

نشریه پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، سال هشتم، شماره سی‌ام، پاییز ۱۳۹۶

شاپا چاپی: ۵۲۲۹-۲۲۲۸، شاپا الکترونیکی: ۳۸۴۵-۲۴۷۶

دریافت: ۱۳۹۶/۶/۱۰ - پذیرش: ۱۳۹۶/۸/۱۹

<http://jupm.miau.ac.ir/>

صص ۱۸۵-۲۰۴

سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و ارزیابی

عوامل فردی، اجتماعی مؤثر بر آن (مطالعه موردی: شهر دهدشت)

علی شمس‌الدینی: استادیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران

سروش سنایی‌مقدم: دانش‌آموخته کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه بروجن، بروجن، ایران*

رسول بلاغی: مربی و عضو هیات علمی گروه شهرسازی، دانشگاه سلمان فارسی کازرن، کازرون، ایران

میشم رضایی: دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

چکیده

رشد سریع شهرنشینی در ایران سبب گردیده که شهرهای امروزی با مسائل زیادی روبه‌رو باشند، بدین منظور بایستی تشکیلاتی به‌صورت سازمان‌یافته، اصولی و منظم به اداره‌ی امور شهر بپردازد. نهاد شهرداری در اغلب کشورهای جهان از جمله ایران اداره‌ی امور شهر را بر عهده دارد و بررسی عملکرد آن همواره مورد بحث و بررسی محققان بوده است. هدف این پژوهش بررسی عملکرد شهرداری شهر دهدشت در ابعاد مختلف و ارزیابی عوامل فردی و اجتماعی مؤثر بر آن از نگاه شهروندان می‌باشد. روش تحقیق توصیفی-تحلیلی و پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را کلیه سرپرستان خانوار شهر دهدشت (۱۵۳۶۹۵) و حجم نمونه مورد بررسی با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر از بین آن‌ها به روش تصادفی ساده انتخاب شده و با ابزار پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفته‌اند. از روش‌های تحلیل عاملی و آلفای کرونباخ به‌منظور سنجش روایی و پایایی ابزار پژوهش استفاده گردیده است که حاکی از مناسب بودن ابزار پژوهش بوده است. نتایج یافته‌ها نشان می‌دهد که شهروندان از عملکرد شهرداری در بعد وظایف فنی-عمرانی "نا‌حدی راضی"، در بعد وظایف خدماتی "راضی" و در بعد وظایف اجتماعی فرهنگی "ناراضی" هستند. همچنین در نتایج حاصل از رگرسیون چندگانه به روش گام‌به‌گام مشخص گردید که مشارکت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، اعتماد اجتماعی و سن حدود ۲۶ درصد از تغییرات متغیر وابسته (رضایت از عملکرد شهرداری) را تبیین کنند.

واژه‌های کلیدی: رضایتمندی، عملکرد شهرداری، شهروندان، شهر دهدشت

۱- مقدمه

۱-۱- طرح مسأله

رشد فزاینده ابعاد شهرنشینی و شکل‌گیری مقیاس‌های جدید از رشد شهری در طی چند دهه اخیر موجب شده است که شهر و شهرسازی معاصر با چالش‌های نوینی مواجه گردد (صفائی‌پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۶). به طوری که توسعه و تغییرات شهری و شهرنشینی از مهم‌ترین پدیده‌های دوران اخیر به شمار می‌آید (پیر بابایی و کریمی، ۱۳۹۰: ۳۷). بدیهی است که شهروندان به دلیل تنوع نیازها، خواسته‌ها آداب و رسوم، علایق و توان‌ها، قشرهای مختلفی به وجود می‌آورند (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۳۶) که دست‌یابی به این مؤلفه‌ها از یک سو به شهروندان و از سوی دیگر به مدیریت شهری بستگی دارد (محمدی، ۱۳۸۵: ۱). در این میان شهرداری به عنوان مدیریت شهری نقش کلیدی در فرایند مدیریت و سازمان‌دهی شهرها بر عهده دارد (نجفی و همکاران، ۱۳۹۲: ۲). همچنین کارکرد اصلی شهرداری فراهم ساختن زمینه مناسب و مساعد برای شکوفای استانداردهای مطلوب شهرنشینی و ترویج فرهنگ شهروندی است (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۳۶، به نقل از محمدی، ۱۳۸۵: ۲). شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است نمایان می‌گردد (صفائی‌پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۶). همچنین عملکرد شهرداری

به عنوان یکی از نهادها و شاید مهم‌ترین نهاد در ساختار مدیریت شهری، نقشی مهم در کیفیت زندگی شهروندان دارد (زنگنه و همکاران، ۱۳۹۴: ۹۴)، برای سنجش عملکرد شهرداری، می‌توان از دو روش عمده عینی و ذهنی استفاده کرد. در روش عینی، عملکرد شهرداری با یک سری معیارها و استانداردها مورد مقایسه قرار می‌گیرد تا مشخص شود عملکرد آن تا چه حد به استانداردها نزدیک است، اما در روش ذهنی بررسی می‌شود که مردم به عنوان دریافت‌کنندگان خدمات و ذی‌نفعان طرح‌ها و برنامه‌ها تا چه حد از کیفیت عملکرد و خدمات شهری راضی هستند (Mokhlis, 2011).

شهرنشینی امروزه یکی از چالش‌های مهم است. بیشترین میزان این پدیده در آسیا، آفریقا و آمریکای لاتین بوده است و سالانه تا ۶۰ میلیون شهروند به فقیرترین نقاط این کشورها افزوده می‌شود (Stephens & Stterthwaire, 2008, 300).

شهرنشینی شتابان چهار دهه گذشته در کشورهای رو به توسعه چندین پیامد منفی داشته است که عبارت‌اند از: افزایش فقر در شهرها، ارائه ناکافی مسکن و خدمات شهری اصلی مانند خدمات بهداشتی، آب، پیدایش زاغه‌ها و مسکن‌های غیرقانونی و ویرانی زیست-محیطی (هاشمی، ۱۳۷۲، ۳۴)؛ بنابراین یکی از محورهای اساسی در تحلیل مسائل شهری، توجه به ساختار مدیریت در این جوامع است (مهدوی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۰۴). موضوع مدیریت شهری در

داشته باشند (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶، ۵۴). این مسئله حاکی از آن است که عدم رضایت اجتماعی شهروندان برای هر نظام اجتماعی مشکل بوده و استمرار این نارضایتی باعث جدایی شهروندان از این نهاد اجتماعی و زمینه‌ساز بسیاری از نابهنجاری‌های اجتماعی خواهد شد. هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی میزان رضایت شهروندان از خدمات شهرداری و بررسی نقش عوامل فردی و اجتماعی مؤثر شهروندان بر میزان رضایت از عملکرد شهرداری بوده است تا از این طریق بتوان نقاط قوت و ضعف این نهاد را در شهر دهدشت مورد شناسایی قرار داده و راهکارهای مناسبی در راستای هر چه بهتر شدن آن ارائه داد.

۲-۱ اهمیت و ضرورت

رشد شهرنشینی در ایران طی دهه‌های اخیر رشد شتابانی داشته است که باعث بروز مشکلاتی چون تمرکز جمعیت، آلودگی، حاشیه‌نشینی، کمبود مسکن، مهاجرت روستائیان و مشکلاتی از این قبیل شده است، این مشکلات وجود یک سیستم مدیریتی جدید شهری را طلب می‌نماید که فرایند تدوین و اجرای خط‌میشی‌های عمومی در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی را با مشارکت سازمان‌های جامعه مدنی و رعایت اصول مشارکت، پاسخگویی و اثربخشی صورت دهد.

۳-۱ اهداف

ایران، یکی از مهم‌ترین و حساس‌ترین چالش‌های برنامه ریزان و متخصصان طی چند دهه گذشته بوده است (جعفر پور، ۱۳۸۳: ۲۱۰). ارزیابی و مدیریت عملکرد، یکی از مباحث ویژه مدیریت منابع انسانی استراتژیک است و ابزار مناسب برای ارتقای عملکرد کارکنان و سازمان به حساب می‌آید، در صورتی که مدیریت عملکرد با ملزومات و پیش‌نیاز آن در سازمان طراحی و اجرا شود، می‌تواند بخشی از مسائل و مشکلات سازمان را شناسایی و در جهت حل آن‌ها راه‌کارهای عملی ارائه کند (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۳۵).

یکی از راهبره‌هایی که از طرف دنیای متمدن برای پاسخگویی به نیازهای ساکنان شهری مورد توجه قرار گرفته، ایجاد نهادی به نام شهرداری بوده است. در واقع شهرداری به‌عنوان نهادی محلی و غیردولتی به‌منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم باهدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی و اجتماعی در محدوده‌های شهر و اطراف آن به وجود آمده و وظیفه‌ی آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هرکدام از افراد به‌تنهایی قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند (رجب‌صلاحی، ۱۳۸۱، ۱۱۲). شهرداری‌ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آن‌ها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال‌تری

هدف اصلی این پژوهش بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شهرداری و بررسی نقش عوامل فردی و اجتماعی مؤثر شهروندان بر میزان رضایت از عملکرد شهرداری بوده است تا از این طریق بتوان نقاط قوت و ضعف این نهاد را در شهر دهدشت مورد شناسایی قرار داده و راهکارهای مناسبی در راستای هر چه بهتر شدن آن ارائه داد.

۴-۱ پیشینه پژوهش

در سال‌های اخیر طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها با استفاده از دیدگاه شهروندان مورد توجه شهرداری‌ها و حکومت‌های محلی کشورهای مختلف جهان، اعم از کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه و همچنین کشورهایی با نظام سیاسی و اداری مختلف قرار گرفته است. در ادامه به چند نمونه از این تجارب در جهان و ایران به‌طور خلاصه اشاره می‌شود:

احمدی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان از سازمان زیباسازی و عوامل مؤثر بر آن برای بهبود منظر شهری، مطالعه موردی: منطقه ۶ کلان‌شهر تهران، نشان می‌دهد که رضایت‌مندی شهروندان از سازمان زیباسازی در وضعیت متوسط قرار دارد. همچنین میان متغیرهای آگاهی شهروندی و تکالیف شهروندی با متغیر رضایت شهروندی رابطه معنادار و مثبت وجود دارد. رستمی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان سنجش رضایت‌مندی شهروندان از

عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری مطالعه موردی شهر درود، به این نتیجه رسیده‌اند که در بین شاخص‌های مورد ارزیابی شهرداری در شاخص فنی و عمرانی بیشترین رضایت‌مندی را برای شهروندان و در شاخص اجتماعی - فرهنگی کمترین میزان رضایت‌مندی را برای شهروندان داشته است.

زنگنه و حسن‌آبادی (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان ارزیابی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری و نقش آن در تأمین منابع مالی مدیریت شهری، مورد شهر سبزوار، به این نتیجه رسیده‌اند که رضایت از عملکرد شهرداری با میزان مشارکت مالی شهروندان رابطه وجود دارد. صفائی پور و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان سنجش رابطه میان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص‌های پایداری محیط‌زیست شهری، مورد: شهر دزفول، به این نتیجه رسیده‌اند که بین رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری و حفظ محیط‌زیست رابطه معناداری وجود دارد. شمعی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر اساس حکمروایی خوب شهری (مطالعه موردی: شهر یاسوج) به این نتیجه رسیدند، مدیران و مسئولان حوزه برنامه‌ریزی شهر یاسوج بدون توجه به نظرات مردمی و تنها با توجه به اطلاعات درون‌سازمانی نسبت به برنامه‌ریزی در شهر اقدام کرده‌اند. حکمت‌نیا و موسوی (۱۳۸۶) در پژوهشی تحت عنوان سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان

مؤلفه‌های مهمی از قبیل تأمین نیازها، روابط مؤثر بر یکدیگر، خدمات تفکیک‌شده و اثربخشی فردی تأکید کرده‌اند بر اساس این مدل، عوامل تأمین نیازها و خدمات تفکیک‌شده به‌طور مستقیم بر رضایت شهروندی تأثیر می‌گذارد (Lee et al, 2009: 126).

گوتیرز و همکارانش^۳ (۲۰۰۹) در مقاله‌ای به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولتی پرداخته‌اند. نتایج پژوهش نشان داد ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت ارتباط مستقیم درحالی‌که ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیرمستقیم است. همچنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی باهم دارند (Gutierrez et al, 2009: 2). دنیز آکگول^۴ (۲۰۱۲)، در مقاله‌ای به‌عنوان اندازه‌گیری میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه‌شده به‌وسیله شهرداری نمونه موردی شهرداری کریشایر^۵ به این نتیجه رسید که میزان رضایتمندی از خدمات شهرداری با توجه به منطقه‌ای که افراد زندگی می‌کنند و گاهی برحسب جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل و میزان درآمد متفاوت است (Akgul, 2012). هتری و مونتالو^۶ در پژوهشی که در مورد سنجش رضایت شهروندان از خدمات شهری در شهر ملبورن انجام داده‌اند میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری را زمینه‌ساز و عامل

از عملکرد شهرداری در شهر یزد، به این نتیجه رسیدند که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد در شرایط پایین‌تر از حد متوسط بوده است. آن‌ها همچنین نشان دادند که رضایت اجتماعی بیشترین نقش را در میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری داشته است

برک پور و همکاران (۱۳۸۹)، در پژوهشی به ارزیابی عملکرد شهرداری‌های مناطق ۱ و ۱۲ تهران بر اساس میزان رضایت مردم از خدمات شهری پرداخته‌اند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که سطح رضایت عمومی شهروندان از عملکرد شهرداری در هر دو منطقه نزدیک به حد متوسط است اما از نظر ویژگی‌های اجتماعی پاسخ‌دهندگان مانند جنسیت، سن، تحصیلات و میزان آگاهی از وظایف شهرداری تفاوت معنی‌داری میان نظرات ساکنان دو منطقه وجود دارد. فان رایزن^۱ (۲۰۰۶) در پژوهشی اعتقاد دارد که پرسش مهم در بررسی عملکرد شهرداری این است که شهروندان چگونه به عملکرد خوب یا بد، عکس‌العمل نشان می‌دهند. در نگاه اول پاسخ به این سؤال ساده به نظر می‌رسد؛ اما تحقیقات نشان می‌دهد پاسخ به این سؤال که چگونه شهروندان به عملکرد شهرداری عکس‌العمل نشان می‌دهند، پیچیده‌تر از چیزی است که به نظر می‌رسد (VanRyzin, 2006: 1). لی و همکاران^۲ (۲۰۰۹) در توصیف مطالعه خود

3 Gutierrez et al

4 Deniz Akgul

5 Kirsehir

6 Hatri & Montalvo

1 Van Ryzin

2 Lee, Gim and Yoo

می‌دهند. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران^۸ ۳۸۴ نفر برآورد شده و به منظور بالا بردن ضریب اطمینان حجم نمونه ۴۰۰ نفر در نظر گرفته شد. نمونه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش به صورت تصادفی است. روش جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها، پیمایشی - کتابخانه‌ای است؛ و همچنین بر اساس وظایف شهرداری از سه بعد اصلی (فنی - عمرانی، خدمات شهری و اجتماعی فرهنگی) انتخاب گردید و برای هر بعد تعدادی متغیر طبق جدول (۱) آورده شد تا بتوان تقریباً تمام وظایف شهرداری مورد بررسی قرار گیرد. ابزار اصلی پژوهش حاضر، پرسشنامه‌ای است که روایی^۹ محتوایی آن با کسب نظرات اساتید و کارشناسان مورد تأیید نهایی رسیده است، همچنین برای اندازه‌گیری پایایی^{۱۰} پرسشنامه از ضریب آلفای^{۱۱} کرونباخ استفاده گردید، این ضریب برای کل سؤالات پرسشنامه و تک‌تک شاخص‌ها مورد بررسی قرار گرفته و نتیجه آن در جدول (۱) آمده است.

جدول ۱- تعیین پایایی و روایی نمونه مورد مطالعه

بعد	تعداد متغیر	آلفای کرونباخ
فنی - عمرانی	۹	۰/۸۳۷
خدمات شهری	۱۷	۰/۸۵۱
اجتماعی- فرهنگی	۹	۰/۷۹۸

منبع نویسنده‌گان، ۱۳۹۵

مهم در نتیجه‌گیری عملکرد دانسته و آن را زمینه‌ای مهم برای قضاوت حکومت‌های محلی از این نهاد مردمی دانسته‌اند. آن‌ها همچنین به این نتیجه رسیدند که سطح رضایت شهروندان از خدمات شهری در شرایط نسبتاً خوبی قرار دارد (Hatri & Montalvo, 2008). زنکر و همکارانش^۷ (۲۰۰۹)، در پژوهشی که در دانشگاه هامبورگ انجام داده‌اند با بهره‌گیری از چهار شاخص شهرنشینی و گوناگونی، طبیعت و اوقات فراغت، فرصت‌های شغلی، بهره‌وری هزینه، میزان رضایت شهروندان را جویا شده‌اند، طبق نتایج این پژوهش بعد شهرنشینی و گوناگونی بیشترین تأثیر را بر میزان رضایت شهروندان داشته و غالب مردم خواستار زندگی در شهرهای بزرگ بوده‌اند (Zenker et al. 2009).

۱-۵ سؤال‌ها

میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری به چه میزان است؟
شهروندان در کدام حوزه خدمات شهری رضایت بیشتری دارند؟

۱-۶ روش پژوهش

نوع تحقیق حاضر کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی-تحلیلی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش را کلیه سرپرستان خانوار شهر دهمدشت برابر ۱۵۳۶۹۵ نفر (بر اساس سرشماری نفوس و مسکن ۱۳۹۵) تشکیل

8 Cochran

9 Validity

10 Reliability

11 Cronbach,s Alpha

7 Zenker et al

ساده‌سازی، شفاف‌سازی و تبدیل انبوهی از اطلاعات به اطلاعات قابل‌استفاده جهت تصمیم‌گیرندگان می‌گردد (United Nations, 2007, 3). در این تحقیق برای بررسی میزان عملکرد شهرداری شهر دهدشت از سه مؤلفه وظایف فنی - عمرانی شهرداری، وظایف خدمات شهری شهرداری و وظایف اجتماعی - فرهنگی شهرداری سنجیده شده است.

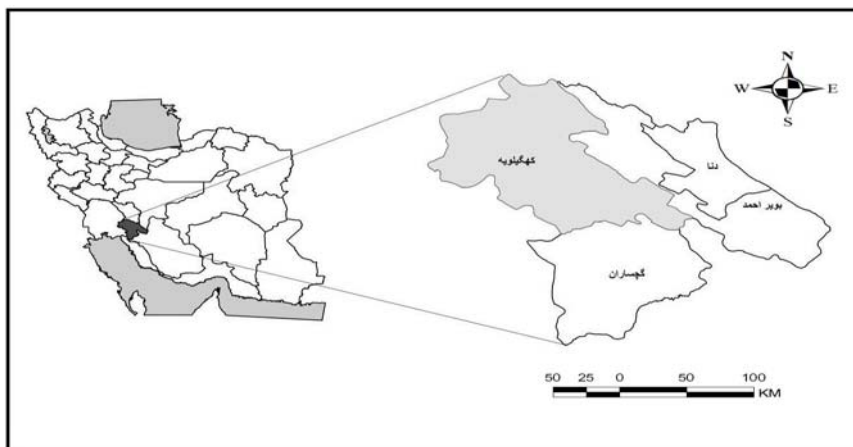
۱-۸ محدوده و قلمرو پژوهش

شهر دهدشت یکی از شهرهای استان کهگیلویه و بویراحمد و مرکز شهرستان کهگیلویه می‌باشد. این شهر که بین $۱۷^{\circ} ۵۰'$ تا $۴۹^{\circ} ۵۰'$ طول شرقی $۲۸'$ تا $۳۰^{\circ} ۲۲'$ عرض شمالی می‌باشد که در فاصله تقریبی ۶۰ کیلومتری شرق بهبهان، با ارتفاع ۸۱۰ متری از سطح دریا در میان دشتی به نام (دهدشت) واقع شده است این شهر طبق سرشماری سال ۱۳۹۰، دارای (۵۶۲۷۹) نفر جمعیت می‌باشد (سالنامه آماری استان کهگیلویه و بویراحمد، ۱۳۹۰).

با توجه به مقادیر ضریب آلفای به‌دست‌آمده برای سؤالات و شاخص‌ها نتیجه گرفت شد که سؤالات طراحی‌شده از پایایی بالای برخوردار است. درنهایت برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های T تک نمونه‌ای (برای سنجش وضعیت ابعاد وظایف شهرداری) و رگرسیون چندگانه به روش گام‌به‌گام (برای بررسی نقش عوامل فردی و اجتماعی مؤثر شهروندان بر میزان رضایت از عملکرد شهرداری) استفاده گردیده است.

۱-۷ معرفی متغیرها و شاخص‌ها

شاخص‌ها مجموعه داده‌های مخصوص یا دگرگون‌شده‌ای هستند که اطلاعات ضروری را برای سیاست‌گذاران و عموم مردم فراهم می‌آورند (Miranda, 1999:74). این شاخص‌ها باید به‌گونه‌ای انتخاب گردند که برای ساکنان محلی آشنا بوده و بتوانند آن‌ها را درک کنند (Corbiere-Nicollier et al. 2003, 23). استفاده از شاخص‌های مناسب، منجر به تصمیم‌سازی بهتر و اقدامات مؤثرتر از طریق



شکل ۱- معرفی محدوده مورد مطالعه

۲- مبانی نظری، مفاهیم و دیدگاه‌ها

در جامعه امروز نیاز بشر به هم‌زیستی در سطح بالایی احساس می‌گردد و این هم‌زیستی در قالب شهرها تحقق می‌یابد (صفائی پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۸). سازمان اداره‌کننده شهرها، شهرداری است که مسئولیت مدیریت شهری را به عهده دارد. نظام مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده‌ی متشکل از تمام عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی ذی‌ربط و مؤثر در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهرها باهدف اداره، هدایت، کنترل و توسعه همه‌جانبه و پایدار شهر (پور مختار، ۱۳۸۲، ۲۱۰). در تعریف مدیریت شهری، شهرداری همواره به‌عنوان رکن اجرایی آن محسوب می‌گردد (حسینی، ۱۳۸۵، ۷۵). در ارتباط با فلسفه‌ی تشکیل شهرداری، رایج‌ترین نظریه تشبیه حکومت، دولت و نهادهای دولتی به شرکت‌های تعاونی است (پاپلی یزدی و سناجردی، ۳۲۵، ۱۳۸۹). به‌موجب این نظریه، شهرداری یک شرکت یا سازمان تعاونی است که مردم یک شهر، عموماً سهامداران قهری آن هستند. سهامداران از میان خود عده‌ای را به‌عنوان نماینده در شورای شهر (همانند هیئت‌مدیره شرکت تعاونی) انتخاب کرده و اداره‌ی امور شهر را به آن‌ها می‌سپارند؛ بنابراین همان‌گونه که در شرکت‌های تعاونی متداول است آن‌ها شخصی را که صلاحیت علمی و عملی و اخلاقی کافی برای اداره‌ی شهر و شهرداری

داشته باشد، به‌عنوان شهردار انتخاب و اداره‌ی امور شهر را به عهده‌ی او می‌گذارند و خود در کار او نظارت می‌کنند. در پرتو دیدگاه حکمرانی خوب، لازم است سازمان‌هایی که مدیریت امور عمومی جامعه را بر عهده‌دارند، شفاف، پاسخگو و قانون‌مدار باشند (ایمانی جاجرمی و فیروزآبادی، ۱۳۸۶، ۴۳). لازمه دستیابی به ویژگی‌هایی مانند شفافیت و پاسخ‌گویی زمانی میسر است که تعاریف دقیقی از شهروندی، آگاهی شهروندی و رضایت‌مندی از عملکرد این سازمان‌ها و وجود داشته باشد. مارشال معتقد است که شهروندی^{۱۲} پایگاهی است که به‌تمامی افرادی که عضو تمام‌عیار اجتماع هستند، داده می‌شوند. این افراد همه جایگاهی برابر، حقوق، وظایف و تکالیف متناسب با این پایگاه دارند (Fridman, 2002: 168). یا به‌عبارت‌دیگر شهروندی، سطح برقراری ارتباط با نهادهای جامعه و توانایی تحلیل مسائل اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و اقتصادی همراه با مراقبت از محیط زندگی خود است (Richard, 2004: 8).

آگاهی شهروندی^{۱۳} به معنای شناخت شهروندان از وظایف حکومت و شهرداری در قبال شهروندان و تلاش برای تحقق حقوق و اجرای تعهداتشان است. آگاهی از حقوق شهروندی باعث می‌شود که

12 Citizenship

13 Awareness citizenship

آن‌ها از دریافت خدمات در مقایسه با توقعات آن‌ها (Aktas & et al, 2009:2). کیس و کورت ۱۴ سه فاکتور اصلی را در تعاریف مختلف از رضایتمندی مصرف‌کننده ارائه می‌دهند.

رضایتمندی مصرف‌کننده یک پاسخ است (احساسی یا شناختی)

این پاسخ مرتبط با کانون به خصوصی است (توقعات محصول و...)

این پاسخ در زمان به خصوصی رخ می‌دهد (Gungor, 2007:44).

دل بوسکه و سن مارتین ۱۵ با استفاده از تئوری تشبیه بیان می‌دارند هنگامی که افراد اختلافی را میان عملکرد و اعتقادات پیشین خود مشاهده می‌کنند، دچار نوعی تضاد روحی و روانی می‌شوند. متعاقباً مصرف‌کنندگان ادراک خود از محصول را طبق توقعاتشان تنظیم می‌کنند تا این تضاد درونی را کاهش داده و یا از بین ببرند؛ بنابراین می‌توان گفت رابطه‌ی میان توقعات و رضایتمندی، رابطه‌ی مستقیم است (Delbosque & San Martin, 2008:35).

همچنین، رضایتمندی شهروندان را می‌توان عکس‌العمل مؤثر شهروندان به عملکرد سازمان شهرداری دانست.

امروزه رضایتمندی یکی از مهم‌ترین معیارهای سنجش عملکرد سازمانی است (Hashmi et

مشارکت شهروندان در امور شهری از مراتب پایداری، استمرار و مسئولیت‌پذیری بیش‌تری برخوردار گشته و مثر ثمر تر گردد. آگاهی از حقوق شهروندی زمینه‌ی انجام وظایف دوجانبه را فراهم می‌کند (باغستانی برزکی، ۱۳۸۷:۱۷).

رضایتمندی: واژه رضایتمندی در فرهنگ لغت به معنای برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن می‌باشد. همچنین ایجاد خالتی شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه‌کننده توسط ارائه‌دهنده خدمت ایجاد می‌شود، رضایتمندی گفته می‌شود (Golabi et al, 2013:5). گروهی دیگر ارزیابی افراد از کیفیت خدمات و یا کالاهای دریافت شده را رضایتمندی تلقی می‌کنند (امان پور و همکاران، ۱۳۹۳:۵۶). در بین برخی دیگر برآورده شدن خواسته‌ها و انتظارات افراد، رضایتمندی اطلاق می‌شود. همچنین رضایتمندی تفاوت مابین عملکرد و انتظار است. اگر عملکرد برابر یا بالاتر از حد انتظار باشد، مشتری راضی است و اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد، مشتری ناراضی است (Deichmann et al, 2007:652). با ملاحظه دیدگاه‌های فوق می‌توان گفت، رضایتمندی یک فرایند است که طی قیاس میان عملکرد مورد انتظار و عملکرد واقعی به وجود می‌آید (هاشمی و یحیی پور، ۱۳۹۰:۱۲۹).

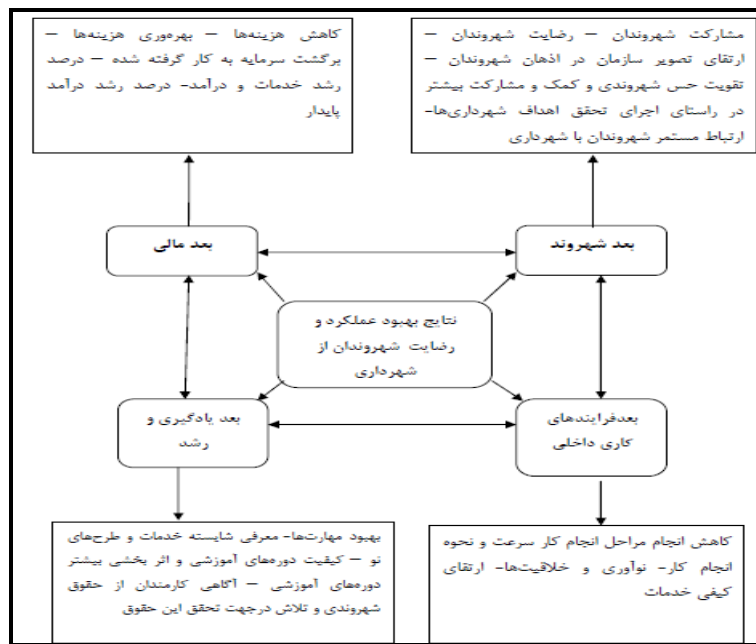
به عقیده جانسون و کلارک، رضایتمندی نتیجه ارزیابی مصرف‌کننده از خدمات است، مبنی بر درک

14 Court & Cases

15 Delbosque & San Martin

رضایت از عملکرد شهرداری و دیگر سازمان‌های خدماتی شهری می‌تواند موجب افزایش حس همکاری و در نتیجه افزایش عمل مشارکتی فرد گردد (کاظمیان و سعیدی رضوانی، ۱۳۸۰، ۴۷). این افزایش مشارکت و حس همکاری سبب می‌شود شهرداری‌ها به نحو بهتری مسئولیت‌های خود را انجام دهند و از طرف دیگر مشارکت شهروندان حضور آن‌ها در جریان تصمیم‌گیری و اجرا را باعث می‌شود (Gutiérrez et al. 2009, 53). رضایت شهروندی و احساس مسئولیت، قانون‌مدار و برخورد فعال و مسئولانه با رخدادهای شهری می‌تواند یکی از سرمایه‌های اصلی مدیریت شهری قلمداد شود (Mokhlis, 2011, 78)؛ بنابراین، بازگرداندن آرامش به شهروندان، تقویت روحیه‌ی مشارکت‌جویی شهروندان نسبت به تصمیمات شهری و افزایش میزان هم‌دلی شهروندان با مدیریت شهری به‌طور عام و با شهرداری به‌صورت خاص، در چهارچوب تأمین خواسته‌ها و نیاز شهروندان و افزایش رضایتمندی از مدیریت شهری به‌خصوص نهاد شهرداری قابل‌حل است. شکل ۲ مزایای بهبود عملکرد شهرداری را نشان می‌دهد.

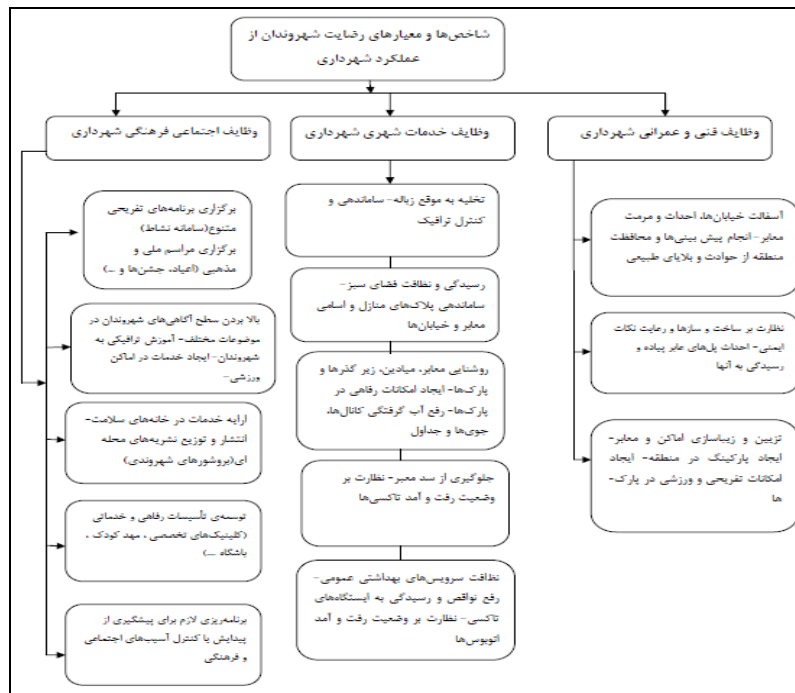
(al,2011:12). یکی از این سازمان‌ها شهرداری می‌باشد. به‌طوری‌که عملکرد شهرداری می‌تواند نقش بسزای در ساماندهی امور و ایجاد رضایت در شهروندان داشته باشد (وردی نژاد و امینی، ۱۳۸۷:۳۷). رضایتمندی کلی شهروندان به‌عنوان یک قضاوت جمعی، در ارتباط با عملکرد شهرداری با توجه به کیفیت خدمات شهری تعریف می‌شود (Van Ryzin,2004:11). در واقع شهروندانی که عملکرد شهرداری مستقیم یا غیرمستقیم بر کیفیت زندگیشان تأثیرگذار است، به‌خوبی می‌توانند تشخیص دهند که آیا شهرداری انتظاراتشان را برآورده کرده است یا خیر (زنگنه و حسین‌آبادی، ۱۳۹۴:۵۴) یک شهروند از عملکرد عمومی تا حدی رضایت دارد که آن عملکرد مطابق آرزوها و خواسته‌هایش باشد. باید توجه نمود که این عملکرد در بعد عینی نیست بلکه درک شهروندان از عملکرد واقعی است (Mouritez and Universitet,2011:3). رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرایند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامعه شهری صورت می‌گیرد (Shekh Mohammadi et al,2005:15).



شکل ۲- مزایای بهبود عملکرد و رضایت شهروندان

به‌طور کلی وظایف انتخاب‌شده شهرداری در سه گروه فنی و عمرانی، اجتماعی- فرهنگی و خدماتی دسته‌بندی شده‌اند. در شکل ۳ ابعاد موردسنجش و شاخص‌های مربوطه آورده شده است.

از شهرداری در این پژوهش سعی بر آن است، وظایفی که تأثیر مستقیم بر کیفیت محیط شهری می‌گذارد و از دیدگاه مردم مهم‌تر به نظر می‌رسد موردبررسی قرار گیرد.



شکل ۳- مدل عملیاتی تحقیق، مأخذ: نگارندگان

۳- تحلیل یافته‌ها

بر اساس داده‌های جمع‌آوری شده ۹۳ درصد از پاسخگویان را مردان سرپرست خانوار و ۷ درصد را زنان تشکیل می‌دهند. سایر ویژگی‌های فردی و اجتماعی پاسخگویان در جدول ۲ نشان داده شده است. لازم به ذکر است که متغیرهای آگاهی اجتماعی و مشارکت شهروندی با چند گویه موردسنجش قرار گرفته‌اند. متغیر آگاهی اجتماعی با گویه‌های میزان

تماشای تلویزیون، خواندن روزنامه و میزان مراجعه به شهرداری سنجیده شده است. همچنین متغیر مشارکت شهروندی نیز با گویه‌های شرکت در انتخابات، حفظ پاک‌سازی محیط شهر، پرداخت عوارض شهری، شرکت در حل مشکلات و عضویت در نهادهای مردمی و صنفی مورد ارزیابی قرار گرفته است.

جدول ۲- ویژگی‌های فردی و اجتماعی پاسخگویان

متغیر	میانگین	انحراف معیار	مینیم	ماکزیمم
سن (سال)	۳۹	۱۱/۶۶	۲۱	۶۸
سطح تحصیلات (سال)	۵/۵	۳/۱۳	۰	۱۳
تعداد خانوار (نفر)	۵/۸	۱/۹۷	۲	۱۰
درآمد خانواده (میلیون تومان در سال)	۹/۵۷	۴/۳۵	۳/۵	۵۴
وضع مسکن (طیف لیکرت)	۳/۰۹	۱/۱۹	۱	۵
مدت اقامت (سال)	۱۴	۵/۷۱	۱	۲۹
رضایت از زندگی (طیف لیکرت)	۳/۵۹	۰/۹۶	۱	۵
آگاهی اجتماعی (طیف لیکرت)	۳/۴۴	۱/۲۵	۱/۴	۴/۳۳
مشارکت شهروندی (طیف لیکرت)	۳/۶۱	۱/۲۳	۲/۵۸	۴/۲۲
اعتماد اجتماعی (طیف لیکرت)	۳/۲۴	۱/۱۴	۱	۵

منبع نویسندگان، ۱۳۹۵.

پاسخگویان درباره اقدامات فنی - عمرانی شهرداری مورد ارزیابی قرار گرفته است. بر اساس میانگین امتیاز به دست آمده از این جدول، شاخص آسفالت خیابان‌ها، احداث و مرمت معابر با ۳/۸۹ بالاترین امتیاز و شاخص ایجاد پارکینگ در منطقه با ۲/۲۹ پایین‌ترین امتیاز را به خود اختصاص داده‌اند.

بررسی میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری با توجه به این که وظایف انتخاب شده برای سنجش و رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در سه گروه فنی - عمرانی، خدماتی و اجتماعی - فرهنگی دسته‌بندی گردیده و هر گروه یک بعد از وظایف شهرداری را در برمی گیرد، در جدول ۳ ابتدا نگرش

جدول ۳- نگرش شهروندان درباره وظایف فنی - عمرانی شهرداری

رتبه	انحراف معیار	میانگین	شاخص
۱	۱/۰۹	۳/۸۹	آسفالت خیابان‌ها، احداث و مرمت معابر
۲	۰/۹۸	۳/۷۳	تزیین و زیباسازی اماکن و معابر
۳	۱/۲۲	۳/۳۴	احداث و بازسازی پارک‌ها و ایجاد امکانات تفریحی و ورزشی در پارک‌ها
۴	۱/۰۶	۳/۳۱	نظارت بر ساخت و سازها و رعایت نکات ایمنی
۵	۱/۱۶	۳/۱۸	تعریض معابر
۶	۱/۱۸	۲/۹۶	احداث پل‌های عابر پیاده و رسیدگی به آن‌ها
۷	۱/۰۴	۲/۸۶	انجام پیش‌بینی‌ها و محافظت منطقه از حوادث و بلایای طبیعی
۸	۱/۲۸	۲/۳۰	بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهری
۹	۱/۱۳	۲/۲۴	ایجاد پارکینگ در شهر

منبع نویسندهگان، ۱۳۹۵.

با میانگین ۴/۱۵ بالاترین امتیاز و شاخص تهیه امکانات موردنظر مساجد محله با ۲/۱۳ کمترین امتیاز را به خود اختصاص داده‌اند.

سپس شهروندان نگرش خود را درباره فعالیت‌های خدماتی شهرداری بیان کردند. یافته‌های جدول ۴ نشان می‌دهد که از دیدگاه شهروندان شاخص ساماندهی پلاک‌های منازل و اسامی معابر و خیابان‌ها،

جدول ۴- نگرش شهروندان درباره فعالیت‌های خدماتی شهرداری

رتبه	انحراف معیار	میانگین	شاخص
۱	۰/۷۹	۴/۱۵	ساماندهی پلاک‌های منازل و اسامی معابر و خیابان‌ها
۲	۰/۸۶	۴/۰۱	رسیدگی و نظافت فضای سبز
۳	۱/۱۹	۳/۹۶	جمع‌آوری به‌موقع زباله
۴	۰/۹۴	۳/۶۸	روشنایی معابر، میداين، زیرگذرها و پارک‌ها
۵	۱/۰۸	۳/۴۹	ایجاد امکانات رفاهی در پارک‌ها
۶	۱/۱۲	۳/۳۳	رفع نواقص و رسیدگی به ایستگاه‌های تاکسی
۷	۰/۹۱	۳/۲۷	جلوگیری از سد معبر
۸	۱/۰۱	۳/۲۵	نظارت بر وضعیت رفت‌وآمد تاکسی‌ها
۹	۱/۱۸	۳/۱۸	نظارت بر وضعیت رفت‌وآمد اتوبوس‌ها
۱۰	۱/۱۵	۲/۹۱	نظافت سرویس‌های بهداشتی عمومی
۱۱	۱/۲۱	۲/۸۷	رفع آب‌گرفتگی کانال‌ها، جوی‌ها و جداول
۱۲	۰/۹۸	۲/۸۲	ساماندهی و کنترل ترافیک
۱۳	۱/۱۷	۲/۶۴	رنگ‌آمیزی و شستشوی تابلوها، صندلی‌ها، جداول، کیوسک‌ها و ...
۱۴	۱/۰۷	۲/۴۸	احداث میداين میوه و تره‌بار در هر منطقه شهر
۱۵	۰/۸۳	۲/۴۱	رفع نواقص و رسیدگی به ایستگاه‌های اتوبوس
۱۶	۰/۸۹	۲/۲۰	مبارزه با حیوانات موزی مثل موش و گربه و ...
۱۷	۱/۰۵	۲/۱۳	تهیه امکانات موردنظر مساجد محله

منبع نویسندهگان، ۱۳۹۵.

شهروندان شاخص برگزاری مراسم ملی و مذهبی (اعیاد، جشن‌ها و ...) با میانگین ۳/۲۳ بالاترین امتیاز و شاخص آموزش ترافیکی به شهروندان با ۲/۱۳ کمترین امتیاز را به خود اختصاص داده‌اند.

در ادامه وظایف اجتماعی و فرهنگی شهرداری از نگاه شهروندان مورد ارزیابی قرار گرفت. یافته‌های جدول ۵ نشان می‌دهد که اغلب شاخص‌ها در این بعد در وضعیت مناسبی قرار ندارند. از دیدگاه

جدول ۵- نگرش شهروندان درباره فعالیت‌های اجتماعی و فرهنگی شهرداری

رتبه	انحراف معیار	میانگین	شاخص
۱	۰/۹۵	۳/۲۳	برگزاری مراسم ملی و مذهبی (اعیاد، جشن‌ها و ...)
۲	۱/۱۶	۳/۱۱	برگزاری برنامه‌های تفریحی متنوع
۳	۰/۸۹	۳/۰۲	توسعه تأسیسات رفاهی و خدماتی (کلینیک‌های تخصصی، مهدکودک، باشگاه ...) و ایجاد خدمات در اماکن ورزشی
۴	۱/۱۲	۲/۸۸	برنامه‌ریزی لازم برای پیشگیری از پیدایش یا کنترل آسیب‌های اجتماعی و فرهنگی
۵	۱/۰۵	۲/۷۴	بالا بردن سطح آگاهی‌های شهروندان در موضوعات مختلف
۶	۰/۹۳	۲/۵۱	ترغیب شهروندان برای ورزش همگانی (اطلاع‌رسانی، توزیع کارت ورزش و ...)
۷	۰/۸۴	۲/۱۹	انتشار و توزیع نشریه‌های محله‌ای (بروشورهای شهروندی)
۸	۱/۰۳	۲/۱۶	نظارت بر حسن اجرای طرح‌های مربوط به بانوان در سطح شهر
۹	۰/۹۵	۲/۱۱	آموزش ترافیکی به شهروندان

منبع: نویسندگان، ۱۳۹۵.

معنادار بالاتر از حد متوسط است. در حالت کمتر از ۳ نیز بازم سطح معناداری مشخص می‌کند که آیا رضایت از عملکرد به‌طور معنادار کمتر از حد متوسط از یا خیر. مطابق جدول ۶ میزان رضایت از عملکرد شهرداری در حوزه‌های مختلف متفاوت است به‌طوری‌که حوزه خدمات شهری با میانگین ۳/۷۵ بالاتر از حد متوسط (عدد ۳) است؛ که نسبت به سایر حوزه‌ها رضایت بیشتری را برای شهروندان ایجاد کرده است. عملکرد فنی- عمرانی با میانگین ۲/۹۷ در رتبه دوم رضایتمندی قرار دارد و در نهایت کمترین رضایتمندی مربوط به حوزه اجتماعی فرهنگی با میانگین ۲/۷۴ می‌باشد. در کل رضایت شهروندان شهر دهدشت با میانگین ۲/۹۴ از عملکرد شهرداری تا حدی راضی هستند.

در ادامه، با توجه به جدول ۶، عملکرد شهرداری را به تفکیک وظایف در حوزه فنی- عمرانی، خدماتی و اجتماعی فرهنگی با توجه به آزمون T تک نمونه‌ای نشان می‌دهد. قبل از ورود به بحث لازم به توضیح است که سؤالات طرح‌شده در مورد سطح رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری از نوع پرسش‌های ۵ طیفی (با گزینه‌های خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم) بود که با اعداد ۱ (خیلی کم) تا ۵ (خیلی زیاد) در نرم‌افزار Spss کدگذاری شده است در تحلیل یافته‌ها حاصل از آزمون T تک نمونه‌ای عدد ۳ که حد وسط است به‌عنوان معیار آزمون در نظر گرفته می‌شود. اگر میانگین حاصل از پاسخ افراد، بالاتر از عدد ۳ باشد و سطح معناداری (Sig) کمتر از آلفا ۰/۰۵ باشد، سطح رضایت به‌طور

جدول ۶- ارزیابی عملکرد شهرداری از نگاه شهروندان

ارزیابی ابعاد	فاصله اطمینان اختلافات ۹۵٪		Test Value=3				ابعاد
			اختلاف از میانگین	سطح معناداری	T آماره	میانگین	
	حد بالا	حد پایین					
تا حدی راضی	۱۷/۲۶	۱۸/۴۰	۱۷/۸۳	۰/۰۰۰	۶۱/۹۸	۲/۹۷	فنی - عمرانی
راضی	۱۵/۲۲	۱۶/۳۲	۱۵/۶۸	۰/۰۰۰	۶۸/۶۳	۳/۷۵	خدمتانی
ناراضی	۱۸/۴۹	۱۹/۳۶	۱۸/۹۲	۰/۰۰۰	۸۵/۸۰	۲/۷۴	اجتماعی و فرهنگی
تا حدی راضی	۱۶/۹۹	۱۸/۰۲	۱۷/۴۷	۰/۰۰۰	۷۲	۲/۹۴	رضایت کل

منبع نویسنندگان، ۱۳۹۵.

توضیح می‌دهد. متغیر آگاهی اجتماعی به‌عنوان دومین متغیر تأثیرگذار حدود ۸ درصد از تغییرات متغیر وابسته تحقیق را تبیین می‌کند. سومین متغیر فردی و اجتماعی مؤثر بر رضایت از عملکرد شهرداری، اعتماد اجتماعی می‌باشد که حدود ۴ درصد از تغییرات را تشریح می‌کند. آخرین متغیر مؤثر بر رضایت از عملکرد شهرداری سن پاسخگویان می‌باشد، این متغیر حدود ۲ درصد از تغییرات مربوط به متغیر وابسته تحقیق را توضیح می‌دهد.

بررسی عوامل فردی و اجتماعی مؤثر بر رضایت از عملکرد شهرداری یافته‌های حاصل از جدول ۷ نشان می‌دهد که چهار متغیر مشارکت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، اعتماد اجتماعی و سن پاسخگویان بر رضایت از عملکرد شهرداری تأثیرگذار بوده است. این متغیرها قادرند حدود ۲۶ درصد از تغییرات متغیر وابسته (رضایت از عملکرد شهرداری) را تبیین کنند. در این راستا مشارکت اجتماعی حدود ۱۲ درصد از تغییرات را

جدول ۷- بررسی تأثیر متغیرهای فردی و اجتماعی شهروندان بر رضایت از عملکرد شهرداری

متغیر وابسته	مدل	متغیرهای مستقل	R	R2	F	Sig	Beta	T	Sig
رضایت از عملکرد شهرداری	۱	(Constant)	۶۸/۳۲۴					۱۳/۴۴۶	۰/۰۰۰
		مشارکت اجتماعی	۰/۳۴۵	۰/۱۱۹	۲۶/۷۱۹	۰/۰۰۰	۰/۳۴۵	۵/۱۶۹	۰/۰۰۰
	۲	(Constant)	۳۵/۸۵۱					۴/۱۴۹	۰/۰۰۰
		مشارکت اجتماعی آگاهی اجتماعی	۰/۴۵۰	۰/۲۰۲	۲۴/۹۸۷	۰/۰۰۰ ۰/۰۰۰	۰/۳۶۶ ۰/۲۹۰	۵/۷۳۱ ۴/۵۴۰	۰/۰۰۰ ۰/۰۰۰
	۳	(Constant)	۳۴/۴۳۶					۴/۰۸۴	۰/۰۰۰
		مشارکت اجتماعی آگاهی اجتماعی اعتماد اجتماعی	۰/۴۹۶	۰/۲۴۶	۲۱/۳۱۴	۰/۰۰۰ ۰/۰۰۰ ۰/۰۰۰	۰/۳۵۰ ۰/۲۵۵ ۰/۲۱۲	۵/۶۱۵ ۴/۰۴۲ ۳/۳۶۸	۰/۰۰۰ ۰/۰۰۰ ۰/۰۰۱
	۴	(Constant)	۳۳/۲۴۴					۴/۰۸۰	۰/۰۰۰
		مشارکت اجتماعی آگاهی اجتماعی اعتماد اجتماعی سن	۰/۵۱۲	۰/۲۶۲	۱۷/۳۴۲	۰/۰۰۰ ۰/۰۰۰ ۰/۰۰۰ ۰/۰۰۰	۰/۳۲۱ ۰/۲۶۸ ۰/۲۱۳ ۰/۱۳۲	۵/۰۶۴ ۴/۲۶۷ ۳/۴۰۷ ۲/۰۸۳	۰/۰۰۰ ۰/۰۰۰ ۰/۰۰۱ ۰/۰۳۹

منبع: نویسنندگان، ۱۳۹۵.

۴- نتیجه‌گیری

شهرداری و عملکرد آن، نقش مهمی در تأمین کیفیت زندگی شهروندان دارد از این رو عملکرد آن مورد نظر شهروندان است و همواره شهروندان درکی از عملکرد شهرداری دارند و آن را با سطح خواسته‌های خود مقایسه می‌کنند. اگر بین عملکرد ادراک شده با استانداردها و خواسته‌های آنان شکاف باشد احساس نارضایتی می‌کنند. این عملکرد درک شده می‌تواند، منطبق با عملکرد واقعی شهرداری یا متفاوت از آن باشد از این رو؛ عملکرد شهرداری را هم می‌توان بر اساس مجموعه‌ای معیارها و استانداردها سنجید و هم بر اساس رضایت شهروندان که مصرف‌کنندگان و مشتریان خدمات و زیرساخت‌های ارائه شده شهرداری هستند. رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری از این نظر حائز اهمیت و مطالعه است که نقش مهمی در ایجاد اعتماد مابین شهروندان و شهرداری و مسئولیت‌پذیری و علاقه شهروندان جهت پشتیبانی از این سازمان عمومی در ابعاد مختلف دارد. از این رو این پژوهش سعی شد که رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری شهر دهدشت مورد مطالعه و تحلیل قرار گیرد. ابتدا وظایف شهرداری در سه بعد تقسیم‌بندی گردید و سپس هرکدام از این ابعاد مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفت. یافته‌های به دست آمده از آزمون T تک نمونه-ای نشان می‌دهد که شهرداری دهدشت در بعد وظایف خدماتی عملکرد موفقی داشته است که مورد رضایت شهروندان قرار گرفته است. این بخش از وظایف شهرداری با توجه به اینکه شهروندان بیشتر با آن درگیر هستند همیشه اهمیت فراوانی دارد و

عملکرد مثبت شهرداری در این زمینه از نکات برجسته شهرداری شهر دهدشت می‌باشد. با این حال هنوز هم در برخی از شاخص‌ها از جمله تهیه امکانات مورد نظر مساجد محله‌ها، رفع نواقص و رسیدگی به ایستگاه‌های اتوبوس، مبارزه با حیوانات موذی و... این بعد از وظایف شهرداری با نارسائی‌هایی همراه است.

در بعد وظایف فنی- عمرانی عملکرد شهرداری از دیدگاه شهروندان تا حدی راضی کننده بوده است. در بعد فنی- عمرانی، شاخص آسفالت خیابان‌ها، احداث و مرمت معابر با ۳/۸۹ بالاترین امتیاز را دارا می‌باشد و هم‌چنین در بعد، شاخص ایجاد پارکینگ در منطقه با ۲/۲۹ پایین‌ترین امتیاز را به خود گرفته است. هم‌چنین از جمله ضعف‌هایی که در این بعد از وظایف شهرداری وجود دارد می‌توان عدم توجه به بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهری و عدم توجه کافی به انجام پیش‌بینی‌ها و محافظت منطقه از حوادث و بلایای طبیعی اشاره کرد؛ بنابراین توجه بیشتر به شاخص‌های مذکور می‌تواند سازمان‌دهی بهتری به وظایف شهرداری در این بعد داشته باشد.

در بعد وظایف اجتماعی و فرهنگی این نهاد عملکرد ضعیفی داشته است. اغلب شاخص‌های بررسی شده در این بعد در شرایطی پایین‌تر از حد متوسط هستند. به گونه‌ای که بالاترین امتیاز را شاخص برگزاری مراسم ملی و مذهبی (اعیاد، جشن‌ها و...) با میانگین ۳/۲۳ را به خود گرفته است؛ و پایین‌ترین امتیاز مربوط به شاخص آموزش ترافیکی به شهروندان با

پژوهش‌های انجام شده به وسیله محققان داخلی و خارجی آن‌چنان که در بخش بررسی پیشینه به آن‌ها پرداخته شد؛ نشان می‌دهد که نتایج پژوهش حاضر تأییدی است بر یافته‌های صفائی پور و همکاران (۱۳۹۴)، شمعی و همکاران (۱۳۹۱)، حکمت نیا و موسوی (۱۳۸۶)، زنگنه و همکاران (۱۳۹۴)، فان رایزن (۲۰۰۶)، لی و همکاران (۲۰۰۹)، گوتیرز و همکارانش (۲۰۰۹)، دنیز آکگول (۲۰۱۲) که به بررسی ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری پرداخته‌اند همسویی دارد.

۵- پیشنهادها

- ایجاد زمینه‌های افزایش مشارکت شهروندان در اداره امور شهر از طریق بسترسازی حضور شهروندان در فعالیت‌های مربوط به شهر.
- انجام نظرخواهی مستمر از شهروندان در خصوص رضایت آن از عملکرد شهرداری و استفاده از بازخورد نظر شهروندان در بهبود خدمات شهری
- سرمایه‌گذاری و توسعه امکان رفاهی، تفریحی و فرهنگی جهت افزایش رضایت شهروندان.
- تدوین سازوکارهای مناسب جهت کسب پیشنهادهای شهروندان.
- شهرداری می‌تواند از طریق ارائه گزارش سالانه از میزان بودجه و هزینه‌های جاری اداری و خدماتی شهر رضایت عمومی شهروندان را

میانگین ۲/۱۱ می‌باشد. این مطلب گویای این است که شهروندان از مدیریت شهری و شهرداری فقط رسیدگی به وضعیت عمرانی، کالبدی و خدماتی را انتظار ندارند، بلکه فراهم کردن زمینه‌های حیات اجتماعی، روابط شهروندی، ساماندهی امور اجتماعی و فرهنگی، ایجاد فضاهای عمومی و گذران اوقات فراغت و... را می‌طلبند.

یافته‌های حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه نشان می‌دهد که مشارکت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، اعتماد اجتماعی و سن پاسخگویان بر رضایت از عملکرد شهرداری تأثیرگذار بوده‌اند. این بدان معنی است که افرادی که مشارکت اجتماعی بیشتر، آگاهی اجتماعی بالاتر و اعتماد اجتماعی بیشتری داشته‌اند رضایت بیشتری از عملکرد شهرداری داشته‌اند. همچنین سن افراد نیز بر میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مؤثر بوده است، به گونه‌ای که با افزایش سن شهروندان بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری افزوده گردیده است. این مطلب حاکی از آن است که شهرداری منطقه مورد مطالعه در ارائه برنامه‌های رفاهی و فرهنگی برای برآورده شدن نیازها و خواسته‌های سنین جوان عملکرد موفق نداشته است. از این رو اگر نگاه به مدیریت شهری به عنوان یک نهاد برنامه‌ریز در کنار خدمات‌رسانی باشد بایستی در برآورد نیازهای گروه‌های سنی مختلف برنامه‌های متفاوت و متنوعی ارائه دهد. با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر، سایر

امان پور، سعید، صفایی پور، مسعود، عباس پور، مریم (۱۳۹۳) بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان، فصلنامه جغرافیا برنامه ریزی شهری، چشم‌انداز زاگرس، دوره هفتم، شماره ۲۳، صص ۷۲-۵۳.

برک پور، ناصر، گوهری پور، حامد و مهدی کریمی (۱۳۸۹): ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، دو فصلنامه مدیریت شهری، ۲۵: ۲۱۸ - ۲۰۳.

پاپلی یزدی، محمدحسین و حسین رجبی سناجردی (۱۳۸۹): نظریه‌های شهر و پیرامون، تهران، انتشارات سمت.

پور مختار، محمدجعفر (۱۳۸۲): ایمنی شهر و توسعه پایدار، مجموعه مقالات همایش مسائل شهرسازی ایران، جلد اول ساخت کالبدی شهر، دانشکده هنر و معماری دانشگاه شیراز.

پیر بابایی، محمدتقی، کرمی، اسلام، (۱۳۹۰)، نارضایتی از مکان پیرامون بافت‌های بازسازی‌شده نمونه موردی: بافت مسکونی پیرامون خیابان شهید نواب صفوی تهران، مجله مدیریت شهری، شماره ۲۷، صص ۱۸۲-۱۶۳.

حسینی، محمد (۱۳۸۵): مدیریت سازمان‌های محلی و شهرداری‌ها، تهران، انتشارات بازتاب.

حکمت نیا، حسن و میر نجف موسوی (۱۳۸۶): سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی

جلب نماید و از تخلفات احتمالی جلوگیری نماید.

- بهتر از پیش از اجرای طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی ارزیابی و اثربخشی آن‌ها موردبررسی دقیق قرار بگیرد و پیش از صرف هزینه‌های سنگین از نتیجه‌بخش بودن آن‌ها اطمینان حاصل کنند.

- توزیع عادلانه امکانات و تسهیلات یکی از رسالت‌های شهرداری می‌باشد بدین سبب پسندیده می‌باشد که سطح خدمات چه در خیابان اصلی و چه در خیابان‌های فرعی و دور از محورهای ارتباطی به یکسان توزیع گردد.

منابع

احمدی، محمد، پوراحمد، احمد، حاتمی نژاد، حسین، (۱۳۹۳)، بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از سازمان زیباسازی و عوامل مؤثر بر آن برای بهبود منظر شهری، مطالعه موردی: منطقه ۶ کلان شهر تهران، مجله آمایش جغرافیایی فضا، شماره ۱۲، صص ۳۷-۱۹.

ایمانی جاجرمی، حسین و سید احمد فیروزآبادی، (۱۳۸۶): بررسی مدل‌های سنجش عملکرد مدیریت محلی با تأکید بر سازمان‌های مدیریت شهری و روستایی در ایران، نامه علوم اجتماعی، ۳۲: ۹۱-۱۱۱.

صفائی پور، مسعود، حسینی، نبی‌الله، قیصری، نرگس (۱۳۹۴) سنجش رابطه میان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص‌های پایدار محیط‌زیست شهری مورد: شهر دزفول، دو فصلنامه پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری، شماره ۱، صص ۴۰-۲۵.

کاظمیان، غلامرضا و نوید سعیدی رضوانی، (۱۳۸۰): امکان‌سنجی واگذاری وظایف جدید به شهرداری‌ها، تهران، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.

محمدی، رضا (۱۳۸۶)، طراحی و استقرار نظام ارزشیابی کلان عملکرد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۶، صص ۹۱-۱۲۴.

مرکز آمار ایران (۱۳۹۵).

هاشمی، فرهاد (۱۳۷۲): حقوق شهری و قوانین شهرسازی، تهران، انتشارات مرکز مطالعات تحقیقات معماری و شهرسازی.

هاشمی، سید مناف، یحیی پور مهدی، (۱۳۹۰)، اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.

وردی نژاد، فریدون، امینی، سارا (۱۳۸۷) مدل ارزیابی متوازن و عملکرد شهرداری تهران. فصلنامه

مدیریت شهری، سال اول، شماره اول، تهران.

Akgul, Deniz (2012), Measuring the Satisfacion of citizens for the Serviccs given by the municipality: the case of kirsehir municipality. Procddia – Social and Behavioral Scinces, 62: 555.

Aktas, A. et al. 2009. Assessing holiday satisfaction of German and Russian tourists

شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی: شهرداری یزد، مجله جغرافیا و توسعه ۵۶: ۱۹۶-۱۸۱.

رجب صلاحی، حسین (۱۳۸۱): ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مسائل نظری و چالش‌های تجربی، تهران، انتشارات سازمان شهرداری‌ها،

رستمی، محمدحسین، امان پور، سعید، کرمی، مهران، مراد رام نژاد، سید الله (۱۳۹۴)، سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (مورد: شهر درود)، مجله پژوهش‌ها و برنامه‌ریزی شهری، شماره ۲۱، صص ۳۰-۵۰.

رفیع پور، سعید، داداش پور، هاشم، رحمانی، مریم و فرامرزه‌ادوی (۱۳۸۹): ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان، دو فصلنامه مدیریت شهری، ۲۶: ۷۸-۶۳.

زنگنه، یعقوب، حسین‌آبادی، سعید (۱۳۹۴) ارزیابی رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و نقش آن در تأمین منابع مالی مدیریت شهری، مورد: شهر سبزوار، مجله آمایش جغرافیایی فضا، شماره ۲۰، صص ۶۲-۵۱.

سالنامه آماری استان کهگیلویه و بویراحمد (۱۳۹۵).

سرشماری نفوس و مسکن (۱۳۹۵).

شماعی، علی، آدینه‌وند، علی‌اصغر، حاجی‌زاده، مریم (۱۳۹۱) ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر اساس حکمروایی خوب شهری، مورد: شهر یاسوج، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری شماره ۱۱، صص ۲۰-۱.

- Mokhlis, S. (2011); Municipal service quality and citizen satisfaction in bankoke; journal of public administration and governance, vol. 1, No.1, pp. 75-87.
- Mouritzen, E. and Universitet, S. 2011. Citizen satisfaction with municipal performance, <http://www.spa.gu.se>
- Richards, M. et al. 2003. Impacts of illegality and barriers to legality: a diagnostic analysis of illegal logging in Honduras and Nicaragua. *International Forestry Review*, pp. 282-292
- Stephens C., Satterthwaite, D. (2008); *Urban Health in Developing Countries; Environmental Impact Assessment Review*, 20: 299 - 310.
- SheykhMohammadi, M., & Tulitzovareh, M. R. (2005), Participatory management based on recommendations' system. Isiran Institute: Tehran, Iran.
- United Nations.,2007, *Indicators of Sustainable Development: Guidelines and Methodologies*, Third Edition, New York.
- Van Ryzin, G., (2006), *Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust*, USA.
- Van Ryzin, G., Douglas M. and Stephen Immerwahr. 2004. "Explaining the race gap in satisfaction with urban services," *Urban Affairs Review* 39(5): 613-632.
- Zenker, S. Petersen, S. andreas, A. (2009); *Development and Implementation of the Citizen Satisfaction Index (CSI): Four Basic Factors of Citizens' Satisfaction; Research Papers on Marketing and Retailing* University of Hamburg : 39, German.
- visiting alanya. *Journal of tourism and hospitality Management*. 1(1): 1-12. 26-
- Corbiere-Nicollier, T., Ferrari, Y., Jemelin, C., Jolliet, O., 2003, *Assessing sustainability: An assessment framework to evaluate Agenda 21 actions at the local level*, *International Journal of Sustainable Development & World Ecology*, Vol. 10, No. 3, pp 225-237 .
- Del Bosque, I.R and San martin, H. 2008. *Tourist satisfaction: cognitive-affective model*. *Annals tourism research*. 35 (2): 551-573.
- Deniz, A. 2012. *Measuring the satisfaction of citizens for the services given by the municipality: the case of Kirsehir municipality*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. pp. 555-560.
- Deichmann, Uwe, Lall., V., Somik, (2007), *citizen feedback and delivery and urban services*, *worlddevelopment*, Vol.35, No.4: 649-662.
- Golabi, F., Aghayari, T., & Ebrahimi, R. (2013), *The study of the socioeconomic factors relating to the amount of citizens' satisfaction with residential areas*. *Urban Sociological Studies*, 3.
- Friedman, J. 2002. *The prospect of cities*. University of Minnesota Press. Minneapolis
- Gungor, H. 2007. *Emotional satisfaction of customer contacts*. Amsterdam, Amsterdam university press.
- Gutiérrez Rodriguez, P., Vazquez Burguete, J., Vaughan, R., Edwards, J. (2009); *The Services Transformation of Municipal towards Quality in the Public Sector; Spain*, Routledge.
- Hatri, M. Montalvo, D. (2008); *Citizen Satisfaction Survey, Report to the City of melborne; Australia*, E&FN Spon.
- Lee, C.E., Gim, G., Yoo, B., (2009), *The Effect of Rrelationship Quality on Citizen Satisfaction with Electronic Government Services*. *The Marketing Management Journal*, 19 (2)
- Miranda, J.,1999, *Evaluating sustainable agriculture utilizing multicriteria analysis: The case of Guaira*. Sp, Brazil, Clark University, United State.