



بررسی میزان رضایت شهروندان از خدمات شورا و شهرداری دوره چهارم شهر سقز

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۳/۲۴ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۶/۲۵

محمد باغبانی

گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد سقز، سقز، ایران. baghbani@gmail.com

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: رضایت شهروندان از خدمات شورا و شهرداری، نشان دهنده توسعه همه جانبه امور شهری و کارآمدی و اثربخشی مدیران شهری است. بی گمان برای استخراج میزان رضایت شهروندان بهتر است جنبه‌های مختلف عملکرد شورا و شهرداری مورد مطالعه و سنجش قرار گیرد. هدف از این تحقیق تعیین میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شورا و شهرداری شهر سقز با توجه به جنبه‌های مختلف عملکرد در پایان دوره چهارم شورای اسلامی شهر است.

روش پژوهش: نوع روش تحقیق ترکیبی (پیمایشی و توصیفی - تحلیلی) می‌باشد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه با ۵۵ سوال در قالب سه بعد الف: شورا؛ خدمات شهری و امور عمومی، ب: بخش عمرانی و شهرسازی، ج: امور فرهنگی و اجتماعی بود. جامعه آماری این پژوهش همه شهروندان بالای ۱۵ سال بود و حجم نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۱ نفر تعیین شد. برای تعیین روایی پرسشنامه از نظرات ۳۰ نفر از خبرگان عمران و شهرسازی استفاده شد، همچنین با توجه به اینکه ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۷۲ بدست آمد، پایایی ابزار تحقیق نیز مورد تأیید قرار گرفت.

یافته‌ها: میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شورا و شهرداری در زمینه خدمات شهری بیشتر از دو بعد دیگر است و شهروندان در زمینه امور فرهنگی کمترین رضایت را دارند.

نتیجه گیری: خروجی‌های تحقیق نشان دهنده این است که در کل رضایت شهروندان در شهر سقز از عملکرد شورا و شهرداری دور چهارم در سطح متوسط به پایین است. ضمناً در ۱۲ مورد از جنبه‌های عملکردی رضایت شهروندان بالاتر از میانگین و در ۳۸ مورد رضایت کمتر از میانگین است.

کلمات کلیدی: رضایتمندی، شهروندان، عملکرد شهرداری، شورای شهر سقز

مقدمه

شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود و یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختارهایی که تنها از طریق مداخله مردم امکانپذیر است نمایان می‌گردد و در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم به هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است. وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند (رجب‌صلاحي، ۱۳۸۱، ۱۱۲) کارکرد اصلی شهرداری فراهم ساختن زمینه مناسب و مساعد برای شکوفایی استانداردهای مطلوب شهرنشینی و ترویج فرهنگ شهروندی است (دیجکرس، ۲۰۰۵، ۸۷).

شهرداری را می‌توان سازمانی حقوقی، محلی، مستقل در محدوده ی شهری دانست که برای رفع نیازهای عمرانی، رفاهی، اجتماعی و فرهنگی و خدماتی مردم شهر که جنبه ی محلی دارد، تشکیل می‌گردد (سعیدنیا، ۱۳۸۳، ۱۱۷) یکی از استراتژیها و اولویت‌های اول سازمانهای کامیاب و موفق در دنیای کنونی، جلب رضایت مراجعان است. سازمانهایی که به نیازها و خواسته‌های مراجعان خود بی‌اعتنایی میکنند، از صحنه رقابت حذف می‌شوند. جلب رضایت شهروندان و مراجعان، باعث افزایش اعتماد و وفاداری عمومی، وفاق ملی، مشارکت عمومی و اقتدار ملی می‌شود که در دنیای کنونی به مانند شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و توسعه نظام اداری و سیاسی محسوب می‌شوند (کاظمی، ۱۳۸۵).

همراه با توسعه فناوری و افزایش مهارت‌های ارتباطی، انتظارات شهروندان از شهرداری‌ها نیز افزایش می‌یابد، لذا شهرداری‌ها در تلاشند تا انتظارات شهروندان را برآورده سازند. (آکگول، ۲۰۱۲، ۵۵۵) احساس رضایت شهروندان از محیط شهری و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، 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. در حالیکه نارضایتی

از عملکرد نهادهای عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب یاس، ناامیدی و عدم مسئولیت‌پذیری شهروندان می‌شود (برک پور و دیگران، ۱۳۸۹، ۲۰۴).

مبانی نظری

امروزه مشتریان نه تنها متقاضی کارایی، اثربخشی و شفافیت در ارائه خدمات هستند، بلکه آنها می‌خواهند بنگاههای دولتی به استفاده کنندگان از خدماتشان، بعنوان مشتریان نهایی پاسخگویی بیشتری داشته باشند. (زاهراواتی و دیگران، ۱۳۸۲، ۱۰۲) در وضعیت کنونی با توسعه فناوری و بهبود ارتباطات، انتظارات شهروندان از شهرداری‌ها بیشتر می‌شود، شهروندان معمولاً وضعیت ارائه خدمات شهرداری را با سایر مناطق مشابه مقایسه می‌کنند، لذا این انتظارات هر روز افزایش می‌یابد. از این منظر شهرداری‌ها در تلاش خواهند بود به منظور برآورده ساختن انتظارات ذینفعان خود به سختی تلاش نمایند. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه ریزی منظم و همه جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه فعالیت‌های شهری امیدوار سازد. (برک پور و دیگران، ۱۳۸۹، ۲۰۴) ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از مؤثرترین ابزارهای شناخت قابلیت‌های سازمانی و کنترل فرآیند کاری، می‌تواند با برجسته ساختن زمینه‌های قابل بهبود و تهدیدها، قوت‌ها و فرصت‌ها، زمینه را برای بهبود و اصلاح روندهای موجود و تعالی فردی و سازمانی فراهم سازد. (بوین و چن، ۲۰۰۶، ۱۴۵)

برای بهبود کیفیت خدمات ارائه شده لازم است میزان رضایت شهروندان به صورت دوره ای استخراج گردد. گیرندگان خدمات باید برای تأمین‌کننده خدمت دارای اهمیت باشند. (آکگول، ۲۰۱۲، ۵۵۵) بطور کلی شاخص رضایت شهروندان ابزاری مهم برای تعیین عقیده شهروندان در مورد شهری است که در آن زندگی می‌کنند و باید این موضوع برای تصمیم‌گیرندگان امور شهری دارای اهمیت خاص باشد. (نگرو و سیسارو، ۲۰۱۶، ۸۵) تحقیقات نشان داده اند که رضایت شهروندان یک عامل کلیدی است و رضایت بالاتر از مهاجرت شهروندان از شهرهای محل زندگی خود جلوگیری می‌کند. (زانکر و گولان، ۲۰۱۰، ۱۶۰؛ زانکر و روتر، ۲۰۱۳، ۱۵) در واقع باید مدیران شهری برنامه‌های بلند مدت و استراتژیک شهری را بر طبق نیازها،

رضایتمندی را داراست. همچنین بیشترین رضایتمندی در حوزه خدمات شهری و کمترین رضایتمندی نیز به حوزه نظارت اختصاص دارد.

آخوندیان و همکاران (۱۳۹۱) در مقاله‌ای نگرش مردم نسبت به میزان عملکرد مناطق مختلف شهرداری با رویکرد فازی (نمونه موردی: منطقه ۱ شهرداری ساری) را مورد ارزیابی قرار داده‌اند. وضعیت منطقه ۱ شهرداری ساری از نظر ارزیابی میزان عملکرد به طور نسبی در حد مطلوبی بوده است.

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه ۱: میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شورا و شهرداری در زمینه خدمات شهری بیشتر از سایر زمینه‌ها است.

فرضیه ۲: میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شورا و شهرداری در زمینه امور فرهنگی کمتر از سایر زمینه‌ها است.

روش‌شناسی تحقیق

ماهیت این تحقیق نظری کاربردی بوده و روش تحقیق پژوهش به دلیل ماهیت موضوع و مؤلفه‌های مورد بررسی و رویکرد حاکم بر این پژوهش از نوع روش پیمایشی و توصیفی - تحلیلی است. جامعه آماری این پژوهش تمامی شهروندان بالای ۱۵ سال شهر سقز می‌باشد. حجم نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۱ نفر با ضریب اطمینان ۰/۹۵ تعیین شد. روش نمونه‌گیری، بصورت تصادفی و پیمایش بوسیله ابزار پرسشنامه بود. لذا ابتدا با مطالعه تحقیق‌های قبلی و بررسی کامل وظایف شورا و شهرداری‌ها، تعداد ۸۰ سوال مرتبط به عملکرد شورا و شهرداری‌ها استخراج گردید، در مرحله بعد با همفکری صاحب نظران و خیرگان عرصه مدیریت شهری و عرصه پژوهشگری، باتوجه به تعداد زیاد سوالات تصمیم گرفته شد، سوالات کم‌اهمیت‌تر حذف و برخی سوالها نیز در همدیگر ادغام شوند، همچنین در استخراج پرسشنامه بطور مستقیم به تعدادی از طرح‌های کلان شهری اتمام یافته یا در حال انجام در شهر سقز نیز اشاره گردید، تا ضمن استخراج وضعیت مبتنی بر واقعیت، در خصوص عملکرد شورا و شهرداری دوره چهارم سقز نیز بصورت غیر مستقیم اطلاع‌رسانی صورت پذیرد. در نهایت سوالات پرسشنامه به سه بعد: الف: شورا، خدمات شهری و امور عمومی، ب:

انتظارات و تقاضاهای شهروندان تدوین نمایند. این اصل توافقی عمومی میان دانشگاهیان و حرفه‌ای‌ها می‌باشد. (کوپاکووا، ۲۰۱۸) لذا برای سنجش میزان انتظارات همشهریان، استخراج دوره‌ای سطح رضایت آنها از جنبه‌ها و ابعاد مهم عملکرد شهرداری‌ها یک لازمه است.

پیشینه تحقیق

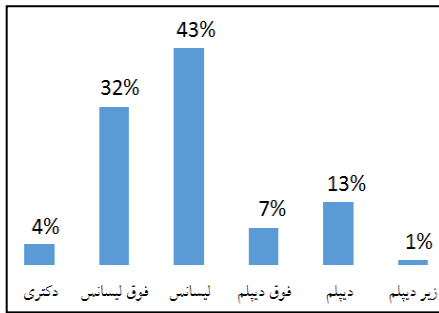
در خصوص استخراج رضایت شهروندان از خدمات شهرداری‌ها در ایران تحقیق‌های متعددی انجام شده است، در اینجا چند مورد از این پژوهش‌ها بطور تحلیلی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

فقیهی و تیمورنژاد (۱۳۸۵) تحقیقی تحت عنوان "نظام پاسخگویی در شهرداری تهران: پژوهشی پیرامون چگونگی آرایه خدمات شهری و رضایت شهروندان" انجام داده‌اند. در تحقیق مذکور میزان رضایت ارباب رجوعان از پاسخگویی شهرداری تهران در ابعاد و مولفه‌های ۶ گانه (صحت پاسخگویی، سرعت پاسخگویی، نحوه برخورد و حسن رفتار متصدیان، کیفیت راهنمایی ارباب رجوع، کیفیت ساماندهی امور ارباب رجوع و شرایط فیزیکی سازمان شهرداری) مورد سنجش و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

رستمی و دیگران (۱۳۹۴) تحقیقی بنام "سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر دورود)" در ناحیه‌های مختلف شهری انجام داده‌اند، نتایج تحقیق نشان داده است که ناحیه ۳ بیشترین و ناحیه ۱ کمترین رضایت را دارند. همچنین در بین شاخص‌های مورد ارزیابی، شاخص فنی و عمرانی بیش‌ترین میزان رضایت‌مندی و شاخص اجتماعی - فرهنگی کمترین میزان رضایت‌مندی را دارا بوده است.

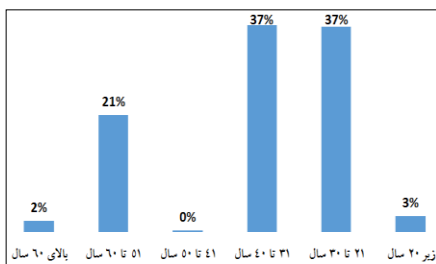
برک‌پور و همکاران (۱۳۸۹) به ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران پرداخته‌اند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد سطح رضایت عمومی شهروندان از عملکرد شهرداری در هر دو منطقه نزدیک به متوسط است.

ملکی و منفرد (۱۳۹۴) رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (نمونه موردی: شهر ایلام) را استخراج کرده‌اند. با توجه به نتایج تحقیق رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام در سطح نامطلوبی قرار دارد. ضمناً ناحیه ۱ دارای بیشترین رضایتمندی و ناحیه ۲ کم‌ترین میزان



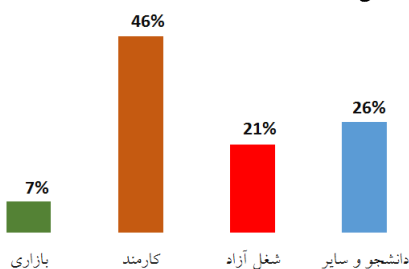
نمودار (۱): درصد فراوانی بر حسب مدرک تحصیلی

باتوجه به سن پاسخ دهندگان، تعداد ۱۱ نفر زیر ۲۰ سال، ۱۴۰ نفر ۲۱ تا ۳۰ سال، ۱۴۱ نفر ۳۱ تا ۴۰ سال، ۱ نفر ۴۱ تا ۵۰ سال، ۸۰ نفر ۵۱ تا ۶۰ سال و تعداد ۸ نفر هم بالای ۶۰ سال سن داشتند. با توجه به اعداد فوق، بیشترین فراوانی مربوط به سن ۲۱ تا ۳۰ سال است، ضمناً باتوجه به طیف سنی فوق، اکثریت پاسخ دهندگان در سنین جوانی (۲۱ تا ۴۰ سال) قرار دارند، نمودار ۲ میزان توزیع فراوانی پاسخ دهندگان به تفکیک سن را نشان می‌دهد.



نمودار (۲): درصد فراوانی بر حسب سن

در نمودار ۳، درصد فراوانی پاسخ دهندگان به تفکیک شغل آمده است



نمودار (۳): درصد فراوانی به تفکیک شغل

همچنانکه نمودارهای توصیفی فوق نشان می‌دهد توزیع فراوانی پاسخ دهندگان نسبت مناسبی در میان طبقات مختلف شهروندان را دارا می‌باشد.

بخش عمرانی و شهرسازی، و ج: امور فرهنگی و اجتماعی تقسیم بندی شد. برای تعیین روایی پرسشنامه و در واقع تست آن، ابتدا ۳۰ نسخه از آن میان خبرگان فعال در زمینه‌های عمرانی و مدیریت شهری توزیع گردید، که پس از اعمال نظرات تخصصی آنان و اصلاح موارد پیشنهادی، آزمون روایی مورد قبول را به دست آورد. سپس به منظور ارسال الکترونیکی پرسشنامه، نسخه نهایی پرسشنامه در بخش Drive در محیط جی میل طراحی گردید و با ارسال لینک پرسشنامه در گروه‌های تلگرامی مرتبط به شهر سقز، از شهروندان سقزی خواسته شد که جهت تعیین سطح رضایت خود از خدمات شورا و شهرداری دوره چهارم به سوالات پرسشنامه پاسخ دهند، نتایج تکمیل هر پرسشنامه و نتیجه نهایی بصورت آنلاین و لحظه ای در فضای google drive قابل مشاهده بود. پس از دریافت ۳۸۱ پرسشنامه پاسخ داده شده؛ تجزیه و تحلیل داده‌ها بوسیله نرم افزار SPSS 22 صورت پذیرفت. ضمناً پایایی ابزار بوسیله آزمون آلفای کرونباخ محاسبه شد. ضریب آلفای کرونباخ بزرگتر از ۰/۷ است، لذا پایایی پرسشنامه تحقیق در حد قابل قبول است. (جدول ۱)

جدول (۱) ضریب آلفای کرونباخ مربوط به پرسشنامه

Cronbach's Alpha	N of Items
۰/۹۷۲	۱۳

یافته‌های تحقیق

از میان ۳۸۱ نفر نمونه آماری، ۳۳٪ (۱۲۷ نفر) مجرد و ۶۷٪ (۲۵۴ نفر) متأهل بودند. از نظر مدرک تحصیلی تعداد ۴ نفر زیر دیپلم، ۴۸ نفر دیپلم، ۲۸ نفر فوق دیپلم، ۱۶۵ نفر لیسانس، ۱۲۰ نفر فوق لیسانس و ۱۶ نفر دکتری بودند، لذا بیشترین فراوانی مربوط به افراد لیسانس و کمترین فراوانی مربوطه به افراد زیر دیپلم است. در نمودار زیر درصد توزیع فراوانی افراد نمونه به تفکیک مدرک تحصیلی آمده است:

میزان رضایت شهروندان از خدمات شورا و شهرداری سقز
 میزان رضایت از جنبه‌های مختلف فعالیتها و عملکرد شورا و شهرداری شهر سقز در دوره چهارم

جدول (۲) درصد رضایتمندی شهروندان از خدمات شورا و شهرداری دوره چهارم

ردیف	سوال	میزان رضایت به درصد			
		خیلی کم	کم	متوسط	زیاد
۱	نحوه برخورد و پاسخگویی در زمان مراجعه به شورا و شهرداری	۲۹/۹	۲۰/۲	۳۵/۴	۱۱
۲	ارائه گزارشات عملکرد دوره ای	۴۲/۸	۲۶/۲	۲۲/۶	۴/۵
۳	فعالیت‌های توسعه و نگهداری پارک و فضای سبز شهری	۲۵/۲	۱۸/۱	۳۱/۵	۱۸/۴
۴	خدمات آتش نشانی	۷/۶	۱۱	۳۹/۱	۳۳/۶
۵	نحوه جمع‌آوری منظم زباله تر و خشک	۲۸/۶	۱۷/۳	۲۷	۲۰/۲
۶	فعالیت‌های شهرداری در خصوص نظافت معابر و اماکن شهری	۲۷/۶	۲۰/۷	۳۱	۱۵/۲
۷	اطلاع‌رسانی دوره ای عملکرد شورا و شهرداری	۴۲/۳	۲۷/۳	۲۲	۵/۸
۸	نحوه جمع‌آوری و نگهداری سگهای بی سرپناه	۱۸/۱	۱۸/۱	۳۵/۴	۱۶/۳
۹	ساماندهی صنایع آلاینده در شهر سقز	۳۸/۱	۲۷	۲۳/۶	۸/۹
۱۰	راحتی رفت و آمد با وسایل نقلیه عمومی	۲۳/۱	۱۸/۹	۳۶	۱۵/۷
۱۱	کاهش ترافیک شهری	۴۴/۱	۳۱/۳	۱۷/۸	۵
۱۲	کاهش مسالمت آمیز سدمعبر	۲۶/۵	۱۷/۳	۳۹/۴	۱۳/۱
۱۳	ایجاد معابر ایمن (نصب نرده، تأمین روشنایی، خط‌کشی عابر پیاده، نصب سرعت کاه و پل‌های عابر پیاده)	۲۱/۵	۲۱/۵	۳۲	۱۹/۴
۱۴	میزان ارتباط شهردار و شورای شهر با مردم	۴۷	۲۲/۳	۱۹/۹	۷/۹
۱۵	نظارت و قاطعیت برخورد با ساخت و ساز غیر مجاز	۳۹/۶	۲۰/۷	۲۴/۹	۱۱/۳
۱۶	وضعیت بازارچه‌ها و میدان میوه و تره‌بار	۲۹/۱	۲۶/۸	۲۹/۷	۱۱/۸
۱۷	رعایت قانون و نبود تبعیض در خدمات شهرداری سقز	۶۵/۹	۱۶	۱۳/۴	۳/۴
۱۸	ایجاد امکانات رفاهی و سنگفرش توسط شهرداری در بازار	۳۰/۴	۲۰/۲	۲۵/۵	۱۹/۲
۱۹	عادلانه بودن آرای کیسیون ماده صد و جرایم مرتبط به آن	۴۰/۴	۲۵/۲	۲۶/۸	۶
۲۰	میلمان شهری و تناسب آن با وضعیت معلولین و جانبازان	۴۶/۷	۲۲/۸	۲۰/۷	۷/۳
۲۱	نحوه ساختن انهار، جدول‌های خیابانها و پیاده روها	۳۴/۶	۲۲/۳	۲۶/۸	۱۲/۳
۲۲	نامگذاری میدان، خیابان‌ها و کوچه‌های سطح شهر	۳۶	۲۰/۷	۲۷/۶	۱۳/۱
۲۳	جدید در جلوگیری از تعداد طبقات بالا در آپارتمان سازی	۳۸/۱	۲۴/۴	۲۲/۳	۹/۷
۲۴	عملکرد واحد سرمایه‌گذاری شهرداری	۲۹/۷	۱۶/۳	۲۲	۲۱/۳
۲۵	فعالیت‌های بهسازی، نوسازی و بازسازی بافت‌های فرسوده شهر	۳۶/۵	۲۶/۵	۲۶/۸	۷/۶
۲۶	احداث چندین پارک محله ای و حاشیه ای در سطح شهر سقز	۲۷/۸	۱۷/۶	۲۴/۹	۲۰/۵
۲۷	فعالیت‌های ایمن سازی شهر در برابر سوانح طبیعی	۴۵/۷	۲۷/۶	۱۹/۴	۵/۵
۲۸	احداث بناها و ساختمان‌های عمومی از جمله سرویس بهداشتی، کشتارگاه ها، محل بازی کودکان، ورزشگاه و...	۴۲/۵	۲۴/۱	۲۲/۸	۷/۹
۲۹	اثر بخشی هدایت آب‌های سطحی	۴۱/۷	۲۸/۱	۲۲/۳	۴/۷
۳۰	برنامه ریزی مدون توسعه شهری توسط شهرداری	۳۸/۸	۲۵/۲	۲۹/۱	۳/۹
۳۱	ارتقای کیفیت کارایی محیط شهری با پهنه بندی نحوه استفاده از اراضی و ساماندهی ساخت و ساز در انواع پهنه‌ها و کاربریها	۳۳/۳	۲۷	۳۳/۳	۴/۲
۳۲	ارتقای هویت سیما و منظر شهری در جهت احیای معماری و شهرسازی	۳۴/۶	۲۱/۳	۳۰/۷	۱۰/۸
۳۳	ایجاد خیابان‌های جدید در سطح شهر	۳۳/۶	۲۲/۶	۲۸/۳	۱۲/۹
۳۴	نحوه نگهداری و لکه گیری دوره ای سواره روها و معابر عمومی	۴۵/۱	۲۱/۵	۲۱/۸	۸/۷
۳۵	عادلانه بودن عوارض نوسازی و سایر عوارض ها	۴۲/۸	۲۲	۲۷/۶	۵/۸
۳۶	احداث پل روگذر در که وه سوار	۲۱/۵	۱۱/۸	۲۱	۲۹/۷

پیشنهاد: افزودن خدمات آتش نشانی و امور عمومی

پیشنهاد: افزودن خدمات آتش نشانی و امور عمومی

۱۲/۹	۱۸/۴	۱۷/۳	۱۲/۱	۳۹/۴	احداث پل روگذر در بلوار کردستان
۱/۶	۳/۱	۲۳/۹	۲۱	۵۰/۴	خدمات شورا و شهرداری در زمینه بازسازی و نگهداری اماکن قدیمی و باستانی شهر
۱/۳	۳/۴	۱۵/۷	۲۴/۱	۵۵/۴	فعالیت‌های مرتبط به آموزش شهروندان توسط شهرداری
۴/۳	۱۲/۳	۳۰/۴	۲۱/۳	۳۱/۸	مساعادت شهرداری در زمینه اعزام و حمایت از تیم‌های ورزشی
۱/۶	۴/۲	۲۲/۳	۲۶	۴۵/۹	ایجاد اماکن فرهنگی (فرهنگ سراها و قرائت خانه‌ها و...) در محلات شهر
۲/۴	۶/۶	۲۹/۴	۲۹/۷	۳۲	برپایی نمایشگاه‌های مختلف در سطح شهر
۱/۸	۲/۶	۱۶	۲۳/۱	۵۶/۴	غنی سازی اوقات فراغت شهروندان توسط شهرداری
۴/۷	۱۳/۴	۲۹/۴	۲۰/۲	۳۲/۳	کارهای فرهنگی شورای شهر و شهرداری در زمینه تئاتر
۴/۷	۱۰/۵	۳۰/۴	۲۲	۳۲/۳	کارهای فرهنگی شورای شهر و شهرداری در زمینه موسیقی
۴/۷	۱۲/۳	۲۴/۴	۲۲/۳	۳۶/۲	کارهای فرهنگی در زمینه چاپ کتاب و کمک به نویسندگان بومی
۲/۹	۱۰/۲	۳۲/۵	۲۳/۱	۳۱/۲	کارهای فرهنگی شورای شهر و شهرداری در زمینه جشنواره فیلم کوتاه
۱/۶	۴/۲	۱۸/۹	۲۴/۴	۵۰/۹	مشارکت متخصصان در امور تصمیم گیری
۱/۶	۵/۲	۲۱/۸	۲۷/۳	۴۴/۱	فعالیت‌های مرتبط به ساماندهی متکدیان سطح شهر
۲/۴	۶	۲۷/۳	۲۴/۷	۳۹/۶	میزان رضایت کلی خدمات فرهنگی شورا و شهرداری

شماره سی و چهارم

میانگین سوالات و ابعاد مختلف که در جدول زیر نشانی و کمترین میانگین با عدد ۱،۵۸ مربوط به رضایت آمده است، مشاهده می‌شود که بیشترین میانگین با میزان ۳،۲ مربوط به رضایت از خدمات سازمان آتش می‌باشد.

جدول (۳) میانگین و انحراف از استاندارد رضایتمندی شهروندان از جنبه‌های مختلف خدمات شورا و شهرداری دوره چهارم در شهر سقز

ابعاد	سوال	میانگین	انحراف از استاندارد
	نحوه برخورد و پاسخگویی در زمان مراجعه به شورا و شهرداری	۲/۳۷۷	۱/۱۲۳
	ارائه گزارشات عملکرد دوره ای	۱/۹۶۳	۱/۰۵۰
	فعالیت‌های توسعه و نگهداری پارک و فضای سبز شهری	۲/۶۳۵	۱/۲۳۱
	خدمات آتش نشانی	۳/۳۴۶	۱/۰۱۹
	نحوه جمع‌آوری منظم زباله تر و خشک	۲/۵۹۳	۱/۲۷۷
	فعالیت‌های شهرداری در خصوص نظافت معابر و اماکن شهری	۲/۵۰۳	۱/۲۰۰
	اطلاع‌رسانی دوره ای عملکرد شورا و شهرداری	۱/۹۹۲	۱/۰۵۵
	نحوه جمع‌آوری و نگهداری سگهای بی سرپناه	۲/۱۸۶۰	۱/۲۳۹
	ساماندهی صنایع آلاینده در شهر سقز	۲/۱۰۴	۱/۰۸۵
	راحتی رفت و آمد با وسایل نقلیه عمومی	۲/۶۳۲	۱/۱۷۹
	کاهش ترافیک شهری	۱/۸۹۲	۰/۹۸۷
	کاهش مسالمت آمیز سدمعبر	۲/۵۰۱	۱/۱۲۵
	ایجاد معابر ایمن (نصب نرده، تأمین روشنایی، خط‌کشی عابر پیاده، نصب سرعت کاه و پل‌های عابر پیاده)	۲/۶۵۸	۱/۱۷۳
	میزان ارتباط شهردار و شورای شهر با مردم	۱/۹۷۳	۱/۱۱۶
	نظارت و قاطعیت برخورد با ساخت و ساز غیر مجاز	۲/۱۸۱	۱/۱۷۲
	وضعیت بازارچه‌ها و میداین میوه و تره‌بار	۲/۳۲۰	۱/۰۹۴
	رعایت قانون و نبود تبعیض در خدمات شهرداری سقز	۱/۵۸۲	۰/۹۳۵
	ایجاد امکانات رفاهی و سنگفرش توسط شهرداری در محدوده بازار	۲/۴۷۵	۱/۲۳۶
	عدالانه بودن آرای کیسیون ماده صد و جرایم مرتبط به آن	۲/۰۳۱	۱/۰۲۸
	میلمان شهری و تناسب آن با وضعیت معلولین و جانبازان	۱/۹۵۸	۱/۰۸۷
	نحوه ساختن انهار ، جدول‌های خیابانها و پیاده روها	۲/۲۸۶	۱/۱۷۶
	نامگذاری میداین، خیابان‌ها و کوچه‌های سطح شهر	۲/۲۵۷	۱/۱۵۴

شماره سی و چهارم

ابعاد	سوال	میانگین	انحراف از استاندارد
ب. رفاه و تندرستی	جدیدت در جلوگیری از تعداد طبقات بالا در آپارتمان سازی	۲/۳۰۲	۱/۳۰۴
	عملکرد واحد سرمایه‌گذاری شهرداری	۲/۶۷۱	۱/۳۷۴
	فعالیت‌های بهسازی، نوسازی و بازسازی بافت‌های فرسوده شهر	۲/۱۳۳	۱/۰۷۶
	احداث چندین پارک محله ای و حاشیه ای در سطح شهر سقز	۲/۶۵۶	۱/۳۲۱
	فعالیت‌های ایمن سازی شهر در برابر سوانح طبیعی	۱/۹۰۲	۱/۰۱۴
	احداث بناها و ساختمان‌های عمومی از جمله سرویس بهداشتی، کشتارگاه ها، محل بازی کودکان، ورزشگاه و...	۲/۰۳۹	۱/۰۹۸
	اثربخشی هدایت آب‌های سطحی	۱/۹۹۴	۱/۰۵۶
	برنامه ریزی مدون توسعه شهری توسط شهرداری	۲/۰۶۸	۱/۰۴۶
	ارتقای کیفیت کارایی محیط شهری با پهنه بندی نحوه استفاده از اراضی و ساماندهی ساخت و ساز در انواع پهنه‌ها و کاربریها	۲/۱۴۶	۱/۰۰۲
	ارتقای هویت سیما و منظر شهری در جهت احیای معماری و شهرسازی	۲/۳۵۴	۱/۱۲۱
ج. امور فرهنگی و اجتماعی	ایجاد خیابان‌های جدید در سطح شهر	۲/۲۸۳	۱/۱۳۷
	نحوه نگهداری و لکه گیری دوره ای سواره روها و معابر عمومی	۲/۰۲۶	۱/۱۳۰
	عادلانه بودن عوارض نوسازی و سایر عوارض ها	۲/۰۱۸	۱/۰۴۹
	احداث پل روگذر در "که وه سوار"	۳/۰۶۸	۱/۳۸۴
	احداث پل روگذر در بلوار کردستان	۲/۵۳۲	۱/۴۷۶
	خدمات شورا و شهرداری در زمینه بازسازی و نگهداری اماکن قدیمی و باستانی شهر	۱/۸۴۵	۰/۹۹۴
	فعالیت‌های مرتبط به آموزش شهروندان توسط شهرداری	۱/۷۱۱	۰/۹۴۰
	مساعادت شهرداری در زمینه اعزام و حمایت از تیم‌های ورزشی	۲/۳۵۹	۱/۱۶۹
	ایجاد اماکن فرهنگی (فرهنگ سراها و قرائت خانه‌ها و...) در محلات شهر	۱/۸۹۵	۰/۹۹۱
	برپایی نمایشگاه‌های مختلف در سطح شهر	۲/۱۷۵	۱/۰۳۰
د. امور فرهنگی و اجتماعی	غنی سازی اوقات فراغت شهروندان توسط شهرداری	۱/۷۰۳	۰/۹۵۳
	کارهای فرهنگی شورای شهر و شهرداری در زمینه تئاتر	۲/۳۸۰	۱/۱۹۸
	کارهای فرهنگی شورای شهر و شهرداری در زمینه موسیقی	۲/۳۳۳	۱/۱۶۸
	کارهای فرهنگی در زمینه چاپ کتاب و کمک به نویسندگان بومی	۲/۲۷۰	۱/۲۰۶
	کارهای فرهنگی شورای شهر و شهرداری در زمینه جشنواره فیلم کوتاه	۲/۳۰۴	۱/۱۰۳
	مشارکت متخصصان در امور تصمیم گیری	۱/۸۱۱	۰/۹۸۷
	فعالیت‌های مرتبط به ساماندهی متکدیان سطح شهر	۱/۹۲۹	۱/۰۰۴
	میزان رضایت کلی خدمات فرهنگی شورا و شهرداری	۲/۰۶۸	۱/۰۵۹

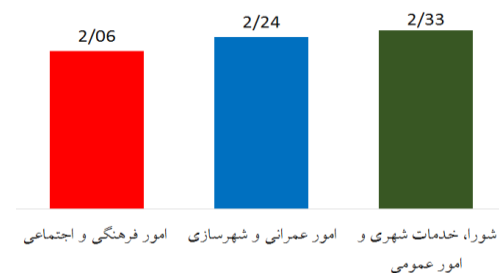
نمودار (۴) میانگین رضایت از ابعاد مختلف عملکرد

شورا و شهرداری دوره چهارم شهر سقز

با توجه به نمودار فوق میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شورا و شهرداری در زمینه شورا، خدمات شهری و امور عمومی بیشتر از سایر موارد است (فرضیه اول) و میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شورا و شهرداری در زمینه امور فرهنگی کمتر از سایر موارد است (فرضیه دوم). لذا هر دو فرضیه تحقیق تأیید می‌شوند.

آزمون فرضیات تحقیق

بطور کلی میانگین رضایت شهروندان سقز از جنبه‌های مختلف عملکرد شورا و شهرداری در نمودار زیر آمده است.



بحث و نتیجه گیری

کسب رضایت حداکثری شهروندان، آرمان نهایی شوراها و شهرداری‌ها بعنوان ارائه دهندگان اصلی

را برای بهبود وضعیت شاخص رضایت شهروندان از خدمات شورا و شهرداری تدوین نمایند.

پیشنهاد‌های کاربردی

باتوجه به نتایج تحقیق پیشنهاد می‌شود که شهرداری و شورای دوره پنجم شهر سقز با بررسی و تجزیه و تحلیل دلایل اصلی پایین بودن میزان رضایت شهروندان در اکثر شاخص‌های عملکردی و نیز عارضه یابی وضعیت موجود شهرداری سقز، اهداف قابل سنجش و ملموسی را در راستای بهبود وضعیت موجود و ارتقای شاخص‌های عملکردی تعیین و با تنظیم برنامه‌های اقدام عملی و نیز اجرای دقیق برنامه‌های مدون شده و پایش و اندازه‌گیری مستمر آنها در راستای بهبود وضعیت موجود گام بردارد. در این راستا و باتوجه به نتایج این تحقیق موارد زیر جهت بهبود و ارتقای نسبی وضعیت شاخص رضایت شهروندان از خدمات شورا و شهرداری پیشنهاد می‌گردد:

- ایجاد کارگروه ویژه تکریم ارباب رجوع
- تشکیل کمیته نظارت برای کنترل اجرای دقیق قوانین و مقررات شهرداری
- برگزاری برنامه‌های متنوع فرهنگی و آموزشی در محلات مختلف شهر سقز به منظور ارتقای نشاط اجتماعی
- تدوین و اجرای برنامه‌های هدفمند مرتبط به آموزش شهروندی
- ایجاد اتاق فکر متشکل از خبرگان رشته‌های مختلف و برگزاری کمیسیون‌های مرتبط برای پیگیری برنامه‌های پیشنهادی
- تدوین طرح جامع ترافیک در افق بلند مدت بیست ساله با استفاده از مشاورین خبره
- ایجاد اماکن مختلف فرهنگی در محلات سطح شهر با مساعدت خیرین بومی و غیر بومی
- شناسایی مکان‌های ناامن شهری و حادثه خیز و تلاش برای رفع یا جلوگیری از خطرات احتمالی
- مناسب سازی معابر شهری در راستای تردد ایمن معلولین و جانبازان
- برگزاری جلسات منظم فصلی و سالانه با عموم مردم درخصوص برنامه‌ها و عملکرد شهرداری
- شناسایی معابر عمومی مستعد سیل و آب گرفتگی و رفع مشکلات آنها
- تعیین عوارض سالانه بصورت منطقی و باتوجه به وضعیت اقتصادی همشهريان در محلات مختلف

خدمات عمومی می‌باشد. هدف از این پژوهش استخراج میزان رضایت شهروندان شهر سقز از خدمات شورا و شهرداری دوره چهارم بود. بررسی و تجزیه و تحلیل نتایج به دست آمده از خروجی‌های تحقیق نشان دهنده این است که رضایت شهروندان در شهر سقز از عملکرد شورا و شهرداری دوره چهارم، در سطح کمتر از متوسط است. بطور کلی می‌توان گفت، رضایت شهروندان از عملکرد شورا و شهرداری در دوره چهارم در حد مطلوبی نبوده است. طبق یافته‌های تحقیق بیشترین سطح رضایت مربوط به فعالیت‌های مرتبط به "عملکرد شورا، خدمات شهری و امور عمومی" و کمترین میزان رضایت در زمینه فعالیت‌های مرتبط به "امور اجتماعی و فرهنگی" است و رضایت از "فعالیت‌های عمرانی و شهرسازی" مابین دو شاخص مذکور قرار دارد. بطور کلی در گویه‌های مطرح شده در پرسشنامه بیشترین میزان رضایت شهروندان مربوط به "خدمات آتش نشانی" یا سازمان آتش نشانی می‌باشد. در رده دوم، رضایت از "احداث پل روگذر که وه سوار" (که موجب تسهیل دسترسی خودروها و کاهش ترافیک در قسمتی از مرکز شهر شده است)، قرار دارد. رده سوم رضایت متعلق به فعالیت "نحوه جمع آوری و نگهداری سگهای بی سرپناه" است که مرتبط به محیط زیست شهری است. میزان رضایت از " عملکرد واحد سرمایه‌گذاری شهرداری" در رده چهارم رضایت شهروندان قرار داشت، این موضوع نشان دهنده اهمیت فعالیت‌های این واحد نوپا (واحد سرمایه‌گذاری در دوره چهارم شورای شهر سقز ایجاد شد)، در توسعه نسبی امور شهری و عمرانی می‌باشد. در انتهای فهرست، کمترین رضایت شهروندان مربوط به "رعایت قانون و نبود تبعیض در خدمات شهرداری سقز" با میزان رضایت ۱/۵۸ بوده است. این مورد در اصل پاشنه آشیل خدمات شهرداری است و اکثر رانته‌ها و فسادهای اداری موجود در شهرداری‌ها به دلیل عدم رعایت این اصل حیاتی می‌باشد و می‌توان گفت تشخیص مردم در این زمینه بسیار به واقعیت نزدیک است. بطور کلی شهروندان، از نتایج برخی از کارهای عمرانی رضایت متوسط به بالا دارند و در خصوص وجود عدالت در اجرای قوانین و مقررات مرتبط به شهرداری و برخی امور و مسائل مرتبط به امور فرهنگی و اجتماعی از جمله آموزش شهروندی، مشارکت در تصمیم‌گیری و ارتباط نزدیک شورا و شهرداری با مردم و اطلاع‌رسانی‌های آنها به شهروندان، رضایت کمتری داشته‌اند. لذا شوراهای بعدی باید با مطالعه دقیق این تحقیق راهکارهای مناسب

برک پور، ناصر؛ گوهری، حامد؛ کریمی، مهدی (۱۳۸۹) ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت‌مندی مردم از خدمات شهری، فصل‌نامه مدیریت شهری، دوره ۸، شماره ۲۵ بهار و تابستان ۱۳۸۹، ص ۲۱۸-۲۰۳

رجب صلاحی، حسین، (۱۳۸۱)، ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور، تهران

رستمی، محمد حسن، سعید امان پور، مهران کرمی، سید الله مراد رام نژاد، سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر دورود)، مجله پژوهش و برنامه ریزی شهری، سال ششم، شماره ۲۱، تابستان ۱۳۹۴

سعیدنیا، احمد، (۱۳۸۳)، کتاب سبز شهرداری‌ها، جلد یازدهم (مدیریت شهری)، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، ص ۱۱۷

فقیهی، ابوالحسن، کاوه تیمورنژاد، (۱۳۸۵)، نظام پاسخگویی در شهرداری تهران: پژوهشی پیرامون چگونگی ارائه خدمات شهری و رضایت شهروندان، فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره ۱۳، شماره ۵۰

کاظمی، علی اصغر. (۱۳۸۵)، مدیریت سیاسی و خط مشی دولتی، تهران، دفتر نشر فرهنگ اسلامی، چاپ اول.

ملکی، سعید، سجاد منفرد، (۱۳۹۴) ارزیابی سطح رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (نمونه موردی: شهر ایلام)، مطالعات مدیریت شهری، دوره ۷، شماره ۲۲، تابستان ۱۳۹۴

Akgul, Deniz, (2012). Measuring the satisfaction of citizens for the services given by the municipality: the krishehir municipality, *Social and Behavioral Sciences* 62, 555 – 560

Boyne, G. & Chen, A. (2006): Performance targets and Public Service improvement, *journal of public Administration research and Theory*, 17, 455- 477.

Dijkers, M. P. j. M, (2005), Quality of life individuals with spinal cord injury: A review of conceptualization, measurement and research findings, *journal of Rehabilitation Research & Development*, Vol, 42, No. 3, pp. 87- 110.

Kopackova, hana, (2018). Reflexion of citizens' needs in city strategies: The case

- لکه گیری دوره ای و به موقع معابر عمومی با استفاده از مصالح سازگار با آب و هوای منطقه
- تجهیز فضاهای سیاحتی و گردشگری داخل شهر به امکانات رفاهی
- نظارت مستقیم شهردار بر آرای کمیسیون بدوی و کمیسیون تجدید نظر ماده صد
- ایجاد صنایع آلاینده در خارج از محدوده شهر در قالب سرمایه‌گذاری بخش خصوصی با اولویت انتقال صنایع مزاحم در مناطق مسکونی و نزدیک مراکز درمانی
- جلوگیری از بلندمرتبه سازی و ساخت و سازهای غیر مجاز
- ایجاد اِلمان‌ها و نمادهای مرتبط با فرهنگ بومی منطقه
- انجام فعالیت‌های متنوع فرهنگی با مساعدت مالی اسپانسرهای بومی و غیر بومی
- رعایت درصد قانونی کاربری‌های غیر (مسکونی) در تفکیک زمین‌های داخل محدوده شهری
- احداث میدان میوه و تره بار شماره ۲ با سرمایه‌گذاری بخش خصوصی فعال در زمینه تره بار
- تیمداری شهرداری در رشته‌های ورزشی پر طرفدار با کمک مالی اسپانسرهای بومی
- ساماندهی معابر سنگفرش نشده سطح بازار با مصالح سازگار با آب و هوای شهر سقز
- ایجاد طرح‌ها و پروژه‌های کارشناسی شده جهت تحقق درآمدهای پایدار به ویژه در قالب قراردادهای BOT^۱ (ساخت توسط سرمایه گذار، انتقال سرمایه گذار در مدت مشخص پس از ساخت، واگذاری و انتقال موضوع سرمایه‌گذاری به شهرداری) در آخر پیشنهاد می‌شود پرسشنامه محقق ساخته مرتبط به این تحقیق که حاصل یک کار علمی و منظم می‌باشد، بعد از اتمام خدمات شهرداری و شورای اسلامی شهر سقز در دوره پنجم، در میان شهروندان توزیع گردد و نتایج آن با خروجی‌های تحقیق حاضر بطور کامل مورد مقایسه و تجزیه و تحلیل قرار گیرد.

منابع

آخوندیان، محمدجواد، سید محمد باقر زارعی و سیده فاطمه نورانی پهنه کلابی، (۱۳۹۱): ارزیابی نگرش مردم نسبت به میزان عملکرد مناطق شهرداری در حوزه خدمات شهری، چهارمین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری

- study of selected cities of Visegrad group countries, *Cities* (2018),
- Nigro, Héctor Oscar, Císaro, Sandra Elizabeth González; (2016). The citizen satisfaction index: Adapting the model in Argentine cities, *Cities* 56 , 85–90
- Zaherawati Zakaria, Kamarudin Ngah, Nazni Noordin, Mohd Zool Hilmie Mohamed Sawal, and Zaliha Hj Hussin, Historical of Customer Satisfaction in Municipal Services, 2012 International Conference on Economics Marketing and Management IPEDR Vol.28 (2012) © (2012) IACSIT Press, Singapore
- Zenker, S., & Gollan, T. (2010). Development and implementation of the resident migration scale (ReMiS): Measuring success in place marketing. In E. H. Witte, T. Gollan (Eds.), *Sozialpsychologie und konomie*. Pabst Verlag, Lengerich, pp. 156–172.
- Zenker ,Sebastian, & Rütter Natascha (2013) Is satisfaction the key? The role of citizen satisfaction, place attachment and place brand attitude on positive citizenship behavior, *Cities* 38 (2014),p 11–17

یادداشت‌ها

¹ *Build, Operate, Transfer*