

## سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شورای اسلامی شهرها (مطالعه موردی: شهر جیرفت)

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۵/۱۱/۲۴

تاریخ دریافت مقاله: ۹۵/۰۴/۱۹

حمیدرضا رخشانی نسب\* (استادیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه سیستان و بلوچستان)  
طیبه کریمی (کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه سیستان و بلوچستان)

### چکیده

شوراهای اسلامی شهر یکی از اثرگذارترین عناصر در نظام مدیریت شهرها محسوب می‌شوند و نقش بسیار مهمی در اداره شهرها دارند. بنابراین، بررسی عملکرد و تعیین میزان موفقیت شوراها در مدیریت شهری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بر این اساس، پژوهش حاضر میزان موفقیت و عملکرد شوراهای اسلامی شهر جیرفت را در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، محیطی، کالبدی و اجرایی مورد بررسی و تحلیل قرار می‌دهد. روش پژوهش «توصیفی-تحلیلی» است که به شیوه «پیمایشی» انجام شده است. در این پژوهش، گردآوری اطلاعات با استفاده از پرسشنامه انجام شده و تحلیل داده‌ها در محیط نرم‌افزاری SPSS در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام گرفته است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که عملکرد شوراها در مدیریت شهر جیرفت در سطح متوسط به بالا قرار دارد. نتایج به‌دست آمده از آزمون کای اسکوئر نشان دهنده عملکرد بالای شورای اسلامی شهر جیرفت در ابعاد اجرایی، کالبدی و محیطی، عملکرد متوسط در بعد اجتماعی و عملکرد ضعیف در بعد اقتصادی می‌باشد.

**واژه‌های کلیدی:** عملکرد شوراهای اسلامی، شهر جیرفت، مدیریت شهری، رضایتمندی

## مقدمه

جهان در حال تبدیل شدن به مکان‌های شهری است. پیش‌بینی می‌شود در سال ۲۰۲۵ بیش از ۶۵ درصد مردم دنیا در شهرها زندگی کنند (Fengli and others, 2005: 1). در نیم قرن اخیر شهرها به‌واسطه افزایش شهرنشینی که امروزه از مهمترین جنبه‌های تغییر جهانی است، رشد کرده‌اند (Liu et al, 2007: 597). رشد شتابان شهرنشینی تغییرات وسیعی از مقیاس محلی تا جهانی ایجاد نموده است (Nam and Jan Yu, 2007: 96). افزایش سریع جمعیت توأم با شهرنشینی و رشد و توسعه روزافزون شهرها به‌ویژه از دهه ۱۹۵۰ میلادی مشکلات فراوانی در کشورهای مختلف به‌ویژه کشورهای جهان سوم ایجاد کرده که این خود موجب گشته سیستم مدیریتی شهر با چالش‌ها و تنگناهایی مواجه گردد (زندیه، ۱۳۹۶: ۶۰). مسایل مذکور و به دنبال آن مشکلات خاص زندگی شهری، بیش از پیش توجه به راهبردها و چاره‌های سودمند و بهینه‌سازی زندگی شهروندان را ضروری ساخته است.

در جهان امروز با بهبود فناوری و مهارت‌های ارتباطی، انتظارات شهروندان از مدیران شهری افزایش پیدا می‌کند (عبدی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۳۹). یکی از عوامل بسیار مهمی که تأثیر تعیین کننده‌ای در عوامل سازنده شهری دارد، مدیریت و نحوه اداره امور شهر است (سعیدنیا ۱۳۸۳: ۱۵). مدیریت کارآمد شهرها با استفاده از دیدگاه‌های مدیریت علمی و آخرین یافته‌ها و در مورد بهترین شیوه‌های برخورد با منابع انسانی و محیطی پا به عرصه وجود گذاشته است (ابراهیم‌زاده و فاطمی، ۱۳۹۳: ۲۴). امروزه مدیریت مهمترین عامل در حیات، رشد و بالندگی یا مرگ یک جامعه است و از عوامل تأثیرگذار در مدیریت شهری در شهرها شهرداری و شورای شهر می‌باشند (فاطمی‌نژاد، ۱۳۹۰: ۷). در ایران نیز با روش‌های مدیریتی و غیرمتمرکزی که پس از جنگ تحمیلی اجرایی شده و همچنین با شکل‌گیری شوراهای اسلامی که نخستین تجربه خود را پس از انقلاب اسلامی پشت سر می‌گذارند، موضوع مدیریت شهری و نقش شوراها در امور شهری، در رأس بحث‌ها و گفتارهای سیاسی و اجتماعی قرار گرفته است (بشارتی‌فر، ۱۳۸۳: ۷). مشارکت مردم در تمامی فعالیت‌های اجتماعی از جمله برنامه‌ریزی و شهرسازی، امری است که امروزه در تمامی جوامع مورد پذیرش قرار گرفته و روز به روز نیز بر اهمیت آن افزوده می‌گردد (خواجه شاهکویی و همکاران، ۱۳۹۴: ۳). شوراها از جمله سازمان‌هایی هستند که برای تحقق مشارکت مردم در فرایند تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، نظارت و اجرای سیاست‌گذاری‌ها در سطوح محلی و منطقه‌ای فعالیت می‌کنند و از این طریق زمینه حضور و مشارکت مردم را در امور مربوط به خودشان فراهم می‌نمایند؛ به همین دلیل شوراها به عنوان

سازمان محلی اطلاق می‌شود که یک نوع حضور نهادینه شده مردم، منشأ شکل‌گیری قدرت آنها می‌باشد (Mary, 2003: 22).

آنچه که در ارتباط با شوراهای اسلامی در قالب شکلی از حکومت‌های محلی و منطقه‌ای مطرح است، نحوه نگرش مردم نسبت به چگونگی شکل‌گیری شوراهای اسلامی و سنجش عملکرد آنها از منظر مردم دارای اهمیت می‌باشد؛ بدین صورت که عملکرد شوراهای تحت تأثیر عوامل متعددی است که این عوامل، موفقیت یا عدم موفقیت شوراهای را تعیین می‌نماید. به طوری که از بین عوامل مختلف و تأثیرگذار بر موفقیت شوراهای، نقش مشارکت مردمی و فراهم نمودن زمینه مشارکت آنها در تصمیم‌گیری‌های حکومت محلی و شوراهای بسیار مهم می‌باشد. از این جهت شوراهای را به عنوان وسیله‌ای برای ارتقاء مشارکت مردمی می‌دانند که نقش مهمی در تمرکززدایی تصمیم‌گیری و مدیریت شهری دارد (رسولی و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۸). به بیان دیگر، شوراهای شهر زمانی در رسیدن به اهداف خویش موفق خواهند بود که شهروندان از عملکرد آنها رضایت داشته باشند. رضایت از شوراهای موجب مشارکت شهروندان در امور شهری می‌گردد و این مشارکت به عنوان محور تصمیم‌گیری مد نظر قرار می‌گیرد. همچنین عدم رضایت از عملکرد آنها موجب کم‌رنگ شدن مشارکت آنها در تصمیم‌گیری‌ها خواهد شد. لذا پژوهش حاضر به دنبال سنجش عملکرد شوراهای در مدیریت شهر جیرفت از دیدگاه شهروندان در پنج بعد اقتصادی، اجتماعی، محیطی، کالبدی و اجرایی می‌باشد.

## مبانی نظری

### تبیین و تشریح مفهوم مدیریت شهری

مدیریت شهری به عنوان زیر مجموعه‌ای از حکومت محلی تعریف شده و شهرداری خوانده می‌شود (مزینی، ۱۳۷۸: ۹). منظور کلی از سیستم مدیریت شهری عبارت از یک سازمان گسترده متشکل از عناصر و اجزای رسمی و غیر رسمی مؤثر در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهری با هدف اداره، هدایت و کنترل توسعه همه جانبه و پایدار شهر است. مدیریت شهری به عنوان چهارچوب سازمانی توسعه شهر به سیاست‌ها، برنامه‌ها، طرح‌ها و عملیاتی مربوط می‌شود که در پی اطمینان از تطابق رشد جمعیت با دسترسی به زیرساخت‌های اساسی، مسکن و اشتغال هستند. کارایی مدیریت شهری وابستگی مشخص به عوامل زمینه‌ای از قبیل ثبات سیاسی، انجام یکپارچگی اجتماعی و رونق اقتصادی و نیز عوامل دیگری از جمله مهارت‌ها، انگیزه‌های سیاستمداران و افراد استفاده کننده از این سیاست‌ها دارد (نجاتی حسینی، ۱۳۸۱: ۱۰۶).

## مفهوم شهرداری

شهرداری سازمانی منتخب است که مشروعیت خود را از انتخاب‌کنندگان می‌گیرد. در چهارچوب قانون از استقلال نسبی برخوردار است و تشکیل آن از حاکمیت ملی نشأت می‌گیرد. مجموعه اداری شهرداری از دو جزء تشکیل شده است:

الف) شوراهای یا انجمن شهر به مثابه قوه مقننه و ناظر بر عملکرد بخش اجرایی شهرداری است.

ب) دستگاه اجرایی شهرداری که وظیفه اجرای مصوبه‌های شورای شهر و انجام سایر وظایفی که به موجب قانون بر عهده شهرداری می‌باشد را بر عهده دارند (نجاتی‌حسینی، ۱۳۸۱: ۱۵).

در سطح جهان سه نظام شهرداری شناخته شده است:

### الف) سیستم «شورای شهر – شهردار»

این سیستم در اوایل قرن بیستم ابداع گردید. در این سیستم، مردم شهر عده‌ای را به نمایندگی شورای شهر انتخاب می‌کنند و سپس شورای شهر، شخص واجد شرایط و متخصص را به عنوان شهردار استخدام و منصوب نموده، اداره امور شهر را به عهده او واگذار می‌نمایند (نجاتی‌حسینی، ۱۳۸۱: ۱۱۴).

### ب) سیستم «شهردار – شورای شهر»

در این روش مردم شهر، شهردار و شورای شهر را جداگانه انتخاب می‌نمایند. در ضمن شهردار ریاست شورای شهر را هم دارا می‌باشد و لزوماً دارای تخصص در زمینه مدیریت شهری نیست (همان، ۱۱۵).

### ج) سیستم «شورای مطلق»

در این سیستم، هر یک از اعضای شورای شهر مسؤول قسمتی از کارهای شهرداری بود و ضمناً با یکدیگر جلسه‌های مشورتی دارند و درباره کلیه امور، تصمیم جمعی که به اکثریت آرای اعضا اعتبار می‌یابد، اتخاذ می‌نمایند. در این سیستم معمولاً یکی از اعضای شورای شهر به عنوان عضو ارشد، برای اداره کردن جلسه‌های شورا انتخاب می‌شود و در بعضی از موارد در نقش شهردار و رئیس انجمن شهر (در هر دو سمت) انجام وظیفه می‌نماید (نجاتی‌حسینی، ۱۳۸۱: ۱۱۶).

### عملکرد شوراهای اسلامی شهر در مدیریت شهری

شوراهای اسلامی عبارتند از نوعی سازماندهی نیروها یا گروه‌های سازمان یافته مردمی که از طریق عضویت و پذیرش داوطلبانه ارادی و متعهدانه افراد و آحاد جامعه جهت پذیرش نقش و مسؤولیت و مشارکت فعال در امور محله، شهر یا روستای خود و شکل دادن به حیات اقتصادی، اجتماعی و سیاسی جامعه خود به‌طور مستقیم و غیرمستقیم تشکیل می‌گردد و با پشتیبانی قانون مشروعیت می‌یابد.

بی‌گمان عالی‌ترین نهاد برای تجلی مشارکت مردمی در شهرها، شوراهای و انجمن شهر می‌باشد. این نهاد به نمایندگی از تمام ساکنان شهر که دخالت و شرکت همه آن‌ها در برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری‌ها امکان‌پذیر نیست، به اداره امور شهرها، نظارت و مشارکت نهادها در زمینه طراحی شهری می‌پردازند و مشارکت آن‌ها امری ضروری است. در عین حال کمیت و کیفیت این خصلت تحت تأثیر سه عامل زیر تعدیل شده و بر حسب جوامع مختلف اشکال متفاوت می‌یابد:

- ساختار حکومتی و میزان تمرکزگرایی،
- سطح توسعه‌یافتگی،
- شکل‌گیری و تکامل جامعه مدنی (زیاری، ۱۳۸۴: ۲۳).

### نقش شورا در نظام مدیریت شهری

جایگاه شورا در مدیریت شهری را باید با توجه به فلسفه وجودی و ابعاد مشارکتی آن‌ها مورد توجه قرار داد. بنابراین با توجه به جامعیت مفهوم مدیریت شهری، جایگاه شورا در آن به عنوان مفهوم کلیدی مطرح می‌شود که در این قسمت به جنبه‌هایی از آن اشاره می‌کنیم.

- ۱- تمرکززدایی و بازساخت نظام اداری و تصمیم‌گیری در سلسله مراتب تشکیلاتی،
- ۲- رشد سیاسی، اجتماعی و فرهنگی مردم، هویت شهری و انسجام اجتماع،
- ۳- تسریع در تهیه و اجرای طرح‌ها و تطابق آن‌ها با خواسته‌ها و نیازهای مردم (زیاری، ۱۳۸۴: ۲۳).

### نقش شوراهای اسلامی و وظایف از آن‌ها در چارچوب نظام مدیریت شهری

چارچوب اصلی نقش شوراهای اسلامی شهرها را بر اساس مجموعه وظایف آن‌ها می‌توان در موارد زیر خلاصه کرد:

- ۱- پیشبرد سریع برنامه‌های اجتماعی، اقتصادی، عمرانی، فرهنگی، آموزشی و رفاهی از طریق تشویق و ترغیب همکاری و مشارکت مردم،
- ۲- شناخت نیازها و نارسایی‌های اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و رفاهی شهر و پیشنهادهای اصلاحی،
- ۳- تصویب بودجه سالانه شهرداری،
- ۴- اتخاذ سیاست‌های مهم اقتصادی،
- ۵- نظارت بر حسن اجرای مصوبات شورا و طرح‌ها و بودجه‌های مصوب در امور شهری،
- ۶- تصویب طرح‌های جامع، طرح‌های عمرانی و ساختمان‌سازی عمده که متعاقباً ممکن است لازم باشد به وسیله استانداری یا مراجع دولتی نیز به تصویب برسد (زیاری، ۱۳۸۴: ۲۴).

### پیشینه پژوهش

تحقیقات انجام شده در زمینه موضوع مورد مطالعه به شرح زیر می‌باشد:

برکن دمیران<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان اثر ساختارهای مدنی شهر در توسعه مفهوم دولت‌مداری در توسعه کشور (مطالعه موردی: شورای شهر کشور ترکیه) به این نتیجه رسید که شوراهای شهری انعطاف‌پذیری خود را از دست داده‌اند، نه باعث پیشرفت دموکراسی شده‌اند و نه در زمینه مدیریت شهری و منطقه‌ای تأثیر داشته‌اند و مردم در عرصه مدیریت شهری جایگاه مناسب و بالایی ندارند.

مردوخی (۱۳۷۹) به بررسی مجموعه شورای شهر تهران پرداخته و نتیجه می‌گیرد که شوراهای اسلامی باید در اولین گام مدیریت خود، شناخت کامل و جامعی از ویژگی‌های اسلامی یک شهر به دست آورند و برای مدیریت اسلامی شهرها، تعاریف و الگوهای روشنی ارائه دهند. همچنین تحقق اصول مدیریت اسلامی شهرها را در گرو حفظ و رعایت معیارهای ارزشی می‌داند که در سایه آن بحث عدالت اجتماعی، عدالت اقتصادی و امنیت و آسایش قابل حصول است.

حبیبی (۱۳۸۱) به بررسی عملکرد دوره نخست شورای اسلامی شهر تهران پرداخته و به این نتیجه رسیده است که مهمترین عنصر برای ورود اعضای شورای اسلامی شهر تهران همانا گرایش‌ها و تعلقات سیاسی بوده تا تجربه و کارآمدی اجرایی و غفلت از این مهم از طرف شورا، زمینه‌ساز نهایبی ناکامی شورا گردیده است.

سلیمانی (۱۳۸۲) مدیریت شهری را در ایران با تأکید بر شورای شهر ارزیابی کرده و به این نتیجه دست یافته که شورای شهر نهادی است برخاسته از مردم و جایگاهی دارد که

<sup>1</sup>BerkanDemiral

می‌تواند بر سرنوشت آینده خود نظارت کند. وی عدم پاسخگویی شورای شهر را به نیازهای کنونی کشور ناشی از نوپا بودن این نهاد در ساختار مدیریت شهری، نبود تخصص لازم برای مدیریت شهری در زمینه‌های عمرانی، روانی و برنامه‌ریزی و ضعف ساختار شهرداری‌ها در جنبه مالی، عمرانی، نظارتی و اجرایی می‌داند.

علوی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی عملکرد شورای اسلامی شهر تبریز و نقش آن در اجرای پروژه‌های شهرداری»، با روش تحقیق از نوع همبستگی و بر مبنای مطالعات میدانی پس از تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه، میزان عملکرد نظارتی شورا را در پروژه‌ها مشخص و جهت ارتقاء وضعیت نظارت پیشنهادت مربوطه را ارائه دادند. مهدوی و همکاران (۱۳۹۳) در مقاله خود به تحلیل رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر در مدیریت شهر کاشان پرداختند. نتایج حاصل از تحقیق آنان نشان می‌دهد که میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر در سطح متوسط به بالا قرار دارد.

در پژوهش حاضر عملکرد شوراها در مدیریت شهر جیرفت از دیدگاه شهروندان در پنج بعد اقتصادی، اجتماعی، محیطی، کالبدی و اجرایی با استفاده از آزمون‌های خی دو، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی مورد سنجش واقع شده است.

### فرایند انجام پژوهش

روش پژوهش حاضر «توصیفی-تحلیلی» می‌باشد. با توجه به عنوان پژوهش و رهیافت‌های نظری و ملاحظات تجربی، روش جمع‌آوری داده‌ها مبتنی بر روش پیمایشی با استفاده از تکنیک پرسشنامه بوده و نوع نمونه‌گیری، از نوع تصادفی می‌باشد. به منظور تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده و بدین ترتیب حجم جامعه نمونه ۳۸۵ نفر برآورد گردیده است. برای سنجش روایی پرسشنامه از روش روایی صوری و برای آزمون پایایی از روش بازآزمایی استفاده گردیده است. همچنین برای سنجش قابلیت اعتماد، از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که با استفاده از نرم افزار SPSS مقدار ضریب آلفا برای نمونه ۳۰ تایی پرسشنامه ۰/۸۴۱۲ به‌دست آمد. با توجه به این که مقدار به‌دست آمده بیش از ۰/۷ می‌باشد، لذا پایایی پرسشنامه مورد تأیید می‌باشد. در نهایت جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS و از آزمون ناپارامتریک خی دو (chi square)، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی استفاده شده است.

## فرضیه‌های پژوهش

این پژوهش بر مبنای فرضیه‌های زیر تدوین شده است:

- ۱- بین پایگاه اجتماعی- اقتصادی و میزان رضایت شهروندان از عملکرد شورای اسلامی شهر جیرفت رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین مشارکت شهروندان و میزان رضایتمندی آنها از عملکرد شوراها رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- عملکرد شورای اسلامی شهر جیرفت در بعد اقتصادی رضایتمند می‌باشد.
- ۴- عملکرد شورای اسلامی شهر جیرفت در بعد اجتماعی رضایتمند می‌باشد.
- ۵- عملکرد شورای اسلامی شهر جیرفت در بعد محیطی رضایتمند می‌باشد.
- ۶- عملکرد شورای اسلامی شهر جیرفت در بعد کالبدی رضایتمند می‌باشد.
- ۷- عملکرد شورای اسلامی شهر جیرفت در بعد اجرایی رضایتمند می‌باشد.

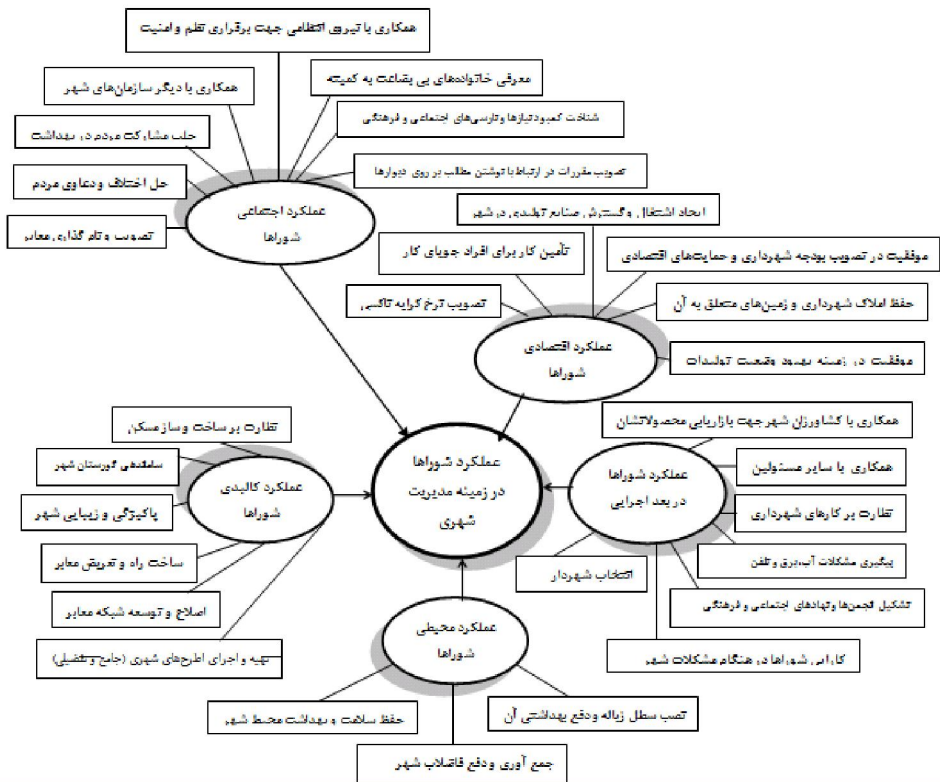
## مدل تحلیلی پژوهش

با توجه به مطالعات انجام شده، به لحاظ نظری جهت تبیین عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شوراها در مدیریت شهری، متغیرها به صورت زیر خلاصه می‌شود تا روابط بین متغیرها به وسیله‌ی آزمون تجربی بررسی و محاسبه گردد. در این پژوهش، سنجش عملکرد شوراها در مدیریت شهری به عنوان متغیر وابسته مورد بررسی قرار می‌گیرد و متغیرهای مستقل پژوهش شامل وظایف متعددی است که کیفیت انجام آنها توسط شوراها تأثیر مستقیم بر میزان رضایتمندی شهروندان می‌گذارد.

الف- متغیرتابع: متغیر تابع در این پژوهش عملکرد شوراها در مدیریت شهر می‌باشد که روابط متغیرهای مستقل با این متغیر در شکل زیر نشان داده شده است.

ب- متغیرهای مستقل: متغیرهای مستقل شامل پایگاه اجتماعی- اقتصادی، رضایت شهروندان و ابعاد مختلف عملکردی می‌باشند که برای سنجش هر کدام از متغیرهای مستقل از زیر مجموعه‌هایی که در مدل تحلیلی پژوهش اشاره شده، استفاده گردیده است.

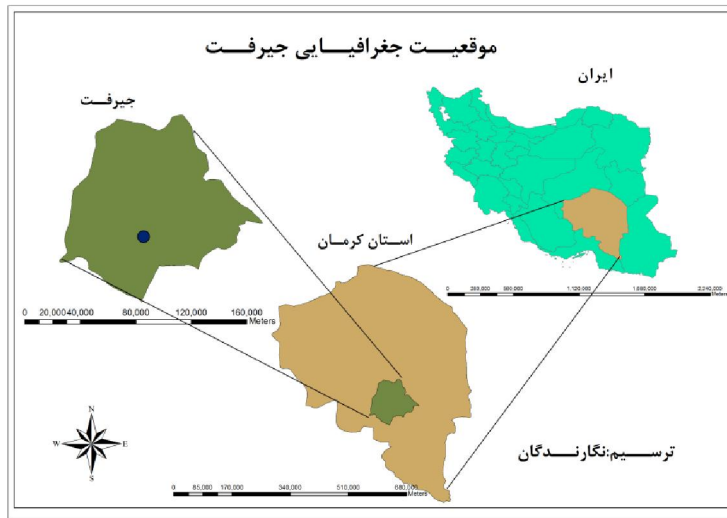




شکل ۱- مدل تحلیلی عملکرد شوراهای در مدیریت و برنامه‌ریزی شهری  
 مأخذ: مطالعات نگارندگان

### قلمرو پژوهش

شهر جیرفت در استان کرمان بین طول‌های ۵۷ درجه و ۴۲ دقیقه و ۱۵ ثانیه غربی تا ۵۷ درجه و ۴۶ دقیقه و ۴۰ ثانیه طول شرقی و عرض‌های جغرافیایی ۲۸ درجه و ۳۸ دقیقه و ۱۷ ثانیه تا ۲۸ درجه و ۴۲ دقیقه و ۲۸ ثانیه عرض شمالی واقع شده است. جیرفت بر اساس سرشماری سال ۱۳۹۰ دارای جمعیتی ۱۱۱۰۳۴ نفری است. این شهر شامل ۵ ناحیه شهری و ۱۶ محله می‌باشد (سالنامه آماری مرکز آمار ایران، ۱۳۹۰).



شکل ۲- موقعیت جغرافیایی محدوده مورد مطالعه

در حال حاضر شورای اسلامی شهر جیرفت متشکل از ۱۱ عضو است (۱۰ نفر مرد و ۱ نفر زن). اهم فعالیت‌های شورای شهر جیرفت عبارت است از:

- ۱- در سال‌های اخیر اقدامات عمرانی با حجم بالایی برای توسعه شهر جیرفت صورت گرفته است،
- ۲- تشکیل چند جلسه مشورتی با جوانان تحصیلکرده در زمینه‌های مختلف و مهم‌تر از همه اعتماد به آنها،
- ۳- ایجاد فضاهای سبز منظم و بوستان‌ها و پارک‌های شهری و محله‌ای و مراکز تفریحی برای گذراندن اوقات فراغت به خصوص در ایام تعطیل،
- ۴- فعالیت در زمینه تربیت نیروی متخصص برای اداره شهر در آینده،
- ۵- احداث پارکینگ و مکان‌های توقف‌گاهی در اطراف مرکز تجاری شهر برای کاهش ترافیک با توجه به شلوغی این خیابان‌ها (شورای شهر جیرفت، ۱۳۹۴).

### یافته‌های پژوهش

داده‌های مورد استفاده از پرسشنامه استخراج گردیده و سؤالات مربوط به سنجش عملکرد شوراها در پنج بعد اقتصادی، اجتماعی، محیطی، کالبدی و اجرایی تنظیم گردید.

## تحلیل توصیفی داده‌ها

جهت آشنایی و شناخت جامعه آماری مورد مطالعه، خصیصه‌های عمومی پاسخ‌گویان مورد بررسی قرار گرفت. ویژگی‌های عمومی مطابق با پرسشنامه‌های آماری در قالب ۹ سؤال شامل: جنسیت، سن، میزان تحصیلات، شغل، میزان درآمد ماهیانه، میزان مشارکت در انتخاب شهردار، میزان مشارکت در جلسات شوراها، انتقال نظرات به مسؤولین ذی‌ربط و میزان ارزیابی کارایی شوراها تدوین و ارائه شده است. طبق نتایج به‌دست آمده از مجموع ۳۸۵ نفر پرسش شونده، ۲۳۰ نفر مرد (۵۹/۷ درصد) و ۱۵۵ نفر زن (۴۰/۳ درصد) می‌باشند. بیشترین آمار پاسخ‌گویان در رده سنی ۱۵ تا ۴۵ سال قرار دارند که ۲۷۴ نفر یعنی ۷۱/۲ درصد را به خود اختصاص می‌دهد. در مرتبه بعد رده سنی ۴۵ به بالا به تعداد ۸۹ نفر (۲۳ درصد) و زیر ۱۵ سال به تعداد ۲۲ نفر (۵/۸ درصد) قرار دارند. بررسی میزان تحصیلات پاسخ‌گویان نشان می‌دهد که بیشترین فراوانی متعلق به افراد لیسانس (۳۹/۲ درصد) می‌باشد. در رده‌های بعد زیر دیپلم، دیپلم و فوق دیپلم، بی‌سواد، فوق لیسانس و بالاتر قرار دارند که به ترتیب درصدهای ۲۸/۱، ۲۱/۸، ۶/۸ و ۴/۲ را به خود اختصاص می‌دهند. در رابطه با شغل، ۳۰/۶ درصد پاسخ‌گویان دارای شغل دولتی بودند. ۲۹/۹ درصد شغل آزاد داشتند، ۱۹/۷ درصد پاسخ‌گویان در حال تحصیل، ۱۰/۶ درصد بیکار، ۷/۳ درصد بازنشسته و ۱/۸ درصد سایر موارد را به خود اختصاص می‌دادند. پرسش شونده‌گان به سؤال میزان درآمد ماهیانه در سه سطح کم، متوسط و زیاد پاسخ دادند. ۴۲/۹ درصد دارای درآمد ماهیانه کم، ۴۰/۳ درصد دارای درآمد متوسط و ۱۵/۹ درصد دارای درآمد زیاد می‌باشند.

## سنجش مشارکت شهروندان

یافته‌های حاصل از پرسشنامه‌ها در پاسخ به سؤال میزان مشارکت شهروندان در جدول ۱ نشان داده شده است. بر اساس یافته‌های حاصل، بیشترین میزان مشارکت شهروندان در انتخاب شوراها می‌باشد و در زمینه مشارکت در جلسات و حل مشکلات، بیشترین فراوانی را گویه‌های متوسط تا بسیار کم به خود اختصاص می‌دهد.

جدول ۱- میانگین شاخص‌های مشارکت شهروندان در مدیریت شهری

گویه‌ها	مشارکت در حل مشکلات		مشارکت در جلسات شورا		مشارکت در انتخاب شورا	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
بسیار کم	۱۰۴	۲۷	۱۷۲	۴۴/۷	۲۲	۵/۷
کم	۶۳	۱۶/۴	۷۵	۱۹/۵	۱۶	۴/۲
متوسط	۱۰۴	۲۷	۱۰۰	۲۶	۸۸	۲۲/۹
زیاد	۷۸	۲۰/۳	۳۱	۸/۱	۱۷۰	۴۴/۲
خیلی زیاد	۳۶	۹/۴	۷	۱/۸	۸۹	۲۳/۱
مجموع	۳۸۵	۱۰۰	۳۸۵	۱۰۰	۳۸۵	۱۰۰

مأخذ: مطالعات میدانی نگارندگان

بر اساس یافته‌های استخراج شده از پرسشنامه‌ها، میانگین پاسخ به سؤال پنج گویه‌ای میزان کاهش کارآیی شوراها به دلیل عدم تخصص نشان می‌دهد که ۲۴/۷ درصد پاسخگویان نقش عدم تخصص را در کاهش کارآیی شوراها بسیار کم و کم، ۲۲/۶ درصد متوسط و ۵۲/۸ درصد زیاد و خیلی زیاد ارزیابی می‌کنند (جدول ۲).

جدول ۲- میانگین کاهش کارآیی شوراها به دلیل عدم تخصص

خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	منبع تغییرات
۲۳/۴	۲۹/۴	۲۲/۶	۱۷/۴	۷/۳	درصد

مأخذ: نگارندگان

### رابطه پایگاه اجتماعی - اقتصادی شهروندان و میزان رضایت آنها از عملکرد شورای شهر

رابطه بین پایگاه اجتماعی - اقتصادی شهروندان و میزان رضایت آنها از عملکرد شورای شهر با استفاده از مؤلفه‌های میزان تحصیلات، شغل و میزان درآمد و با بهره‌گیری از رگرسیون چند متغیره مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج حاصل از آزمون نشان می‌دهد که مقدار R برابر با ۰/۳۷۸ می‌باشد (جدول ۳). این ضریب، رابطه بین پایگاه اجتماعی اقتصادی و میزان رضایت از عملکرد شوراها را تأیید می‌نماید.

جدول ۳- آماره تعیین رگرسیون بین پایگاه اجتماعی - اقتصادی و میزان رضایت از عملکرد شوراها

ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تبیین	ضریب تبیین تصحیح شده	خطای معیار
۰/۳۷۸	۰/۱۴۳	۰/۱۳۶	۷/۴۷۹

مأخذ: محاسبات نگارندگان.

یعنی افزایش ضریب تحصیلات، شغل و درآمد شهروندان موجب بالا رفتن پایگاه اقتصادی- اجتماعی آنان شده و تأثیر آن در رضایت‌مندی آنان نسبت به عملکرد شوراها بیشتر خواهد بود. در جدول فوق ضریب تبیین  $0/143$  است. مقدار تبیین نشان می‌دهد که  $14/3$  درصد از تغییرات و افزایش رضایت‌مندی ناشی از پایگاه اجتماعی- اقتصادی شهروندان می‌باشد. یعنی افزایش ضریب پایگاه اجتماعی- اقتصادی  $14/3$  درصد بر میزان رضایت‌مندی آنان تأثیر می‌گذارد. در جدول زیر مقدار  $F$  محاسبه شده  $21/051$  می‌باشد که در سطح  $95$  درصد ( $sig: 0/000$ ) معنی‌دار بودن رابطه دو متغیر را تأیید می‌کند.

جدول شماره ۴- تحلیل واریانس و رگرسیون خطی بین پایگاه اقتصادی- اجتماعی و میزان

رضایت‌مندی

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	کمیت F	سطح معنی‌داری
اثر رگرسیونی	۱۹۲۹۵/۵۳۳	۳	۴۳۱۶/۸۴۴	۲۱/۰۵۱	۰/۰۰۰
باقیمانده	۱۱۵۴۹۴/۸۳۶	۳۷۸	۳۰۵/۵۴۲		
کل	۱۳۴۷۹۰/۳۶۹	۳۸۱	-		

مأخذ: محاسبات نگارندگان

مقدار  $\beta$  نشان می‌دهد به ازای یک واحد متغیر در انحراف معیار پایگاه اقتصادی- اجتماعی سبب خواهد شد که انحراف معیار شاخص‌های رضایت‌مندی شهروندان در مؤلفه‌های تحصیلات، شغل و درآمد به اندازه  $0/211$  و  $0/340$  و  $0/093$  تغییر پیدا کند (جدول ۵).

جدول شماره ۵- آماره‌های متغیرهای وارد بر مدل رگرسیونی

نام متغیر	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد شده	T	سطح معناداری
	خطا $\beta$	$\beta$			
عرض از مبدأ	۴۷/۰۵۶	۴/۰۹۵	-	۱۱/۴۹۱	۰/۰۰۰
تحصیلات	۳/۷۷۶	۰/۸۵۸	۰/۲۱۱	۴/۴۰۳	۰/۰۰۰
شغل	۴/۶۲۶	۰/۶۵۹	۰/۳۴۰	۷/۰۲۲	۰/۰۰۰
درآمد	۲/۳۱۱	۱/۲۰۱	۰/۰۹۳	۱/۹۲۴	۰/۰۵۵

مأخذ: محاسبات نگارندگان.

### رابطه مشارکت شهروندان و میزان رضایت آنها از عملکرد شورای شهر

برای آزمون فرضیه رابطه بین مشارکت شهروندان و میزان رضایت‌مندی آنها از عملکرد شوراها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج حاصل نشان می‌دهد که هر چه میزان مشارکت شهروندان در اداره امور شهر افزایش یابد، بر میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد شوراها در مدیریت شهری افزوده خواهد شد. شدت همبستگی بین دو متغیر ۰/۴۲۴ با سطح معناداری (Sig: ۰/۰۰۰) بوده که فرضیه مورد نظر را تأیید می‌نماید (جدول ۶).

جدول شماره ۶- ضریب همبستگی پیرسون

منبع تغییرات	Pearson Correlation	N	Sig
همبستگی	۰/۴۲۴	۳۸۵	۰/۰۰۰

مأخذ: محاسبات نگارندگان.

### میزان رضایت از عملکرد شورای اسلامی شهر جیرفت در بعد اقتصادی

در بعد اقتصادی هدف مدیریت شهری ایجاد فضای مناسب برای توسعه اقتصادی است که طی آن کارآیی، عرضه کالا و خدمات مورد نیاز افزایش می‌یابد و به تبع آن سطح زندگی و رفاه عمومی ترقی پیدا می‌کند. بنابراین در محیط شهر، هدف مدیریت اقتصادی تأمین سرمایه، تأمین تغذیه، جلوگیری از خروج سرمایه، ایجاد زمینه اشتغال، کارآفرینی، تأمین بازار برای فروش کالاها و خدمات تولیدی و کنترل میزان مصرف، مدیریت عرضه و تقاضاست (مهدوی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۰۸). برای بررسی عملکرد شورای شهر از دیدگاه شهروندان از آزمون ناپارامتریک Chi Square استفاده شده است (جدول ۷). بررسی عملکرد شوراها در بعد اقتصادی نشان می‌دهد که عملکرد آنها در ایجاد اشتغال و گسترش صنایع تولیدی در شهر رضایت‌بخش بوده است و سطح معنی‌داری ۹۹ درصد میزان رضایت‌مندی بالای آنها را نشان می‌دهد. میزان موفقیت شوراها در زمینه اشتغال و مساعدت به منظور تأمین کار برای افراد جویای کار و موفقیت در دریافت مالیات و عوارض از شهروندان به ترتیب با ضرایب ۱۴۱/۴۲ و ۱۰۹/۵۹ قابل توجه است. کمترین میزان رضایت‌مندی شهروندان در بعد اقتصادی مربوط به حفظ املاک و اراضی متعلق به شهر و تصویب نرخ کرایه وسایل حمل و نقل عمومی و... با ضرایب ۶۹/۰۴ و ۵۵/۳ می‌باشد. در سایر مؤلفه‌ها، شهروندان از عملکرد شورای شهر در بعد اقتصادی رضایت بالایی نداشته‌اند. بیشترین میزان نارضایتی مردم در زمینه بازاریابی محصولات کشاورزی و عدم بهبود وضعیت تولیدات کشاورزی می‌باشد. از شورای شهر انتظار می‌رود در

جهت مساعدت به منظور تأمین بازار برای فروش محصولات کشاورزی و گسترش صنایع تولیدی زمینه‌های لازم را فراهم آورند که متأسفانه شورای شهر جیرفت در این زمینه موفق عمل نکرده است.

جدول شماره ۷- نتایج آزمون Chi Square برای سنجش عملکرد اقتصادی شورای شهر جیرفت

ردیف	گویه‌ها	شهروندان		
		n	ضریب خی دو	F
۱	میزان موفقیت شوراها در دریافت مالیات و عوارض از شهروندان	۳۸۵	۱۰۹/۵۹۷	۴
۲	میزان موفقیت شوراها در تصویب نرخ کرایه ماشین، تاکسی و نظایر آن	۳۸۵	۵۵/۳۰۱	۳
۳	میزان موفقیت شوراها در حفظ املاک شهرداری و اراضی متعلق به شهرداری	۳۸۵	۶۹/۰۴۷	۴
۴	میزان موفقیت شوراها در ایجاد اشتغال و گسترش صنایع تولیدی در شهر	۳۸۵	۱۶۴/۱۲۶	۴
۵	میزان موفقیت شوراها در همکاری با کشاورزان شهر برای بازاریابی محصولاتشان	۳۸۵	۱۶۴/۷۵۴	۳
۶	میزان موفقیت شوراها در جهت بهبود وضعیت تولیدات کشاورزان شهر	۳۸۵	۱۵۸/۴۱۹	۴
۷	میزان موفقیت شوراها در زمینه اشتغال و مساعدت به منظور تأمین کار برای افراد جویای کار	۳۸۵	۱۴۱/۴۲۹	۴

مأخذ: محاسبات نگارندگان

### میزان رضایت از عملکرد شورای اسلامی شهر جیرفت در بعد اجتماعی

در بعد اجتماعی هدف ایجاد زمینه مناسب برای توسعه انسانی است که شامل تغییرات متوالی و مستمر در به دست آوردن الگوهای یک زندگی مطلوب به مفهوم واقعی برای کلیه افراد یک منطقه یا کشور با در نظر گرفتن استعدادهای بالقوه افراد و مکان‌های زیست آن است. در این بعد، وقتی موفقیت حاصل می‌شود که بتوان به‌وسیله مدیریت، فاصله بین طبقات پایین و بالای جامعه را کاهش داد و به سوی توانمندسازی و خوداتکایی حرکت کرد (افتخاری، ۱۳۸۴: ۱۲).

در بررسی عملکرد شوراها و سطح رضایت‌مندی ساکنان شهر جیرفت در بعد اجتماعی، می‌توان گفت که در اغلب مؤلفه‌ها میزان رضایت‌مندی در سطح بالا قرار دارد؛ به استثناء مؤلفه‌های تصویب مقررات در ارتباط با دیوانیسی، بررسی و شناخت کمبودها، نیازها و نارسایی‌های اجتماعی- فرهنگی شهر و تصویب و نام‌گذاری معابر با ضرایب ۸۸/۴۴، ۸۸/۷۸ و

۹۹/۲۸ که کارآیی بالایی را نداشته‌اند (جدول ۸). امروزه یکی از شاخص‌های اصلی توسعه پایدار، توسعه فرهنگی- اجتماعی است. با توجه به تغییر و تحولات سریعی که در این عرصه در حال شکل‌گیری است، جز با مدیریت صحیح نمی‌توان به آن دست یافت؛ بنابراین لازم است توجه به بعد اجتماعی- فرهنگی جزو اولویت‌های شوراها قرار گیرد.

جدول شماره ۸- نتایج آزمون Chi Square برای سنجش عملکرد اجتماعی شورای شهر جیرفت

ردیف	گویه‌ها	شهروندان		
		n	ضریب خی دو	F
۱	میزان تأثیر شوراها در حل اختلاف و دعاوی مردم	۳۸۵	۱۵۶/۶۶۵	۴
۲	میزان همکاری شوراها با نیروی انتظامی جهت برقراری نظم و امنیت	۳۸۵	۱۴۹/۰۲۱	۴
۳	میزان کارآیی شوراها در معرفی خانواده‌های بی بضاعت به کمیته امداد	۳۸۵	۱۷۵/۶۷۰	۴
۴	میزان موفقیت شوراها در جلب مشارکت مردم در بهداشت محیط شهر و فعالیت‌های فرهنگی	۳۸۵	۱۲۵/۰۹۴	۴
۵	میزان موفقیت شوراها در همکاری با مردم و دیگر سازمان‌های شهر	۳۸۵	۱۶۱/۲۷۲	۳
۶	میزان موفقیت شوراها در تصویب و نام‌گذاری معابر	۳۸۵	۹۹/۲۸۳	۳
۷	میزان موفقیت شوراها در تصویب و مقررات در ارتباط با دیوارنویسی	۳۸۵	۸۸/۴۴۵	۴
۸	میزان کارآیی شوراها در بررسی و شناخت کمبودها، نیازها و نارسایی‌های اجتماعی- فرهنگی شهر	۳۸۵	۸۸/۷۸۵	۲

مأخذ: محاسبات نگارندگان

### میزان رضایت از عملکرد شورای اسلامی شهر جیرفت در بعد محیطی

به علت اینکه محیط زندگی هر فرد مقرر اصلی فعالیت‌های انسان به‌ویژه ساکنین آن است و همواره آنها با فعالیت‌های خود بر آن تأثیر می‌گذارند، به یک مدیریت محیطی مناسب نیاز است تا اثرات زیان‌بار و مخرب بر آن کاسته شود و با این نوع مدیریت، اثر محیط بر انسان نیز کاسته خواهد شد (رکن‌الدین افتخاری و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۲).

نتایج حاصل از بررسی عملکرد شوراها در بعد محیطی نشان می‌دهد که میزان رضایت‌مندی ساکنان در سطح معناداری ۹۹ درصد می‌باشد (جدول ۹). فقط گویه حفظ سلامت و بهداشت محیط عدم معناداری را نشان می‌دهد؛ یعنی میزان رضایت‌مندی آنها در این گویه در سطح پایین قرار دارد (Sig=۰/۲۰). همچنین میزان موفقیت شوراها در نصب سطل زباله در پاکیزگی محیط و زیبایی شهر از دیدگاه مردم خیلی بالا نمی‌باشد.



برای سنجش عملکرد محیطی شورای شهر جیرفت Chi Square جدول شماره ۹- آزمون

ردیف	گویه‌ها	شهروندان		
		N	ضریب خی دو	F
۱	میزان موفقیت شوراها در حفظ سلامت و بهداشت محیط شهر	۳۸۵	۹۶/۹۰۱	۴
۲	میزان موفقیت شوراها در پاکیزگی محیط و زیبایی شهر	۳۸۵	۶۰/۲۷۷	۴
۳	میزان موفقیت شوراها در نصب سطل زباله در شهر و دفن بهداشتی زباله	۳۸۵	۱۶۲/۰۸۴	۳
۴	میزان موفقیت شوراها در نگهداری و لایروبی مسیل‌ها	۳۸۵	۱۸/۶۴۹	۴

مأخذ: محاسبات نگارندگان

### میزان رضایت از عملکرد شورای اسلامی شهر جیرفت در بعد کالبدی

امروزه شهر در حیات مدنی از سه رکن اصلی شهروند، کالبد شهر و مدیریت شهری تشکیل می‌شود. شهروند و مدیریت شهری ماهیت فاعلی دارند و کالبد شهری ماهیت انفعالی، بر این اساس مدیریت شهر مکلف به ساماندهی و مدیریت کالبدی شهر است (نجات حسینی، ۱۳۸۰: ۱۳۶). یافته‌های به‌دست آمده (جدول ۱۰) از بعد کالبدی حاکی از عملکرد مناسب شوراها می‌باشد و سطح معناداری ۹۹ درصد را برای اکثر گویه‌ها نشان می‌دهد (به استثناء گویه نظارت بر ساخت و ساز مسکن و گویه کارآیی شورا بر نظارت، ساخت راه‌ها و تعریض معابر به ترتیب با ضریب خی دو ۷۹/۵۷ و ۸۲/۰۵). تصرف غیر قانونی زمین و عدم رعایت ضوابط ساختمانی و استانداردهای ساختمانی در مسکن نتیجه ادامه فرایند طبیعی توسعه سکونت‌گاه‌های انسانی است. به عبارت دیگر، عدم جهت‌دهی مناسب تقاضای مسکن و ساختمان و اتخاذ سیاست‌های مناسب از سوی مدیریت شهری و دولت به موازات گسترش و پیچیدگی شهرها و افزایش نیاز به مسکن و ساختمان، گسترش تخلف‌های ساختمانی را موجب شده است. در واقع تخلف‌های ساختمانی، پاسخ شهروندان و مهاجران به مسائل و مشکلات حل نشده شهری بوده است (سرخیلی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۵۰). توسعه ساخت و سازهای غیر مجاز و غیر قانونی در محدوده شهرها را می‌توان نتیجه اقدامات مدیریت شهری دانست.

جدول شماره ۱۰- آزمون Chi Square برای سنجش عملکرد کالبدی شورای شهر جیرفت

شهروندان				گویه‌ها	رتبه
sig	F	ضریب خی دو	N		
۰/۰۰۴	۴	۹۱/۹۲۷	۳۸۵	میزان کارآیی شوراها در اصلاح و توسعه شبکه معابر شهری	۱
۰/۰۳۲	۳	۷۹/۵۷۱	۳۸۵	میزان موفقیت شوراها در نظارت بر ساخت و ساز مسکن شهری	۲
۰/۰۳۴	۳	۸۲/۰۵۸	۳۸۵	میزان کارآیی شوراها بر نظارت، ساخت راه‌ها و تعریض معابر	۳
۰/۰۰۰	۴	۹۰/۶۴۴	۳۸۵	میزان موفقیت شوراها در تهیه و اجرای طرح‌های جامع و تفضیلی شهری	۴
۰/۰۰۰	۴	۱۱۷/۴۲۴	۳۸۵	میزان کارآیی شوراها در ساماندهی گورستان شهر	۵

مأخذ: محاسبات نگارندگان.

### میزان رضایت از عملکرد شورای اسلامی شهر جیرفت در بعد اجرایی

بیشترین میزان رضایت شهروندان از عملکرد شوراها در بعد اجرایی می‌باشد که در سطح ۹۹ درصد برای تمامی گویه‌ها نشان از رضایت‌مندی بالا می‌باشد (جدول ۱۱). در این بعد فقط دو گویه همکاری شوراها با سایر مدیران شهر و موفقیت شوراها در انتخاب شهر به ترتیب با ضریب خی دو ۷۵/۳ و ۸۶/۹۷ از جایگاه مناسبی برخوردار نمی‌باشند.

جدول شماره ۱۱- آزمون Chi Square برای سنجش عملکرد اجرایی شورای شهر جیرفت

شهروندان				گویه‌ها	رتبه
sig	F	ضریب خی دو	N		
۰/۰۰۰	۴	۸۶/۹۷۹	۳۸۵	میزان موفقیت شوراها در انتخاب شهردار	۱
۰/۰۰۱	۳	۱۲۹/۳۰۹	۳۸۵	میزان موفقیت شوراها در تشکیل انجمن‌ها و نهادهای اجتماعی و فرهنگی	۲
۰/۰۰۱	۳	۱۸۶/۸۲۲	۳۸۵	میزان موفقیت شوراها در نظارت بر فعالیت‌های شهرداری	۳
۰/۰۰۱	۳	۷۵/۳۰۴	۳۸۵	میزان همکاری شوراها با سایر مسئولین شهر	۴
۰/۰۰۱	۳	۱۲۸/۰۲۶	۳۸۵	میزان تأثیر شوراها در پیگیری مشکلات آب و برق، تلفن و...	۵
۰/۰۰۰	۴	۱۰۵/۶۷۰	۳۸۵	میزان کارآیی شوراها در کاهش مشکلات شهر	۶

مأخذ: محاسبات نگارندگان

## بحث و نتیجه‌گیری

گسترده‌گی و پیچیدگی مسائل شهری و رشد و توسعه روزافزون شهرها، مدیریت امور شهر را به وظیفه‌ای دشوار تبدیل نموده است (مهدوی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۱۹). شورای شهر به عنوان عنصر مهم مدیریت شهری از جایگاه خاصی در نظام اداری کشور برخوردار است. در پژوهش حاضر عملکرد شوراهای در مدیریت شهری از دیدگاه شهروندان مورد ارزیابی قرار گرفت. رضایت‌مندی شهروندان را می‌توان عکس‌العمل شهروندان به سازمان‌های مدیریت‌کننده شهر دانست. عملکرد مناسب شوراهای به عنوان نماینده‌های مردم در اداره و مدیریت شهرها موجب افزایش رضایت شهروندان و افزایش تمایل آنان به مشارکت در امور شهری و تلاش در جهت بهبود وضعیت شهر می‌شود. در مقابل عدم رضایت شهروندان از عملکرد شوراهای موجب نارضایتی مردم و کمرنگ شدن نقش آنان در مشارکت و همچنین عدم تعهد آنان نسبت به نظام ارزشی شهروندی می‌شود. در تحقیق حاضر عملکرد شوراهای در پنج مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج حاصل از بررسی‌ها و آزمون فرضیه‌ها نشان می‌دهد که:

- بین پایگاه اجتماعی- اقتصادی و میزان رضایت شهروندان از عملکرد شورای شهر رابطه معنی‌داری وجود دارد و پایگاه اقتصادی- اجتماعی بالا موجب رضایت‌مندی بیشتر نسبت به عملکرد شوراهای خواهد بود.
- بین مشارکت شهروندان و میزان رضایت‌مندی آنها از عملکرد شهرداری رابطه معنی‌داری وجود دارد. یعنی هر چه میزان مشارکت شهروندان در اداره امور شهر افزایش یابد بر میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد شوراهای در مدیریت شهری افزوده خواهد شد.
- عملکرد شوراهای شهر در بعد اقتصادی رضایت‌بخش نمی‌باشد و موفق عمل نکرده‌اند. در این حوزه عملکرد شوراهای در زمینه ایجاد اشتغال و رفع معضل بیکاری و کارآفرینی ضعیف می‌باشد. متأسفانه شورای شهر از این مسأله غافل بوده و یکی از دلایل آن آگاه نبودن اعضای شورا از وظایف‌شان در این زمینه می‌باشد.
- بررسی عملکرد شوراهای و سطح رضایت‌مندی ساکنان شهر جیرفت در بعد اجتماعی نشان می‌دهد که در اغلب مؤلفه‌ها میزان رضایت‌مندی در سطح بالای خود قرار دارد و فقط در مؤلفه‌های تصویب مقررات در ارتباط با دیوارنویسی، بررسی و شناخت کمبودها، نیازها و نارسایی‌های اجتماعی- فرهنگی شهر و تصویب و نام گذاری معابر عملکرد ضعیفی داشته‌اند.

- نتایج حاصل از بررسی عملکرد شوراهای در بعد محیطی نشان می‌دهد که در این بعد عملکرد رضایت‌بخشی داشته‌اند.
- در بعد کالبدی عملکرد شوراهای مناسب می‌باشد و فقط در گویه‌های نظارت بر ساخت و سازها و کارآیی شورا بر نظارت، ساخت راه‌ها و تعریض معابر رضایت‌مندی در سطح پایین قرار دارد.
- بیشترین میزان رضایت شهروندان از عملکرد شوراهای در بعد اجرایی می‌باشد که در سطح ۹۹ درصد برای تمامی گویه‌ها نشان از رضایت‌مندی بالا می‌باشد.
- در نهایت، با توجه به شرح وظایف شوراهای اسلامی شهر که بخش عمده‌ای از آن‌ها جنبه نظارتی دارد، در برخی از زمینه‌ها ناموفق عمل کرده‌اند و در برخی دیگر عملکرد رضایت‌بخشی داشته‌اند؛ لذا جهت بهبود عملکرد شوراهای شهر جیرفت در مدیریت شهری و افزایش میزان مشارکت مردم می‌توان پیشنهادات زیر را ارائه داد:
- توجه به مسأله مهم اشتغال جوانان و فراهم کردن زمینه‌های اشتغال در شهر جیرفت،
- جلب سرمایه‌گذاری در صنایع و تولیدات،
- تشکیل جلسات شورای شهر با حضور شهروندان و توجه به نظرات و پیشنهادات آنان جهت رفع مسائل و مشکلات شهری،
- ایجاد حلقه ارتباطی بین مردم و شورای اسلامی در تصمیم‌گیری و مدیریت شهری،
- تشکیل کمیته تخصصی برای رفع مسائل و مشکلات شهرها در داخل شوراهای شهر.

## منابع و مآخذ:

- ۱- ابراهیم‌زاده، ع. فاطمی، خ. ۱۳۹۳. تحلیلی بر مشارکت شهروندی و مدیریت شهری در شهرهای کوچک (مطالعه موردی: شهر یونسی)، مجله پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، شماره ۱۶.
- ۲- بشارتی فر، ص. ۱۳۸۳. ارائه الگوی مدیریت بهینه شهرداری یاسوج، استاد راهنما: زیاری، کرامت اله، دانشگاه یزد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری.
- ۳- خواجه شاهکویی، ع. نجفی کانی، ع. خوش‌فر، غ. شفائی، س. ۱۳۹۴. میزان مشارکت شهروندان در فعالیت‌های عمرانی و خدماتی شهرداری (مطالعه موردی: شهر گلوگاه)، فصلنامه آمایش محیط، شماره ۲۹.
- ۴- رسولی، ر. کریمیان، ع. صالحی، ع. ۱۳۸۹. بررسی نگرش مردم نسبت به شوراها شهری و ارزیابی عملکرد شوراهای اسلامی در استان آذربایجان شرقی در سال ۱۳۸۷، مدیریت شهری، شماره ۲۶.
- ۵- زندیه، ا. ۱۳۹۶. بررسی عملکرد شهرداری‌ها در چارچوب رویکرد حکمروایی خوب شهری (نمونه موردی: شهرداری ملایر)، فصلنامه آمایش محیط، شماره ۳۹.
- ۶- زیاری، ی. ۱۳۸۴. بررسی عملکرد شوراهای اسلامی شهر در مدیریت شهری (مطالعه موردی: سمنان)، فصلنامه علمی تخصصی مدیریت، شماره ۳.
- ۷- سرخیلی، ا. رفیعیان، م. بمانیان، م. ۱۳۹۰. بررسی انگیزه‌های تخلف احداث بنای مازاد بر تراکم ساختمانی در شهر تهران، مدیریت شهری، شماره ۳۰.
- ۸- سعیدنیا، ا. ۱۳۸۳. مجموعه کتاب‌های سبز شهرداری، جلد یازدهم: مدیریت شهری. تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌ها.
- ۹- شهرداری جیرفت (۱۳۹۴)، گزارش فعالیت‌های شهرداری جیرفت.
- ۱۰- عبدی، ک. جعفری مهرآبادی، م. صفایی رینه، م. الله یاری، ش. ۱۳۹۸. سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با رویکرد حکمروایی خوب شهری (مطالعه موردی: شهر کیاسر)، فصلنامه آمایش محیط، شماره ۴۵.
- ۱۱- علوی متین، ی. دادجویان، ع. نژادایرانی، ف. ۱۳۸۸. ارزیابی عملکرد شوراهای اسلامی شهر تبریز و نقش آن در اجرای پروژه‌های شهرداری، فراسوی مدیریت، سال سوم، شماره ۱۰.
- ۱۲- فاطمی‌نژاد، خ. ۱۳۹۰. بررسی مدیریت شهری در شهرهای کوچک، چالش‌ها و راهکارها (نمونه موردی: شهر یونسی)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه سیستان و بلوچستان.

- ۱۳- مردوخی روحانی، ن.، ۱۳۷۹. بررسی مجموعه شورای شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران.
- ۱۴- مرکز آمار ایران. ۱۳۹۰. سالنامه آماری شهرستان جیرفت.
- ۱۵- مزینی، م.، ۱۳۷۸. بررسی ساختار مدیریت شهری در ایران، تهران: مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهری وزارت کشور، چاپ دوم.
- ۱۶- مهدوی، ش.، نجفی، ع.، مسیبی، س.، ۱۳۹۳. بررسی و تحلیل میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر کاشان، فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، سال ۲۹، شماره دوم.
- ۱۷- نجاتی حسینی، س.، ۱۳۸۱. برنامه ریزی و مدیریت شهری، مسائل نظری و چالش های تجربی، مرکز مطالعات برنامه ریزی شهری، انتشارات سازمان شهرداری های کشور.
- 18- Berkan, D., 2014. Urban Civil Structures Effect in the Development of Governance Concept in Developing Countries: The Case of City Councils in Turkey, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 143.
- 19- Feng, L., Rusong, W., Juergen, P., 2005. Comprehensive concept planning of urban greening based on ecological principles: a case study in Beijing, china. *Land scape and urban planning*. 72.
- 20- Liu.c. Chen.s. Yan. Pl. 2007. "Assessing the impact of urbanization on regional net primary productivity in Jiangyin County, China". *Journal of Environmental Management*.
- 21- Mary, K., 2003. Local Governance Capacity Building for Full Rang Participation in Africa Countries, Discussion Paper Series, No 33.
- 22- Nam, Ng. Yun Yu, Xi, Cho. 2007. "Spatial and temporal dynamics of urban sprawl along two urban-rural transects: A case study of Guangzhou, China", Available online at [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).