی مدیریت شهری مهاباد

منبع: Municipal Mahabad, 2011

رفت و برگشت، ۱۲۰۰۰ درصد متر جدول‌گذاری، ۴۰۰۰ درصد مترمربع فضای سبز، نصب ۲۰۰۰ درصد متر تیر روشنایی، نصب ۲ مورد بُرد نوری، لایروبی رودخانه مهاباد در طول مسیر، ۳۰۰۰۰ درصد متر رنگ‌آمیزی جدول در سطح شهر، ۲۵ مورد شستشو و اصلاح زمانبندی چراغ‌های راهنمایی در تقاطع‌های سطح شهر، ۸۵ مورد جای‌گذاری نیوجرسی در سطح شهر است (Municipal Mahabad, 2011). پس از شناخت برخی از فعالیت‌های صورت گرفته از

موارد دیگر نیز شامل نصب ۴۵ تابلوی راهنمایی و رانندگی در سطح شهر، نصب ۵ چراغ عابر پیاده در پل توحید، ۱۴۷۵۰ درصد متر خط‌کشی طولی معابر در خیابان‌های منتهی به پل قانع- صلاح‌الدین، ایوب، یغربی- وفایی و بلوار باغ شایگان، خط‌کشی عابر پیاده در کلیه تقاطع‌های سطح شهر، ۱۴۷۵۰ درصد مترمربع جوی درب مدارس، نصب استوانه ایمنی در پل روگذر فجر- پل قانع- خیابان حافظ، دال بتونی به‌عرض ۱۱/۴۰ درصد متر با دو باند

خود را از خدمات شورای شهر (با میانگین ۲/۷۸) و شهرداری (با میانگین ۲/۶۱) پایین توصیف کرده و بدین گونه نارضایتی خود را ابراز نمودند. به عنوان نمونه، اکثر شهروندان از عدم رضایت در زمینه خدمات دهی مدیریت شهری در ارتباط با فراهم آوردن نیازهای فراغتی و تفریحی یاد می کردند. محله سه آسیاب، مام احمد، محله کوی ۲۲ بهمن و محله اصحابه سفید درصد مهمترین نقاطی بودند که در این زمینه از عملکرد مدیریت شهری ناراضی بوده اند. همچنین ساکنین مناطقی مانند آزادگان، مکریان، خیابان بارزان، گمرک، باغ سمیه، غرب میدان استقلال، باغ شایگان و محله هه ژار، عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با پاکسازی شهر و حل مشکلات زباله را نامناسب و ناکافی دانسته و خواستار تلاش بیشتر مسئولین شهری شدند (جدول ۶).

ناحیه مدیریت شهری، در این بخش از مطالعه، به بررسی عملکرد مدیریت شهری از دیدگاه شهروندان پرداخته خواهد شد.

### ارزیابی میزان رضایت شهروندان از خدمات مدیریت شهری

در جهت ارزیابی میزان رضایت شهروندان از خدمات مدیریت شهری ۲۰ گویه مطرح شده است که نتایج آن در قالب جدول ۵ ارائه شده است. نتایج به دست آمده نشان می دهد که میزان رضایت شهروندان از خدمات مدیریت شهری پایین است به طوری که میانگین امتیازت ۲۰ گویه مطرح شده، ۲/۷۷ است که درصد کمتر از حد متوسط ( $X=3$ ) به نظر می رسد. در این راستا، شهروندان تنها رضایت خود را از فضاهای سبز شهری با میانگین امتیاز ۳/۲۸، مطلوب ارزیابی نمودند. همچنین میزان رضایت

جدول ۶. میزان رضایت شهروندان از خدمات مدیریت شهری

میزان شاخص	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین امتیاز
خدمات مربوط به جابه جایی و حمل و نقل	۸۱	۸۶	۱۲۲	۴۲	۵۳	۲/۷۴
مدیریت و کنترل ترافیک	۷۹	۷۵	۱۲۱	۶۳	۴۶	۲/۸
وضعیت پارکینگ	۵۸	۵۱	۱۲۱	۷۳	۸۱	۳/۱۸
خدمات تفریحی و گذران اوقات فراغت	۱۰۱	۹۱	۱۰۸	۵۶	۲۸	۲/۵۳
فضای سبز	۴۵	۴۴	۱۳۸	۷۲	۸۵	۳/۲۸
جمع آوری به موقع زباله ها، نظافت و پاکیزگی معابر	۶۶	۷۱	۱۱۹	۶۱	۶۷	۲/۹۸
کنترل و نظارت بر ساخت و ساز واحدهای مسکونی	۹۳	۹۸	۸۰	۵۷	۵۶	۲/۷
رسیدگی به تخلفات شهری	۷۹	۸۴	۸۷	۹۰	۴۴	۲/۸۳
وضعیت معابر (به لحاظ کیفیت روبه و پوشش، عرض، اتصالات و قوس ها) (بیج ها)	۷۷	۸۹	۱۳۸	۵۲	۲۸	۲/۶۵
دریافت عادلانه عوارض و مالیات	۱۴۳	۱۰۶	۹۵	۲۴	۱۶	۲/۱۲
مبلمان شهری و چیدمان آن	۷۱	۷۳	۱۰۵	۷۲	۶۳	۲/۹۶
وضعیت نورپردازی معابر و خیابان ها	۹۸	۱۰۸	۸۷	۵۲	۳۹	۲/۵۴
استفاده از تندیس ها، نمادها و المان های شهری	۸۰	۱۰۲	۸۶	۶۱	۵۵	۲/۷۶
نظارت بر هماهنگی و سازگاری کاربری های همجوار	۷۲	۷۵	۱۴۰	۵۲	۴۵	۲/۸
استفاده بهینه از فضاهای شهری	۸۱	۷۱	۱۰۵	۶۲	۶۵	۲/۸۹
ساماندهی مشاغل و واحدهای تجاری	۸۵	۷۷	۱۱۷	۶۴	۴۱	۲/۷۴
ساماندهی بافت های فرسوده	۹۶	۸۹	۹۷	۵۴	۴۸	۲/۶۶
رعایت تعادل و توزان در ارائه خدمات به محلات مختلف شهر	۶۴	۷۹	۱۲۱	۷۶	۴۴	۲/۸۹
رضایت از عملکرد شورای شهر	۸۲	۸۶	۱۰۲	۶۳	۵۱	۲/۷۸
رضایت از عملکرد شهرداری	۹۸	۸۳	۱۱۴	۴۷	۴۲	۲/۶۱
میانگین			۲/۷۷			

منبع: یافته های تحقیق

مطلوبیت خدمات شهری منجر خواهد شد که در نتیجه نارضایتی و عدم رضایت شهروندان را در پی خواهد داشت.

جدول ۷. رابطه بین مشارکت و میزان رضایتمندی شهروندی با استفاده از آزمون اسپیرمن

متغیر	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری	تعداد
رابطه بین مشارکت شهروندی و میزان رضایت مندی	۰/۵۷۹	**۰/۰۰۰	۳۸۴

منبع: یافته‌های تحقیق

\*\*۰/۰۰۰: ۹۹٪ اطمینان (سطح معناداری ۰/۰۱)

مورد بعدی که بررسی و ارزیابی قرار گرفته است، عامل اجتماعی است. جدول ۸ نشان می‌دهد که همه شاخص‌های مطرح شده در این بُعد نیز امتیازی بالاتر از حد متوسط (بالاتر از ۳) کسب نموده‌اند و این نشان‌دهنده تأیید تأثیرگذاری این شاخص‌ها بر میزان مشارکت شهروندان است. در بین شاخص‌های اجتماعی بیشترین تأثیرگذاری مربوط به شاخص تعلق مکانی با امتیاز ۴/۳۴ و درصد کمترین آن مربوط به شاخص قدرت سیاسی با امتیاز ۳/۴۱ است. نتایج همچنین نشان‌دهنده تأثیرگذاری شاخص‌های اقتصادی بر میزان مشارکت شهروندان است. در بین شاخص‌های مربوط به عوامل اقتصادی، تأثیرگذارترین شاخص سودآور بودن اقتصادی فعالیت مشارکتی با امتیاز ۴/۲ و کم اثرترین شاخص رضایت شغلی با امتیاز ۳/۴۴ است. بررسی نهایی شاخص‌های دسته‌بندی شده در بُعد مدیریتی گویای تأیید تأثیرگذاری همه شاخص‌ها است. ضمن آنکه در این بُعد، شاخص اعتماد نهادی (اعتماد بین مردم و مسئولین) با امتیاز ۴/۳۳، تأثیرگذارترین شاخص و

## ارزیابی رابطه بین مشارکت شهروندان و میزان رضایت آن‌ها از مدیریت شهری

نتایج حاصل از آزمون اسپیرمن بین دو متغیر مشارکت شهروندان و میزان رضایت آنان از مدیریت شهری نشان می‌دهد که به لحاظ آماری، بین این دو متغیر رابطه‌ای مستقیم و معنادار برقرار است به طوری که ضریب همبستگی ۰/۵۷۹ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ است. از آنجا که سطح معناداری از میزان خطای ۰/۰۱ درصد کمتر است، می‌توان در سطح اطمینان ۹۹ درصد مطرح نمود که با افزایش میزان مشارکت شهروندان در امور شهری میزان رضایت آن‌ها از مدیریت شهری نیز افزایش خواهد یافت و برعکس با کاهش میزان مشارکت شهروندان، میزان رضایت از مدیریت شهری کاهش می‌یابد (جدول ۷). این بدان معناست که ضعف مدیریت شهری در زمینه پایبندی به رویکردهای مشارکتی و تلاش در جهت جلب مشارکت شهروندان به کاهش

## ارزیابی عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان

در این قسمت ابتدا با استفاده از مبانی نظری، عوامل و شاخص‌های مؤثر بر مشارکت شهروندان در چهار بُعد دسته‌بندی شد و سپس از پاسخگویان خواسته شد، این شاخص‌ها را مورد ارزیابی قرار دهند.

بر اساس یافته‌های این بخش و با توجه به اینکه امتیاز هر ۹ شاخصی که به عنوان عوامل فردی مؤثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری طبقه‌بندی شده‌اند، بالاتر از حد متوسط (بالاتر از ۳) است، تأثیرگذاری آن‌ها مورد پذیرش است. در این راستا، تأثیرگذارترین شاخص، سلامت جسمی و روحی (با امتیاز ۴/۱۱) شهروندان است. پس از این شاخص، شاخص‌های امید به آینده با امتیاز ۳/۸۴ و داشتن اوقات فراغت با امتیاز ۳/۵۷، در رتبه‌های دوم و سوم قرار می‌گیرند. همچنین شاخص سن افراد با امتیاز ۳/۰۸، در بین عوامل فردی، کمترین درصد تأثیر را بر روند مشارکت شهروندان در مدیریت شهری دارد. عامل

شاخص پاسخگویی مدیریت شهری با امتیاز ۳/۸۸، کم اثرترین شاخص شناخته شده‌اند.

جدول ۸. ارزیابی عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری

عوامل	ارزیابی شاخص	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	امتیاز
فردی	میزان تحصیلات	۲۱	۴۱	۱۱۸	۱۰۹	۹۵	۳/۵۶
	سن	۵۱	۶۹	۱۲۲	۸۱	۶۱	۳/۰۸
	جنسیت	۵۹	۶۵	۱۱۲	۷۲	۷۶	۳/۱۱
	وضعیت تاهل	۵۱	۵۷	۹۲	۸۵	۹۹	۳/۲۲
	داشتن اوقات فراغت	۴۵	۵۸	۳۱	۱۳۶	۱۱۴	۳/۵۷
	سلامت جسمی و روحی	۶	۱۳	۵۹	۱۵۹	۱۴۷	۴/۱۱
	روابط عمومی قوی و روحیه کار جمعی	۳۷	۵۲	۱۱۷	۹۳	۸۵	۳/۳۶
	امید به آینده	۱۸	۳۴	۷۴	۱۲۳	۱۳۵	۳/۸۴
	احساس خوشبختی	۴۲	۵۰	۱۲۶	۸۹	۷۷	۳/۲۸
	تعلق مکانی	۴	۹	۲۶	۱۵۸	۱۸۷	۴/۳۴
اجتماعی	اعتماد اجتماعی(اعتماد مردم به هم)	۸	۱۲	۲۳	۱۷۴	۱۶۷	۴/۲۵
	رضایت از محل زندگی	۱۰	۲۲	۴۹	۱۶۵	۱۳۸	۴/۰۴
	داشتن قدرت سیاسی	۲۹	۴۷	۱۳۲	۸۷	۸۹	۳/۴۱
	عضویت در NGOها	۱۸	۳۵	۹۳	۱۲۲	۱۱۶	۳/۷۴
اقتصادی	میزان درآمد	۱۴	۲۶	۸۴	۱۲۸	۱۳۲	۳/۸۸
	میزان پس انداز	۱۸	۲۹	۵۲	۱۳۷	۱۴۸	۳/۹۶
	امنیت شغلی	۳۶	۴۹	۸۱	۱۲۹	۸۹	۳/۴۸
	رضایت شغلی	۲۹	۵۱	۱۱۶	۹۶	۹۲	۳/۴۴
	سودآورد بودن فعالیت مشارکتی	۴	۱۲	۴۸	۱۵۸	۱۶۲	۴/۲
مدیریتی	اطلاع رسانی و شفافیت فعالیت های مدیریت شهری	۱۳	۲۲	۷۶	۱۴۷	۱۲۶	۳/۹۱
	پاسخگویی مدیریت شهری	۱۹	۳۵	۶۳	۱۲۳	۱۴۴	۳/۸۸
	اجتماع محور بودن مدیریت شهری	۷	۱۲	۴۳	۱۴۶	۱۷۶	۴/۲۳
	برگزاری کلاس های آموزشی و پنل های مشارکتی	۲۲	۲۳	۴۶	۱۴۱	۱۵۲	۳/۹۸
	اعتماد نهادی(مردم و مسئولین)	۴	۱۰	۲۳	۱۶۶	۱۸۱	۴/۳۳

منبع: یافته های تحقیق

### بحث و نتیجه گیری

شهری موجب شده است که مدیران و برنامه ریزان بیش از هر زمان دیگر به سطوح پایین تر و ابعاد ملموس زندگی

رشد فزاینده ابعاد شهرنشینی و پیچیدگی ماهیت مسائل

شهروندان تأکید و توجه کنند. براین اساس امروزه یکی از ارکان اساسی برنامه‌ریزی در دنیای جدید، توجه به مشارکت آگاهانه و فعالانه افراد جامعه در تمامی ابعاد توسعه است. به اعتقاد صاحب‌نظران، مشارکت، موجب افزایش شایستگی و کرامت در افراد می‌گردد. از این‌رو، در مدیریت شهری نیز مشارکت، عنصر حیاتی تلقی گردیده و از آن به‌عنوان حلقه گمشده فرایند توسعه شهری یاد می‌شود. اگر شهروندان، مشارکت در شهر را به‌منزله مشارکت در سرنوشت خویش بدانند، در این صورت، شهروندان در قالب گروه‌های کاری به شکل‌گیری و تقویت خصایصی، نظیر خودرهبی و خود مسئولیت‌ورزی مبادرت ورزیده و زمینه را برای تغییر و تحول در جهت تلطیف و پویایی شهری آماده خواهند ساخت. از این‌رو، مدیران شهری می‌توانند با جلب مشارکت مردم بر توانایی‌های مدیریت شهری، بهبود خدمات‌رسانی شهری و در نتیجه میزان رضایتمندی شهروندان بیفزایند. اما نکته بسیار مهمی که باید در برنامه‌های مدیریت شهری مورد توجه قرار گیرد این است که بین شدن شهروندان در مشارکتی تشریفاتی و ساختگی با مشارکتی واقعی که نشانگر قدرت تأثیر مردم در فرایند مدیریت و برنامه‌ریزی است، تفاوت وجود دارد. بنابراین، مشارکت واقعی در مدیریت شهری یعنی ارتباط متقابل مردم با مدیریت شهر به‌صورتی که بتوانند در شهر تأثیرگذار باشند. در این راستا، یافته‌های این تحقیق در شهر مهاباد نشان‌دهنده این واقعیت است که اکثر شهروندان اعتقاد راسخی به اهمیت مشارکت در فرایند مدیریت شهری دارند. به‌طوری که ۷۵/۷۸ درصد از پاسخگویان مشارکت در امور شهری را به‌منزله سهم‌شدن در سرنوشت جمعی خود می‌دانند. همچنین ۷۹/۱۷ درصد از آن‌ها مشارکت در امور شهری را زمینه‌ساز توسعه شهری می‌دانند و ۸۹/۸۴ درصد نیز بر این باورند که مشارکت در امور شهری گره‌گشای بسیاری از مشکلات آن‌ها خواهد بود. در این ارتباط ۸۱/۵۱ درصد از پاسخگویان اذعان داشتند که حاضر به هر تلاشی در راستای توسعه

شهروندی هستند. ضمن آنکه ۶۷/۷۱ درصد از آن‌ها تأکید داشتند که حاضرند مشکلات شهری را به‌طور مستمر پیگیری نمایند. به‌طور کلی ۷۱/۶۱ درصد از افراد پاسخگو انگیزه زیاد خود برای مشارکت در مدیریت شهری را ابراز کردند. در نهایت، ۸۱/۲۵ درصد از پاسخگویان معتقد بودند که مدیریت شهری نمی‌تواند به‌تنهایی و بدون مشارکت شهروندان امور شهری را به‌طور مطلوب اداره نماید. همچنین در بخش دیگر این تحقیق، میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری مورد ارزیابی قرار گرفت که نتایج به‌دست‌آمده نشان داد که میزان رضایت شهروندان از خدمات مدیریت شهری پایین است. به‌طوری که میانگین امتیازات ۲۰ گویه مطرح‌شده ۲/۷۷ است که این میزان درصد کمتر از حد متوسط است. شهروندان تنها رضایت خود را از فضاهای سبز شهری با میانگین امتیاز ۳/۲۸، مطلوب ارزیابی کردند. ولی میزان رضایت آن‌ها از خدمات شورای شهر (با میانگین ۲/۷۸) و شهرداری (با میانگین ۲/۶۱) بسیار پایین بود. به‌طورکلی نتایج حاصل از این تحقیق حاکی از تمایل بسیار بالای شهروندان به مشارکت در مدیریت شهری است هرچند بررسی‌ها نشان می‌دهد که بنا به دلایلی از جمله عدم اعتماد بین شهروندان و مدیریت شهری و همچنین ضعف بنیان‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی سابقه مشارکت مردم در زمینه مدیریت شهری چندان چشمگیر نبوده و بیشتر بر مشارکت‌های فیزیکی متکی بوده است. با این وجود نتایج حاصل از آزمون همبستگی بین میزان مشارکت شهروندان و میزان رضایتمندی آن‌ها از خدمات شهری گویای وجود رابطه مستقیم و معنادار آماری است. در این راستا، با توجه به وجود این رابطه مستقیم و معنادار در جهت افزایش مشارکت و رسیدن به هدف نهایی که همان کسب رضایت حداکثری شهروندان از خدمات و مدیریت شهری است، عوامل مؤثر بر میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری مورد ارزیابی قرار گرفت. طبق نتایج حاصل از این تحقیق، عوامل مؤثر بر میزان مشارکت شهروندان در فرایند



برخورد یکسان با همه مراجعین در اعمال ضوابط و مقررات و پرهیز از اعطای هر گونه امتیاز خاص به اشخاص خاص، عملی کردن نظرات شهروندان، رعایت اصول اخلاقی و پرهیز از هرگونه ضابطه بازی، آمادگی مدیران و مسئولین شهر برای پذیرش انتقاد؛

۵. تبیین جایگاه وظایف، مسئولیت ها و اختیارات جهت شفاف سازی امور و مسئولیت پذیری متناسب در سلسله مراتب حوزه شهرسازی؛

۶. توجه به ایجاد زمینه های منابع درآمدی پایدار و اثبات مانند اخذ عوارض نوسازی به ویژه با توجه به اینکه در نقاط قابل توجهی از شهر (مانند هسته مرکزی آزادگان، مکریان، خیابان بارزان، گمرک، باغ سمیه، غرب میدان استقلال، باغ شایگان و غیره) بافت فرسوده و قدیمی وجود دارد. لازم به ذکر است که این مورد (توجه به درآمدهای پایدار شهرداری) که از درصد مهمترین موارد اثرگذار در موفقیت و یا عدم موفقیت شهرداری از جمله در زمینه جلب رضایت شهروندی در ارتباط با عملکرد شهرداری است که توجه به ابعاد مختلف و گسترده آن در این مقال نمی گنجد؛

۷. آشنا نمودن شهروندان با مفهوم شهروند، حقوق و وظایف و مسئولیت ها جهت افزایش مشارکت شهروندان؛ شفاف سازی سیاست ها، قوانین و مقررات در زمینه طرح های عمرانی و توسعه و اطلاع رسانی به موقع آن ها؛

۸. ترویج و رشد فرهنگ تکریم ارباب رجوع و ارتقای رویکرد تعامل شفاف بین شهروندان و شهرداری و توجه مناسب به نظرات شهروندان جهت پیاده سازی عینی مقوله مدیریت مشارکتی و محلی.

### تقدیر و تشکر

در پایان از همکاری کارکنان محترم شهرداری شهر مهاباد و همچنین آقایان فرهاد مرادیانی کابویانی، محمد اسفندی، مهرداد رحیمی و خانم سمیه ایزدپناه که در توزیع پرسشنامه و گردآوری اطلاعات، به طور شایسته ای با نگارندگان مقاله همکاری نمودند، تشکر و قدردانی می شود.

مدیریت شهری در چهار بُعد فردی، اقتصادی، اجتماعی و مدیریتی قابل تقسیم بندی است که در این میان تاثیر گذارترین شاخص مربوط به بعد فردی سلامت جسمی و روحی شهروندان است. در بعد اجتماعی نیز تاثیرگذارترین شاخص، تعلق مکانی و در بعد اقتصادی سودآور بودن فعالیت مشارکتی می باشد. همچنین تاثیرگذارترین شاخص در بعد مدیریتی، اعتماد نهادی (اعتماد دوسویه میان مردم و مدیریت شهری) است.

### راهکارها

در ارتباط با مطالعات انجام شده در شهر مهاباد و جویاشدن نظر شهروندان و با توجه به وضعیت فعلی شهر و شهرداری این شهر، پیشنهادهای زیر جهت کاهش مشکلات موجود ارائه می شود:

۱. رعایت اصول عدالت اجتماعی در روند تهیه طرح ها و توزیع خدمات در سطح مناطق شهری به منظور تأثیرگذاری مثبت بر رضایتمندی اجتماعی، احساس تعلق به منطقه مسکونی و در نهایت بر مشارکت شهروندان در امور شهری؛

۲. افزایش آگاهی و ارتقای فرهنگی مردم و مدیران شهری نسبت به مشارکت مردمی و چگونگی تحقق آن شامل برگزاری نشست های تخصصی و صمیمانه در دوره های زمانی منظم جهت بازگونی نمودن مشکلات محلات مختلف شهر و در نهایت آشنایی مردم با مشکلات مدیریت شهری و آشنایی بیشتر مدیران با مسائل و مشکلات مختلف محلی؛

۳. پیاده سازی و استقرار نظام ارزیابی و مدیریت عملکرد و همسوسازی دیگر نظام های سنجش با آن جهت حاکمیت فرهنگ برنامه محوری در شهرداری؛ افزایش تعاملات شهرداری با مردم جهت تقویت مدیریت مشارکتی و محلی از طریق تقویت و توسعه شوراها در سطوح مختلف شهری از سطح محله ای تا سطح مناطق شهرداری؛

۴. جلب اعتماد شهروندان از طرف شهرداری از طریق

## References

1. Eykaf, Russell. (1996), Interactive Planning, Change Management Coordinator for Making Future. Translation S. Khalili Shwerini. Mad book publishers (affiliates publishing center).
2. Hafeznia, Mohammadreza. (2007), Introduction to Research in the Humanities, Thirteenth edition, Tehran: samt publisher.
3. Hanachi, Simin. (2002), Sustainable Management Position in the International Community, Sustainable Urban Management, Participatory experiences of municipalities and Council cities in Iran, No.15, Municipalities.
4. Hataminezhad, Hosein. Mahdin Bahnamiri, Masoomeh & Mahdi, Ali. (2013), "Analysis of Urban Management Functions in Spatial-Physical Development (Case Study: Babolsar)". Fifth Conference on Urban Planning and Management, Mashhad city, Ferdowsi University.
5. Hoseinzadeh, Ali., Ider, Nabiallah., Abbasi, Elham. (2012), Survey of Effective Factors on Citizen Participation Among Citizens of Khorramabad, Journal of Urban Studies, Vol. 2, No.2, p. 59-82.
6. Jamshidzadeh, Ebrahim.(2003), Analysis of the costes and credit municipalities countries during years 1971-1977 and 1992-2000, Journal of Management and Planning, Vol.4, No.13.
7. Kazemian, Gholamreza. (2009), Favorable Outlook for the Civil Administration in 2025, handwritten class, Tabatabai University.
8. Khorasani, Mohammad., Noghani, Mohsen., & Khalifeh, Mohammadreza. (2012), Evaluation of Social Participation of People in Shiraz city and Its Effective Factors in 2009, Journal of Applied Sociology. Vol.23, No.45, pp51-80.
9. Mohseni, RezaAli.(2004), Social Aspects of Metropolitan Management, with Emphasis on Citizens' Participation, Journal of Management tomorrow. Vol.2, No.7& 8, pp 83-90.
10. Mousavi, Mirtaheer. (2005), Analysis of Community Prticipation in Tehran (approach peasant subculture Rogers), Journal of Social Welfare. Vol.19, No. 19, p.320-327.
11. Mousai, Meisam., Razavi Alhashem., Behrad. (2010), Study Citizens' Participation in Municipal Affairs, Quarterly Journal of Social Welfare, eleventh year. No. 41.
12. Municipal Mahabad: (2011).
13. Nejati Hosseini, Seyed Mahmoud. (2001), The Status of the Concept of Citizenship in the Municipality of Iran, Tehran: Publications of them Municipalities in the Country, First Printing.
14. Nikpey, Vahid, (2011). Analysis of Urban Governance from the Perspective of Citizen's Participation, the Yasouj, Master thesis, Faculty Geography, Tehran University.
15. Rabbani, Rasoul, Aranchoolam, dama, Abbaszadeh, Mohammad & Ghasemi, Vahid (2007), Effect of Economic and Social Welfare of the Citizens' Participation in Municipal Affairs, Journal of Humanities University of Mashhad. Vol. 4, No. 2, p.73-99.
16. Razavi Alhashem., Behrad & Mousai, Meisam. (2009), Analysis (SWOT) Citizen's Participation in Planning, Designing Models of Urban Management (Case Study: Tehran), Journal of Social Sciences. No.47, p. 161-195.
17. Renee Short, John, (2009), Urban Theory, Critical Evaluation. Translation: Ziari, Keramatollah, Mahdinezhad, Hafez and Parhiz, Faryad. Tehran: Publication of Tehran University.
18. Saromsangari, AbdolReza. (2001), Participation in Urban Management, Urban Issues of Proceedings of the Conference on Urban Management, Vol. 2, published by the Faculty of Arts and Architecture at the University of Shiraz.
19. Schumacher, Ernst Friedrich. (2009), Small Is Beautiful. Translated by Ali Ramin. Fifth Edition, Tehran: Soroush Press.
20. Shabani, Maliheh, Razavialhashem, Behrad., Delpasand, Kamel., (2012), Study of Social Effective Factors Citizens' Participation in the Management of Tehran, Journal of Urban Studies. Vol.2, No. IV, p.240-215.
21. Taghavi, Nematollah., (2006), Assessment of the Factors and Areas of Public Participation in the Development of the City of East Azarbaijan Province, Tabriz: East Azerbaijan Management and Planning Organization.
22. Taghavai, Masoud., Babanasab, Rasoul., & Chamran Mousavi. (2009), Analysis of the Effective Factors of Citizens' Participation in Urban Management, Case Study: Tabriz, Journal of Urban and Regional Studies. Vol1, No2, p. 19-36.
23. Tousi, Mohammadali. (2001), Participation in Management and Ownership, Tehran: public management training center.
24. Ziari, Keramatollah, Nikpey, Vahid, Hosseini, Ali. (2013), Model-based Evaluation of Citizen' Participation in Urban Governance and Good Urban Management, Case Study: Yasouj, Journal of Housing and Rural Environment. Vol.32, No. 141, pp86-64.
25. Ziari, Keramatollah, Mahdi, Ali, & Mahdin Bahnamiri, Masoomeh. (2012), City Development Strategy (CDS) New Strategy for Sustainable Urban Development in Mahabad city, National Conference on Sustainable Architecture and Urban Development, Esfand, Bookaan.
26. Ziari, Keramatollah., Mahdi, Ali., & Mahdin Bahnamiri, Masoomeh.(2012), Stdying and Identifying of Financial Resources and Strategies for Sustainable Income for Municipalities, Case Study: Municipality of Mahabad city, Journal of Urban Management. No.31, p.107-124.
27. Ziari, Keramatollah, Zandavi, seyed majdodin., Aghajani, Mohammad., & Moghadam, Mohammad. (2009), Survey of Citizens' Participation and Its Role in Urban Management in Small Towns, Journal of Geography and Regional Planning. Vol.7, No.13, p. 211-235.