



تحلیل عوامل زمینه ساز مدیریت مشارکتی در کلانشهر مشهد

محمد رحیم رهنما: دانشیار جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران *
اکرم مهرورز: دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران
غلام رضا عباس زاده: دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران

دریافت: ۱۳۹۱/۹/۱۳ - پذیرش: ۱۳۹۲/۳/۱۸، صص ۱۸۸-۱۶۹

چکیده

مدیریت مشارکتی شهری رویکرد نوینی است که در پاسخ به ضعف روش‌های مدیریت شهری سنتی پدیدار گردیده است اما وابستگی زیادی به عوامل زمینه ساز از جمله فرهنگ جامعه و ایجاد نهادها و تشکل‌های مردمی و قانونی و تهیه ساختار و چارچوب لازم در مدیریت شهری دارد که تاکنون کمتر مورد توجه قرار گرفته است. بنابراین در این مقاله سعی شد تا عوامل زمینه ساز مدیریت مشارکتی کلانشهر مشهد در سه عامل فرهنگ مردم، میزان رضایت مردم از عملکرد فعلی سازمان شهرداری و میزان فراهم بودن مقتضیات مدیریت مشارکتی مورد بررسی قرار گیرد. روش تحقیق، تبیینی و بر اساس مطالعات میدانی و ابزار پرسشنامه و نمونه گیری خوشه ای در سه منطقه مشهد (شامل مناطق ۱، ۶ و ۸) و با تکمیل ۳۸۶ پرسشنامه از شهروندان و ۳۱ پرسشنامه از مدیران شهرداری انجام گرفت و به منظور تحلیل نیز از نرم افزار Spss و آزمون t و توکی (Tokey) بهره گیری گردید. نتایج بیانگر آن است که میزان مشارکت، فرهنگ مشارکت و میزان رضایت از عملکرد شهرداری در وضعیت فعلی، در سطح پایینی قرار دارد. در زمینه رضایت از عملکرد شهرداری، میانگین منطقه ۶ پایین تر از سایر مناطق بوده و با توجه به همبستگی بین این عامل و میزان مشارکت، سطح مشارکت در آن در سطح پایین تری قرار دارد. همچنین میزان فراهم بودن مقتضیات مدیریت مشارکتی اندکی بالاتر از متوسط برابر با ۳۰۱۲۴ قرار گرفته و اثبات شده است که مقتضیات مدیریت مشارکتی از سوی مدیران شهرداری، فراهم گردیده است اما نیاز به اقدامات بیشتر دارد. لذا مدیریت شهری باید در راستای پیشبرد مشارکت مردم و مدیریت مشارکتی، ابتدا در جهت فرهنگ سازی، بهبود عملکرد خود و جلب رضایت شهروندان، اقداماتی را به عمل آورد و پس از فراهم نمودن پیش زمینه‌های مشارکت، می‌توان انتظار داشت که نتایج مؤثری از مدیریت مشارکتی در شهر مشهد حاصل آید.

واژه‌های کلیدی: رضایت، فرهنگ، مدیریت، مشارکت، شهر مشهد

۱- مقدمه

۱-۱- طرح مسأله

مشارکت شهروندی، فراهم آوردن فرصت‌هایی برای شهروندان است تا در فرآیند تصمیم‌گیری حکومتی یا برنامه ریزی، نقش ایفا کنند (Glass, 1979, 182) اما مشارکت مطلوب، به گونه‌ای است که شهروندان را قادر می‌سازد تا تصمیمات و خروجی‌های برنامه ریزی را شکل دهند و در عین حال، سطح توانمندی اجتماعی و سیاسی آنها را افزایش می‌دهد (Laurian, 2004, 55). امروزه آژانس‌های توسعه به مشارکت به عنوان مفهوم کلیدی توسعه تأکید می‌کنند و معتقدند که بدون مشارکت، توسعه پایدار به دست نخواهد آمد (Nikkhah and Redzuan, 2009, 172).

در واقع توسل به مشارکت، نوعی کوشش برای رسیدن به شناخت درست از نیازهای واقعی و اهداف مطلوب و دستیابی به وفاق و همکاری عمومی در مسیر توسعه و عمران است (مهدیزاده، ۱۳۸۵، ۳۱۶).

مشارکت در مدیریت شهری، بسیار اهمیت دارد چرا که رفاه و آسایش شهروندان باید هدف اصلی مدیریت شهری باشد و شهروندان زمانی که در این مدیریت، مشارکت داشته باشند، نیازها بهتر برآورده می‌شود (زیاری و همکاران، ۱۳۸۸، ۲۱۳). مهمترین دستاورد مشارکت در شهر را می‌توان، افزایش رضایتمندی مردم دانست. به طور کلی رضایتمندی به حالتی گفته می‌شود که در آن انتظارات و توقعات یک فرد در حد مطلوبی برآورده می‌شود (Dekker et al, 2007, 4). در این راستا، مدیریت مشارکتی و دخیل کردن افراد در تصمیم‌گیری‌های شهری، سبب توانمندسازی جوامع محلی، شفافیت در فرآیندهای تصمیم‌گیری، حل

تعارضات، سازگاری و انعطاف پذیری دیدگاه‌های مختلف و افزایش سطح مقبولیت از طرف مردم محلی و افزایش ظرفیت و منابع می‌گردد (Almudi, 2008, 24).

وجود مشکلات در سطوح مدیریتی و اجرایی شهر باعث گردیده این باور در میان صاحب‌نظران تقویت شود که تنها رهیافتی که می‌تواند در تأمین انواع نیازهای پیچیده و متغیر شهرهای امروزی، مؤثر و کارا باشد، برنامه ریزی و مدیریت مشارکتی است. مشارکت شهروندی از طریق افزایش قابلیت دید و ارتقاء ارزش برنامه ریزی در چشم شهروندان، پتانسیل توانمندسازی حرفه برنامه ریزی را داراست (Woltjer, 2002, 439; Laurian, 2004, 54). در واقع مدیریت مشارکتی، استراتژی برای دستیابی به مدیریت کارآتر و توانمندتر است که از طریق افزایش ظرفیت و منابع در دسترس و تقسیم مسئولیت‌ها بین متولیان و بهره‌برداران از منابع به وجود می‌آید. پذیرش قدرت تصمیم‌گیری از سوی جامعه محلی نه تنها سازگاری سیاست‌ها و برنامه‌ها را با شرایط جامعه افزایش می‌دهد بلکه احترام و رعایت مردم به این استراتژی‌ها و برنامه‌ها را در پی خواهد داشت. چنین رویکردی می‌تواند با مشارکت دادن مردم در سرنوشت شهر و استفاده از خرد جمعی، حس تعلق به محل زندگی را در آنها تقویت نموده و آنها را در قبال اداره محلات و شهر مسئول نماید.

مدیریت مشارکتی در شهر از رویکردهای نوینی است که در پاسخ به ضعف روش‌های مدیریت شهری سنتی پدیدار گردیده و تلاش دارد تا تمام عناصر مؤثر یا ذینفع در مدیریت شهر را در تصمیم‌گیری و برنامه ریزی‌های مربوط به آن، مشارکت دهد. بنابر آنچه که

در نظام مدیریت مردمی هدف است باید در اداره یک شهر تمامی عوامل حضور داشته باشند. مشارکت در عرصه‌های شهری نتیجه و برآیند ترکیب عوامل و عناصری با ماهیتهای مختلف از جمله کارشناسان، مردم (ساکنان محلی و بهره‌وران)، مشخصه‌های مختلف محیطی و سازمانهای محلی می‌باشد (رهنما، ۱۳۸۸، ۱۷۰). بنابراین مدیریت مشارکتی از یک سو پدیده‌ای است ذهنی و فرهنگی که با قالب‌های ذهنی شکل گرفته از قبل و سنتی معارضه می‌کند و موجب می‌شود افراد حاشیه و نظاره‌گرها به درون کارهای گروهی کشیده شوند و نسبت به شهر و محل سکونت خود احساس تعهد نمایند؛ لذا وابستگی زیادی به فرهنگ جامعه دارد و از سویی دیگر، لازمه تحقق مشارکت، ایجاد نهادها و تشکل‌های مردمی و قانونی و تهیه ساختار و چارچوب‌های لازم در مدیریت شهری است. همچنین میزان رضایت از عملکرد مدیریت شهری و در رأس آن شهرداری نیز از عوامل زمینه ساز مدیریت مشارکتی است. لذا در این مقاله عوامل زمینه ساز مدیریت مشارکتی کلانشهر مشهد در سه عامل فرهنگ مشارکت، رضایت از عملکرد شهرداری و فراهم بودن مقتضیات مشارکتی مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد. همچنین از آنجا که تفاوت‌های مکانی - فضایی نیز می‌تواند بر این امر تأثیرگذار باشد، مطالعه در سه منطقه متفاوت شهرداری مشهد انجام می‌گیرد.

۲-۱- ضرورت و اهمیت

در کشورهای جهان سوم و ایران نیز هرچند مفهوم مشارکت و مشارکت شهروندی در دو دهه اخیر به یکی از موضوعات مورد توجه دست اندرکاران امور شهری کشورهای جهان سوم از جمله ایران نیز تبدیل

شده است اما اساس مشارکت شهروندان در برنامه ریزی این کشورها به دلیل ضعف همکاری مناسب حقوقی و اجتماعی پدیده‌ای نوپا به شمار می‌رود که هنوز جایگاه نظری و عملی خود را به درستی پیدا نکرده است. از این نظر لازم است با توجه به وضعیت ویژه این کشورها، راه‌ها و اشکال مناسب مشارکت جست و جو شود و در روند پایداری طرح‌های توسعه شهری توجه جدی تری به آن مبذول گردد (دانشپور و هادیان، ۱۳۸۸، ۶۳).

گسترش چشمگیر شهرنشینی در سال‌های اخیر به ویژه افزایش جمعیت در شهرهای بزرگ ایران و از جمله کلانشهر مشهد مسائل و مشکلات بسیاری را بر جای گذاشته است که مدیریت آن بدون مشارکت و همکاری شهروندان، امکان پذیر نیست. به عبارتی مدیریت قادر نخواهد بود با روش‌های سنتی و معمول گذشته این مشکلات را حل کرده و در ارائه خدمات یکسویه موفقیتی بدست آورد. آن چه امروزه توسعه و بهره‌وری خدمات شهری را تضمین می‌کند، مشارکت کلیه شهروندان در فعالیت‌های شهری است (رهنما و همکاران، ۱۳۹۰، ۲). در این زمینه، شهرداری مشهد به عنوان متولی اصلی مدیریت شهری به دو دلیل به مدیریت مشارکتی نیازمند است:

- شریک شدن در کامیابی‌ها و نه انباشتن ناکامی‌ها: همه مدیران مشارکت جو می‌دانند که سهیم کردن همه شهروندان و کارکنان در کار پذیرش مسئولیت، پادزهری نیرومند در برابر ساده‌انگاری و شکست و ناکامی است.

- پدیدار شدن شهروندان و کارکنان دانشگر: تجربیات سالهای اخیر گواهی بر دگرگونی چشمگیر در قلمرو شایستگی‌های شهروندان و نیروی کار می‌باشد و

مدیریت مشارکتی راهی برای بهره گرفتن از این منابع در شهرداری است.

اما باید توجه داشت که در برداشت از این مفهوم، اشتباهاتی رخ داده و در مواردی تأمین مالی یا منابع انسانی توسط مردم به عنوان مشارکت در مدیریت تعبیر شده است حال آنکه مدیریت مشارکتی، به قدرت و اختیار مردم در تصمیم گیری‌ها برمی گردد. از سویی همانگونه که قبلاً ذکر شد مشارکت در عرصه‌های شهری نتیجه عوامل و عناصر متفاوت از جمله کارشناسان، مردم، مشخصه‌های مختلف محیطی و سازمانهای محلی است (رهنما، ۱۳۸۸، ۱۷۰) اما در عمل در بسیاری از موارد، بدون اینکه به پیش زمینه‌های مشارکتی توجه شود، مدیران شهری سعی در جلب مشارکت شهروندان نموده اند و در نتیجه تاکنون نتوانسته اند، موفقیت چندانی کسب نمایند.

نظر به این ضرورت، مقاله حاضر سعی دارد تا با شناخت دقیق مدیریت مشارکتی و بسترهای آن، عوامل زمینه ساز مشارکت مردم در تصمیم گیری‌های شهری کلانشهر مشهد را مورد بررسی قرار داده و میزان فراهم بودن این شرایط را در کلانشهر مشهد، سنجش نماید. همچنین از آنجا که این عوامل ممکن است در سطح مناطق مختلف با توجه به ویژگیهای اجتماعی و اقتصادی و مکانی متفاوت باشد، مطالعه در سه منطقه متفاوت کلانشهر مشهد (از نظر وضعیت اقتصادی و اجتماعی) انجام می‌گیرد تا بتواند به نتایج بهتر و دقیق تری دست یابد.

۱-۳- اهداف

با توجه به مسائل فوق، اهداف این تحقیق را می‌توان به شرح زیر بیان نمود:

- سنجش میزان مشارکت شهروندان مشهدی در اداره امور شهری

- شناسایی وضعیت عوامل زمینه ساز مشارکت در شهر مشهد

- شناخت تفاوت‌های موجود در مناطق شهری مشهد از نظر میزان مشارکت و عوامل زمینه ساز مدیریت مشارکتی

۱-۴- پیشینه پژوهش

مدیریت مشارکتی، دارای فرآیند پیچیده ای است که به بسیاری از متغیرهای زمینه ای وابسته است و عوامل زیادی بر آن تأثیرگذارند. هانتینگتون و نلسون معتقدند که مشارکت مردم در امور سیاسی، اقتصادی و اجتماعی یک جامعه وابسته به میزان توسعه آن جامعه در همه ابعاد از جمله ابعاد فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و... است. هرچه آزادی‌های سیاسی و امکان اظهار نظر در یک جامعه بیشتر باشد، امکان مشارکت مردم نیز افزایش می‌یابد (علوی تبار، ۱۳۸۲، ۳۲). مونتالوو (۲۰۰۸، ۳-۴) در مقاله خود با عنوان "مشارکت شهروندی در مجمع شهری"، مشارکت را وابسته به قانونمداری سیستم حکومتی، مشارکت در خدمات مذهبی، ویژگی‌های جمعیتی افراد و آموزش بالاتر می‌داند. لارسون و لاج (۲۰۰۸، ۸۱۷) در پژوهش خود با عنوان "مشارکت و عدم مشارکت گروه‌های مکانی: ارزیابی گرایش‌ها و کاربردهای مشارکت عمومی در مدیریت منابع آبی"، پایگاه اجتماعی- اقتصادی و ارزش دریافت شده از پروژه‌های در حال اجرا را تأثیرگذار در مشارکت دانسته است. لوکهارت (۲۰۰۳، ۳۷) در پایان نامه خود با عنوان "عوامل اثرگذار بر مشارکت در برنامه‌های بازیافت شهری"،

باید مورد توجه قرار گیرد، این است که در تمام تحقیقات، مشارکت به معنای عام آن مد نظر بوده است و هیچکدام به طور خاص به مدیریت مشارکتی و عوامل زمینه ساز آن اشاره ننموده اند.

۱-۵- سوال‌های تحقیق

همانگونه که قبلاً ذکر شد، این مقاله سعی دارد تا عوامل زمینه ساز مدیریت مشارکتی را در سه عامل فرهنگ مشارکت، رضایت مردم از عملکرد شهرداری و فراهم بودن مقتضیات مدیریت مشارکتی در پهنه کلانشهر مشهد مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد. در این راستا، سوالات پیش روی این تحقیق بدین صورت مطرح می‌گردد که میزان مشارکت شهروندان مشهدی در چه حد است؟ آیا عوامل زمینه ساز مدیریت مشارکتی در شهر مشهد فراهم گردیده است؟ و آیا بین مناطق مختلف از این نظر، تفاوتی وجود دارد؟

۱-۶- روش تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش، تبیینی است. به این صورت که در ابتدا از طریق مطالعات اسنادی و کتابخانه ای، مبانی نظری و الگوی مدیریت مشارکتی مورد مطالعه و تبیین قرار گرفت و سپس به منظور شناسایی وضعیت موجود مشارکت و میزان آمادگی و تعهد شهروندان از مطالعات میدانی و ابزار پرسشنامه در سطح مناطق شهر بهره گیری شد. همچنین به منظور فراهم بودن ساختارها و سازوکارهای مشارکت، پرسشنامه ای جداگانه تنظیم و از نظرات مدیران شهری استفاده گردید.

جامعه آماری در بخش اول تحقیق که شناخت وضعیت الگوهای موجود و فرهنگ مشارکت و رضایت شهروندان است، کلیه شهروندان مشهدی است که در سه منطقه ۱، ۶ و ۸ شهرداری سکونت

اعتماد اجتماعی، شبکه روابط اجتماعی، احساس قدرت و مالکیت مسکن و اجاره نشینی را از عوامل مؤثر بر مشارکت دانسته است. اعتمادی (۲۰۰۰، ۷۲) در مقاله خود تحت عنوان "مشارکت جامعه مدنی در حکمرانی شهری در شهر سیبو" را وابسته به NGOها و عضویت در سازمانهای مردمی دانسته و نقش این نهادها را در برنامه‌های کاهش فقر شهری مؤثر می‌داند. بورتلتو وهاناک (۲۰۰۷، ۲۷۷) نیز در مقاله خود با عنوان "مشارکت شهروندان به عنوان بخشی از گزارش مدیریت یکپارچه مواد جامد؛ نمونه پورتوآلگری" معتقد است گردهم آیی عمومی، دریافت و تجارب شهروندان را در زمینه مشارکت عوض کرده و لذا برای افزایش مشارکت به آموزش بیشتر، نیاز است. مارشال (۲۰۰۷، ۲۳۲) در پژوهش خود تحت عنوان "مشارکت شهروندی و بافت همسایگی: نگاهی نو به تولید کالاهای عمومی محلی" مشارکت شهروندان را در قلمرو ارائه خدمات محلی بررسی نموده و اهمیت استخدام رسمی، بافت محله و مشوق‌های لازم را در فهم چگونگی مشارکت، مؤثر می‌داند.

تحقیقات داخلی نیز متغیرهای سابقه مشارکت، احساس تعلق به محل سکونت، ارزیابی پیامدهای مشارکت، سودآور بودن فعالیت‌های مشارکتی، اوقات فراغت، اعتماد اجتماعی، اطلاع رسانی و پاسخگویی مدیران شهری، سنت گرایی، احساس تعلق اجتماعی، احساس مالکیت بر محیط شهری، رضایت از خدمات شهری، احساس توانمندی در مقابل شهرداری، احساس اثربخشی شهروندی، پایگاه اجتماعی- اقتصادی و عضویت در تشکلهای مشارکت شهروندان در امور شهری مؤثر دانسته اند. نکته ای که

مردم سر و کار دارند و به روش تصادفی انتخاب گردیده اند.

۱-۷- محدوده و قلمرو پژوهش

به منظور انتخاب محدوده مورد مطالعه در این تحقیق و از آنجا که محدوده مورد مطالعه باید بیانگر ویژگی‌های کلی بافت شهر مشهد باشد مناطق مختلف بر اساس درآمد ۵ ساله (۸۹-۸۵) دسته بندی گردید. به این ترتیب که حداقل و حداکثر درآمد مناطق استخراج و به سه دسته مساوی تقسیم شد و سپس با توجه به سه گروه مختلف درآمدی، و با استفاده از نمونه گیری خوشه ای، از هرکدام یک منطقه به عنوان نمونه مشخص شد. جدول ۱ دسته بندی مناطق مختلف را بر اساس میانگین درآمد ۵ ساله آنها نشان می‌دهد.

جدول ۱- گروههای درآمدی مناطق شهرداری مشهد- سالهای ۸۹-۸۵

مناطق شهرداری	حداکثر درآمد	حداقل درآمد	گروه درآمدی
۳، ۴، ۵، ۶، ۱۰، ثامن	۲۳۸۸۸۱۰۶۶۲۶	۴۰۶۲۹۳۰۹۶۶۰	درآمد پایین
۷، ۸، ۱۱، ۱۲	۴۳۷۱۴۷۶۵۳۰۹۱	۲۳۸۸۸۱۰۶۶۲۶	درآمد متوسط
۱، ۹	۶۳۵۴۰۶۸۰۰۵۵۷	۴۳۷۱۴۷۶۵۳۰۹۱	درآمد بالا

و منطقه ۱ از گروه با درآمد بالا و بافت جدید به عنوان محدوده مورد مطالعه انتخاب شد تا علاوه بر اینکه کلیت شهر مشهد را نشان می‌دهد بتواند تفاوت‌های فضایی و جغرافیایی در آن را نیز نشان دهد (شکل ۱).

دارند که تعداد آنان بر مبنای سرشماری سال ۱۳۸۵ و با توجه به پیش بینی انجام شده جهت ۱۳۹۰ در آمارنامه شهرداری مشهد، برابر با ۴۷۲۰۵۶ نفر می‌باشد و در بخش دوم تحقیق که میزان فراهم بودن مقتضیات مشارکتی است، شامل کلیه مدیران شهرداری مشهد است.

حجم نمونه برای شهروندان با توجه به فرمول کوکران معادل ۳۸۶ نفر تعیین گردید که با توجه به پراکنش جامعه آماری در سطح سه منطقه شهرداری و با توجه به میزان جمعیت هرکدام از مناطق ۱، ۶ و ۸ شهرداری که معادل ۱۷۲۵۴۷ و ۱۹۶۲۴۸ و ۱۰۳۲۶۱ بوده است، حجم نمونه در هرکدام از مناطق معادل ۱۴۰، ۱۶۰ و ۸۶ نفر می‌باشد که به روش تصادفی مورد پرسش قرار گرفته اند. حجم نمونه مدیران شامل ۳۱ نفر از مدیران مناطق شهرداری بوده است که بیشتر با امور اجرایی و

با توجه به جدول فوق و همچنین بافت‌های مختلف شهر مشهد که دارای وضعیت کالبدی و اجتماعی و اقتصادی متفاوتی هستند، از بین مناطق مختلف شهرداری، منطقه ۶ از گروه با درآمد پایین و بافت قدیم، منطقه ۸ از گروه با درآمد متوسط و بافت میانی

شناسایی اهمیت چشم اندازه‌ها، دانش و ارزشهای محلی در ارتباط با مسائل سیستم پیچیده شهر جلوگیری می‌کند (Lane, 2001, 147).

روش مدیریت مشارکتی در مقایسه با روش‌های سنتی اهداف متعالی تری دارد و به تعدیل نقش مدیران و مسئولان شهری و افزایش مشارکت مردمی و شهروندان می‌انجامد. جدول زیر مقایسه روشهای سنتی و مشارکتی در مدیریت شهری را نشان می‌دهد:

جدول ۲- مقایسه روش‌های سنتی و مشارکتی در مدیریت شهری

مشارکتی	سنتی	روش مدیریت شهری
عدالت اجتماعی و گسترش شهروندی	حفظ نظم عمومی، تأمین خدمات	هدف اصلی
مشارکت کننده	تبعه- رأی دهنده	نقش شهروندان
مشارکت کننده	قانونگذار- متولی	نقش مسئولان شهری
همکاری	قهری- نمایندگی	نوع ارتباط بین شهروندان و مسئولان شهری
فرآیندهای سیاسی و تکنیکی	فرآیندهای تکنیکی	تصمیم‌گیری
تشویق مشارکت شهروند مخصوصاً فقرا	عدم مشارکت شهروند	مشارکت افراد دارای وضعیت نامساعد

مشارکتی را می‌توان الگویی بستر ساز برای مشارکت دانست یا مدیریت مشارکتی «بوجود آمدن نظام و فضایی توسط مدیریت است که تمام کارکنان، مشتریان و پیمان کاران یک سازمان در روند تصمیم سازی، تصمیم‌گیری و حل مسائل و مشکلات سازمان با مدیریت همکاری و مشارکت نمایند» (کریمی و گودرزی، ۱۳۸۲، ۴۵).

عوامل بسیاری بر میزان مشارکت تأثیر گذار می‌باشند. این عوامل را می‌توان در سه دسته متغیرهایی که درونی فرد هستند یا متغیرهایی که از محیط بیرونی و اجتماعی فرد ناشی می‌شوند و متغیرهای فضایی- مکانی، تقسیم بندی نمود.

در متغیرهای درونی می‌توان به نظریات وبری اشاره نمود که متغیر بی قدرتی را عامل مهمی در مشارکت

و سازمانهای غیردولتی (NGOs) و ارائه راهکارهای عملی سهیم شدن مردم در فرآیند سیاستگذاری، برنامه ریزی و اجرا در نظام مدیریت شهری است.

از مهمترین مزیت‌های مدیریت مشارکتی، توسعه استراتژی‌هایی است که با ویژگی‌های خاص محیط و زمینه فرهنگی و تاریخی محله سازگار است (Tissot, 2005, 83). به این ترتیب مدیریت مشارکتی از تأکید یکسویه بر نقطه نظرات مدیران از طریق

همانطور که جدول ۲ نشان می‌دهد، روش مشارکتی مدیریت شهری، محیط مساعدی را برای مشارکت شهروندان فقیر مانند جوامع سکونتگاههای غیررسمی در تصمیم‌گیری در سطح شهر فراهم می‌سازد. علاوه بر این از آنجا که از تئوری‌های عدالت اجتماعی و شهروندی ریشه می‌گیرد، فرآیندهای سودمند مشارکت را با همکاری حکومت برای دخالت دادن فقرا ارائه می‌دهد.

۲-۲- بسترهای مشارکت و نقش مدیریت مشارکتی
امروزه اهمیت و ضرورت مشارکت در انجام امور به منظور افزایش کیفیت، کاهش هزینه‌ها، افزایش بهره‌وری و... بر کسی پوشیده نیست. به عبارتی از آنجایی که مشارکت نیازمند بستری قانونمند، آگاه و مشارکت طلب است (ارجمند نیا، ۱۳۸۰، ۳۱)، مدیریت

حکومت می‌کنند. مشخصه نیمه ثابت فضا شامل آیت‌هایی مانند مبلمان، رنگ و روغن کاری است و مفهوم فضای غیرثابت (متغیر) اساساً بیان نشده و شامل فاصله حفظ شده در برخوردهای شخصی است که دارای جایگاهی مهم ولی نامحسوس در یک فرهنگ است (رهنما، ۱۳۸۸، ۱۷۱-۱۷۰).

بنابراین مشارکت دارای ابعاد و بسترهای مختلفی است:

- نظریه‌های اجتماعی که ارائه دهنده بنیانهای فکری لازم برای ارزش‌ها و فرض‌هایی است که طراحان و مجریان مشارکت بر آن تکیه دارند.

- ویژگی‌های نظام مشارکت مانند ساختارها و فرآیندهای مشارکت که در چارچوبهای گوناگون فکری و نظری تفاوت می‌پذیرد.

- بستر مشارکت که مشارکت در آن رخ می‌دهد و ممکن است منجر به بهبود یا محدودیت بالقوه مشارکت گردد.

- و خروجی‌های مشارکت که پیوندی دو جانبه با ابعاد قبلی و نقش ابعاد تعریف شده پیشین دارد.

بر این اساس، مدیریت مشارکتی عبارت است از کنترل عوامل اثرگذار بر مشارکت و کنترل اثرات مشارکت بر سایر مجموعه عوامل متأثر از آن. به این ترتیب مدیریت مشارکتی وظیفه دارد تا عوامل اثرگذار بر مشارکت، سازوکار اثرگذاری، شدت، ضرورت، نتایج و بازتاب‌های این عوامل را در مشارکت تبیین و شدت و ضعف آن‌ها را بر مشارکت کنترل نماید و کنترل اثرات مشارکت بر سایر مجموعه عوامل متأثر از آن را بسنجد.

بنابراین برای ایجاد مشارکت، سازمانها و نهادهای اجتماعی باید اقداماتی از قبیل آموزش تبیین حقوق

می‌دانند و بر نظام باورها، گرایش‌ها و اندیشه‌ها تأکید می‌کنند. از دیدگاه آنان، احساس بی‌قدرتی که در افراد نسبت به یک سازمان یا نهاد وجود دارد بر عمل و کنش آنان در مقابل آن سازمان مؤثر است. در این زمینه نظریات سطح کلان همانند کارل مارکس، ماکس وبر و گئورگ زیمل از مهمترین بحث‌ها می‌باشد (علوی، ۱۳۷۹، ۵۶). احساس اثربخشی و انتظارات فرد در موفقیت یک کار یا رسیدن به نتیجه مطلوب نیز از این عوامل به شمار می‌آید. بدین ترتیب اگر شهروندان قضاوت‌های مثبتی از مشارکت در امور شهری داشته باشند، احتمال مشارکت آنان افزایش می‌یابد.

دسته دوم متغیرها نیز متغیرهای اجتماعی یا بیرونی می‌باشد که عضویت انجمنی افراد، پایگاه اقتصادی و اجتماعی، اعتماد اجتماعی و... را می‌توان از جمله این موارد دانست.

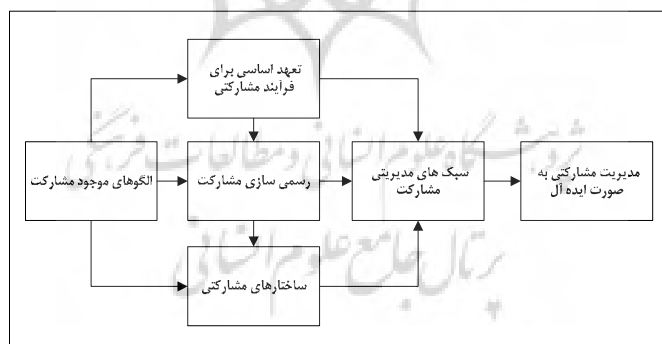
دیدگاه مکانی- فضایی مشارکت نیز نقش عوامل مکانی و بسترهای مکانی، نوع و تیپ مکانها، دسترسیها و فاصله مکانی سکونتگاهها با یکدیگر را مورد توجه قرار می‌دهد. در این دیدگاه، اهمیت پذیرش هنجارهای محلی و ساختار محلی برای توسعه مشارکت لحاظ می‌شود و اهمیت منافع اجتماعی و فرهنگی و اقتصادی مشارکت توأم با ملاحظات محیطی مد نظر قرار می‌گیرد. براین اساس، تفاوت‌ها و ویژگیهای مکانی و فضایی نواحی مختلف، بر مشارکت تأثیر می‌گذارد. در طرح بُعد انسانی از فضا سه نوع فضا را نام گذاری کرده اند: مشخصه- ثابت فضا ماده ای است که در درون آن بخش عمده ای از رفتارها شکل گرفته و شامل نمادهای مادی مانند ساختمانها و فضاهای عمومی است که بر رفتارها

- موضوع یا وضعیت.
- ساختار اداری، نظام فرآیندهایی که مشارکت در آن‌ها اتفاق می‌افتد.
- مجریان نظام اداری.
- شهروندان (Sheehan, 1998, 24).

شکل ۲ فرآیند مدیریت مشارکتی را نشان می‌دهد. همانطور که از این شکل بر می‌آید برای پیاده سازی مدیریت مشارکتی در ابتدا باید الگوهای مشارکتی موجود، شناسایی گردد و سپس تعهد اساسی برای فرآیند مشارکت وجود داشته باشد، سپس مشارکت به صورت رسمی و فرمالیزه درآید و ساختارهای مشارکتی تعیین شود تا بتواند روشهای مدیریت مشارکتی را به دست دهد و در پایان می‌توان با توجه به این روشهای مختلف، نوع ایده آل را با توجه به موضوع انتخاب و پیاده سازی نمود.

شهروندی، اطلاع رسانی به شهروندان، ایجاد انگیزه، الزامات مادی، تشویقی، تسهیلات، الزامات قانونی، تغییر نگرش، تدابیر مدیریتی و تمهیدات زیرساختی را انجام دهند.

بدینسان انتظار می‌رود مشارکت مورد نظر پس از طی فرآیندی در زمان و مکان و با همراهی گروه معین هدف به وقوع بپیوندد. در این زمینه، وظیفه مدیریت مشارکتی عبارتست از نظام بخشی به ابزار، اقدامات و سایر موارد مورد نیاز به منظور تحقق مشارکت مورد نظر. علاوه بر این، سازو کار عمل باید به نحوی طراحی و اجرا گردد، تا خروجی‌های مورد نظر حاصل گردد. بر این اساس، وظیفه اصلی مدیریت مشارکتی نظام کنترل عوامل مؤثر، فرآیند تحقق و مدیریت نتایج و انتظارات ناشی از اقدام مشارکتی است. به سخن دیگر وظیفه مدیریت مشارکتی دستیابی به مشارکت واقعی است. مدیریت مشارکتی مستلزم ۴ جزء اصلی زیر است:



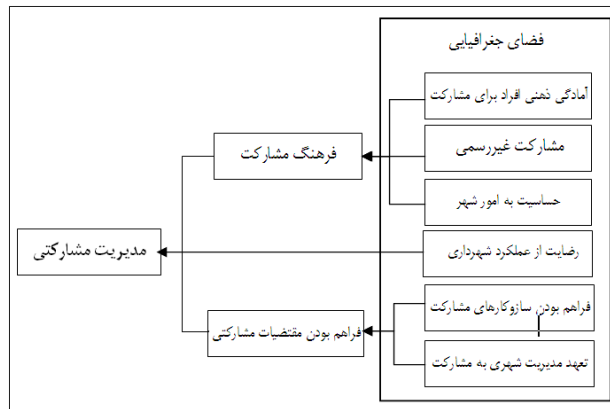
شکل ۲- فرآیند مدیریت مشارکتی (Sheehan, 1998, 24)

مشارکت غیررسمی و میزان حساسیت مردم به امور شهر، رضایت از عملکرد شهرداری و فراهم بودن مقتضیات مدیریت مشارکتی (فراهم بودن سازوکارهای مشارکت و تعهد مدیریت شهری به مشارکت) مورد تحلیل قرار می‌گیرد تا مدیران و مسئولین شهری

با توجه به فرآیند فوق، از آنجا که در این مقاله، تحلیل عوامل زمینه ساز مشارکت مدنظر است، در ابتدا وضعیت موجود مشارکت شهروندان مورد بررسی قرار می‌گیرد و سپس عوامل زمینه ساز در سه بُعد فرهنگ مشارکت (شامل آمادگی مردم برای مشارکت،

مشارکتی از آن بهره جویند. مدل مفهومی تحقیق به صورت زیر می باشد:

بتوانند با توجه به این نتایج، مشارکت را به صورت رسمی و فرمالیزه درآورده و در دستیابی به مدیریت



شکل ۳- مدل مفهومی تحقیق

۳- تحلیل یافته‌ها

۱-۳- میزان مشارکت

قرار گرفته است. در واقع زمانی که از مشارکت در این مقوله، صحبت می شود، شامل هر سه بعد مختلف می گردد. جدول ۳ میانگین مربوط به مشارکت در مناطق سه گانه مورد مطالعه و در کل سه منطقه را نشان می دهد.

نحوه مشارکت ممکن است به انواع و روشهای مختلف صورت گیرد، در این بررسی، مشارکت افراد در سه بعد مالی، اجرایی و تصمیم گیری مورد بررسی

جدول ۳- میانگین و انحراف معیار مربوط به مشارکت شهروندان مشهدی در مناطق مختلف

میانگین	منطقه یک	منطقه شش	منطقه هشت	مجموع سه منطقه
۱.۵۸	۱.۳۸	۱.۶۸	۱.۵۲	۱.۵۲
۰.۶۸	۰.۵۹	۰.۶۸	۰.۶۶	۰.۶۶

برای تحلیل اختلاف معناداری بین مناطق مختلف از نظر مشارکت، از آزمون مقایسه میانگین جامعه‌ها (ANOVA) استفاده شد. همانطور که در جدول ۴ ملاحظه می شود، مقدار Sig کوچک تر از ۵ درصد است، بنابراین H_0 رد می شود. به عبارت دیگر تفاوت معنی داری بین میانگین جوامع وجود دارد.

همانطور که جدول فوق نشان می دهد میانگین مشارکت در منطقه شش از سایر مناطق و همچنین از میانگین مجموع سه منطقه کمتر بوده است اما میانگین آن در منطقه هشت بالاتر از دو منطقه دیگر است. هر چند تفاوت محسوسی بین آنها مشاهده نمی شود. همچنین در همه موارد، میزان مشارکت مردم در سطح پایین تر از حد میانگین مورد انتظار (عدد ۳) است.

جدول ۴- تفاوت معناداری مناطق سه گانه شهرداری از نظر مشارکت

میانگین مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	معناداری
۲.۷۹۳	۲	۰.۴۲۶	۶.۵۶۲	۰.۰۰۲
۱۶۲.۹۹۹	۳۸۳			
۱۶۸.۵۸۴	۳۸۵			

دارد و با توجه به اینکه حد بالا و پایین آن، مقادیر منفی می‌باشد، میانگین آن از میانگین مناطق ۱ و ۸ در حد معناداری پایین تر است. ولی بین میانگین منطقه ۱ و ۸ تفاوت معناداری وجود ندارد.

همچنین به منظور شناسایی میانگین‌های دارای تفاوت معنادار، از آزمون‌های پس از تجربه (Post Hoc) استفاده شد. طبق آزمون توکی در جدول ۵ تفاوت معناداری بین میانگین منطقه ۶ با منطقه ۱ و ۸ وجود

جدول ۵- آزمون تفاوت معناداری بین مناطق از نظر مشارکت با استفاده از آزمون توکی

منطقه (I)	منطقه (J)	اختلاف میانگین (I-J)	خطای انحراف معیار	معناداری	فاصله اطمینان ۹۵٪	
					حد پایین	حد بالا
۱	۶	۰.۱۹۴۴۲*	۰.۰۷۵۵۰	۰.۰۲۸	۰.۰۱۶۸	۰.۳۷۲۱
	۸	-۰.۰۹۹۶۳	۰.۰۸۹۳۸	۰.۰۵۰۶	-۰.۳۰۹۹	۰.۱۱۰۷
۶	۱	-۰.۱۹۴۴۲*	۰.۰۷۵۵۰	۰.۰۲۸	-۰.۳۷۲۱	-۰.۰۱۶۸
	۸	-۰.۲۹۴۰۵*	۰.۰۸۷۲۳	۰.۰۰۲	-۰.۴۹۹۳	-۰.۰۸۸۸
۸	۱	۰.۰۹۹۶۳	۰.۰۸۹۳۸	۰.۰۵۰۶	-۰.۱۱۰۷	۰.۳۰۹۹
	۶	۰.۲۹۴۰۵*	۰.۰۸۷۲۳	۰.۰۰۲	۰.۰۸۸۸	۰.۴۹۹۳

* اختلاف میانگین در سطح ۰.۰۵ معنادار است

۲-۳- فرهنگ مشارکت

تا چه حد خود را متعهد می‌دانند که در برابر مسائل، احساس وظیفه نمایند. در تحقیق حاضر، فرهنگ مشارکت دارای سه بُعد آمادگی مردم برای مشارکت، مشارکت غیررسمی مردم و میزان حساسیت مردم به امور شهر مورد ملاحظه قرار گرفته است.

جدول ۶ میزان آمادگی مردم برای مشارکت در سطح سه منطقه را به طور کلی نشان می‌دهد. چنانکه آمار و ارقام نشان می‌دهد، ۴۳.۸ درصد افراد در حد متوسط و ۱۵.۸ درصد در حد زیاد، آمادگی لازم برای مشارکت را دارا می‌باشند. هرچند میزان آمادگی در حد خیلی زیاد، تنها ۵.۴ درصد بوده است اما آمادگی خیلی کم نیز ۶.۷ درصد افراد را در بر می‌گیرد که رقم ناچیزی به شمار می‌آید. بنابراین میزان آمادگی یکی از فرصت‌هایی است که در بین مردم وجود دارد و باید از آن بهره‌گیری شود.

فرهنگ مشارکت مجموعه‌ای از ارزش‌ها، باورها و هنجارهایی است که مشارکت را میسر و متحقق می‌سازد یا فرهنگ مشارکت، عناصر سازنده مشارکت است (مسجد جامعی، ۱۳۸۸، ۱۷). بدیهی است هر جامعه‌ای متناسب با نظام فرهنگی خود، نوع ویژه‌ای از فرهنگ مشارکت را داراست.

فرهنگ مردم از یک سو به میزان اطلاع و آگاهی آنها از موضوعات و از سوی دیگر به میزان اعتقاد به مقوله مشارکت و نیز میزان حساسیت جامعه به موضوعات برمی‌گردد. منظور از اعتقاد به مقوله مشارکت، اعتقاد به موفقیت در انجام امور در صورت بهره‌گیری از روش‌های مشارکتی و باور به تأثیرگذاری اعمال و دیدگاه ایشان در روند برنامه‌ریزی و تهیه طرح است و میزان حساسیت جامعه نیز میزان احساس مسئولیت و تعهد شهروندان در قبال شهر است یعنی شهروندان

جدول ۶- میزان آمادگی شهروندان مشهدی برای مشارکت

متغیر	آمادگی شهروندان		مشارکت غیررسمی		حساسیت به امور شهری		مجموع	
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
خیلی کم	۶.۷	۲۶	۱۹.۹	۵۲	۱۳.۶	۳۶	۹.۳	
کم	۲۸.۲	۱۰۹	۴۲.۷	۱۳۲	۳۴.۶	۱۶۵	۴۲.۷	
متوسط	۴۳.۸	۱۶۹	۲۷.۵	۱۳۷	۳۶	۱۵۸	۴۰.۹	
زیاد	۱۵.۸	۶۱	۹.۴	۵۰	۱۳.۱	۲۶	۶.۷	
خیلی زیاد	۵.۴	۲۱	۰.۵	۱۰	۲.۶	۱	۰.۳	
مجموع	۱۰۰	۳۸۶	۱۰۰	۳۸۱	۱۰۰	۳۸۶	۱۰۰	

گردید. در غیر اینصورت فعالیت‌های مشارکتی، نتیجه مثبتی را عاید نخواهد کرد چرا که مشارکت فعالیتی داوطلبانه و اختیاری می‌باشد و فرد باید انگیزه لازم برای این کار را دارا باشد. میزان حساسیت به امور شهر در بین شهروندان سه منطقه نمونه شهر مشهد نشان می‌دهد که تنها حدود ۱۵.۵ درصد افراد دارای حساسیت بالا به امور شهر هستند و ۳۶ درصد در حد متوسط احساس مسئولیت و وظیفه می‌نمایند و حدود ۴۸ درصد یا نزدیک به نیمی از افراد، احساس بی تفاوتی نسبت به امورات شهر دارند. این مقادیر، بیانگر وضعیت نامناسب مسئولیت پذیری در بین شهروندان است که خود آفت بزرگی برای امور مشارکتی در شهر به شمار می‌رود. از این رو باید سعی شود که حساسیت به امور شهر نیز در بین شهروندان افزایش یابد تا زمینه مشارکت بهتر آنان، فراهم گردد. بنابراین با توجه به ابعاد سه گانه فوق، میانگین مربوط به فرهنگ مشارکت در مناطق سه گانه مورد مطالعه و در مجموع سه منطقه به شرح جدول زیر بوده است:

جدول ۷- میانگین و انحراف معیار فرهنگ مشارکت در مناطق سه گانه شهرداری

منطقه یک	منطقه شش	منطقه هشت	مجموع سه منطقه
۲.۳۹	۲.۴۵	۲.۵۴	۲.۴۵
۰.۷۷	۰.۶۳	۰.۶۹	۰.۶۹

و همچنین میانگین مجموع سه منطقه، بوده است اما میانگین آن در منطقه هشت بالاتر از دو منطقه دیگر

میزان مشارکت غیررسمی مردم نیز وضعیت نسبتاً نامناسبی را نشان می‌دهد. از آنجا که مشارکت غیررسمی، به عنوان پیش زمینه و مقدمه ای برای مشارکت‌های رسمی شهروندان به شمار می‌رود، باید در زمینه اعتماد سازی افراد به دوستان و خانواده و همسایگان، اقداماتی را انجام داد تا به تدریج زمینه برای مشارکت در کارهای رسمی تر و با سازمانها و متولیان شهری نیز فراهم گردد.

«اوکلی» معتقد است که مشارکت عبارت است از حساس سازی مردم و در نهایت افزایش پذیرش و توانایی آنان برای پاسخگویی به برنامه‌های توسعه از طریق درگیر نمودن آنان با تصمیم گیری، اجرا و ارزشیابی برنامه‌ها (محسنی و جاراللهی، ۱۳۸۲، ۲۷).

حساسیت به امور شهر نیز از حوزه‌هایی است که در صورتی که میزان بالایی داشته باشد، شهروندان در قبال محل سکونت و شهر خود، احساس وظیفه و مسئولیت پذیری می‌نمایند و این مسئولیت پذیری، خود منجر به همکاری و مشارکت افراد خواهد

همانطور که جدول ۷ نشان می‌دهد میانگین فرهنگ مشارکت در منطقه یک پایین تر از مقدار سایر مناطق

معناداری بین میانگین جوامع وجود ندارد. همچنین نتایج آزمون پس از تجربه (Post Hoc) با استفاده از آزمون توکی (Tukey HSD) در جدول ۹ نشان می‌دهد که تفاوت معنی داری بین هیچکدام از مناطق وجود ندارد، بنابراین باید گفت «بین میزان فرهنگ مشارکت در سطح مناطق شهر مشهد اختلاف معناداری وجود ندارد».

است. هر چند تفاوت محسوسی بین آنها مشاهده نمی‌شود.

به منظور بررسی معناداری اختلاف میزان فرهنگ مشارکت در سطح مناطق شهرداری، از آزمون مقایسه میانگین جامعه‌ها استفاده شد. نتایج به دست آمده در جدول ۸، مقدار Sig را بزرگتر از ۵ درصد نشان می‌دهد. بنابراین فرضیه H0 رد نمی‌شود و تفاوت

جدول ۸- تفاوت معناداری مناطق مختلف از نظر فرهنگ مشارکت

معناداری	آماره F	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات	
۰.۲۶۴	۱.۳۳۶	۰.۶۵۳ ۰.۴۸۹	۲ ۳۸۴ ۳۸۶	۱.۳۰۷ ۱۸۷.۷۸۷ ۱۸۹.۰۹۴	بین گروهها درون گروهها مجموع

جدول ۹- آزمون تفاوت معناداری بین مناطق مختلف از نظر فرهنگ مشارکت با استفاده از آزمون توکی

منطقه	منطقه	اختلاف میانگین (I-J)	خطای انحراف معیار	معناداری	سطح اطمینان ۹۵٪	
					حد پایین	حد بالا
۱	۶	-۰.۰۶۲۵۰	۰.۰۸۰۹۳	۰.۷۲۰	-۰.۲۵۲۹	۰.۱۲۷۹
۱	۸	-۰.۱۵۶۰۳	۰.۰۹۵۴۷	۰.۲۳۲	-۰.۳۸۰۷	۰.۰۶۸۶
۶	۱	۰.۰۶۲۵۰	۰.۰۸۰۹۳	۰.۷۲۰	-۰.۱۲۷۹	۰.۲۵۲۹
۶	۸	-۰.۰۹۳۵۳	۰.۰۹۳۱۵	۰.۵۷۵	-۰.۳۱۲۷	۰.۱۲۵۶
۸	۱	۰.۱۵۶۰۳	۰.۰۹۵۴۷	۰.۲۳۲	-۰.۰۶۸۶	۰.۳۸۰۷
۸	۶	۰.۰۹۳۵۳	۰.۰۹۳۱۵	۰.۵۷۵	-۰.۱۲۵۶	۰.۳۱۲۷

۳-۳- میزان رضایت از عملکرد شهرداری

رضایتمندی در لغت نامه دهخدا به معنای خوشنودی و برآورده شدن تمایلات تعریف شده است و به طور کلی می‌تواند به عنوان حالتی مطرح گردد که در آن انتظارات و توقعات یک فرد در حد مطلوبی برآورده می‌شود (Dekker et al, 2007, 4). عملکرد سازمان‌ها اصولاً نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا نارضایتی دارد. در عملکرد سازمانی، عملکردهایی وجود دارند که باعث نگرش‌های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان شهرداری می‌گردد. بنابراین رضایتمندی شهروندی از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش

کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می‌گیرد (شیخ محمدی و تولیت زواره، ۱۳۸۵، ۱۵). به عبارتی رضایتمندی شهروندان را می‌توان عکس العمل مؤثر شهروندان به عملکرد سازمان شهرداری دانست (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶، ۱۸۴).

میزان رضایت از عملکرد شهرداری می‌تواند به عنوان یکی از فاکتورهای مؤثر در زمینه نگرش مثبت شهروندان و در نتیجه مشارکت مردمی باشد. به بیانی ساده هرچه افراد رضایت بالاتری از عملکرد شهرداری به عنوان مهمترین نهاد متولی مدیریت شهری داشته باشند، بیشتر تمایل به مشارکت و همکاری از خود نشان خواهند داد و برعکس هرگونه نارضایتی از

در نظر گرفته شده، کمتر می‌باشد می‌باشد، مقدار Sig نیز کمتر از ۵ درصد به دست آمده است که معناداری آزمون را نشان می‌دهد و با توجه به حد بالا و پایین که هر دو منفی است می‌توان گفت رضایت از عملکرد شهرداری وجود ندارد.

عملکرد شهرداری می‌تواند بر نحوه مشارکت افراد تأثیر منفی بگذارد. به منظور بررسی معناداری میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری از آزمون میانگین یک جامعه (One-Sample T Test) بهره گیری شد. همانطور که جدول ۱۰ نشان می‌دهد مقدار میانگین جامعه ۲.۶۵ به دست آمده که از مقدار تست

جدول ۱۰- آزمون معناداری رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری با استفاده از آزمون T-Test

مقدار تست=۳					
رضایت	آماره t	درجه آزادی	ضریب معناداری	اختلاف میانگین	
				حد بالا	حد پایین
	-۷.۲۸۴	۳۸۵	۰.۰۰۰	-۰.۴۳۷۷	-۰.۲۵۱۶

میانگین و انحراف معیار رضایت در مناطق به شرح جدول ۱۱ بوده است:

جدول ۱۱- میانگین و انحراف معیار میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری

میانگین	منطقه یک	منطقه شش	منطقه هشت	مجموع سه منطقه
۲.۸۵	۲.۳۹	۲.۸۲	۲.۶۵	۲.۶۵
۰.۹۶	۰.۸۹	۰.۸۱	۰.۹۳	۰.۹۳

با توجه به اینکه حد بالا و پایین آن منفی می‌باشد، میانگین آن از میانگین مناطق ۱ و ۸ پایین تر است. ولی بین میانگین منطقه ۱ و ۸ تفاوت معناداری وجود ندارد.

نتایج آزمون جهت تفاوت معناداری بین سه منطقه در جدول ۱۲ نشان می‌دهد که مقدار Sig کمتر از ۵ درصد است بنابراین بین میانگین مناطق از نظر رضایت از عملکرد شهرداری اختلاف معنادار وجود دارد.

همانگونه که ملاحظه می‌شود، میانگین رضایت از عملکرد شهرداری در منطقه شش کمتر از مناطق دیگر بوده است و هرچند میزان آن کمی بالاتر از منطقه هشت است اما تفاوت آن در حد قابل ملاحظه ای نمی‌باشد. اما در مجموع سه منطقه نیز میانگین برابر با ۲.۶۵ و کمتر از عدد ۳ یعنی میانگین مورد انتظار بوده است و بنابراین می‌توان گفت رضایت از عملکرد شهرداری، وضعیت مطلوبی نداشته است.

مقایسه میانگین توسط آزمون توکی تفاوت معناداری را بین میانگین منطقه ۶ با منطقه ۱ و ۸ نشان می‌دهد و

جدول ۱۲- آزمون تفاوت معناداری مناطق از نظر میزان رضایت از عملکرد شهرداری

میانگین مربعیات	درجه آزادی	میانگین مربعیات	آماره F	معناداری
۱۹.۰۴۷	۲	۹.۵۲۴	۱۱.۶۲۶	۰.۰۰۰
۳۱۳.۷۳۹	۳۸۳	۰.۸۱۹		
۳۳۲.۷۸۶	۳۸۵			

منطقه ۶ با منطقه ۱ و ۸ وجود دارد. همچنین با توجه به اینکه حد بالا و پایین آن منفی می‌باشد، میانگین رضایت از عملکرد شهرداری در آن کمتر از میانگین

نتایج بررسی جهت تعیین اینکه چه مناطقی دارای تفاوت می‌باشند نیز طبق جدول ۱۳ نشان داده شده است. طبق آزمون توکی تفاوت معناداری بین میانگین

مناطق ۱ و ۸ است. ولی بین میانگین منطقه ۱ و ۸ تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۱۳- آزمون تفاوت معناداری بین مناطق از نظر میزان رضایت از عملکرد شهرداری

منطقه (I)	منطقه (J)	اختلاف میانگین (I-J)	خطای انحراف معیار	سطح اطمینان ۹۵٪	
				حد پایین	حد بالا
۱	۶	۰.۴۶۰۵۸*	۰.۱۰۴۷۴	۰.۲۱۴۱	۰.۷۰۷۰
	۸	۰.۰۲۶۵۶	۰.۱۲۴۰۰	-۰.۳۶۵۲	۰.۳۱۸۳
۶	۱	-۰.۴۶۰۵۸*	۰.۱۰۴۷۴	-۰.۷۰۷۰	-۰.۲۱۴۱
	۸	-۰.۴۳۴۰۲*	۰.۱۲۱۰۲	-۰.۷۱۸۸	-۰.۱۴۹۳
۸	۱	-۰.۰۲۶۵۶	۰.۱۲۴۰۰	-۰.۳۱۸۳	۰.۲۶۵۲
	۶	۰.۴۳۴۰۲*	۰.۱۲۱۰۲	۰.۱۴۹۳	۰.۷۱۸۸

* اختلاف میانگین در سطح ۰.۰۵ معنادار است

همبستگی پیرسون استفاده شد. همانطور که نتایج در جدول ۱۴ نشان می‌دهد، مقدار ضریب برابر با ۰.۱۵۵ محاسبه گردیده و مقدار Sig در آزمون کمتر از ۰.۰۵ درصد به دست آمده است که نشان می‌دهد بین این دو پارامتر ارتباط مثبت معنادار وجود دارد.

با توجه به اینکه در میزان مشارکت نیز منطقه ۶ تفاوت معناداری با مناطق دیگر نشان داد و مقدار میانگین آن پایین تر بود، می‌توان نتیجه گرفت که بین میزان مشارکت افراد و رضایت از عملکرد شهرداری نیز احتمالاً رابطه ای وجود داشته باشد. به منظور بررسی رابطه بین دو عامل رضایت از عملکرد شهرداری و میزان مشارکت، از ضریب

جدول ۱۴- بررسی رابطه بین میزان مشارکت و میزان رضایت از عملکرد شهرداری با استفاده از آزمون پیرسون

رضایت	مشارکت	همبستگی پیرسون	مشارکت
۰.۱۵۵**	۱	معناداری	مشارکت
۰.۰۰۲	۳۸۶	تعداد	
۱	۰.۱۵۵**	همبستگی پیرسون	رضایت
۰.۰۰۲	۳۸۶	معناداری	
۳۸۶	۳۸۶	تعداد	

** اختلاف میانگین در سطح ۰.۰۱ معنادار است

۳-۴- فراهم بودن مقتضیات مدیریت مشارکتی ساختار، جهت گیری و ماهیت فعالیت، فراهم تر باشد، موفقیت مدیریت مشارکتی بیش از پیش افزایش خواهد یافت. این عوامل را می‌توان به شرح زیر تعبیر کرد:

الف- ساختار: هرچه قدر محدوده مورد مطالعه طرح ساماندهی در اندازه کوچکتری سازمان یابد، امکان بهره گیری از مدیریت مشارکتی در آن افزایش می‌یابد. ب- جهت گیری: انتخاب یک مجموعه هماهنگ از مشارکت کنندگان با نوع نگرش و شیوه عملکرد

علاوه بر عامل فرهنگ مردم و رضایت از عملکرد شهرداری، یکی دیگر از عواملی که در توفیق مشارکت، تأثیر به سزایی دارد، میزان فراهم بودن مقتضیات مدیریت مشارکتی است. اگر نقش‌ها و ساختارهای قدرت به صورت ماهرانه شناخته نشود و مورد توجه قرار نگیرد، برنامه‌های مشارکت شهروندی، موفقیت زیادی نخواهند داشت (Mohammadi, 2010, 4). هرچه شرایط در حوزه‌های

آن را در حد کم، ۶۴.۵ درصد آن را در حد متوسط و ۲۲.۶ درصد آن را در حد زیاد دانسته اند.

همچنین ۲۲.۶ درصد افراد، تعهد مدیریت شهری به مشارکت را در حد کم، ۵۸.۱ درصد افراد آن را در حد متوسط و ۱۹.۴ درصد آن را در حد زیاد دانسته اند. مقادیر جدول ۱۵ نشان می‌دهد که هم در زمینه فراهم بودن سازو کارهای مشارکتی و هم در زمینه میزان تعهد مدیریت شهری به مشارکت، عمده نظرات در حد متوسط بوده است.

به منظور بررسی معناداری فراهم بودن مقتضیات مشارکت از سوی مدیران شهری نیز از آزمون میانگین یک جامعه (One-Sample T Test) بهره گیری شد. همانطور که جدول ۱۶ نشان می‌دهد مقدار میانگین جامعه ۳.۰۱۲۴ به دست آمده که تنها ۰.۰۱۲ از مقدار Sig تست در نظر گرفته شده، بیشتر می‌باشد، مقدار Sig نیز بیشتر از ۵ درصد به دست آمده است لذا فرضیه H_0 رد نمی‌شود و نتیجه معنادار است. به عبارت دیگر می‌توان گفت که «مقتضیات مشارکت مردمی از سوی مدیران شهری فراهم گردیده است».

جدول ۱۵- آمار توصیفی مربوط به فراهم بودن مقتضیات مدیریت مشارکتی

مقتضیات	تعداد	میانگین	انحراف معیار	میانگین خطای انحراف معیار
	۳۱	۳.۰۱۲۴	۰.۵۰۵۶۳	۰.۰۹۰۸۱

جدول ۱۶- آزمون فراهم بودن مقتضیات مشارکتی از سوی مدیران شهری با استفاده از آزمون T-Test

مقدار تست = ۳					
مقتضیات	آماره t	درجه آزادی	ضریب معناداری	اختلاف میانگین	
				حد بالا	حد پایین
	۰.۱۳۷	۳۰	۰.۸۹۲	۰.۰۱۲۴۱	-۰.۱۷۳۱
					-۰.۱۹۷۹

سازمان شهرداری و میزان فراهم بودن مقتضیات مدیریت مشارکتی مورد تحلیل قرار گرفت. بررسی این پیش زمینه‌ها در مناطق سه گانه ۱، ۶ و ۸ شهرداری مشهد بیانگر آن است که به مانند نتایج تحقیقات قبلی که در این زمینه انجام گردیده، فرهنگ

همسو و علاقه مندی‌های هماهنگ، به ارتقاء نتایج مشارکت کمک شایانی خواهد کرد (Sanoff,2000,34).

ج- ماهیت فعالیت: پرهیز از فعالیت‌های محرمانه، بسیار تخصصی و پیچیده و یا در مقابل فعالیت‌های پیش پا افتاده، انگیزه مشارکت را افزایش خواهد داد.

مقتضیات می‌تواند در نظر گرفتن ساختار و ساز و کار برای مشارکت در برنامه‌ها و طرح باشد یا آنکه شامل تعهد مدیریت شهری به مشارکت مردمی شود. در این پژوهش نیز مقتضیات شامل دو بعد اصلی فراهم بودن ساز و کارهای مشارکت و میزان تعهد مدیریت شهری به مشارکت مردمی در نظر گرفته شده است. به این منظور برای هر کدام، گویه‌هایی طراحی شده و نتایج از طریق تحلیل این گویه‌ها، استخراج شده است.

به منظور سنجش میزان فراهم بودن مقتضیات مدیریت مشارکتی، از نظرات ۳۱ تن از مدیران مختلف شهرداری که با امور اجرایی و مردم، سرو کار بیشتری دارند، استفاده شد. نتایج نشان داد که در زمینه فراهم بودن سازو کارهای مشارکت، ۱۲.۹ درصد از مدیران

۴- نتیجه گیری

مدیریت مشارکتی و دخیل کردن مردم در تصمیم گیری و برنامه ریزی برای شهر، نیاز به عوامل زمینه ساز مختلفی دارد که در این مقاله در سه عامل فرهنگ مشارکت، میزان رضایت مردم از عملکرد فعلی

مشارکت (شامل آمادگی برای مشارکت، مشارکت غیررسمی و حساسیت به امور شهر) در بین شهروندان مشهدی مناسب نبوده و برابر با ۲.۴۵ محاسبه گردیده که در سطح پایینی تری نسبت به عدد ۳ میانگین قرار دارد. آزمون مقایسه میانگین جامعه‌ها در سه منطقه نیز تفاوت معناداری را بین آنها نشان نداد. لذا مردم در قبال مسائل و امور شهری، چندان احساس وظیفه و مسئولیت ندارند که تأیید کننده نتایج تحقیقات قبلی است.

همچنین با توجه به ضریب ۰.۱۵۵ همبستگی معنادار پارامترهای رضایت از عملکرد شهرداری و میزان مشارکت که به مانند تحقیقات قبلی، تأیید کننده رابطه بین این متغیر است، میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری برابر با ۲.۶۵ و کمتر از میانگین مورد نظر بوده و باید در جهت بهبودبخشی به عملکرد و افزایش میزان رضایتمندی اقدام گردد تا میزان مشارکت را افزایش دهد. علاوه بر این میزان مشارکت مردم و رضایت از عملکرد شهرداری در سطح منطقه ۶ پایین تر بوده و اختلاف معناداری با مناطق ۱ و ۸ دارد.

بررسی فراهم بودن مقتضیات مشارکتی از سوی مدیران با توجه به آزمون میانگین یک جامعه نشان داد که هرچند سازوکارهای مشارکت از سوی آنان، تأمین گردیده است اما با توجه به تفاوت بسیار اندک مقدار آن که برابر با ۳.۰۱۲۴ بوده با معیار میانگین، نیاز به توجه و تدقیق بیشتر دارد و باید زمینه اطلاع رسانی و آگاه سازی از این مقتضیات برای شهروندان فراهم گردد.

۵- پیشنهادها

در نهایت با توجه به نتایج و یافته‌های تحقیق، می‌توان پیشنهادات زیر را ارائه نمود:

با توجه به اینکه میزان مشارکت مردمی در سطح مناطق مختلف پایین بوده است، و فرهنگ مشارکت نیز مقادیر کمتر از میانگین را داراست، در اولین گام، شهرداری و مدیریت شهری باید در راستای فرهنگ سازی و حساس سازی مردم به امور شهر، آموزش‌ها و اقدامات لازم را به عمل آورند. افزایش آگاهی شهروندان و اطلاع رسانی و آموزش‌های شهروندی از مواردی است که در این زمینه می‌تواند تأثیرگذار باشد. با توجه به اینکه میزان رضایت از عملکرد شهرداری نیز وضعیت مناسبی نداشته و در حد پایین تر از میانگین قرار گرفته، شهرداری باید در زمینه اقدامات و عملکرد خود مراقبت بیشتری داشته، به نظرات و پیشنهادات و انتقادات مردمی توجه بیشتری داشته باشد و همچنین جلب اعتماد بیشتر و رضایت شهروندان را در دستور کار قرار دهد. بکارگیری الگوی حکمروایی خوب شهری در شهرداری، از موارد کمک کننده جهت جلب اعتماد مردم است. همچنین انجام برخی پروژه‌های کوچک مقیاس و دخیل کردن نظرات و مشارکت مردمی در آنها، می‌تواند اقدام کارسازی باشد.

با توجه به اینکه مقادیر میزان مشارکت مردم و رضایت از عملکرد شهرداری در منطقه ۶ که از مناطق کم درآمد و محروم شهر مشهد به شمار می‌رود، اختلاف معناداری با دیگر مناطق داشته و در سطح پایین تری قرار می‌گیرد، شهرداری باید توجه خود را بیشتر در مناطق کم درآمد، متمرکز نماید تا از طریق جلب رضایت و در نتیجه افزایش میزان مشارکت بتواند به توسعه این مناطق و تحقق عدالت فضایی کمک نماید.

در مجموع با توجه به میزان مشارکت پایین شهروندان و نامناسب بودن وضعیت عوامل زمینه ساز در شهر

ورزنده و هیدج)، فصلنامه جغرافیا و توسعه ناحیه ای، شماره ۱۳، صص ۲۳۵-۲۱۱.

زیاری، کرامت الله، (۱۳۸۸)، مبانی و تکنیک‌های برنامه ریزی شهری، انتشارات دانشگاه بین المللی چابهار، چاپ اول، چابهار.

سازمان شهرداریها و دهیاریهای ایران، (۱۳۸۷)، دانشنامه جامع مدیریت شهری و روستایی، انتشارات سازمان شهرداریها و دهیاریهای ایران، چاپ اول، تهران.

شیخ محمدی، مجید و تولیت زواره، محمدرضا، (۱۳۸۵)، مدیریت مشارکت پذیر بر اساس نظام پیشنهادات، انستیتو ایز ایران، تهران.

صادقی فرد، ناصر و سید نقوی، میرعلی، (۱۳۸۵)، مدیریت مشارکتی، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، چاپ دوم، تهران.

علوی تبار، علیرضا، (۱۳۷۹)، الگوی مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها (تجربیات جهان و ایران)، جلد دوم، انتشارات سازمان شهرداریها و دهیاریهای ایران، چاپ دوم، تهران.

علوی تبار، علیرضا، (۱۳۸۲)، الگوی مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها، جلد اول، انتشارات سازمان شهرداریها و دهیاریهای ایران، چاپ دوم، تهران.

فنی، زهره و دویران، اسماعیل، (۱۳۸۹)، برنامه ریزی مردم محور (مشارکتی) در مقیاس خرد شهری (محلّه)، نمونه موردی: محلّه اسلام آباد زنجان، فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، شماره ۹۸، صص ۱۰۲-۷۹.

محسنی، منوچهر و جاراللهی، عذرا، (۱۳۸۲)، مشارکت اجتماعی در ایران، انتشارات آرون، چاپ اول، تهران.

مشهد، مدیریت شهری باید در راستای پیشبرد مشارکت مردم و مدیریت مشارکتی، ابتدا در جهت فرهنگ سازی، بهبود عملکرد خود و جلب رضایت شهروندان، اقداماتی را به عمل آورد و پس از فراهم نمودن پیش زمینه‌های مشارکت، می‌توان انتظار داشت که نتایج مؤثری از مدیریت مشارکتی در شهر مشهد حاصل آید.

منابع

رجمندی، اصغر، (۱۳۸۰)، سازمان‌های غیردولتی، راهبرد مشارکت سازمان یافته، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۵، صص ۲۸-۳۳.

حکمت نیا، حسن و موسوی، میرنجف، (۱۳۸۶)، سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی شهر یزد، فصلنامه جغرافیا و توسعه، شماره ۹، صص ۱۹۶-۱۸۱.

دانشپور، سید عبدالهادی وهادیان، اکرم، (۱۳۸۸)، بررسی نقش مشارکت شهروندان در اجرای طرح‌های نوسازی بافت‌های فرسوده شهری، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲، صص ۶۹-۶۰.

رهنما، محمدرحیم، (۱۳۸۸)، برنامه ریزی مناطق مرکزی شهرها (اصول، مبانی، تئوریه‌ها، تجربیات و تکنیکها)، انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد، چاپ اول، مشهد.

رهنما، محمدرحیم، صادقی، مجتبی و اسدی، روح الله، (۱۳۹۰)، بازشناسی و پیوندشناسی الگوهای مدیریت شهری نمونه: کلان شهر مشهد، مجموعه مقالات سومین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری، مشهد.

زیاری، کرامت الله و همکاران، (۱۳۸۸)، بررسی مشارکت شهروندی و نقش آن در مدیریت شهری شهرهای کوچک (نمونه موردی: شهرهای گله دار،

- Management, *Journal of Environmental Management*, Vol.88, No. 4, pp.817-830.
- Laurian, L., (2004). Public Participation in Environmental Decision Making, *Journal of the American Planning Association*, Vol. 70, No. 11, pp.53-65.
- Lockhart, M.S., (2003). Factors Affecting Participation in City Recycling Programs, Master of Science Thesis, Department of Environmental Studies B.S Niagara University.
- Marschall, M.J., (2007). Citizen Participation and the Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of local Public Goods, University of Utah, Sage press.
- Mohammadi, H., (2010), Citizen Participation in Urban Planning and Management, the Case of Iran, Shiraz city, Saadi community, Thesis for Doctor academic degree, Kassel university press, Germany
- Montalvo, D., (2008). Citizen Participation in Municipal Meeting, American Barometer Insights: No4, Vanderbilt University (USAID).
- Nikkhah, H.A., M, Redzuan. (2009). Participation as a Medium if Empowerment in Community Development, *European Journal of Social Sciences*, Vol. 11, No. 1, pp.170-176.
- Sanoff, H., (2000). Community Participation Methods in Design and Planning, Wiley Press, USA.
- Sheehan, J., (1998). NGOs and Participatory Management Styles: a Case study of CONCERN Worldwide, Mozambique, International Working Paper Number 2, Centre for Civil Society, London School of Economics and Political Science, London, UK.
- Tissot, B.N., (2005). Integral Marine Ecology: Community-based Fishery Management in Hawaii, *Journal of General Evolution*, No. 61, pp.79-96.
- Woltjer, J., (2002). the Public Support Machine: Notions of the Function of Participatory Planning by Dutch Infrastructure Planners, *Planning Practice & Research*, Vol.17, No. 4, pp.437-453.
- مسجد جامعی، احمد، (۱۳۷۷)، مشارکت فرهنگی و فرهنگ مشارکت، فصلنامه روانشناسی و علوم تربیتی، شماره ۲۳۱، صص ۱۹-۱۴.
- مهدیزاده، جواد، (۱۳۸۵)، برنامه‌ریزی راهبردی توسعه شهری (تجربیات اخیر جهانی و جایگاه آن در ایران)، وزارت مسکن و شهرسازی، جلد دوم، تهران.
- Almudi, T., (2008). Opportunities and Problems for Participatory Management in the Peixe Lagoon National Perk, Southern Brazil, Thesis for the degree of Master of Natural Resources, University of Manitoba, Canada.
- Bortoleto, P., A.K, Hanaki. (2007). Citizen Participation as a Part if Integrated Solid Waste Management Report: Porto Alegre Case, *Waste Management and Research Journal*, Vol.25, pp. 276-282.
- Dekker, K et al., (2007). Explaining Differentials in Housing and Neighborhood Satisfaction in Large Housing Estates in European Cities, Sustainable Urban Area International Conference, Rotterdam.
- Etemadi, F.U., (2000). Civil Society Participation in City Governance in Cebu City, *Journal of Environment & Urbanization*, Vol.12, No. 1, pp.57-72.
- Glass, J.J., (1979), Citizen Participation in Planning: the Relationship Between Objectives and Techniques, *Journal of the American Planning Association*, Vol.45, No. 1, pp.180-189.
- Lane, M.B., T, Corbett. (2005). the Tyranny of Localism: Indigenous Participation in Community-based Environment Management, *Journal of Environment policy and Planning*. 7(2):144-159.
- Larson, K.L., D, Lach. (2008), Participants and Non-participants of Place-based Groups: An Assessment of Attitudes and Implications for Public Participation in Water Resource



University Of Isfahan

Urban - Regional Studies and Research Journal
Vol. 5 – No. 19 - Winter 2014
ISSN (online): 2252-0848
ISSN (Print): 2008-5354
<http://uijs.ui.ac.ir/urs>

Analysis of underlying factors for participative management in Mashhad metropolitan

M.R. Rahnama, A. Mehrvarz, Gh. Abaszadeh

Received: December 3, 2012/ Accepted: June 8, 2013, 33-36 P

Extended abstract

1-Introduction

Participatory management is new approach in urban that has emerged in response to the shortcomings of traditional methods of urban management and attempts to participate all urban effective and stakeholder elements, in decision making and its related planning. But it should be noted that participatory management has complex process that is dependent on many variables and many factors affect it. On the one hand, participatory management is an intellectual and cultural phenomenon that opposition to traditional and previous mental forms and causes sidelines persons and who are onlooker, be drawn into group work and commitment to their city and

community, so it is largely dependent on culture and on the other hand, get executed requirements for participation are creation of Institutions, NGOs and legal entities and providing the necessary infrastructure at urban management. Also satisfaction of urban management performance and particularly municipalities is one of predisposing factors for Participatory management. So in this article underlying factors for Mashhad metropolitan Participatory management analyzed in 3 factors: A: participation popular culture B: peoples satisfaction of municipality performance and C: Availability of participatory management requirements.

2- Theoretical Bases

There are many factors that influence participation. These factors can be divided into two categories: Internal variables that are within one and external factors that are associated with environment and social variables.

In endogenous variables can be cited Weber theories that powerlessness is seen as an important factor in participation and are

Author (s)

M.R. Rahnama (✉)

Associate Professor of Geography and Urban Planning, University of Mashhad, Mashhad, Iran
E-mail: rahnama@um.ac.ir

A. Mehrvarz

PhD. Student of Geography and Urban Planning, University of Mashhad, Mashhad, Iran

Gh. Abaszadeh

PhD. Student of Geography and Urban Planning, University of Mashhad, Mashhad, Iran

emphasized on beliefs, attitudes and ideas systems. From their perspective, feelings of powerlessness that there are in persons about an organization or institution is effective on acts and respond to that organization. Sense of efficacy and expectations of the success of a business or achieve desired results are within these factors. Thus, if citizens have been positive judged about participation in urban affairs, increase their participation likely. Also to be noted cost-benefit theories of participation that based on individual assessment of participation results, impacts on their performance.

The second sets of variables are social or external variables that can include membership in associations, social and economic base, social trust and etc.

Therefore participatory management is control of factors influencing participation and effects of participation on other factors influenced by. So participatory management have responsibility to explain factors influencing participation, influence mechanisms, necessity, results and reflect contributions of these factors, control their intensity on participation and measure other set of factors that affect participation. So, social organizations to build participation, should do actions such as citizenships education, informing citizens, motivation, material and incentive requirements, facilities, legal requirements, change of attitude, management practices and infrastructure provision.

3- Discussion

People's participation is low and there is Significant differences between the mean of region 6 (region of low-income) with regions 1 (high-income) and 8 (average income).

Culture of Mashhad citizen participation is equal to 2.45 and lowers than average and

there is no significant difference in the regions of Mashhad.

Average satisfaction of the City is 2.65, less than expected average and average in region 6 is lower than 1 and 8 regions.

About availability of participatory management requirements, the mean value obtained 3.0124 that are more than testing value only 0.012 and can say that the "availability of participatory management requirements has provided by city managers".

4- Conclusion

Study of underlying factors for Participatory management in three regions of Mashhad Municipality (1:high-income, 6:low-income and 8: average income) indicate that participation of citizens in Mashhad is low and people do not have much sense of duty and responsibility about issues and urban affairs. Also their satisfaction with current performance of municipality is low and according to significant correlation between satisfaction of municipality performance and participation rate (coefficient of 0.155), it is necessary to improve performance and increased satisfaction to increase participation rate.

Study the availability of participatory management requirements provided by city managers based average test showed that although participation mechanisms has been involved in their supply but needs more notification and informational acts.

5- Suggestions

-Given that people's participation in different areas has been low, and culture rate is lower than average, In the first step, municipality and city manager should take steps about training and necessary action for create participation culture and sensitize people to their urban affairs.

-Municipality should have more care in their actions and performance; more attention should be pay to public comments and suggestions and provide background

information and more awareness for peoples and citizens' trust and satisfaction. Use of urban good governance in municipality is useful tool for build confidence of the people.

-Municipality needs to focus more on low-income areas, to by satisfaction and therefore increase participation can help to development of these regions and spatial justice.

-In general, given the low rate of citizens participation and inappropriate conditions underlying factors in Mashhad, To promote public participation and participatory management, urban managers should Act first for creation of participation culture, improving their performance and satisfy citizens and after providing underlying factors for participation, It can be expected that obtained effective outcomes of participatory management in Mashhad.

Keywords: satisfaction, culture, management, participation, Mashhad.

References

- Almudi, T., (2008). Opportunities and Problems for Participatory Management in the Peixe Lagoon National Perk, Southern Brazil, Thesis for the degree of Master of Natural Resources, University of Manitoba, Canada.
- Bortoleto, P., A.K, Hanaki. (2007). Citizen Participation as a Part if Integrated Solid Waste Management Report: Porto Alegre Case, Waste Management and Research Journal, Vol.25, pp. 276-282.
- Dekker, K et al., (2007). Explaining Differentials in Housing and Neighborhood Satisfaction in Large Housing Estates in European Cities, Sustainable Urban Area International Conference, Rotterdam.
- Etemadi, F.U., (2000). Civil Society Participation in City Governance in Cebu City, Journal of Environment & Urbanization, Vol.12, No. 1, pp.57-72.
- Glass, J.J., (1979), Citizen Participation in Planning: the Relationship Between Objectives and Techniques, Journal of the American Planning Association, Vol.45, No. 1, pp.180-189.
- Lane, M.B., T, Corbett. (2005). the Tyranny of Localism: Indigenous Participation in Community-based Environment Management, Journal of Environment policy and Planning, 7(2):144-159.
- Larson, K.L., D, Lach. (2008), Participants and Non-participants of Place-based Groups: An Assessment of Attitudes and Implications for Public Participation in Water Resource Management, Journal of Environmental Management, Vol.88, No. 4, pp.817-830.
- Laurian, L., (2004). Public Participation in Environmental Decision Making, Journal of the American Planning Association, Vol. 70, No. 11, pp.53-65.
- Lockhart, M.S., (2003). Factors Affecting Participation in City Recycling Programs, Master of Science Thesis, Department of Environmental Studies B.S Niagara University.
- Marschall, M.J., (2007). Citizen Participation and the Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of local Public Goods, University of Utah, Sage press.
- Mohammadi, H., (2010), Citizen Participation in Urban Planning and Management, the Case of Iran, Shiraz city, Saadi community, Thesis for Doctor academic degree, Kassel university press, Germany
- Montalvo, D., (2008). Citizen Participation in Municipal Meeting, American Barometer Insights: No4, Vanderbilt University (USAID).
- Nikkhah, H.A., M, Redzuan. (2009). Participation as a Medium if Empowerment in Community Development, European Journal of Social Sciences, Vol. 11, No. 1, pp.170-176.
- Sanoff, H., (2000). Community Participation Methods in Design and Planning, Wiley Press, USA.
- Sheehan, J., (1998). NGOs and Participatory Management Styles: a Case study of CONCERN Worldwide, Mozambique, International Working Paper Number 2, Centre for Civil Society,

- London School of Economics and Political Science, London, UK.
- Tissot, B.N., (2005). Integral Marine Ecology: Community-based Fishery Management in Hawaii, *Journal of General Evolution*, No. 61, pp.79-96.
- Woltjer, J., (2002). the Public Support Machine: Notions of the Function of Participatory Planning by Dutch Infrastructure Planners, *Planning Practice & Research*, Vol.17, No. 4, pp.437-453.

