فصلنامه رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت
Journal of New Research Approaches in Management Science
سال دوم. شماره سیزدهم. تابستان ۱۳۹۸، صص ۱۶۰-۱۴۹ Vol 2. No 13. 2019, p 149-160
شماره شاپا (۲۵۸۸-۵۵۶۱) ISSN: (2588-5561)

# بررسی تاثیر میزان رضایت شهروندان در مدیریت شهری (مطالعه موردی: شهر اصفهان)

**محمدرضا انصاری**
کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی
Ma1350817@yahoo.com

**چکیده**

هدف از انجام این پژوهش بررسی تاثیر میزان رضایت شهروندان در مدیریت شهری بوده است. این پژوهش به روش توصیفی از نوع همبستگی انجام شده است. جامعه مورد مطالعه شامل کلیه شهروندان شهر اصفهان در سال ۱۳۹۸ بوده‌اند که از بین آن‌ها با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران تعداد ۳۸۴ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته بهره گرفته شده است. برای اندازه گیری پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرانباخ استفاده شد که مقدار آن برابر ۰/۸۳۰ به دست آمد. در بخش آمار استنباطی متناسب با نوع فرضیات و سطح سنجش متغیرها از آزمون‌های آماری کلموگروف-اسمیرینوف برای نرمال بودن نمونه مورد مطالعه و ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. نتایج بیانگر آن است که بین میزان رضایت شهروندان با مدیریت شهری، رابطه معناداری وجود دارد.

**واژه‌های کلیدی:** رضایت شهروندان، مدیریت شهری، شهرداری، شهر اصفهان

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

**مقدمه**

مدیریت شهری امروزی در شهرهای بزرگ دیگر قادر نخواهد بود با روشهای سنتی و معمول گذشته در ارائه خدمات یکسویه موفقیتی بدست آورد. آن چه امروزه توسعه و بهره وری خدمات شهری را تضمین می کند، مشارکت کلیه شهروندان در فعالیت‌های شهری است. مشارکت، وسیله‌ای برای دستیابی به اهداف توسعه انسانی و یک ارزش مستقل در توسعه‌ی جوامع شهری به حساب می‌آید. در اجرای هر طرح که مردم در مراحلی از آن مشارکت فعالانه داشته باشند؛ غالباً موفقیت حاصل می‌شود و به همین دلیل مشارکت مردم به عنوان مهمترین عامل در موفقیت طرحها بشمار می‌رود. با بررسی الگوهای مشارکت شهروندان در طرح‌های شهری به منظور شناخت جایگاه مشارکت شهروندان در افزایش کارایی طرح‌های شهری به منظور ارائه راهکارهای مناسب جهت برقراری آن بپردازیم. افزایش مشارکت شهروندان در طرح های توسعه شهری تأکید بیشتر بر برنامه‌ریزی هماهنگ و مشارکتی می‌باشد. در این شیوه برنامه‌ریزی نقش مردم از حالت نمایشی به جنبه محوری پیدا می‌نماید. در واقع مفهوم مشارکت مردمی با مفهوم کارآیی، تمرکز زدایی و حکومت‌های محلی درهم آمیخته شده و حکومت‌های محلی را بصورت گزینه قابل توجه و برتر مطرح می‌سازد.

عدم مشارکت شهروندان در اداره امور شهر پیامدهای منفی هم برای مدیریت شهری و هم برای ساکنین شهر ایجاد خواهد کرد که از جمله می‌توان به افزایش محدودیتها و مشکلات مدیریت شهری (به خصوص شهرداری‌هایی که با کمبود یا فقدان نیروی متخصص و منابع مالی مواجه می‌باشند، چرا که جلب مشارکت مردم باعث رفع بخشی از نیاز مدیریت شهری به منابع انسانی و مالی می‌شود)، به دلیل افزایش هزینه‌ها و صرف انژی زیاد اشاره کرد (امیدی و همکاران، ۱۳۹۲). مدیران شهری می‌توانند با جلب مشارکت مردم بر توانایی‌های مدیریت شهری بیفزایند. بنابراین در بحث مدیریت شهری می‌توان به نقش مستقیم شوراهای شهری، شهرداری‌ها، نمایندگان استانی منتخب در مجلس شورای اسلامی و نقش غیرمستقیم نهاد شوراهای حل اختلاف شهری، در کشاندن شهروندان به سوی کنش‌های مشارکتی اشاره نمود (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹).

**ادبیات تحقیق**

مدیریت شهرهای امروزه بخصوص کلان شهرها تفاوت معناداری با مدیریت شهرهای بزرگ در گذشته دارد. حالا شهرها با جمعیت چندین میلیونی و با صدها خیابان و معابر و هزاران مغازه کوچک و بزرگ، نیاز به مدیریت علمی و دانش محور دارند. ساماندهی ترافیک، جمع آوری زباله، رفت و روب و نظافت معابر شهر، اجرای پروژه های عمرانی، فرهنگی، ترافیکی و... از جمله نیازهایی هستند که هر کدام از آنها با هزینه‌های سرسام‌آوری توسط مدیران شهری و سازمانهای زیر مجموعه آنها در شهر اجرا می‌شوند و اجرای موفقت آمیز آنان صرفا بستگی به میزان مشارکت مردم دارد (بشیرزادگان، ۱۳۸۹). از آنجائی که

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

مفهوم مشارکت در حقیقت، درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص را در موقعیتهای اجتماعی مختلف می‌طلبد، بنابراین در جوامع امروزی دیگر نمی‌توان براساس رهیافتهای توسعه گذشته عمل کرد، مسائل شهری به حدی از پیچیدگی محتوا و عملکرد رسیده‌اند که نیازمند استفاده از تمامی نیروهای شهروندی در فرایند طرحهای توسعه شهری می‌باشد و در کلیه مراحل طرح (قبل از اجرا، در حین اجرا و بعد از اجرا) مشارکت شهروندی نقش پر اهمیتی را ایفا می‌کند (کاکاوند، ۱۳۹۰).

مدیریت شهری امروزی در شهرهای بزرگ دیگر قادر نخواهد بود با روشهای سنتی و معمول گذشته در ارائه خدمات یکسویه موفقیتی بدست آورد. آن چه امروزه توسعه و بهره وری خدمات شهری را تضمین می‌کند، مشارکت کلیه شهروندان در فعالیت‌های شهری است. مشارکت مردم عبارت است از: فرایند و حق اساسی که در طی آن مردم عاقلانه و با آگاهی، اراده و رغبت در زمینه امری خاص با قبول گوشه‌ای از مسؤولیت آن به طور گروهی سعی در ارضای نیازهای روحی و روانی فردی و گروهی خود در همیاری جهت رسیدن به اهداف پیش تعیین شده بر اساس نیازهای واقعی اولویت‌بندی شده با در نظر گرفتن امکانات و محدودیتها جهت یافتن هویت فردی و جمعی در جامعه می‌باشد (رجبی، ۱۳۹۰). اگر شهروندان مشارکت در شهر را مشارکت در سرنوشت خویش بدانند، خود در قالب گروه‌های کاری به شکل‌دهی و تقویت خصایصی نظیر خودرهبری، خود مسئولیت پذیری و ویژگی‌های دیگر مبادرت ورزیده و زمینه را برای تغییر و تحول در جهت تلطیف و پویایی شهری آماده خواهند کرد. در نهایت اینکه مشارکت عنصر حیاتی در فرایند توسعهٔ پایدار تلقی گردیده و از آن به عنوان حلقه مفقودهٔ فرایند توسعه یاد می‌کنند. به اعتقاد صاحب نظران، چون مشارکت موجب افزایش احساس شایستگی و کرامت در افراد می‌شود و به تقویت جامعهٔ مدنی منجر می‌گردد، ارزشمند است و بررسی علمی آن مهم می‌نماید (زنگی آبادی و زنگنه، ۱۳۹۳).

تشکل‌های غیردولتی و غیر رسمی، سازمان هایی با شخصیت حقیقی مستقل، غیر دولتی و غیرانتفاعی هستند که برای انجام فعالیت داوطلبانه با گرایش‌های غیرسیاسی و براساس قانونمندی و اساسنامه مدون و رعایت چارچوب موضوعه کشور و مفاد آیین نامه‌های اجرایی آن فعالیت می‌نماید، مشارکت واقعی آگاهانه و موثر مردم در طرحهای توسعه شهری در سایه‌ی وجود و حضور جدی گروهها، نهادها و سازمانهای جامعه مدنی و از جمله سازمانهای غیر دولتی میسر است. بررسی الگوهای مشارکت شهروندان در طرحهای شهری به منظور شناخت جایگاه مشارکت شهروندان در افزایش کارایی طرحهای شهری به ارائه راهکارهای مناسب در راستای ورود شهروندان به این عرصه منجر می‌شود (رجبی، ۱۳۹۰). بررسی تجربیات کشورهایی که با استفاده از اهرم مشارکت مردم، به مبارزه با مسایل و مشکلات شهری برخاسته‌اند، حاکی از آن است که مدیریت شهری بیش از اراده سیاسی، نیازمند مشارکت مردمی است.

عدم مشارکت شهروندان در اداره امور شهر پیامدهای منفی هم برای مدیریت شهری و هم برای ساکنین شهر ایجاد خواهد کرد که از جمله می‌توان به افزایش محدودیتها و مشکلات مدیریت شهری (به خصوص

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

شهرداریهایی که با کمبود یا فقدان نیروی متخصص و منابع مالی مواجه می‌باشند، چرا که جلب مشارکت مردم باعث رفع بخشی از نیاز مدیریت شهری به منابع انسانی و مالی می‌شود)، به دلیل افزایش هزینه‌ها و صرف انژی زیاد اشاره کرد. از طرفی جلب مشارکت شهروندان در اداره شهر از نظر اجتماعی باعث افزایش همکاریهای اجتماعی و نیز افزایش حس تعلق آنان به شهر می‌شود، در واقع می‌توان گفت که جلب مشارکت مردم منجر به ایجاد و یا تقویت پایه‌های جامعه مدنی می‌شود، و از نظر اقتصادی نیز باعث کاهش هزینه‌های مدیریت شهری هم به لحاظ مالی و هم به لحاظ منابع انسانی شود (هاشمیان و همکاران، ۱۳۹۲). در فرآیند مشارکت، بر توزیع قدرت بین شهروندان تاکید می‌شود تا بتوانند اصطلاحات اجتماعی معناداری را القا کنند و در منافع آن سهیم شوند (توسون[1]، ۲۰۰۵).

## پیشینه تحقیق

زارعی و محقق (۱۳۹۵) در تحقیقی به بررسی «نقش مشارکت مردم در ارتقاء برنامه ریزی شهری» می‌پردازند. در جهان امروز مشارکت مردمی همانند مشارکت سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و. . . . . پیش می‌رود. برنامه‌ریزان برای رسیدن به جامعه‌ای بهتر، از نیروهای مردمی استفاده بهینه می‌کنند. این مقاله می‌کوشد که: فرایند برنامه‌ریزی و جایگاه برنامه‌ریزان را یادآوری کند، همچنین با استفاده از روش توصیفی و مقایسه‌ای به بیان نظریه‌های مهم شهرسازی مشارکتی مانند نظریه شری ارنشتاین و اسکات دیویدسون می‌پردازد. رضایی و ذبیحی (۱۳۹۵) در تحقیقی به «بررسی تاثیر سیمای شهر بر حس رضایت شهروندان در مدیریت شهری» می‌پردازند. نتایج نشان می‌دهد که ارتقاء کیفیت‌های محیطی شهرها از الزامات جدی به شمار آمده و از جمله ضروریاتی است که می‌تواند در جلوگیری از به هم ریختگی و بی‌هویتی شهرها مؤثر باشد. رستمی و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیق خود به بررسی «سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر دورود)» می‌پردازند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که رضایتمندی شهروندان در سطح متوسط به بالا است و میزان رضایتمندی در بین نواحی و شاخص‌ها متفاوت است. بیشترین میزان رضایت‌مندی در سطح ناحیه ۳ و کمترین میزان رضایت‌مندی در سطح ناحیه ۱ است. همچنین در بین شاخص‌های مورد ارزیابی قرار گرفته شاخص فنی و عمرانی بیشترین میزان رضایت مندی و شاخص اجتماعی – فرهنگی کمترین میزان رضایت مندی را دارا است.

اصغری مرجانلو و صدر موسوی (۱۳۹۴) در تحقیق خود به بررسی «آسیب شناسی مشارکت مردمی در توسعه شهری و تاثیر آن بر پایداری شهر» می‌پردازند. یافته‌ها بیانگر این واقعیت می‌باشد که ساختار برنامه‌ریزی‌های شهری کشور، ناکارآمدی مدیریت شهری، عدم آموزش و آگاهی دقیق افراد از پیامدها و عواقب مشکلات موجود، وجود فقر و مشکلات اقتصادی - اجتماعی خانوارها، ناامنی روانی و امنیتی

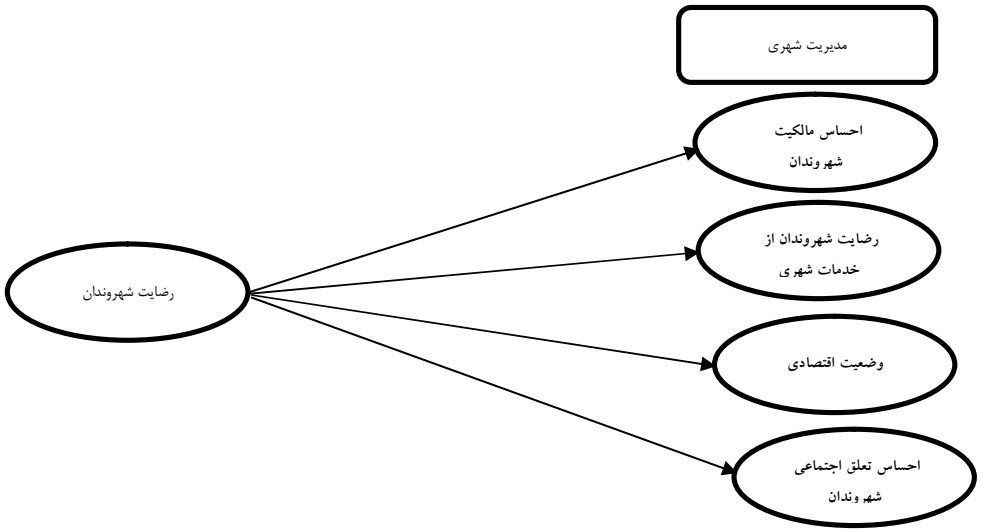
1. Tosun

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

شهری و نهایتا شعاری سازی ذات مشارکت در سیاست‌گذاری توسعه شهری، می‌توانند عوامل کاهش دهنده‌ی انگیزه‌ی مشارکت و همکاری مردم در اجرایی نمودن مبحث توسعه پایدار در شهرها باشند، زیرا مشارکت قلب توسعه پایدار را تشکیل می‌دهد.

دالدانایس[1](۲۰۱۶) در تحقیقی به بررسی «استراتژی های نوآورانه مدیریت میراث شهری برای توسعه محلی پایدار» می‌پردازد. نتایج نشان داد که در صورتی که شهرداری بتواند میزان رضایت شهروندان را از عملکرد خود افزایش داده و نگرش مثبتی در آنان ایجاد کند، احتمال افزایش مشارکت شهروندان در امور شهری افزایش خواهد یافت. چادو و جوهر[2](۲۰۱۶) در تحقیقی به بررسی «بهره وری مشارکت مردمی در شهرهای سنتی از کشورهای در حال توسعه: چشم انداز توسعه شهری در **Bida**، نیجریه» می‌پردازند. نتایج نشان داد که بهترین شیوه مشارکت مردمی در اداره امور شهرها الگوهای سازمان یافته رسمی و برنامه‌ریزی شده برای شهرهای بزرگ‌تر و الگوهای خودجوش و مردمی برای شهرهای کوچکتر است. سرورزاده و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیقی به «بررسی مشارکت شهروندان در میراث حفاظت شهری منطقه تاریخی شیراز» می‌پردازند. نتایج نشان داد که شرکت کنندگان تمایل به شرکت در یک بحث گروهی که بحث عبارتند از: احترام؛ اعتماد متقابل؛ توجه به نقاط مختلف از نظر؛ فرصت‌های برابر، ارائه مشترک؛ گفت و گو متقابل؛ یک بازخورد؛ به صحبت کردن می‌پردازند.

## مدل مفهومی تحقیق




1. Daldanise
2. Chado and johar

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

## فرضیات تحقیق

۱. بین رضایت شهروندان با احساس مالکیت شهروندان رابطه معناداری وجود دارد.

۲. بین رضایت شهروندان با رضایت شهروندان از خدمات شهری رابطه معناداری وجود دارد.

۳. بین رضایت شهروندان با وضعیت اقتصادی رابطه معناداری وجود دارد.

۴. بین رضایت شهروندان با احساس تعلق اجتماعی شهروندان رابطه معناداری وجود دارد.

## روش تحقیق

نظر به این که پژوهش حاضر به توسعه دانش کاربردی در زمینه رضایت شهروندان در مدیریت شهری اصفهان می‌پردازد، از نوع تحقیق کاربردی است. از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها تحقیق حاضر توصیفی، از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه شهروندان شهر اصفهان می‌باشد. براساس فرمول کوکران تعداد نمونه آماری در تحقیق حاضر با به کارگیری روش نمونه‌گیری خوشه‌ای، حداقل تعداد ۳۸۴ نفر می‌باشد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها شامل پرسشنامه‌ای متشکل از ۲۵ سوال بسته پاسخ می‌باشد. برای اندازه گیری پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرانباخ استفاده شد که مقدار آن برابر ۰/۸۳۰ به دست آمد. کلیه تحلیل‌های آماری به وسیله نرم افزار کامپیوتری **SPSS** انجام شده است.

## فرضیه ۱:

بین رضایت شهروندان با احساس مالکیت شهروندان رابطه معناداری وجود دارد.

به منظور بررسی فرضیه اول پژوهش مبنی بر بررسی رابطه بین رضایت شهروندان با احساس مالکیت شهروندان، پس از گردآوری داده‌های پژوهش، تحلیل انجام شده پیرامون این سوال در قالب نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن در جدول شماره ۱ ارائه گردیده است.

**جدول (۱): نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن مربوط به رابطه بین رضایت شهروندان با احساس مالکیت شهروندان**

| متغیر | تعداد | ضریب همبستگی اسپیرمن | سطح معناداری |
|---|---|---|---|
| رضایت شهروندان - احساس مالکیت شهروندان | ۳۸۴ | ۲۱۹ .۰ ** | ۰۰۰ .۰ |

** $P\leq ۰/۰۱$ * $P\leq ۰/۰۵$

بررسی نتایج ارائه شده در جدول شماره ۱ در خصوص رابطه بین رضایت شهروندان با احساس مالکیت شهروندان، حاکی از آن است که مقدار آماره بدست آمده ($r=۰/۲۱۹$) در سطح معناداری $P\leq ۰/۰۱$ به

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

لحاظ آماری معنادار بوده (**sig**=۰/۰۰۰) و از اینرو فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه معنادار بین رضایت شهروندان با احساس مالکیت شهروندان رد شده و فرض خلاف مبنی بر وجود رابطه معنادار بین رضایت شهروندان با احساس مالکیت شهروندان تایید می‌گردد. نتایج بیانگر آن است که بین رضایت شهروندان با احساس مالکیت شهروندان، رابطه معناداری وجود دارد.

**فرضیه ۲:**

بین رضایت شهروندان با رضایت شهروندان از خدمات شهری رابطه معناداری وجود دارد.

به منظور بررسی فرضیه دوم پژوهش مبنی بر بررسی رابطه بین رضایت شهروندان با رضایت شهروندان از خدمات شهری، پس از گردآوری داده‌های پژوهش، تحلیل انجام شده پیرامون این سوال در قالب نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن در جدول ۲ ارائه گردیده است.

**جدول (۲): نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن مربوط به رابطه بین رضایت شهروندان با رضایت شهروندان از خدمات شهری**

| متغیر | تعداد | ضریب همبستگی اسپیرمن | سطح معناداری |
|---|---|---|---|
| رضایت شهروندان – رضایت شهروندان از خدمات شهری | ۳۸۶ | ۲۷۴ .۰ ** | ۰۰۰ .۰ |

**P≤۰/۰۵ * P≤۰/۰۱ **

بررسی نتایج ارائه شده در جدول ۲ در خصوص رابطه بین رضایت شهروندان با رضایت شهروندان از خدمات شهری، حاکی از آن است که مقدار آماره بدست آمده (**r**=۰/۲۷۴) در سطح معناداری **P**≤۰/۰۱ به لحاظ آماری معنادار بوده (**sig**=۰/۰۰۰) و از اینرو فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه معنادار بین رضایت شهروندان با رضایت شهروندان از خدمات شهری رد شده و فرض خلاف مبنی بر وجود رابطه معنادار بین رضایت شهروندان با رضایت شهروندان از خدمات شهری تایید می‌گردد. نتایج بیانگر آن است که بین رضایت شهروندان با رضایت شهروندان از خدمات شهری، رابطه معناداری وجود دارد.

**فرضیه ۳:**

بین رضایت شهروندان با وضعیت اقتصادی رابطه معناداری وجود دارد.

به منظور بررسی فرضیه سوم پژوهش مبنی بر بررسی رابطه رضایت شهروندان با وضعیت اقتصادی، پس از گردآوری داده‌های پژوهش، تحلیل انجام شده پیرامون این سوال در قالب نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن در جدول ۳ ارائه گردیده است.

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

**جدول (۳): نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن مربوط به رابطه بین رضایت شهروندان با وضعیت اقتصادی**

| متغیر | تعداد | ضریب همبستگی اسپیرمن | سطح معناداری |
|---|---|---|---|
| رضایت شهروندان - وضعیت اقتصادی | ۳۸۶ | ۰۲۵ .۰ | ۶۷۱ .۰ |

** $P\leq$۰/۰۱ * $P\leq$۰/۰۵

بررسی نتایج ارائه شده در جدول ۳ در خصوص رابطه بین رضایت شهروندان با وضعیت اقتصادی حاکی از آن است که مقدار آماره بدست آمده (**r**=۰/۰۲۵) در سطح معناداری **P**≤۰/۰۵ فاقد معناداری آماری بوده (**sig**=۰/۶۷۱) و از اینرو فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه معنادار بین رضایت شهروندان با وضعیت اقتصادی تایید می‌گردد. نتایج بیانگر آن است که بین رضایت شهروندان با وضعیت اقتصادی، رابطه معناداری وجود ندارد.

**فرضیه ٤:**

بین رضایت شهروندان با احساس تعلق اجتماعی شهروندان رابطه معناداری وجود دارد.

به منظور بررسی فرضیه چهارم پژوهش مبنی بر بررسی رابطه بین رضایت شهروندان با احساس تعلق اجتماعی شهروندان، پس از گردآوری داده‌های پژوهش، تحلیل انجام شده پیرامون این سوال در قالب نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن در جدول ۴ ارائه گردیده است.

**جدول (٤): نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن مربوط به رابطه رضایت شهروندان با احساس تعلق اجتماعی شهروندان**

| متغیر | تعداد | ضریب همبستگی اسپیرمن | سطح معناداری |
|---|---|---|---|
| رضایت شهروندان - احساس تعلق اجتماعی شهروندان | ۳۸۶ | ۳۷۴ .۰ ** | ۰۰۰ .۰ |

** $P\leq$۰/۰۱ * $P\leq$۰/۰۵

بررسی نتایج ارائه شده در جدول ۴ در خصوص رابطه بین رضایت شهروندان با احساس تعلق اجتماعی شهروندان، حاکی از آن است که مقدار آماره بدست آمده (**r**=۰/۳۷۴) در سطح معناداری **P**≤۰/۰۱ به لحاظ آماری معنادار بوده (**sig**=۰/۰۰۰) و از اینرو فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه معنادار بین رضایت شهروندان با احساس تعلق اجتماعی شهروندان رد شده و فرض خلاف مبنی بر وجود رابطه معنادار بین

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

رضایت شهروندان با احساس تعلق اجتماعی شهروندان تایید می‌گردد. نتایج بیانگر آن است که بین رضایت شهروندان با احساس تعلق اجتماعی شهروندان، رابطه معناداری وجود دارد.

## نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش بررسی تاثیر میزان رضایت شهروندان در مدیریت شهری در شهر اصفهان بوده است. مشارکت شهروندان در امور شهری باعث افزایش درک و آگاهی شهروندان از مسائل مربوط به آنها و نیاز متقابل به یکدیگر می‌شود، به ایجاد جامعه بهتر کمک می‌کند و توانایی‌های یک جامعه را برای هماهنگ کردن کنشهای افراد به منظور توسعه و بهبود کالاهای جمعی ارزشمند تقویت و حکومت‌گری بهتری ایجاد می‌کند و فرصت‌های تدوین سیاست‌های هوشمندانه را افزایش می‌دهد. 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 به منزله مشارکت در سرنوشت خویش بدانند، می‌توانند در قالب گروه‌های کاری به شکل‌گیری و تقویت خصایصی نظیر خودرهبری 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. 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. بنابراین مشارکت واقعی در مدیریت شهری در واقع همان ارتباط متقابل مردم با مدیریت شهر است به صورتی که بتوانند در شهر تأثیرگذار باشند. توجه به این اصل از آن جهت دارای اهمیت است که بدانیم در حال حاضر سازمان فضایی و ساختار اجتماعی و اقتصادی شهرهای ایران شاهد تغییرات گسترده‌ای است و مسائلی مانند رشد جمعیت و افزایش مهاجرت به شهرها، توسعه غیر قابل کنترل نواحی شهری، خلق سکونت‌گاه‌های جدید، کاهش سطح رفاه انسانی، به ویژه نبود مشارکت مردمی مشکلات بسیاری را برای مدیریت شهرها در مراحل و گامهای مختلف مدیریت مشارکتی به وجود آورده است. در جامعهٔ ما نیاز به مشارکت بیش از پیش احساس می‌شود، چرا که افزایش جمعیت و شهرنشینی به عنوان پدیده‌ای فراگیر در یک صد سال اخیر، هم کشورهای صنعتی و هم کشورهای درحال توسعه را با چالش‌های جدیدی روبه رو کرده است. توجه به نقش مشارکت اجتماعی در توانمندسازی انسانها، افزایش بهره‌وری، کاهش مشکلات شهری، تحقق توسعه، مشکلات ناشی از عدم مشارکت و مشارکت محدود در فعالیت‌های اجتماعی شهری در جامعهٔ ایران که در دوران گذار از جامعهٔ سنتی به مدرن است، به عنوان مسئله‌ای اساسی در مدیریت شهری مطرح است. تنها با بهره‌گیری درست و بهینه از توانها

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

و استعدادهای موجود شهروندان در قالب برنامه‌های خدمات شهری مانند: فاضلاب، شبکهٔ آب شهری، خیابان، مسکن و در مجموع، زیرساخت‌های شهری، روند رشد جمعیت شهرها هماهنگی مطلوب را پیدا خواهد کرد.

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

## فهرست منابع و مآخذ

ـ اصغری مرجانلو، اسماعیل و صدر موسوی، میر ستار (۱۳۹۴)، آسیب شناسی مشارکت مردمی در توسعه شهری و تاثیر آن بر پایداری شهری، همایش ملی معماری و شهرسازی ایرانی اسلامی، رشت دانشگاه پیام نور استان گیلان.

ـ امیدی، سجاد؛ خدایی، سهراب؛ آقایی، احمد؛ کبیری، مریم و کوهی فایق دهکردی، عبدالرضا (۱۳۹۲)، اداره مردمی شهر و مشارکت شهروندان در مدیریت شهری، مطالعه موردی: شهرداری سمیرم، اولین همایش ملی معماری، مرمت، شهرسازی و محیط زیست پایدار، ۲۸ شهریور.

ـ برک پور، ناصر، گوهری، حامد، کریمی، مهدی (۱۳۸۹)، ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مندی مردم از خدمات شهری، فصلنامه دوم مدیریت شهری، شماره ۲۵، بهار و تابستان.

ـ بشیرزادگان، فرشاد (۱۳۸۹)، مشارکت شهروندی راهبردی اساسی در مدیریت کلان شهری، اولین همایش شهروندی و مدیریت محله‌ای حقوق و تکالیف.

ـ رجبی، آزیتا (۱۳۹۰)، شیوه‌های مشارکت شهروندی در فرآیندهای توسعه‌ی شهری، فصلنامه جغرافیایی آمایش محیط، شماره ۱۲.

ـ رستمی، محمد؛ امان‌پور، سعید؛ کرمی، مهران و رام‌نژاد، سیدالله مراد (۱۳۹۴)، سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: شهر درود، مجله پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، سال ششم، شماره بیست و یکم، تابستان.

ـ رضایی، مهران و ذبیحی، حسین (۱۳۹۵)، بررسی تاثیر سیمای شهر بر حس رضایت شهروندان در مدیریت شهری، کنفرانس بین المللی مهندسی معماری و شهر سازی، تهران، دبیر خانه دایمی کنفرانس.

ـ زارعی، مریم و محقق، فائزه (۱۳۹۵)، نقش مشارکت مردم در ارتقاء برنامه‌ریزی شهری، کنفرانس بین المللی مهندسی معماری و شهرسازی، تهران، دبیرخانه دایمی کنفرانس.

ـ زنگی آبادی، علی و زنگنه، مهدی (۱۳۹۳)، شهروندی مشارکتی و نقش آن در بهینه سازی مدیریت شهری: مطالعه موردی منطقه ۱ شهر مشهد، پژوهش های جغرافیای برنامه ریزی شهری، شماره ۲، دوره ۲، تابستان.

ـ کاکاوند، الهام (۱۳۹۰)، راهبردهای افزایش مشارکت شهروندان در عمران شهری، سومین همایش ملی عمران شهری.

ـ هاشمیان، مریم؛ بهروان، حسین و نوغانی، محسن (۱۳۹۲)، عوامل مؤثر بر میزان مشارکت شهروندان در اداره امور شهر مشهد، مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد، بهار و تابستان، سال دهم، شماره ۱.

__ Chado, jiman, johar, foziah bte (2016). Public Participation Efficiency in Traditional Cities of Developing Countries: A Perspective of Urban Development in Bida, Nigeria, 3rd Global Conference on Business and

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]

Social Sciences (GCBSS-2016) on "Contemporary Issues in Management and Social Sciences Research", Kuala Lumpur, Malaysia, Volume 219, 31 May, Pages 185–192.

__ Daldanise, Gaia (2016). Innovative strategies of urban heritage management for sustainable local development, procedia – social and behavioral sciences, vol. 223, 10 June, 101-107.

__ Sarvarzadeh s. koorosh, Idid sza, foroozan ahad (2015). Evaluating citizen's participation in the urban heritage conservation of historic area of Shiraz, procedia – social and behavioral sciences, vol. 170, 27 January, pp 390-400.

__ Tosun, C. (2005). Stages in the Emergence of a Participatory Tourism Development Approach in the Developing World, Geoforum, 36, 333–352.

[ Downloaded from jnraims.ir on 2026-11-20 ]