

فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی  
دوره ۱۴، شماره ۳ (پیاپی ۴۸)، پاییز ۱۳۹۸  
شاپای چاپی ۵۹۶۸-۲۵۳۸ شاپای الکترونیکی ۵۹۵۸-۲۵۳۸  
<http://jshsp.iaurasht.ac.ir>

مقاله پژوهشی  
صص. ۶۰۳-۵۸۵

## سنجش میزان رضایت‌مندی ساکنان سکونتگاه‌های غیررسمی از خدمات ارائه‌شده مدیریت شهری (مطالعه موردی: محله پاسداران تبریز)

محمد رضا پورمحمدی - استاد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران  
هادی حکیمی - استادیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران  
علی میرزایی\* - دانشجوی دکتری شهرسازی اسلامی، دانشگاه هنر اسلامی تبریز، تبریز، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۶/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۴/۱۰

### چکیده

در دنیای امروز، مدیریت شهری به یکی از سازمان‌های مؤثر در زندگی شهروندان تبدیل شده است که همیشه به نحوی با خدمات آن در ارتباط هستند. سنجش رضایت مردم از خدمات شهری یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه‌کنندگان خدمات شهری است؛ بر همین اساس هدف پژوهش حاضر آن است که کیفیت عملکرد مدیریت شهری را در محله مورد مطالعه؛ مبتنی بر نگرش شهروندان مورد سنجش قرار دهد. بنابراین روش پژوهش توصیفی - تحلیلی بوده و برای دستیابی به نظریات شهروندان از ابزار پرسشنامه (طیف لیکرت) استفاده گردیده است. حجم جامعه آماری کلیه ساکنان محله پاسداران و حجم نمونه نیز ۴۰+ نفر که با استفاده از فرمول کوکران محاسبه گردید؛ همچنین برای آزمون شاخص‌های موجود، با توجه به حجم زیاد نمونه‌ها و طبق قضیه حد مرکزی از آزمون پارامتری میانگین یک جامعه (t-Test) استفاده شده است. نتایج تحقیق حاکی از آن بوده که میزان رضایت ساکنان از مدیریت شهری و خدمات ارائه‌شده آن در سطح متوسط به پایین قرار دارد؛ همچنین براساس آزمون فریدمن مشخص گردید که در بین همه شاخص‌های تحقیق، بالاترین میزان رضایت شهروندان، مربوط به شاخص کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط با امتیاز ۳/۷۰ در رتبه اول قرار داشته و پایین‌ترین میزان رضایت‌مندی نیز در شاخص مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر با امتیاز ۱۲/۱۵ است؛ در نهایت با استفاده از آزمون‌های کای اسکوتر و اسپیرمن مشخص گردید که بین سطح تحصیلات و سن با میزان رضایت‌مندی از عملکرد مدیریت شهری تفاوت‌های معناداری وجود دارد و همچنین عدم وجود روابط معنادار بین متغیرهای جنس و وضعیت تأهل و درآمد را با میزان رضایت‌مندی در محدوده مورد مطالعه نشان می‌دهد.

واژه‌های کلیدی: رضایت‌مندی، خدمات مدیریت شهری، سکونتگاه غیررسمی، پاسداران، تبریز

#### نحوه استناد به مقاله:

میرزایی، علی، حکیمی، هادی، پورمحمدی، محمد رضا. (۱۳۹۸). سنجش میزان رضایت‌مندی ساکنان سکونتگاه‌های غیررسمی از خدمات ارائه‌شده مدیریت شهری (مطالعه موردی: محله پاسداران تبریز). *مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی*، (۳)، ۵۸۵-۶۰۳.  
[http://jshsp.iaurasht.ac.ir/article\\_667735.html](http://jshsp.iaurasht.ac.ir/article_667735.html)

## مقدمه

دگرگونی‌های علمی، صنعتی و اقتصادی قرن ۱۸ میلادی، موجب بروز تغییراتی شگرف در نحوه اسکان بشر شد. پیش از این، روند گسترش شهر و جمعیت شهرنشینی از حرکتی ملایم برخوردار بود، اما با پایداری این دگرگونی‌ها که از آن انقلاب صنعتی یاد می‌شود، تعداد و جمعیت کلان‌شهرها رو به فزونی گذاشت. پس از صد سال و در پی عوامل سیاسی و اقتصادی، این روند گریبان گیر شهرهای کشورهای در حال توسعه شد که با مشکلاتی همچون افزایش جمعیت شهرنشینی شدت بیشتری یافته است (Davies et 2000:17). به موازات افزایش جمعیت شهرنشین همواره مسائل و مشکلات جدیدی در این‌گونه جوامع مطرح می‌شود که از مهم‌ترین آن‌ها مسئله اسکان غیررسمی می‌باشد. بی‌گمان اسکان غیررسمی در شهرهای موجود در نظام سرمایه‌داری پیرامونی از ابعاد وسیع‌تر و حادث‌تری برخوردار است (Hataminezhad, 2006:146). بدین‌صورتکه، اسکان طیف گسترده‌ای از جمعیت مهاجر و کم‌درآمد، در نواحی آسیب‌پذیر شهر که زمینه بروز ناهنجاری شهری را تشدید کرده است. این جمعیت، هر چند که از نظر الگوی اقتصادی در حوزه کلان اقتصاد شهری ساکن هستند، از آستانه‌های خدماتی بسیار پایینی برخوردار می‌باشند. حضور رو به ازدیاد این شکل از اسکان‌های شهری در دهه‌های گذشته در ایران و به ویژه در شهرهایی که از رشد برونزای اقتصادی نیز برخوردار بوده‌اند، حکایت از ناکارآمدی ابزارها و سیاست‌های اعمال‌شده در دهه‌های گذشته برای برخورد با آن‌ها دارد (Daryabari and Lotfi, 2011:79-80). بنابراین می‌توان گفت که اسکان غیررسمی حاصل پیشی گرفتن فرآیند شهرنشینی و افزایش جمعیت شهری در برنامه‌ریزی و مدیریت شهری است، به این مفهوم که سازمان‌ها و نهادهای مسئول، فاقد ظرفیت یا توان کافی برای برنامه‌ریزی و تامین زمین و مسکن و زیرساخت‌های لازم و ارائه خدمات شهری به جمعیت شهری هستند (Barak Poor, 2006:90).

لنسینگ و مارانز<sup>۱</sup>، رضایتمندی را یکی از معیارهای اصلی سنجش کیفیت محیط می‌دانند و کیفیت محیط را «محیط با کیفیت مناسب، احساس رفاه و رضایتمندی را برای ساکنان آن از طریق ویژگی‌های فیزیکی یا اجتماعی و یا نمادین به وجود می‌آورد» تعریف می‌کنند. رضایتمندی از محل سکونت به عواملی از قبیل امکانات و خدمات تفریحی و رفاهی، فرهنگی، آموزشی، امنیت و آرامش و وجود فضای تعاملات اجتماعی بستگی دارد (Pourahmad, 2011:21). در واقع رضایتمندی میزان دستیابی افراد به اهداف مطلوب و مورد نظراست و مبین شکاف بین کیفیت خدمات مورد انتظار و خدمات دریافت شده است. شناسایی عوامل مؤثر در میزان رضایت و نارضایتی سکونت ساکنان، می‌تواند برای تحلیل وضع موجود سکونت، تصمیمات آتی به منظور ارتقای سطح کیفی محدوده‌های سکونت افراد و جلوگیری از تکرار نواقص در سایر مکان‌ها مؤثر واقع گردد (Rafieian et al, 2009:53).

سنجش رضایت مردم از خدمات شهری یک رابطه دوسویه بین استفاده‌کنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات شهری برقرار می‌سازد؛ به طوری که از یک سو، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. علاوه بر این، رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می‌شود و از سوی دیگر یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه‌کنندگان خدمات شهری است؛ زیرا هنگامی که مدیران شهری از ذهنیت استفاده‌کنندگان خدمات شهری، به‌عنوان اصلی‌ترین مشتریان آن‌ها اطلاعی نداشته باشند، نمی‌توانند ارزیابی درستی از عملکرد خود داشته، ظرفیت‌های استفاده‌نشده و بالقوه خود را درک کنند. در حالی که نارضایتی از عملکرد نهاد های عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی مدیریت شهری در مناطق مختلف شهر موجب یاس، ناامیدی و عدم مسئولیت‌پذیری شهروندان و همچنین ارائه ندهندگان مطلوب خدمات و بی‌توجهی مدیران را در پی خواهد داشت. به طور کلی، کارآمدی سازمان های عمومی ارائه دهنده خدمات در سطح محلی؛ مانند شهرداریها، نقش مهمی در ایجاد ظرفیت های توسعه در هر جامعه دارد؛ اما داوری صحیح در مورد این توان، زمانی میسر می‌شود که عملکرد آنها با استفاده از روشهای دقیق، مورد سنجش قرارگیرد.

بدین ترتیب با انتخاب محله پاسداران به عنوان یکی از محلات حاشیه‌نشین کلانشهر تبریز که از سابقه طولانی برخوردار بوده و دارای جمعیت زیادی است، اولاً تلاش گردیده تا شناختی از میزان و سطح رضایتمندی ساکنان در ابعاد مختلف مطرح شود و ثانیاً با نگرشی جامع و یکپارچه موضوع اسکان غیررسمی و گروه‌های کم‌درآمد ساکن این محله بررسی شده و سیاست‌ها و اقدامات عملیاتی

1. Lansing and Marans.

لازم برای مدیران شهری در بالا بردن رضایت ساکنان و توجه به نیازها و توقعات ساکنان برای حل و فصل مسائل و بهبود شرایط زندگی ارائه گردد.

هدف اصلی پژوهش حاضر، سنجش میزان رضایتمندی ساکنان محله پاسداران تبریز به عنوان سکونتگاه غیررسمی از مدیریت شهری و خدمات ارائه شده آن می‌باشد که در چهار حوزه اجتماعی- فرهنگی، عمرانی، خدماتی و نظارتی دنبال می‌شود تا درک مناسبی از میزان اثربخشی عملکرد مدیریت شهری از دیدگاه شهروندان به دست آید و اهداف دیگر آن در شناسایی نکات و عوامل مهمی که می‌توانند در رابطه با عملکرد سازمانی تأثیر مثبتی داشته باشد، مطرح گردد؛ لذا به ارائه پیشنهاد برای بهینه‌سازی خدمات شهرداری با تأکیدی بر دیدگاه ساکنان محله برای بالا بردن رضایتمندی ساکنان و افزایش مشارکت مردمی در اجرای برنامه‌ها و طرح‌های محله‌ای پرداخته است. بدین ترتیب پژوهش حاضر درصدد است تا بدین سؤالات پاسخ دهد:

۱- میزان رضایتمندی ساکنان محله پاسداران به عنوان سکونتگاه غیررسمی از عملکرد مدیریت شهری در حوزه‌های مختلف خدمات شهری در چه سطحی می‌باشد؟

۲- متغیرهای اجتماعی نظیر: جنسیت، سن، درآمد و تحصیلات چه رابطه‌ای با رضایتمندی شهروندان دارند؟

لذا فرضیات بدین صورت صورت بندی گردیدند:

۱- به نظر می‌رسد میزان رضایتمندی ساکنان محله مورد مطالعه از عملکرد مدیریت شهری در سطح مطلوبی قرار ندارد.

۲- به نظر می‌رسد بین متغیرهای جنسیت، سن، درآمد و تحصیلات شهروندان با رضایتمندی از عملکرد شهرداری، تفاوت معناداری وجود دارد.

ضرورت و اهمیت موضوع رضایتمندی از محیط‌های سکونتی و علی‌الخصوص در سکونتگاه‌های غیررسمی از آن روست که نقش عمده‌ای در ایجاد و بالا بردن سطح اعتماد، مسئولیت‌پذیری، مشارکت و همکاری و خودیاری ساکنان را داشته و شیوه‌های کارآمدتری را برای حل و فصل مسائل و بهبود شرایط زندگی ارائه می‌کند؛ بنابراین توجه به مقوله رضایتمندی ساکنان از محیط سکونتگاهی، خود می‌تواند زمینه افزایش کیفیت زندگی، افزایش پیوندهای اجتماعی، حس تعلق به مکان و در نهایت توسعه پایدار محیط را فراهم آورد. از این رو انجام پژوهش حاضر می‌تواند به سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی مدیران، متناسب با نیازهای ساکنان سکونتگاه‌های غیررسمی در تمامی زمینه‌های عمرانی، خدماتی، نظارتی و اجتماعی و فرهنگی را برای مدیران فراهم آورده و برای بهبود شرایط کنونی و آتی محله مورد مطالعه و به کارآمدی و اثربخشی بهتر و موثرتر برنامه‌ها و طرح‌های عمرانی و خدماتی محله‌ای بیانجامد و از ناراضیاتی ساکنان جلوگیری کرده و سعی در تقویت نقاط قوت و کاستن از نقاط ضعف یا به‌طور کلی حذف عوامل ناراضیاتی ساکنان را فراهم آورد.

در سال‌های اخیر طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد مدیریت شهری مبتنی بر دیدگاه شهروندان مورد توجه شهرداری‌ها و حکومت‌های محلی کشورهای مختلف جهان، اعم از کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه و همچنین کشورهای با نظام سیاسی و اداری مختلف قرار گرفته است، از این رو این پژوهش با مطالعات کتابخانه‌ای و بررسی مقالات انجام‌گرفته مشخص گردید که ارزیابی عملکرد مدیریت شهری مبتنی بر دیدگاه شهروندان در سکونتگاه‌های غیر رسمی به عنوان حساس‌ترین قسمت شهری مورد توجه قرار نگرفته و به نوبه خود تازگی دارد لذا سعی شده که نزدیک‌ترین عنوان‌های تحقیق در پیشینه تحقیق آورده شود و امید است پژوهشگران با توجه به این امر و پیگیری و تحقیق در این زمینه برای بهبود طرح‌ها و پروژه‌های شهری موجبات رشد و توسعه شهری را فراهم آورند. در ادامه به چند نمونه از این تجارب در جهان و ایران اشاره می‌شود.

جدول ۱. پیشینه تحقیق

ردیف	محققین	سال	عنوان تحقیق	یافته‌های کلیدی تحقیق
۱	لیو <sup>۱</sup>	۱۹۹۹	رضایت مسکونی از املاک مسکن در هنگ کنگ	این مقاله به مطالعه عوامل مؤثر بر هر دو سطح فیزیکی و اجتماعی مؤثر بر رضایت مسکونی در میان ساکنان منطقه مسکونی انتخاب شده در هنگ کنگ پرداخته و بر روی داده‌ها نیز تحلیل عاملی و رگرسیون چندگانه انجام شده است. پیشنهاد شده که پوشش سیستماتیک وسیع‌تری از موضوع باید از طریق تحقیق و تشخیص فرایند ارزیابی ساختمان در هنگ کنگ انجام شود.
۲	بونایتو <sup>۲</sup>	۲۰۰۳	سنجش ادراک ساکنین هفت محله مسکونی شهر رم از کیفیت محیط سکونت خود	افراد زمانی از تراکم و حجم بناهایشان بیش‌تر احساس رضایت می‌کنند که این بناها از لحاظ زیبایی‌شناختی دارای کیفیت مطلوب نیز باشند.
۳	فان رازین و همکاران <sup>۳</sup>	۲۰۰۴	ارائه مدلی در زمینه شاخص‌های رضایت شهروندان برای شهر نیویورک	بر اساس این مدل، کیفیت و انتظارات دو شاخص مهم تعیین‌کننده رضایت هستند. بر اساس مدل، شاخص‌های رضایت شهروندان، کیفیت فعالیت‌های مختلف دولت همانند مدارس، پلیس، آتش‌نشانی و ... بر رضایت شهروندان تأثیر مستقیم دارد. در این میان، انتظارات هم بر کیفیت و هم بر رضایت تأثیر گذار است
۴	گوتیرز و همکاران <sup>۴</sup>	۲۰۰۹	بررسی رضایت شهروندان از کیفیت خدمات و اعتبار دولت محلی شهرداری	با استفاده از روش‌های مصاحبه و پرسشنامه به بررسی موضوع پرداخته که نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ارتباط مستقیم بین کیفیت خدمات و رضایت، درحالی‌که ارتباط میان کیفیت و اعتبار، غیرمستقیم است. همچنین رضایت و اعتبار، پیوند بسیار محکمی باهم دارند.
۵	لی و همکاران <sup>۵</sup>	۲۰۰۹	تأثیر کیفیت ارتباط بر رضایتمندی شهروندان با خدمات الکترونیکی دولت	در توصیف مطالعه خود بر مؤلفه‌های مهمی از قبیل تأمین نیازها، روابط مؤثر بر یکدیگر، خدمات تفکیک شده و اثربخشی فردی تأکید کرده‌اند. بر اساس این مدل، عوامل تأمین نیازها و خدمات تفکیک شده به طور مستقیم بر رضایت شهروندی تأثیر می‌گذارند اما تأثیر روابط مؤثر بر یکدیگر غیرمستقیم است.
۶	حکمت نیا و موسوی	۱۳۸۶	سنجش میزان وعوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد	با استفاده از روش و پرسشنامه و نتایج حاکی از آن است که میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد و عواملی همچون رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایتمندی شهروندان تأثیر گذار بوده‌اند.
۷	برک پور و همکاران	۱۳۸۹	ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایتمندی مردم از خدمات شهری (مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)	روش این پژوهش، پیمایشی با استفاده از پرسشنامه است و نتایج تحقیق نشان می‌دهد سطح رضایتمندی عمومی شهروندان از عملکرد شهرداری در هر دو منطقه نزدیک به متوسط است، اما از نظر ویژگی‌های اجتماعی پاسخ‌دهندگان مانند جنسیت، سن، تحصیلات و میزان آگاهی از وظایف شهرداری، تفاوت‌های معناداری میان نظرات ساکنان دو منطقه وجود دارد.
۸	ابراهیم‌زاده و کاظمی‌زاد	۱۳۹۱	سنجش میزان رضایتمندی و تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری (شهرزاهدان)	از روش پرسشنامه و استفاده از فرمول کوکران که یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که در مجموع ۳۸/۳۸ درصد شهروندان از عملکرد شهرداری ناراضی در حد زیاد و خیلی زیاد دارند. بیشترین رضایتمندی با نمره ۳/۱۴ در زمینه کنترل ساخت‌وسازها و صدور پروانه ساختمان و کمترین میزان رضایتمندی نیز با نمره ۲/۴۹ در زمینه رسیدگی به خواسته‌ها و نیازهای شهروندان است.
۹	رهنما و همکاران	۱۳۹۱	مدیریت شهری و ساماندهی سکونتگاه‌های غیررسمی (کوی نه دره مشهد)	این مطالعه با روش کمی و با استفاده از پرسشنامه انجام گرفته و تجزیه و تحلیل داده‌ها با Spss و Gis و Minttab که نتایج حاصل از پژوهش، بیانگر آن است که نداشتن متولی مشخص، تعدد مدیریت و ناهماهنگی بین دستگاهی، نگرش‌های نادرست مدیران به اسکان غیررسمی و نبود یک مدیریت واحد مشکلاتی را در ساماندهی منطقه مورد مطالعه به وجود آورده است.
۱۰	رستمی و همکاران	۱۳۹۴	سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (شهر دورد)	روش این پژوهش پیمایشی با استفاده از پرسشنامه است و برای تجزیه و تحلیل داده از نرم‌افزارهای Spss و Gis که نتایج حاکی از آن است که رضایتمندی شهروندان در سطح متوسط به بالا است و میزان رضایت در بین نواحی و شاخص‌ها متفاوت است.

1. Liu.

2. Bonaiuto.

3. Van Razin &amp; et al.

4. Gutierrez &amp; et al.

5. Lee &amp; et al

واژه رضایتمندی؛<sup>۱</sup> در فرهنگ لغت به معنای برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضا شدن می‌باشد. همچنین ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه‌کننده توسط ارائه‌دهنده خدمت ایجاد می‌شود، رضایتمندی گفته می‌شود (Golaby et al, 2013:129). اینگلهارت<sup>۲</sup>؛ مفهوم رضایت را این‌گونه تعریف می‌کند: «احساس رضایت، از بازتاب توازن میان آرزوهای شخص و وضعیت عینی به وجود می‌آید» (Inglehart, 1994:241). در واقع مفهوم رضایتمندی بر دامنه گسترده‌ای از تمایلات و مطلوبیت‌ها برای رفع نیازهای پایه و یا متعالی انسان اشاره دارد. بسیاری از افراد به چیزهایی که نمی‌توانند داشته باشند، تمایل دارند و بنابراین به دلایل مختلف باید این نیازهای خود را از مناطقی که تمایل کمتری نسبت به آن‌ها وجود دارد، انتخاب و تأمین نمایند. وقتی آنچه را که تمایل دار می‌توانیم انتخاب و کسب نماییم، رضایت مان حاصل می‌شود. هر چند که ممکن است این رضایتمندی طیف مختلفی را پوشش دهد (Rafieian et al, 2009:58).

از نظر مازلو؛ نیازهای گوناگون شهروندان در پنج رده زیر قرار دارند که عبارتند از: نیازهای فیزیکی، نیازهای ایمنی و امنیتی، نیازهای اجتماعی و وابستگی اجتماعی، نیاز به احترام اجتماعی و محترم بودن و بالاخره نیاز به کمال جویی و نشان دادن کمال توانایی انسان (Stueart, 1987:106).

رضایتمندی؛ دارای ابعاد مختلفی است و رضایت از زندگی یا رضایتمندی سکونتی از جمله آن‌هاست. رضایتمندی سکونتی<sup>۳</sup>؛ از آنجا که بخشی از حوزه رضایتمندی زندگی در معنای عام محسوب می‌شود، یکی از موضوعات بسیار مطالعه شده در زمینه محله مسکونی به شمار می‌آید. در تعریف دیگر، رضایتمندی سکونتی؛ معادل میزان رضایت تجربه شده فرد یا عضوی از یک خانواده از موقعیت سکونتی فعلی خود محسوب شده است (Golaby et al, 2013:141). همچنین به تعبیر دیگر رضایتمندی سکونتی؛ را می‌توان رابطه میان افراد و محیط سکونتی<sup>۴</sup> آن‌ها دانست (Walton, 2008:406).

در تئوری مکان که در روان‌شناسی محیطی مطرح می‌شود، رضایتمندی ساکنان را با تجربه خشنودی یا لذت ناشی از زندگی در مکانی خاص می‌توان مشخص نمود (Bonaiuto & Fornara, 2003:42). مارانس و راجرز<sup>۵</sup>، اولین مدل نظری درباره رضایت از محل سکونت را در سال 1975 ارائه دادند. آن‌ها رضایت از محیط سکونت را منوط به درک و ارزیابی شخص از ویژگی‌های محیطی و خصیصه‌های فردی نظیر جنسیت، سن و طبقه اجتماعی دانسته‌اند. مطالعات تجربی در زمینه رضایتمندی سکونتی، غالباً دارای دو رویکرد مشخص هستند: در بسیاری از تحقیقات، رضایتمندی سکونتی را به‌عنوان معیاری برای سنجش کیفیت زندگی قلمداد می‌کنند، از سوی دیگر، افرادی همچون (Speare (1982)، Newman & Dunkan (1979)، رضایتمندی سکونتی را نه به‌عنوان یک معیار، بلکه به‌عنوان فاکتوری برای پیش‌بینی رفتار به کار بردند؛ با این روش، پایین بردن رضایتمندی سکونتی می‌تواند پیش‌بینی کننده رفتارهایی مثل جابه‌جایی مسکن یا تلاش برای بهبود وضع مسکن در تطابق با نیازهای مطرح شده باشد (Amerigo & Aragonés, 1990:313).

در دهه‌های اخیر، رضایتمندی، در تحقیقات مرتبط با سنجش میزان کیفیت محیط در نواحی سکونتی مطرح شده است. از آنجا که کیفیت محیط‌های مسکونی شهری به صورت مفهومی سلسله‌مراتبی و چند بعدی عنوان شده است و کیفیت محیط از طریق چندین ویژگی اساسی توصیف می‌شود، لذا رضایتمندی نیز به صورت مفهومی با ویژگی‌های چندگانه مطرح می‌گردد (Van poll, 1997: 151). در مطالعه‌ای که لنسینگ و مارنز؛ در سال ۱۹۶۹ صورت دادند، رضایتمندی یکی از معیارهای اصلی سنجش میزان کیفیت محیطی مطرح گردید و بدین ترتیب کیفیت محیط را چنین تعریف کردند: «محیط با کیفیت بالا، احساس رفاه و رضایتمندی را به واسطه ویژگی‌هایی که ممکن است فیزیکی، اجتماعی و یا سمبلیک باشد، به جمعیتش منتقل می‌کند» (Lansing and Marans, 1969:195-199). کیفیت زندگی سکونتی را می‌توان در هماهنگی میان انسان‌ها و محیط مسکونی آن‌ها تصور نمود. به بیان دیگر، این وضعیت حاصل شکل و محتوای کنش و واکنش‌های متعددی است که بین افراد و محیط فیزیکی و اجتماعی سکونتی آنان شکل می‌گیرد (Mastekaasa & Moum, 1983:391). اندیشمندان دیگری نیز در این حوزه به ارائه تعاریفی مرتبط با این موضوع پرداخته‌اند که با بررسی آنها می‌توان نتیجه گرفت که رضایتمندی سکونتی را حاصل ارزیابی و قضاوت ذهنی

1. Satisfaction.
2. Inglehart.
3. Residential Satisfaction.
4. Residential Environment.
5. Marans & Rajerse.

فرد از شرایط موجود محیط سکوتی در نسبت با ایده آل ذهنی او تعریف کرده به بیان دیگر رضایتمندی حاصل ویژگی‌های عینی محیط اطراف و قضاوت ذهنی از آن شرایط می باشد.

هیچ تعریف پذیرفته شده جهانی از سکونتگاه‌های شهری وجود ندارد. ادبیات مربوط به سکونتگاه‌های شهری در کشورهای در حال توسعه با پریشانی واژگانی و عدم توافق بر چگونگی تعریف و مفهوم‌سازی بعضی از سکونتگاه‌ها همراه است. چه چیزی سکونتگاه‌های غیررسمی را تشکیل می‌دهد؟ و چه چیزی معیاری برای تبیین کردن اشکال و مظاهر متفاوت این سکونتگاه‌ها است، در نتیجه تعدادی از واژگانی که برای شناسایی این سکونتگاه‌ها استفاده می‌شود عبارتند از: حاشیه‌نشینی<sup>۱</sup>، زاغه‌نشینی<sup>۲</sup> و آلونک‌نشینی<sup>۳</sup>. از طرفی یک تعدادی صفت‌ها هم برای توضیح بیشتر این سکونتگاه‌ها استفاده می‌شود، از قبیل: حاشیه‌ای<sup>۴</sup>، خودرو<sup>۵</sup>، غیررسمی<sup>۶</sup>، بی‌برنامه<sup>۷</sup>، غیرقانونی<sup>۸</sup>، نامنظم<sup>۹</sup>، غیرمجاز<sup>۱۰</sup>، بی‌ضابطه<sup>۱۱</sup> و سکونتگاه‌های در حال گذار<sup>۱۲</sup> (Hakimi, 2011:34-35). بدین ترتیب ساده‌ترین تعریفی که می‌توان برای اسکان غیررسمی ارائه داد، این است که اسکان غیررسمی، ناظر بر محل اسکان بخشی از جمعیت شهری در جهان سوم است که خارج از بازار رسمی زمین و مسکن و برپایه قواعد و قول و قرارهای خاص خود، به دست خود ساکنان این گونه مکان‌ها، ساخته شده است (Piran, 2002:8).

حاشیه‌نشینی با این مفهوم که خانوارها و افرادی که در محدوده شهرها از نظر سکونت، بهداشت، خدمات عمومی و اجتماعی و تسهیلات زیربنایی شهری، در شرایطی نامطلوب زندگی می‌کنند و این افراد به علت عدم برخورداری از سرمایه، مهارت فنی و حرفه‌ای برای اشتغال در اقتصاد شهری، اکثراً در فعالیت‌هایی درگیرند که در بازار کار شهر، غیرمولد تلقی می‌شود. حاشیه‌نشینی شهری، پدیده‌ای است که در تمام کشورهای در حال توسعه از دوران استقلال و اجرای برنامه‌های نوسازی و توسعه اقتصادی رخ نموده است و به طور کلی درگسترش سریع شهرنشینی نا موزون و آهنگ شتابان شهرگرایی، ریشه دارد (Hakimi, 2010:201). در بسیاری از موارد، مدیران، اقدامات مؤثری را در جهت بهبود آن‌ها انجام نمی‌دهند و عمده اقدامات خود را معطوف به بهسازی معابر و ارتقاء وضعیت کالبدی این نواحی می‌کنند و توجه لازم را به حوزه انسانی ساکن در این نواحی ندارند (Daryabari and Lotfi, 2011:80). با توجه به این که اسکان غیررسمی تبلور کالبدی- فضایی نابرابری‌های اجتماعی- اقتصادی است که از روابط نابرابر انسان و محیط جغرافیایی نشأت می‌گیرد (Hakimi, 2007:105). لذا جهت از بین بردن این پدیده باید اقشار تهی دست جامعه را همواره مدنظر قرار داشت. در صورتی که در مطالعات شهر، ساکنان این جوامع را نادیده بگیریم و یا حتی، تنها اثرات منفی این پدیده را ببینیم و توان‌های آن را فراموش کنیم، حرکت به سوی تباہ شهری و مرده شهری را تسهیل بخشیده‌ایم (Mohammadi et al, 2013:81).

چنانچه از اوایل قرن بیستم که مسئله سکونتگاه‌های غیررسمی مورد توجه جدی قرار گرفت، رویکرد های مختلفی برای حل مسئله اسکان غیررسمی در دستور کار قرار گرفت، به طوری که با شکست راهبردهای گوناگونی از قبیل نادیده گرفتن<sup>۱</sup>، حذف و تخلیه‌ی اجباری<sup>۲</sup>، خودیاری<sup>۳</sup>، مسکن عمومی<sup>۴</sup>، مکان و خدمات<sup>۵</sup> و ارتقا بخشی (بهسازی)<sup>۶</sup>، در اواخر دهه‌ی ۱۹۸۰ دیدگاه چارلز ابرامز<sup>۷</sup> با عنوان

- 1.Squatter.
- 2.Slum.
- 3.Shanty Town.
- 4.Marginal.
- 5.Spontaneous.
- 6.Informal.
7. Unplanned.
- 8.Illegal.
- 9.Irregular.
- 10.Unauthorized.
- 11.Unregulated.
- 12.Transitional Settlements.
1. Negligence
- 2.Force Eviction
3. Selfhelping
4. Public Housing
5. Site and Service
6. Upgrading
- 7.charlz Abramze

رهیافت توانمندسازی افراد ساکن در این نوع سکونتگاه‌ها مطرح شد. این رهیافت با ابتکار عمل بانک جهانی در بسیاری از کشورهای در حال توسعه نظیر برزیل، هندوستان، ایران، اندونزی، غنا و ... در حال اجراست. جدول شماره ۱ دیدگاه‌ها و نگرش‌های برخورد و مداخله در اسکان غیررسمی را نشان می‌دهد.

جدول ۲. دیدگاه‌های مختلف، نگرش، دوره‌های زمانی و نحوه‌ی برخورد با اسکان غیررسمی

دیدگاه	نگرش	دوره	نحوه‌ی برخورد
لیبرالیسم	مسئله‌ای گذرا	تا دهه‌ی ۱۹۶۰	نادیده گرفتن
محافظه‌کار	غده‌ای چرکین	۱۹۶۰ تا ۱۹۷۰	تخلیه و تخریب
رادیکال	ریشه در نابرابری نظام سرمایه‌داری	۱۹۷۰ تا ۱۹۸۰	خودیاری
نئولیبرالیسم	رویکرد قانونی و بوروکراتیک	۱۹۸۰ تا ۱۹۹۰	مسکن عمومی
اسکار لوئیس <sup>۸</sup>	فرهنگ فقر	۱۹۸۰ تا ۱۹۹۰	بهبودی
چارلز آبرامز	تغییر در نگرش نهادهای بین‌المللی	۱۹۹۰ تا کنون	توانمندسازی

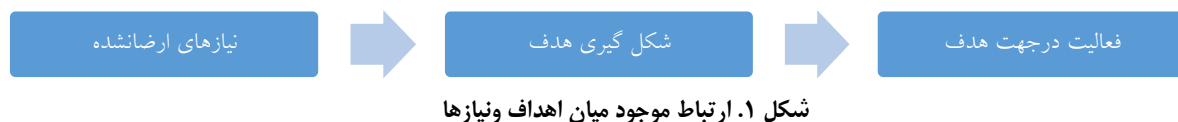
Source: Iran Doost, 2006:146

جدول ۳. رهیافتها و راهکارهای حل مشکل اسکان غیررسمی

پدیده را باید ریشه کن نمود	با نگرش محافظه کارانه
پدیده را باید رها کرد	با نگرش لیبرال
پدیده را باید ریشه ای حل نمود	با نگرش رادیکال
پدیده باید اصلاح شود	با نگرش اصلاح گرا

Source: Sarafi, 2003:270

مدیریت، روش دستیابی به اهدافی می‌باشد که برای سازمان نظر گرفته شده است: لیکن برای ارائه تعریف جامع می‌توان گفت که مدیریت: کارکردن با افراد و گروه‌ها برای رسیدن به مقاصد سازمان گفته می‌شود (Saeidnia, 2004:9-10). آنچه مسلم است بازگرداندن آرامش به شهروندان در محیط پرتلاطم و ناپایدار و متحول شهری، کاستن از میزان ناراضیتهای شهروندان در برابر شهرداری، تبدیل هول و هراس به امنیت خاطر و تقویت روحیه مشارکت‌جویی شهروندان نسبت به تصمیمات شهری و افزایش میزان همدلی شهروندان با مدیریت شهری به‌طور عام و با شهرداری به‌طور خاص، در چارچوب مدیریت شهری قابل حل است (Rhnma, 2004:63). همچنین به نظر وگان<sup>۹</sup> دست‌اندرکاران امور شهری، اعم از مدیران شهر، سازندگان و بخش خصوصی باید با ترویج هنر و مهیا ساختن آموزش، زندگی ساکنان را بهبود بخشند (Lees & et al. 1976:123). در ایران مطابق با فصل ششم قانون شهرداری (مصوب ۱۱ تیرماه ۱۳۳۴)، شهرداری‌های کشور در یک تقسیم‌بندی کلی وظایف چهارگانه عمرانی، خدماتی، نظارتی و رفاه اجتماعی را بر عهده دارند (Saeidnia, 2004:15). زندگی پیچیده شهری، همراه خود نیازهای مشترک بسیاری پدید آورده است که سبب ایجاد نظام مدیریت شهری گردیده‌اند و تعیین‌کننده اهداف آن هستند. به عبارت دیگر اهداف، راه‌های ارضای نیازها به شماری آیند. ارتباط موجود میان نیازها و اهداف در شکل زیر نشان داده شده است:



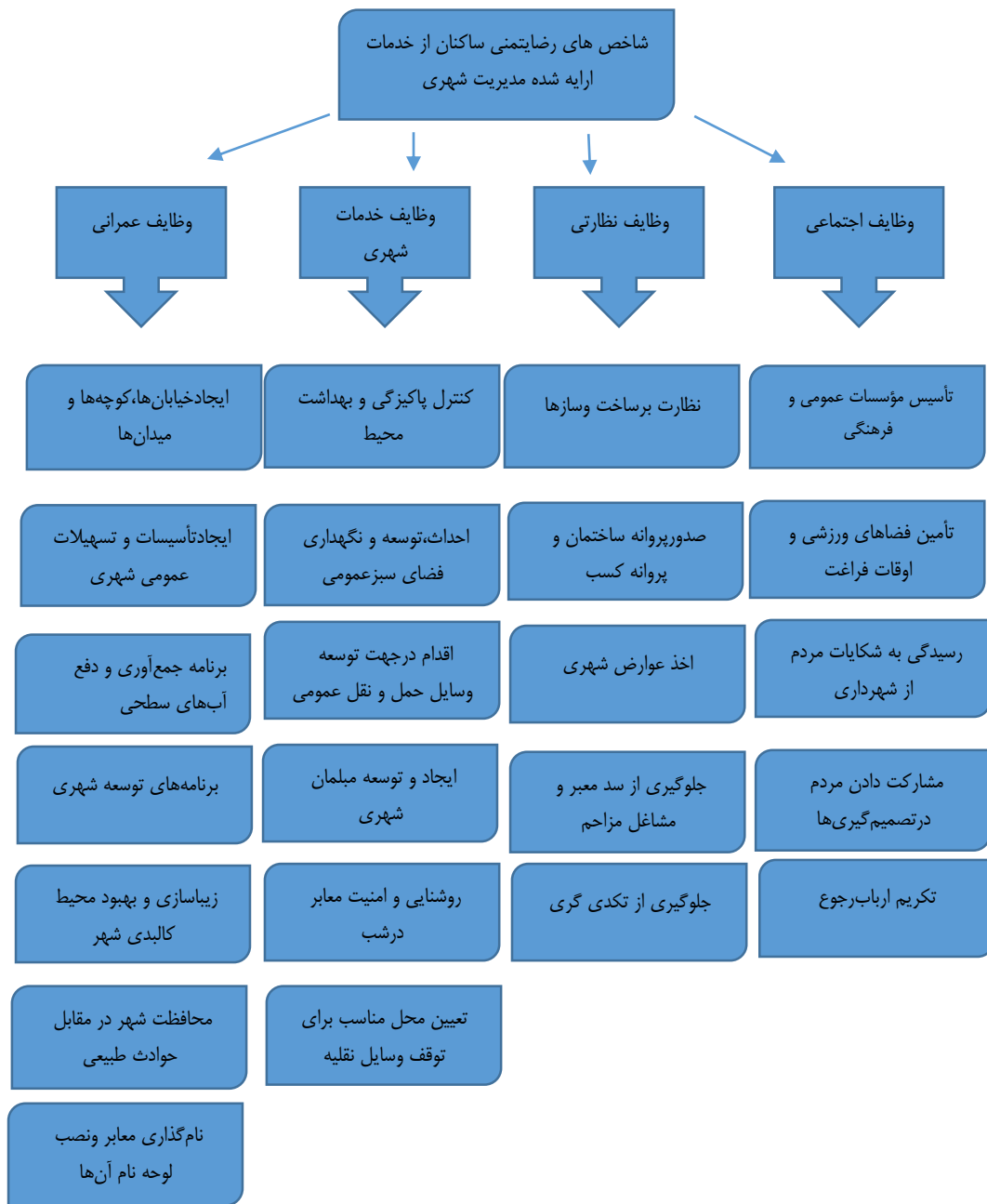
8. Oscar Lowice  
1. Vaughan.

بنابراین مهم‌ترین هدف مدیریت شهری ارتقای شرایط کار و زندگی جمعیت ساکن، در قالب اقشار و گروه‌های مختلف اجتماعی و اقتصادی و حفاظت از حقوق شهروندان، تشویق به توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار و حفاظت از محیط کالبدی است؛ بنابراین هنگامی که شهرداری مشکلات و نارسایی‌هایی در چرخه امور است و از مشکلات بهداشت شهری و آلودگی‌های محیطی برخوردار است و در عین حال از اقسام آسیب‌های اجتماعی، و بحران‌هایی همچون مسکن، نقص در ظرفیت کافی تأسیسات عمومی، بیکاری، کمی درآمد، زاغه‌نشینی، مشکلات اجتماعی، رشد خودروی شهری و بی‌هویتی در شکل‌گیری بافت‌ها و ساختمان‌ها و ... در عذاب است، می‌توان به این نتیجه رسید که، مدیریت شهری آن، در تنگنا و نارسایی به سر می‌برد. در این باره مدیریت شهری باید ضمن دارا بودن برنامه برای وضع موجود شهر و فائق آمدن بر مشکلات آن، برنامه‌های آینده شهر را تدوین کرده و براساس آن‌ها به ترسیم آینده ایدئال که بر مبنای واقعیت‌ها و شرایط زمان و مکان قرار دارد بپردازد و مدیریت شهری باید حافظ شهرها و منافع مردم شهرها باشد (Shia, 2003:39).

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش از نوع توصیفی-تحلیلی است. داده‌های ثانویه مورد نیاز به روش اسنادی (کتابخانه‌ای) داده‌های اولیه از طریق ابزار پرسشنامه گردآوری شده است. روایی تحقیق نیز با استفاده از نظرات کارشناسان برنامه‌ریزی شهری، به روش صوری مورد تأیید قرار گرفت؛ همچنین، به منظور سنجش پایایی پرسشنامه، از مناسب‌ترین روش؛ یعنی آلفای کرونباخ استفاده شد. جامعه آماری تحقیق را کلیه ساکنان محله پاسداران (حیدرآباد) با جمعیت ۲۶۷۲۳ نفر به عنوان یکی از سکونتگاه غیررسمی تبریز تشکیل می‌دهد؛ همچنین در این پژوهش از شیوه نمونه‌گیری احتمالی طبقه‌بندی شده استفاده شده است؛ برای برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است. در فرمول کوکران، تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان حجم نمونه برآورد شده است. به علت رند کردن (تبدیل به عدد صحیح) آمارهای توصیفی و ویژگی‌های دموگرافی تحقیق، نگارنده حجم نمونه را به ۴۰۰ نفر افزایش داد. بر همین اساس، مجموعاً تعداد ۴۰۰ پرسشنامه تکمیل گردید. در نهایت برای تأیید و یا رد فرضیه‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS.21 به تحلیل داده‌های پرسشنامه وبا استفاده از فریدمن به رتبه‌بندی معیارها و همچنین برای آزمون شاخص‌های موجود، با توجه به حجم زیاد نمونه‌ها و طبق قضیه حد مرکزی از آزمون پارامتری میانگین یک جامعه (t-Test) استفاده شده است. برای آزمون رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی اسپیرمن و کای اسکوتر استفاده شده است. همچنین برای ترسیم جداول و نقشه‌ها از نرم‌افزارهای Exele.13 و GIS.10.3 استفاده شده است.





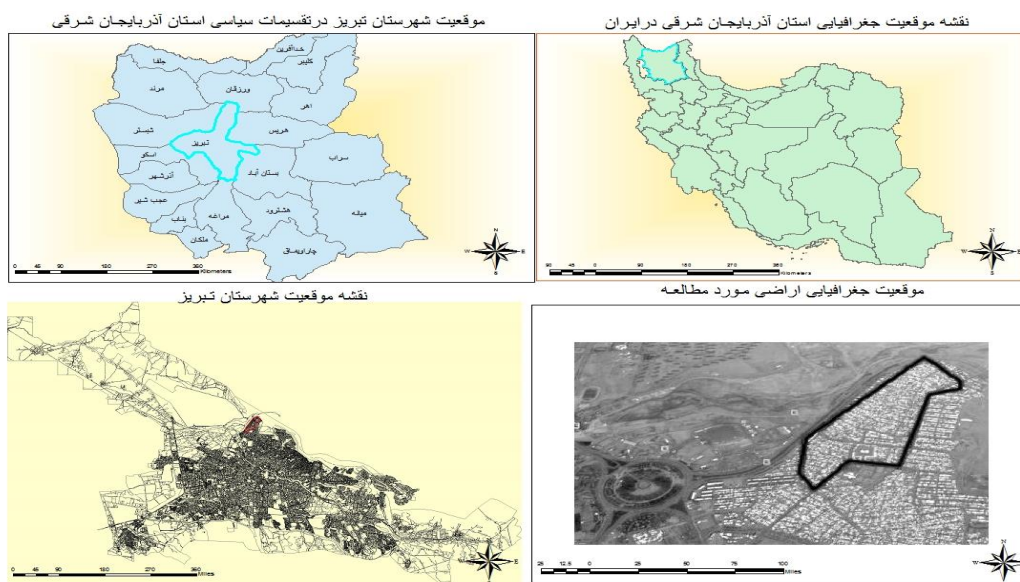
شکل ۲. معیارهای رضایتمندی ساکنان از عملکرد مدیریت شهری برحسب وظایف چهارگانه\*

## قلمرو جغرافیایی پژوهش

محدوده مورد مطالعه تحقیق، سکونتگاه غیررسمی کلان‌شهر تبریز است که هم از نظر وضعیت کالبدی و هم تنوع بافت اجتماعی اقتصادی و نیز زمان تاریخی تکوین اجتماعات محلی ساکن در آن کیفیت متفاوتی را به نمایش می‌گذارد. شهر تبریز همانند اغلب کلان‌شهرهای ایران با موضوع سکونتگاه‌های غیررسمی دست‌به‌گریبان است که در متن و حاشیه خدماتی شهر قرار گرفته‌اند.

\* قسمتی از شاخص‌ها و متغیرهای انتخاب شده برای سنجش رضایتمندی ساکنان بر اساس مشاهدات میدانی نگارندگان در محله مورد مطالعه و برخی دیگر رجوع شود به مقالات رستمی و همکاران (۱۳۹۴)، ابراهیم زاده و کاظمی زاد (۱۳۹۱)، برک پور و همکاران (۱۳۸۹).

پهنه‌های فضایی مختلفی در تصرف سکونتگاه‌های غیررسمی است که از آن میان عبارتند از: پهنه شمال شهر، پهنه شمالغرب (محل پارک بزرگ)، پهنه جنوب شهر (حاشیه شمالی کنارگذر جنوبی \_ انتهای خیابان‌های مارالان، حافظ، طالقانی و لاله) و پهنه حاشیه‌نشین جنوب غربی شهر (حاشیه‌نشین آخماقیه). محله مورد مطالعه در این تحقیق در محدوده پهنه شمال غربی قرار می‌گیرد که در واقع جزو بزرگ‌ترین پهنه‌های اسکان غیررسمی کلان‌شهر تبریز می‌باشد. ۶۹ درصد اراضی این محله در اشغال مسکن می‌باشد که ۹۰ درصد آن‌ها یک طبقه می‌باشد. از نظر خدمات عمومی و راه‌های ارتباطی نسبت به مناطق مشابه سرانه بالاتری داشته ولی در مقایسه با استانداردهای معمول شهر بسیار فقیر است. عمده ساکنین محله را مهاجرین روستایی تشکیل می‌دهند که به علت بیکاری، درآمد پایین و... (مشکلات اقتصادی) و به امید بهبود وضعیت زندگی خود راهی شهر شده‌اند و نیز به علت نداشتن مهارت‌های شغلی و همچنین ضعیف بودن اقتصاد شهری، در بخش رسمی اقتصاد جذب نشده و ناچار به اشتغال در بخش غیررسمی تن در می‌دهند. از آنجایی که بخش غیررسمی دارای درآمد پایین و نامنظم می‌باشد و مهاجرین هم دارای بینه مالی ضعیفی هستند و از طرفی به علت بالا بودن قیمت زمین و مسکن در داخل محدوده شهری نسبت به درآمد افراد فوق و غلبه داشتن عامل دافعه در روستا بر عامل جاذبه در شهر، در یک ساختار جبرگونه اقدام به خلق چنین فضاهای جغرافیایی می‌نمایند.\*



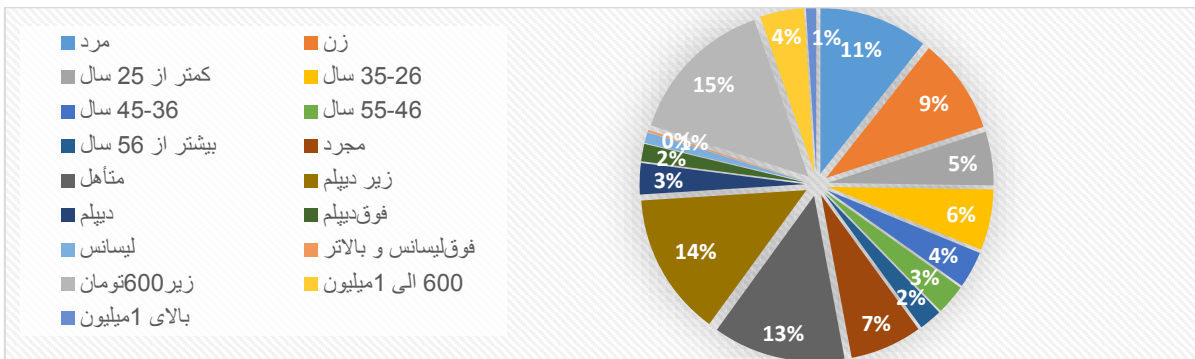
شکل ۳. موقعیت محدوده مورد مطالعه در کشور، استان و شهر

## یافته‌ها و بحث

### یافته‌های توصیفی

بر اساس مطالعات صورت گرفته، ۵۳/۳ درصد از پاسخگویان را مردان و ۴۶/۷ درصد را زنان تشکیل دادند. ۳۵/۳ درصد از پرسش‌شوندگان، مجرد و ۶۴/۷ درصد، متأهل بودند؛ همچنین، بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان از گروه سنی ۲۶-۳۵ سال با ۲۹/۸ درصد بودند. از نظر تحصیلات نیز ۷۰ درصد از پرسش‌شوندگان زیردیپلم، ۱۵/۳ دیپلم و ۱۴/۸ درصد تحصیلات دانشگاهی داشتند. از نظر وضعیت درآمدی نیز، بیشترین فراوانی مربوط به افراد با طبقه درآمدی زیر ۶۰۰ هزار تومان و کمترین فراوانی، به افراد با طبقه درآمدی بالای ۱ میلیون تومان اختصاص دارد.

\* مطالب ارائه شده در مورد محدوده مورد مطالعه به صورت پراکنده از طرح جامع شهر تبریز تهیه شده توسط مهندسان مشاور نقش محیط (۱۳۹۴) و همچنین مصاحبه با ساکنان در زمینه محل زادگاه و زمان و علت مهاجرت و وضعیت درآمدی و... جمع‌آوری شده است.



شکل ۴. ویژگی‌های دموگرافی ساکنان

جدول ۴. تعداد، درصد و درصد تجمعی پاسخ‌گویان برحسب ویژگی‌های دموگرافی

درصد تجمعی	درصد	تعداد	ویژگی‌های دموگرافی
۵۳/۳	۵۳/۳	۲۱۳	مرد
۱۰۰	۴۶/۸	۱۸۷	زن
۲۶/۳	۲۶/۳	۱۰۵	کمتر از ۲۵ سال
۵۶	۲۹/۸	۱۱۹	۲۶-۳۵ سال
۷۴	۱۸	۷۲	۳۶-۴۵ سال
۸۸/۸	۱۴/۸	۵۹	۴۶-۵۵ سال
۱۰۰	۱۱/۳	۴۵	بیشتر از ۵۶ سال
۳۵/۳	۳۵/۳	۱۴۱	مجرد
۱۰۰	۶۴/۸	۲۵۹	متاهل
۷۰	۷۰	۲۸۰	زیر دیپلم
۸۵/۳	۱۵/۳	۶۱	دیپلم
۹۳/۸	۸/۵	۳۴	فوق دیپلم
۹۹	۵/۳	۲۱	لیسانس
۱۰۰	۱	۴	فوق لیسانس و بالاتر
۷۳/۵	۷۳/۵	۲۹۴	زیر ۶۰۰ تومان
۹۵	۲۱/۵	۸۶	۶۰۰ الی ۱ میلیون
۱۰۰	۵	۲۰	بالای ۱ میلیون

### یافته‌های تحلیلی

#### رتبه‌بندی شاخص‌ها و معیارهای تحقیق با آزمون فریدمن

برای بررسی عملکرد شهرداری و مدیریت شهری منطقه مورد مطالعه بر پایه رضایت‌مندی ساکنان در ۴ حوزه عمرانی، خدماتی، نظارتی و اجتماعی-فرهنگی از ۲۳ گویه استفاده شد که ساکنان با استفاده از طیف ۵ تایی به پرسش‌ها، پاسخ دادند. پس از تکمیل پرسشنامه، با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS.21 و با استفاده از میانگین پاسخ‌ها و آزمون رتبه‌ای فریدمن سنجش رضایت‌مندی ساکنان از مدیریت شهری صورت گرفته است. همچنین برای آزمون شاخص‌های موجود، با توجه به حجم زیاد نمونه‌ها و طبق قضیه حد مرکزی از آزمون پارامتری میانگین یک جامعه (t-Test) استفاده شده است. آزمون میانگین یک جامعه شامل دو خروجی است. خروجی اول شاخص‌های توصیفی هر یک از متغیرها را نشان می‌دهد. خروجی دوم نیز بیانگر نتایج آزمون است که سطح رضایت ساکنان از مدیریت شهری و خدمات ارائه شده را نشان می‌دهد. با استفاده از آزمون دوم‌متغیره فریدمن که برای مقایسه گروه‌های وابسته نسبت به متغیر مستقل به کار می‌رود؛ رتبه‌بندی شده و نتایج جدول نشان می‌دهد که در بین همه شاخص‌های تحقیق، بالاترین میزان رضایت شهروندان، مربوط به شاخص کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله و نظافت معابر آن‌ها بوده است که

امتیازی معادل ۳/۷۰ را کسب نموده است. رتبه دوم و سوم متعلق به شاخص‌های نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها و همچنین صدور پروانه ساختمان و پروانه کسب برای اصناف به ترتیب ۳/۵۹ و ۳/۵۲ بوده است. پایین‌ترین میزان رضایت‌مندی نیز در شاخص مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر با امتیاز ۲/۱۵ دیده شده است؛ و در ردیف‌های بعدی به ترتیب پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی و تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه در سطح محلات با امتیاز ۲/۲۴ و ۲/۲۲ در رتبه بیست و دو و بیست و یکم قرار گرفته‌اند. در بررسی مؤلفه‌های تحقیق نیز مؤلفه عمرانی با مجموع ۲۱/۷۲ و میانگین ۳/۱۰ در ردیف اول و در ردیف‌های بعدی خدمات شهری با مجموع ۱۷/۹۵ و میانگین ۲/۹۹، نظارتی با مجموع ۱۵/۹۶ و میانگین ۳/۱۹ و اجتماعی- فرهنگی با مجموع ۱۳/۰۷ و میانگین ۲/۶۱ قرار گرفتند. به‌طور کلی، میانگین رضایت‌مندی ساکنان در کل محله، با امتیاز ۲/۹۵ در طیف کم-متوسط قرار دارد.

جدول ۵. آمارهای توصیفی شاخص‌های مورد مطالعه و رتبه‌بندی شاخص‌ها

رتبه	امتیاز رتبه‌ای فریدمن	میانگین خطای استاندارد	انحراف استاندارد	میانگین	معیارها/میزان رضایت‌مندی	وظایف
۱۶	۱۰/۸۱	۰۰۵۱	۱۰۲۲	۲/۸۲	ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میدان‌ها	عمرانی
۶	۱۵/۰۵	۰۰۵۷	۱/۱۴۹	۳/۳۶	ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری	
۱۰	۱۳/۰۴	۰۰۴۸	۰۹۵۲	۳/۹	برنامه جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی	
۱۸	۹/۷۴	۰۰۵۶	۱/۱۱۹	۲/۶۸	برنامه‌های توسعه شهری	
۸	۱۳/۲۴	۰۰۵۰	۰۹۹۲	۳/۱۳	زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر	
۲۲	۶/۹۴	۰۰۵۳	۱/۰۵۸	۲/۲۴	پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی	
۲	۱۶/۸۰	۰۰۴۹	۰۹۸۲	۳/۵۹	نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها	
۱	۱۷/۱۸	۰۰۴۵	۰۹۱۰	۳/۷۰	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله و نظافت معابر	خدمات شهری
۱۹	۸/۶۵	۰۰۴۳	۰۸۷۰	۲/۴۹	احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها	
۵	۱۵/۵۲	۰۰۳۷	۰۷۴۳	۳/۴۳	اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی	
۱۲	۱۱/۵۶	۰۰۴۶	۰۹۲۱	۲/۹۱	ایجاد و توسعه میلمان شهری	
۷	۱۳/۹۳	۰۰۴۱	۰۸۱۴	۳/۲۰	روشنایی و امنیت معابر در شب	نظارتی
۲۱	۷/۲۲	۰۰۵۰	۰۹۹۴	۲/۲۲	تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه در سطح محلات	
۱۱	۱۱/۹۸	۰۰۴۵	۰۹۰۲	۲/۹۶	نظارت بر ساخت وسازها	
۳	۱۶/۲۹	۰۰۴۳	۰۸۵۲	۳/۵۲	صدور پروانه ساختمان و پروانه کسب برای اصناف	اجتماعی
۴	۱۵/۷۳	۰۰۴۱	۰۸۱۵	۳/۴۶	اخذ عوارض شهری	
۱۳	۱۱/۴۸	۰۰۵۳	۱/۰۶۹	۲/۹۰	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم	
۹	۱۳/۱۳	۰۰۴۴	۰۸۸۵	۳/۱۲	جلوگیری از تکدی‌گری	
۲۰	۸/۵۷	۰۰۴۲	۰۸۴۹	۲/۴۸	تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی	
۱۷	۱۰/۴۰	۰۰۴۲	۰۸۴۶	۲/۷۵	تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت	
۱۴	۱۱/۴۷	۰۰۴۴	۰۸۷۷	۲/۸۸	رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری	اجتماعی
۲۳	۶/۴۱	۰۰۴۳	۰۸۸۲	۲/۱۵	مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر	
۱۵	۱۰/۹۰	۰۰۴۵	۰۸۹۷	۲/۸۱	تکریم ارباب رجوع	
۲۳۶۵/۵۳۸				آزمون خی دو(کای اسکوتر)		
۲۲				درجه آزادی		
۰/۰۰۰				سطح معناداری		

## تحلیل سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با آزمون T تک متغیره

ارزش آزمون کای اسکوت (۲۳۶۵/۵۳۸) نیز نشان می‌دهد که ارتباط متقابلی بین متغیرها وجود دارد و سطح معناداری برای متغیرهای تحقیق (۰/۰۰۰) است که بیانگر ارتباط معنادار بین این متغیرها در سطح اطمینان ۹۹ درصد است. با توجه به مقادیر t و اختلاف میانگین بدست آمده در جدول شماره ۳ می‌توان گفت دلایل نارضایتی ساکنان از عملکرد مدیریت شهری می‌تواند به دو صورت باشد. اول این که، نارضایتی ساکنان به خاطر برآورده نشدن نیازها و امکانات رفاهی شهروندان در حوزه خدمات شهری است. که این عامل ضعف شهرداری موردنظر را می‌رساند. مشکل به نوعی به کمبود منابع مالی و مدیریت صحیح شهرداری‌ها برمی‌گردد و به دلیل همین مسائل و مشکلات شهرداری مورد نظر نمی‌تواند آن گونه که باید به ساکنان خدمات بدهند و در نهایت این عوامل به نارضایتی ساکنان می‌انجامد. دوم اینکه، چون ساکنان ارتباط زیادی با شهرداری ندارند و آگاهی آن‌ها نسبت به وظایف شهرداری پایین است، باعث نارضایتی شده باشد. در بیش‌تر کشورهای توسعه‌یافته کلیه خدمات شهری و اکثر نیازهای شهروندان مانند ثبت اموال، امور آب و برق، گاز، امور مربوط به بهداشت و درمان، مالیات، امور بهزیستی، آموزش و پرورش و ... توسط شهرداری‌ها صورت می‌گیرد. لذا مراجعه و ارتباط مستقیم شهروندان با شهرداری زیاد است ولی در کشور ایران شهرداری‌ها بخش محدودی از خدمات شهری را انجام می‌دهند و سایر خدمات توسط ارگان‌های دولتی انجام می‌شوند و تنها افرادی که نیازهایی چون پروانه ساختمان داشته باشند به شهرداری مراجعه می‌کنند که مسلماً این افراد بخش کوچکی از شهروندان را تشکیل می‌دهند. با توجه به مطالب گفته شده می‌توان گفت که در ایران ارتباط مستقیم مردم با شهرداری بسیار کم است. بنابراین آن‌ها نمی‌تواند آشنایی زیادی با وضعیت و امکانات شهرداری داشته باشند. در نتیجه شهروندان بدون توجه به وضعیت شهرداری، تنها بازتاب عملکرد شهرداری را در انجام وظایف خود در سطح شهر مورد ارزیابی قرار می‌دهند و این مسئله شاید از دیگر عواملی باشد که منجر به نارضایتی شهروندان از عملکرد شهرداری گردد.

جدول ۶. سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با آزمون T تک متغیره

ارزش آزمون ۳							
وظایف	متغیرها	t آماره	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین هرمتغیر با عدد ۳	فاصله اطمینان ۹۵%	
						حد بالا	حد پایین
عمرانی	Q1	-۳.۴۷۵	۳۹۹	۰.۰۱	-۰.۱۷۸	-۰.۰۸	-۰.۲۸
	Q2	۶.۳۱۲	۳۹۹	۰.۰۰	۰.۳۶۳	۰.۴۸	۰.۲۵
	Q3	۱.۸۳۷	۳۹۹	۰.۰۶۷	۰.۰۸۸	۰.۱۸	-۰.۰۱
	Q4	-۵.۷۶۵	۳۹۹	۰.۰۰	-۰.۳۲۳	-۰.۲۱	-۰.۴۳
	Q5	۲.۵۷۱	۳۹۹	۰.۱۱	۰.۱۲۸	۰.۲۲	۰.۰۳
	Q6	-	۳۹۹	۰.۰۰	-۰.۷۶۰	-۰.۶۶	-۰.۸۶
خدمات شهری	Q7	۱۱.۹۰۹	۳۹۹	۰.۰۰	۰.۵۸۵	۰.۶۸	۰.۴۹
	Q8	۱۵.۳۳۰	۳۹۹	۰.۰۰	۰.۶۹۸	۰.۷۹	۰.۶۱
	Q9	-	۳۹۹	۰.۰۰	-۰.۵۱۵	-۰.۴۳	-۰.۶۰
	Q10	۱۱.۶۴۴	۳۹۹	۰.۰۰	۰.۴۳۳	۰.۵۱	۰.۳۶
	Q11	-۲.۰۶۳	۳۹۹	۰.۰۴۰	-۰.۰۹۵	۰.۰۰	-۰.۱۹
	Q12	۴.۹۷۳	۳۹۹	۰.۰۰	۰.۲۰۳	۰.۲۸	۰.۱۲
	Q13	-	۳۹۹	۰.۰۰	-۰.۷۸۳	-۰.۶۸	-۰.۸۸
	Q14	-۹.۹۴۳	۳۹۹	۰.۳۴۶	-۰.۰۴۳	۰.۰۵	-۰.۱۳
	Q15	۱۲.۱۴۳	۳۹۹	۰.۰۰	۰.۵۱۸	۰.۶۰	۰.۴۳

نظارتی	Q16	۱۱.۱۶۲	۳۹۹	...	۰.۴۵۵	۰.۵۴	۰.۳۷
	Q17	-۱.۹۶۵	۳۹۹	۰.۵۰	-۱.۱۰۵	۰.۰۰	-۰.۲۱
	Q18	۲.۵۹۳	۳۹۹	۰.۱۰	۰.۱۱۵	۰.۲۰	۰.۰۳
اجتماعی	Q19	-	۳۹۹	...	-۰.۵۲۳	-۰.۴۴	-۰.۶۱
	Q20	۱۲.۳۰۴	۳۹۹	...	-۰.۲۵۳	-۰.۱۷	-۰.۳۴
	Q21	-۵.۹۷۰	۳۹۹	۰.۰۵	-۰.۱۲۳	-۰.۰۴	-۰.۲۱
	Q22	-۲.۷۹۳	۳۹۹	...	-۰.۸۵۳	-۰.۷۷	-۰.۹۴
	Q23	-	۳۹۹	...	-۰.۱۸۸	-۰.۱۰	-۰.۲۸
	Q23	۱۹.۷۸۵	۳۹۹	...			

### تحلیل همبستگی متغیرهای پژوهش با میزان رضایتمندی

یافته‌های پژوهش میدانی و استفاده از آزمون کای اسکور نشان می‌دهد بین جنسیت (۰,۲۷۴) و رضایتمندی رابطه معناداری وجود ندارد. یعنی بین ساکنان زن و مرد از لحاظ شاخص‌های رضایتمندی (عمرانی، خدماتی، نظارتی و اجتماعی-فرهنگی) هیچ‌گونه تفاوتی وجود ندارد و عملکرد مدیریت شهری منجر به رضایت هیچ‌کدام از این دو گروه نشده است و همچنین بین وضعیت تاهل (۰,۴۵۶) و رضایتمندی با توجه به شاخص‌های رضایتمندی رابطه معناداری وجود ندارد. برای سنجش رابطه بین پایگاه اقتصادی-اجتماعی و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری از ۲ مؤلفه تحصیلات و درآمد افراد استفاده شده است. جدول شماره ۴ نشان می‌دهد که بین سطح تحصیلات (۰,۰۰۱) که بیانگر وضعیت اجتماعی ساکنان است به‌عنوان متغیر مستقل با عملکرد مدیریت شهری که میزان رضایتمندی از آن را نشان می‌دهد رابطه معناداری وجود دارد به‌طوری‌که با افزایش سطح تحصیلات ساکنان در منطقه مورد مطالعه بر میزان رضایتمندی ساکنان تأثیر می‌گذارد یعنی هرچه سطح تحصیلات ساکنان بالاتر رود انتظارات آن‌ها از شهرداری به‌عنوان سازمان مدیریت شهری بالا می‌رود. برای یافتن ارتباط معنادار بین متغیر تحصیلات و میزان رضایتمندی نیز از آزمون کای اسکور در محیط نرم‌افزار SPSS استفاده شده است و برای تعیین رابطه بین متغیر میزان درآمد (۰,۲۶۷) که بیانگر وضعیت اقتصادی ساکنان است به‌عنوان متغیر مستقل با میزان رضایتمندی از عملکرد مدیریت شهری به‌عنوان متغیر وابسته نشان می‌دهد که از لحاظ شاخص‌های رضایتمندی رابطه معناداری وجود ندارد که برای یافتن ارتباط بین آن‌ها از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. در نهایت برای یافتن ارتباط بین متغیر سن (۰,۰۰۱) به‌عنوان متغیر مستقل با میزان رضایتمندی ساکنان با توجه به مؤلفه‌های عمرانی، خدماتی، نظارتی و اجتماعی-فرهنگی از اسپیرمن استفاده شده است و همانطور که در جدول شماره ۴ قابل مشاهده است نشان از ارتباط معنادار بین آن‌هاست یعنی بین سن و میزان رضایتمندی از شهرداری تفاوت و رابطه معناداری وجود دارد. اصولاً یکی از عوامل مهم جمعیتی، که می‌تواند بر افزایش یا کاهش رضایتمندی شهرداری تأثیرگذار باشد و در برنامه‌ریزی‌های رفاهی باید به آن توجه شود سن افراد است. بنابراین هرچه خدمات و امکانات رفاهی شهری با نیازهای سن افراد مطابقت داشته باشد، بدون تردید رضایت آن‌ها افزایش می‌یابد و هرچه خدمات فراهم‌شده مطابق سن افراد نباشد، میزان رضایتمندی آن‌ها کاهش می‌یابد.

جدول ۷. رابطه بین متغیرهای تحصیلات، جنس، سن، وضعیت تاهل و درآمد با میزان رضایتمندی

متغیر وابسته	متغیر مستقل	ضریب	Value	df	Sig
میزان رضایتمندی	سطح تحصیلات	Chi-Square	۱۲,۱۲۱	۱۲	۰,۰۰۱
	وضعیت تاهل	Chi-Square	۲۴,۶۷۵	۶	۰,۴۵۶
	جنسیت	Chi-Square	۱۴,۶۷۱	۳	۰,۲۷۴
	متغیر مستقل	ضریب	Value	Std	Sig
	سن	Spearman Correlation	۰,۲۲۱	۰,۰۹۵	۰,۰۰۱
	میزان درآمد	Spearman Correlation	۰,۳۲	۰,۲۲۱	۰,۲۶۷

## نتیجه‌گیری

ساکنان غیررسمی، تبلور کالبدی- فضایی نابرابری اجتماعی - اقتصادی است که از روابط نابرابر انسان و محیط جغرافیایی نشأت می‌گیرد و عمدتاً، مهاجرین روستا - شهری، ساکنین چنین سکونتگاه‌هایی هستند. هرچند بخشی از فقرای شهری هم ساکنین چنین سکونتگاه‌هایی نیز می‌باشند؛ لذا توجه به ساکنان این جوامع به‌عنوان اقشار آسیب‌پذیر و تهی‌دست، باید در اولویت قرار بگیرد؛ به‌طوری‌که اگر ساکنان این جوامع و توجه به نیازهای آن‌ها نادیده انگاشته شود، حرکت به‌سوی تباه شهری و مرده شهری را تسهیل خواهد کرد. یکی از نهادهای بسیار مهمی که نقش به‌سزایی در اداره خدمات‌رسانی شهرها داشته و هرروز نقش آن در اداره و مدیریت شهری و تأمین نیازها و توسعه شهری پر رنگ می‌شود، شهرداری است. امروزه وظایف شهرداری به‌عنوان مهم‌ترین نهاد غیردولتی بیش‌ازپیش شده است. شهرداری‌ها به‌عنوان یک سازمان ارائه‌دهنده خدمات شهری به ساکنان شهر، زمانی دارای عملکرد موفق خواهند بود، که بتوانند آسایش و امنیت ساکنان خود را تأمین کنند. در واقع سازمان شهرداری زمانی در رسیدن به اهداف خود توفیق پیدا می‌کند، که شهروندان از عملکرد این سازمان رضایت کامل داشته باشند.

در پژوهش حاضر، میزان رضایت ساکنان محله پاسداران تبریز به‌عنوان سکونتگاه غیررسمی از عملکرد مدیریت شهری برحسب وظایف عمرانی، خدماتی، نظارتی و اجتماعی- فرهنگی موردسنجش قرار گرفته است و نتایج به دست‌آمده به شرح زیر جمع‌بندی می‌شوند: جهت آزمودن فرضیه نخست تحقیق به بررسی میانگین نظرات شهروندان در باب رضایت از خدمات شهرداری پرداخته شد. نتایجی که از تحلیل دیدگاه‌های ساکنان در مورد عملکرد مدیریت شهری به دست آمد، نشانگر عملکرد نه‌چندان مطلوب شهرداری منطقه مورد مطالعه در ارائه خدمات به شهروندان می‌باشد؛ به‌طوری‌که میانگین نظرات شهروندان، نشان دهنده رضایت کمتر از حد متوسط از عملکرد مدیریت شهری منطقه بوده است؛ همچنین نتایج حاکی از آن است که در بین همه شاخص‌های تحقیق، بالاترین میزان رضایت شهروندان، مربوط به شاخص کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله و نظافت معابر بوده است که امتیازی معادل ۳/۷۰ را کسب نموده است. رتبه دوم و سوم متعلق به شاخص‌های نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام‌ها و همچنین صدور پروانه ساختمان و پروانه کسب برای اصناف به ترتیب ۳/۵۹ و ۳/۵۲ بوده است. پایین‌ترین میزان رضایت‌مندی نیز در شاخص مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر با امتیاز ۲/۱۵ دیده شده است؛ و در ردیف‌های بعدی به ترتیب پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی و تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه در سطح محلات با امتیاز ۲/۲۴ و ۲/۲۲ رتبه بیست و دو و بیست و یکم قرار گرفته‌اند. به‌طور کلی، میانگین رضایت‌مندی ساکنان در کل محله، با امتیاز ۲/۹۵ در طیف کمتر از متوسط قرار دارد؛ در نتیجه با توجه به مطالب گفته‌شده، فرضیه اول تحقیق تأیید می‌گردد.

در تحلیل فرضیه دوم یعنی تفاوت‌های معناداری بین ویژگی‌های دموگرافی با میزان رضایت‌مندی از عملکرد مدیریت شهری با استفاده از آزمون‌های کای اسکوئر و اسپیرمن مشخص گردید که بین سطح تحصیلات و سن به‌عنوان متغیر مستقل با میزان رضایت‌مندی از عملکرد مدیریت شهری به‌عنوان متغیر وابسته تفاوت‌های معناداری وجود دارد و همچنین عدم وجود روابط معنادار بین متغیرهای جنس و وضعیت تأهل و درآمد را با میزان رضایت‌مندی در محدوده مورد مطالعه نشان می‌دهد.

اگر گریزی به پیشینه تحقیق و تجربیات سایر محققان که در پژوهش حاضر بدان پرداخته شد داشته باشیم؛ نشان می‌دهد که تمامی پژوهش‌های انجام گرفته در زمینه سنجش رضایت‌مندی مردم از عملکرد مدیران شهری به صورت کلی به سنجش نظرات مردم پرداخته‌اند، لیکن پژوهش حاضر توجه خود را صرفاً معطوف به سکونتگاه غیررسمی به‌عنوان اقشار آسیب‌پذیر و تهی‌دست، که باید در اولویت تمامی طرح‌ها و برنامه‌ها قرار بگیرد، نموده است. نتایج تحقیق حاضر تقریباً همسان با آن‌ها بوده و چون محدوده مورد مطالعه در سکونتگاه غیررسمی بوده، نسبت به سایر پژوهش‌های انجام گرفته در این زمینه در وضعیت بدتری در مقایسه با آن‌ها قرار دارد؛ لذا توجه بیشتری را از سوی سازمان‌ها و نهادهای شهری علی‌الخصوص مدیریت شهری را طلب می‌کند. براساس یافته‌ها و معیارهای تحقیق، پیشنهادهایی در دو حوزه برای استفاده اعضای آکادمیک و مدیران شهری به شرح زیر ارائه می‌گردد:

- بهینه‌سازی خدمات شهرداری با تأکید بر دیدگاه ساکنان محله برای بالا بردن رضایت‌مندی ساکنان و افزایش مشارکت مردمی در اجرای برنامه‌ها و طرح‌های محله‌ای؛

- مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر که در پژوهش انجام گرفته پایینترین رتبه را کسب کرده؛

- پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی و تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه در سطح محلات؛

- ایجاد و توسعه تسهیلات فرهنگی و اجتماعی که منجر به افزایش سطح سلامت و رضایت شهروندان می‌انجامد؛
- شفاف‌سازی و روشن بودن عملکرد نهادهای خدمت‌رسان شهری؛
- استفاده از نظرات شهروندان مختلف خصوصاً افراد تحصیل‌کرده و دانشگاهی با ایجاد نشست‌های تخصصی.
- میزان رضایتمندی از خدمات ارائه‌شده توسط شهرداری به‌صورت تطبیقی در سکونتگاه‌های غیررسمی دیگر انجام شود.

## References

- Barak Poor, N., Gohari poor, H., Karimi, M., (2010). Assessment of city hall performance in terms of Peoples' satisfaction from urban services (Case Study: region 1 and 2 of Tehran). *Journal of Urban Management*, 25,203-218. (In Persian)
- Bonaiuto., M., Fornara .F, Bonnes M., (2003). Indexes of perceived residential environment quality and neighbourhood attachment in urban environments: a confirmation study on the city of Rome, *Landscape and Urban Planning*, 65.
- Bonaiuto, M, *Landscape and urban planning*, (2003). Elsevier.
- Daryabari, S.J., Lotfi, H., (2011). Management and organization of informal settlements in the city of Bandar Abbas. *Journal of Land Geography*,29,79-92. (In Persian)
- Davies, A.-M., Laing, R., & MacMillan, D. C. (2000). The Use of Choice Experiments in the Built Environment: An Innovative Approach. *The Third Biennial Conference of the European Society for Ecological Economics*. Vienna, Austria.
- Ebrahimzadeh, E., Kazemizad, Sh., (2013). Assessment of Satisfaction Level and the Inclination of Citizens in the Implementation of infrastructural projects of the city hall (Case study: Zahedan). *Journal Geography and Urban Development*,30,1-22. (In Persian)
- Golaby, F., Aghayari Hare, T., Ebrahimi, R., (2013). Studying social and economic factors related to citizen's satisfaction level from their residential area. *Urban sociological studies*,3(9). (In Persian)
- Gutiérrez Rodriguez, P., Vazquez Burguete, J., Vaughan, R., Edwards, J., (2009). *the Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector*, Spain.
- Hakimi, H.,(2007). *Studying informal settlements in Khoy: Case Study Jamshyhadad*,. Master's thesis Geography and Urban Planning, Geography Faculty of Tehran University, Tehran, Iran. (In Persian)
- Hakimi, H.,(2011). Evaluatio of the quality and quantity of housing in informal settlements. *Geography and Environmental Planning Journal*,22,4(44),197-210. (In Persian)
- Hataminezhad, H., SeyfolDini, F., Mire, M., (2006). Reviewing formal indexes in Iran: Case Study: Sheikhabd Neighborhood of Qom. *Journal Geographical Research*, 58,129-145. (In Persian)
- Hekmatnia, H., Mosavi, M.N., (2007). Assessment of leval and influential factors on the satisfaction of citizens from municipalities (Case Study: Yazd). *Journal Geography and Development*, 9,181-196. (In Persian)
- Inglehart, R. (1994). *cultural development in the progressed industrialized societies*. Translation: Maryam vatar. Tehran. Kavir Publishers.
- Lansing, J.B., and Marans, R.W., (1969). *Evaluation of Neighborhood*. *Journal of the American Institute of Planners*. 35 (3): 195-199.
- Lee, C.E., Gim, G., Yoo, B (2009). The Effect of Rrelationship Quality on Citizen Satisfaction with Electronic Government Services. *The Marketing Management Journal*.
- Lu, M., (1999). *Determinants of residential satisfaction: Ordered logit vs. regression models*. *Growth and Change*, 30(2), 264-277.
- Mastekaasa. A., Moum. T., (1984). The Perceived Quality of life in Norway: Regional variations and contextual effects, *Social Indicators Research*, 14.
- Mohammadi, J., Shahsavani, M.J., Sharifi,N.,(2013). Studying residence condition in informal settlements and proposing strategies to organize it(Case study: settlements located in 5 to 10



- kilometers territory of Bushehr nuclear power plant). *Journal spatial planning*,1(8),75-100. (In Persian)
- Rafieian, M., Asgari, A., Asgarizadeh, Z., (2009). of citizens from urban residential environments. *Journal Environmental Sciences*,1. (In Persian)
- Rhmma, M.R., Ahmadian, M.A., Mohammedian, M. (2012). Urban management and organization of informal settlements (Case Study: Noh Darreh block of Mashhad) .*Journal of geography and regional development*,18,43-73. (In Persian)
- Rostami, M.H., Aman Pour, S., Karami, M., Ramnzhad, S.M. (2015). Measuring Satisfaction of citizens of municipalities in the terms of urban service (Case study: Dorood). *Research and Urban Planning Journal*,21,35-50. (In Persian)
- Saeidnia, A., (2004). *Green Book of Municipalities*. Tehran. Publication of the municipalities in the country. (In Persian)
- Shia, E. (2003). Necessity of urban management transformation in Iran .*Journal of Geography and Development*,1. (In Persian)
- Stureat, R.D. (1987). *Library Management*, (3rd Ed), Littleton, Colorado: Libraries Unlimited.
- Walton, D., Murray, J., Thomas, A., (2008). Relationships between Population Density and the Perceived Quality of Neighbourhood, *Soc Indic Res* 89.
- Van poll, R, (1997), *the perceived quality of the urban residential environment a multi- attribute evaluation*. Groningen.
- Van Ryzin, G., (2004). Divers and Consequences of Citizen Satisfaction: An Application of the American Customer Satisfaction Index Model to New York City. *Public Administration Review*.

**How to cite this article:**

Mirzaie, A., Hakimi, H &, Pourmohammadi, M. (2019). Measuring informal accommodations' residents satisfaction of the services offered by the city hall (Case study: Pasdaran Neighborhood, Tabriz). *Journal of Studies of Human Settlements Planning*, 14(3), 585-603. [http://jshsp.iaurasht.ac.ir/article\\_667735\\_en.html](http://jshsp.iaurasht.ac.ir/article_667735_en.html)

## Measuring Informal Accommodations' Residents Satisfaction of the Services Offered by the City Hall (Case Study: Pasdaran Neighborhood, Tabriz)

**Mohammad Reza Pourmohammadi**

*Professor, Geography and Urban Planning, Tabriz University, Tabriz, Iran*

**Hadi Hakimi**

*Assistant Professor, Geography and Urban Planning, Tabriz University, Tabriz, Iran*

**Ali Mirzaie\***

*PhD.Candidate in Islamic Urban Planning, University of Tabriz Islamic Art, Tabriz, Iran*

**Received:** 01 July 2017

**Accepted:** 11 September 2019

### EXTENDED ABSTRACT

#### Introduction

Today urban management has changed into one of the influential factors on the citizens' life and they are always in touch with it. Measuring people's satisfaction of the urban services is of paramount importance for determining their quality because if top officials of the city do not have a good perception of the urban services users, as their main customers, they cannot evaluate their own performance and perceive the unused potentialities. This study aims to evaluate the performance of the city management in four areas of social-cultural, urban construction, urban service and monitoring from the view point of the citizens. So, the hypotheses are :

- Apparently, the needs of the Pasdaran Street's residents have been overlooked by the city officials.
- It seems to exist a significant difference between the variables of gender, income, level of study and the satisfaction with the municipality.

The necessity of the satisfaction with residential complexes, especially unofficial ones, originates from its role in boosting trust, accountability, cooperation and self-helping of the residents and proposes more efficient ways for solving problems and improving living conditions.

#### Methodology

The method used is descriptive and researchers have used questionnaires in order to obtain the citizens' ideas. All the citizens of Pasdaran neighborhood in the city of Tabriz forms the statistical population who were selected using chi - square method. For testing indexes, regarding the multitude of the samples, T-test was used.

#### Result and Discussion

The results showed that the satisfaction of the residents is medium to low. The results using Friedman test showed that Among all the research indices, the highest level of citizens' satisfaction (3.70) was related to cleanliness control index and environmental health through garbage collection and road cleaning. The second and third places were related to indicators of the road naming and installing their signing (3.59) and the issuance of building permits and business license for guild (3.52). The lowest level of satisfaction (2.15) was also related to involving people in decision-makings associated with the city, followed by Predictions and measures necessary to protect the city against natural disasters (2.24) and determine the

---

\* Corresponding Author

E-mail: [alimirzaie617@gmail.com](mailto:alimirzaie617@gmail.com)

appropriate location for stopping vehicles at the neighborhood level (2.22). Furthermore, in the study of research components, developmental component with total of 21.72 and an average of 3.10 was in the first place, followed by urban services with total of 17.95 and an average of 2.99, supervision component with total of 15.96 and an average of 3.19 and sociocultural component with total of 13.07 and an average of 2.61. In general, the average of residents' satisfaction with the neighborhood (2.95) was in low to medium range. Given the values of t and the average difference, it can be said that reasons for residents' dissatisfaction with urban management performance can be in two ways. First, residents' dissatisfaction is because of failure to meet needs and amenities of citizens in the field of urban services, indicating the weakness of the municipality. The problem is typically related to lack of financial resources and proper management of the municipality. Consequently, the municipality cannot be the way it should provide residents with services, and ultimately, these lead to residents' dissatisfaction. Second, since residents do not have much contact with the municipality and their awareness of municipal functions is low, as a result, citizens, regardless of the municipal status, only evaluate the performance of the municipality in performing its duties at the city level -. This may lead to citizens' dissatisfaction with the municipal functions.

### **Conclusion**

If we look at the previous review of the related literature mentioned in this research, the results of this research approve them and because of the fact that this study has been done in unofficial residential areas, it has a worse condition than them. So, these residents are in need of receiving attention from those in charge and esp. urban managers. Based on the results of the study, some suggestions are made in two different parts for academia members and urban managers:

**Managerial suggestions (Planning)** Optimizing urban services, emphasizing the attitudes of the residents of the neighborhood for improving the satisfaction of the residents and increasing public cooperation in performing neighborhood plans. Predicting and taking the necessary measures for protecting the city from natural disasters and setting proper location for parking the vehicles in the neighborhood. Developing cultural and social facilities for boosting the health and satisfaction of the citizens. Making the performance of the urban-service-giving institutions more clear. Utilizing the opinions of the citizens, esp. educated ones, by holding panels.

**Research Suggestions (Academic)** Studying the citizen's level of satisfaction with Municipality's services comparatively.

**Key words:** satisfaction, urban management services, Informal accommodations, Pasdaran, Tabriz