

تحلیل عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از مدیریت شهری با استفاده از روش‌های تحلیل عاملی و رگرسیون چندگانه (مطالعه موردی: شهر سقز)

دکتر علی زنگی آبادی: دانشیار گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه اصفهان

محسن ییلاقی¹: دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه اصفهان

بهزاد محمدی: دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه اصفهان

نویسنده مسئول (ییلاقی): استان آذربایجان غربی - شهرستان نقده - خیابان دانشگاه - بیمارستان امام خمینی - بخش امین اموال - کد پستی: 5761633333

چکیده

در عصر کنونی، ارزیابی و مدیریت عملکرد در سازمانهای دولتی با رویکرد و معیار جدیدی به نام: رضایتمندی مراجعان و شهروندان، مورد تأکید قرار گرفته است. بر اساس نظریه های جدید، افزایش رضایتمندی شهروندان، ضمن افزایش اعتماد و مشارکت عمومی، همگرایی جامعه و اقتدار ملی را سبب شده، روند توسعه همه جانبه را ساده می سازد. هدف از این تحقیق، شناسایی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری سقز می باشد. به طوری که یافته های پژوهش حاضر بتواند مدیران شهری را در بالا بردن رضایتمندی شهروندان و افزایش مشارکت مردمی در اجرای طرح های عمرانی، رفاهی، فرهنگی و غیره یاری رساند. روش این پژوهش، توصیفی - تحلیلی می باشد که نتایج تحقیق می تواند جنبه کاربردی داشته باشد. تعداد اعضای نمونه آماری 260 نفر به طور تصادفی ساده انتخاب شده است. داده های گردآوری شده در محیط نرم افزار رایانه ای SPSS، با توجه به هدف مطالعه، با استفاده از روش های تحلیل عاملی و تحلیل رگرسیون چند گانه مورد تحلیل و بررسی قرار گرفته است. نتایج این مطالعه نشان داد که 23 متغیر شناسایی شده زیر عنوان 5 عامل کلی عمرانی - خدماتی، توسعه شبکه ارتباطی، برنامه ریزی - مدیریتی، خدمات رسانی شهر و توسعه عمرانی - جذب مشارکت شهروندی قابل دسته بندی هستند. 5 عامل استخراج شده جمعاً قادر به تبیین 62/5 درصد از تغییرات کل شاخص های بررسی شده هستند. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه نیز نشان داد که عامل های استخراج شده جمعاً قادرند 99/8 درصد از واریانس متغیر وابسته ی رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در شهر سقز را تبیین کنند. عامل های عمرانی - خدماتی، برنامه ریزی - مدیریتی، خدمات شهر، توسعه شبکه ارتباطی و توسعه عمرانی - جذب مشارکت شهروندی به ترتیب بیشترین اثرگذاری را در جلب رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری دارند.

کلید واژه: رضایتمندی شهروندان، عملکرد شهرداری، تحلیل عاملی، رگرسیون چندگانه، شهر سقز

Analysis of factors affecting citizens satisfaction of urban management using factor analysis and multiple regression methods (Case Study: the city of Saqez)

Abstract

09141670224

¹. محسن ییلاقی (نویسنده مسئول)
mohsen_yeylaghi@yahoo.com

In the current era, evaluation and performance management in public organizations with a new approach and criteria Called: clients and citizens satisfaction, has been stressed. According to the new theory, increase citizen satisfaction, while increasing trust and public participation, social integration and national authority makes, it simplifies the comprehensive development process. The purpose of this study is identified factors influencing citizens satisfaction of the municipality Saqez. so that The findings of the present study can city managers in enhance citizen satisfaction And increase popular participation in the implementation of development projects, recreational, cultural and other help. Method this research was a descriptive –analytical study that results can have practical. Number of members statistical sample of 260 people randomly selected. Data collected in the computer software SPSS, according to purpose of the study, using factor analysis and multiple regression analysis methods were analyzed. Results of this study showed that 23 variables are identified, Subheading 5 total factor, Development - services , communication network development, planning - management ,the city service development, construction - are classified participation by citizens. 5 factors are extracted totally able to explain the %62/5 of the total variation of indicators are reviewed. The results of multiple regression analysis showed that the extracted factors totally can 99/8% of the variance independent variable of the satisfaction of the citizens of the city manages performance to explain Saqez. factors Development - services - planning - management, city services, network development and construction development - citizen participation respectively have a greatest impact in the satisfaction of citizens of municipal function.

Keywords: the satisfaction of citizens, municipal function, factor analysis, multiple regression, Saqez

1- مقدمه

از دهه ی آخر سده بیستم به بعد در دنیا، با پیشرفت سریع علم و تکنولوژی و سرعت در ارتباطات و با تغییر و تحولاتی که در محیط و رسالت دولتها ایجاد شده، رویکرد نوینی در مدیریت دولتی پا به عرصه نهاده است. الگوی نوین مدیریت دولتی بر استراتژی های جدید، مانند: نظریه حکمرانی، دولت کارآفرین، دولت پاسخگو و شهروند محور تأکید می کند. در عصر کنونی، ارزیابی و مدیریت عملکرد در سازمانهای دولتی با رویکرد و معیار جدیدی به نام: رضایتمندی مراجعان و شهروندان، مورد تأکید قرار گرفته است. بر اساس نظریه های جدید، افزایش رضایتمندی شهروندان، ضمن افزایش اعتماد و مشارکت عمومی، همگرایی جامعه و اقتدار ملی را سبب شده، روند توسعه همه جانبه را ساده می سازد(نژاد حاجعلی، 1387: 197).

شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه ای و مشارکتی کشور محسوب می شود. شهرداری یکی از ضرورت های نظام اجتماعی است، که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان پذیر است نمایان می گردد. در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره ی امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده ی شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه ی آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند. در نظام اداری و اجرایی کشور نیز رضایت مردم از خدمات ارائه شده توسط دستگاههای دولتی به عنوان یکی از شاخص های اصلی سنجش کارآمدی و رشد و توسعه نظام تلقی می گردد و مؤلفه هایی از قبیل سرعت، دقت و صحت در انجام امور ارباب رجوع، کیفیت

انجام امور، نحوه ی رفتار و برخورد با خدمت گیرندگان، هزینه های انجام خدمات، شفافیت و اطلاع رسانی مناسب عواملی است که ضمن جلب رضایت مردم در ارتباط با دریافت خدمات از دستگاه های دولتی، موجبات افزایش عمومی که بزرگترین سرمایه و تکیه گاه برای نظام اداری می باشد را نیز فراهم می سازد (رجب صلاحی، 1381:112). در تحقیق حاضر تلاش شده که میزان رضایتمندی شهروندان شهر سقز از عملکرد شهرداری که از قدمت و سابقه ی زیادی برخوردار است، بررسی شود. هدف تحقیق این است که با بررسی این موارد بتواند نکات و عوامل مهمی که می توانند در رابطه با عملکرد سازمانی تأثیر مثبتی داشته باشند، شناسایی نماید. به طوری که یافته های پژوهش حاضر بتواند مدیران شهری را در بالا بردن رضایتمندی شهروندان و افزایش مشارکت مردمی در اجرای طرح های عمرانی، رفاهی، فرهنگی و غیره یاری رساند.

1-1- بیان مسأله

در گذشته، مدیریت دولتی توجه اصلی خود را به رخدادهای درون بروکراسی معطوف می داشت و این مشکلات را مشکل اصلی می دانست (الوانی و دیگران، 1380:259). امروزه باید مدیریت ابعاد اجتماعی و عمومی کار خود را بشناسد و از آثار آن بر محیط خود آگاه باشد و مسائل شهروندان خود را، مسأله و دغدغه ی اصلی خود قرار بدهد. به نظر اندیشمندان علوم سیاسی و اداری، اگر دولت ها و حکومت ها نتوانند نیازهای مادی و معنوی و رضایتمندی شهروندان را برآورده سازند، بحرانهای مختلفی از جمله: بحران اعتماد عمومی، بحران مشروطیت نظام، بحران مشارکت عمومی و بحرانهای همگرایی در جامعه ایجاد می شود و این بحرانها ضمن تقلیل کارایی و اثر بخشی نظام سیاسی و اداری، موجب بروز بحران و گسست در فرآیند توسعه خواهد شد (کاظمی، 1379:227). بنابراین مدیریت عملکرد سازمانهای دولتی در جهت بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به منظور ایجاد رضایت مندی در شهروندان و مراجعان می تواند اهمیت بسزایی و در تحول و توسعه جوامع نقش استراتژیک داشته باشد، زیرا بهبود عملکرد سازمانهای دولتی، توانمندی رقابتی، بهره وری و قدرت پاسخگویی این سازمانها را افزایش می دهد (خاکی و همکاران، 1386:92).

1-2- اهداف تحقیق

- شناسایی عوامل و عناصر مؤثر در بهبود عملکرد شهرداری - شناسایی و تحلیل عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری - شناسایی نارسایی های شهرداری در ارائه خدمات و برطرف کردن این مشکلات

1-3- روش تحقیق

به لحاظ روش انجام تحقیق، در فرآیند انجام این مطالعه از ترکیب روش های توصیفی - تحلیلی و همبستگی استفاده شده و نتایج حاصل آن جنبه کاربردی و توسعه ای دارد. اطلاعات و داده های مورد نیاز در این تحقیق ابتدا به روش مطالعه اسنادی با بررسی مبانی تئوریک و قانونی موضوع مطالعه، شناسایی و تعیین گردیده و سپس به روش میدانی و بابه گیری از ابزار پرسشنامه جمع آوری گردیده است. جامعه آماری این مطالعه کلیه شهروندان شهر سقز را شامل می - شود. با توجه به گستردگی جامعه مورد مطالعه و عدم امکان جمع آوری اطلاعات از تمام جامعه آماری، از روش نمونه -

گیری برای گردآوری اطلاعات استفاده شده است. اگر متغیرهای مورد بررسی از نوع چند ارزشی باشد و اندازه جامعه نیز محدود باشد، می توان از رابطه زیر جهت تعیین حجم نمونه استفاده کرد (مؤمنی و فعال قیومی، 1389: 219).

$$n = \frac{N * Z_{\alpha/2}^2 * \sigma^2}{\varepsilon^2(N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 * \sigma^2}$$

در این رابطه Z مقدار احتمال نرمال استاندارد (که براساس جدول احتمال های نرمال استاندارد استخراج می شود)، σ انحراف معیار و ε دقت مورد نظر محقق در تعیین حجم نمونه است (مؤمنی و فعال قیومی، همان) که در تحقیق حاضر برابر با 0.1 در نظر گرفته شده است. با توجه به معادله فوق حجم نمونه مورد نیاز در این مطالعه 260 نفر برآورد گردید. پس از برآورد حجم نمونه، با مراجعه به محلات مختلف شهر، پاسخگویان به روش نمونه گیری تصادفی ساده از میان شهروندان شهر سقز انتخاب گردیده و نظر سنجی از ایشان انجام پذیرفت. داده های گردآوری شده در محیط نرم افزار رایانه ای SPSS، با توجه به هدف مطالعه، با استفاده از روش های تحلیل عاملی و تحلیل رگرسیون چندگانه مورد تحلیل و بررسی قرار گرفته است.

1-4- پیشینه تحقیق

مطالعات مختلفی در رابطه با رضایتمندی صورت گرفته است که به برخی از آنها اشاره می شود: گوتیرز و همکارانش در مقاله ای که در سال 2009 منتشر کرده اند به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته اند (Gutierrez & etal, 2009). در این تحقیق، سعی شده با تجزیه و تحلیل اجزای کیفیت، ارتباط بین کیفیت خدمات، رضایت و اعتبار ارزیابی شود. در تحقیق گوتیرز، با 400 نفر از 76 حکومت محلی در منطقه کاستیلای لئون اسپانیا به صورت رو در رو مصاحبه شد. مصاحبه شونده گان مرد و زن، درباره خدماتی که طی سه ماه اخیر دریافت کرده اند، گزارش دادند. پرسشنامه ها به گونه ای تنظیم شد که پنج متغیر نهفته، یعنی ویژگی های فنی، عملکردی، تصویر پنهان، کیفیت و اعتبار ارزیابی شوند. در مدل مذکور عامل دیگری به عنوان متغیر آشکار وجود دارد که با این پنج متغیر در ارتباط است: رضایت شهروندان. نتایج پژوهش، برخی از فرضیه های تحقیق را تأیید کرد، مثل ارتباط مستقیم بین کیفیت خدمات و رضایت، در حالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار، غیرمستقیم است. هم چنین رضایت و اعتبار، پیوند بسیار محکمی با هم دارند. در سال 2008 گزارش مؤسسه AmericaBarometer در مورد میزان رضایت شهروندان از نحوه ارائه خدمات شهرداری در 23 کشور آمریکای لاتین و حوزه دریای کارائیب منتشر شد. طبق این گزارش کشور برزیل بالاترین میزان رضایتمندی را به خود اختصاص داده و پس از آن کشورهای دومینکن و اکوادور قرار گرفته اند. کم ترین میزان رضایتمندی نیز مربوط به کشور جامائیکا است (Montalvo, 2009:2). در تحقیقی که در سال 2009 در شهر کلگری درباره میزان رضایت شهروندان از مدیریت شهری انجام شد (Ipsos, 2009:2) به این نتیجه رسیدند که 68 درصد از ساکنین از نحوه ارائه خدمات شهری ابراز رضایت کرده اند، 7 درصد هم اعلام نارضایتی کردند و سایرین نسبتاً ناراضی، متوسط و نسبتاً راضی بودند. ناصر برک پور و همکاران (1389) در مقاله ی ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر

پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهرداری (نمونه موردی: مناطق 1 و 11 شهر تهران) به این نتیجه رسیده اند که سطح رضایت عمومی شهروندان از عملکرد شهرداری در هر منطقه نزدیک به متوسط است، اما از نظر ویژگی های اجتماعی پاسخ دهندگان مانند جنسیت، سن، تحصیلات و میزان آگاهی از وظایف شهرداری، تفاوت های معناداری میان نظرات ساکنان دو منطقه وجود دارد. در مقاله ای دیگر، رفیع پور و همکارانش (1389) به ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان پرداخته اند. نتایج به دست آمده بیانگر بیشترین رضایت شهروندان از وظایف خدمات شهری و عمران شهری و کمترین رضایتمندی از عملکرد نظارتی شهرداری دارد. رفیعیان و همکارانش (1388) در مقاله ی ارزیابی رضایتمندی شهروندان از محیط های سکونتی شهری به این نتایج رسیده اند که از مجموع شاخص های محاسباتی، ساکنین رضایتمندی متوسطی دارند و از برخی شاخص ها مانند تسهیلات مجتمع، بهداشت مجتمع، دید و منظر و ویژگی های کالبدی اظهار نارضایتی کرده اند. رفیعیان و خدائی (1388) در مقاله ی بررسی شاخص ها و معیارهای مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری به این نتیجه رسیده اند که سه متغیر دسترسی به خدمات، امنیت اجتماعی و هویت مکانی از اثرگذارترین عوامل در رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری هستند. حکمت نیا و موسوی (1386) در مقاله ی سنجش میزان عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی؛ شهر یزد) به این نتیجه رسیده اند که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد.

2- تعاریف و مفاهیم

رضایتمندی

- رضایت یک واکنش شناختی و عاطفی نسبت به محیط پیرامون می باشد که طی آن فرد ارضاء نیازهایش را اعلام می دارد (Clifford, 1992).

- ارزیابی مراجعان از کیفیت کالاها و خدمات دریافت شده را رضایت مندی می گویند (Fecikova, 2004:57).

شهروند

- مارشال بر آن است که شهروندی پایگاهی است که به تمامی افرادی که عضو تمام عیار اجتماع هستند، داده می شود. این افراد همگی دارای جایگاه برابر و حقوق، وظایف و تکالیف متناسب با این پایگاه هستند (Friedman, 2002: 168).

- "شهروند" عضوی از جامعه سیاسی است که برای آن مجموعه ای از حقوق و وظایف تعریف شده است. در نتیجه شهروندی نمایانگر رابطه بین فرد و دولت است که در آن هر دو دارای حقوق و تعهدات متقابلی می باشند (Heywood, 1994:155).

- به گفته ی زامودیو (2004) سه بعد شهروندی وجود دارد: وضعیت، ورزش و وجدان. وضعیت شهروندی مجموعه ای از حقوق و وظایف بین افراد و دولت است.

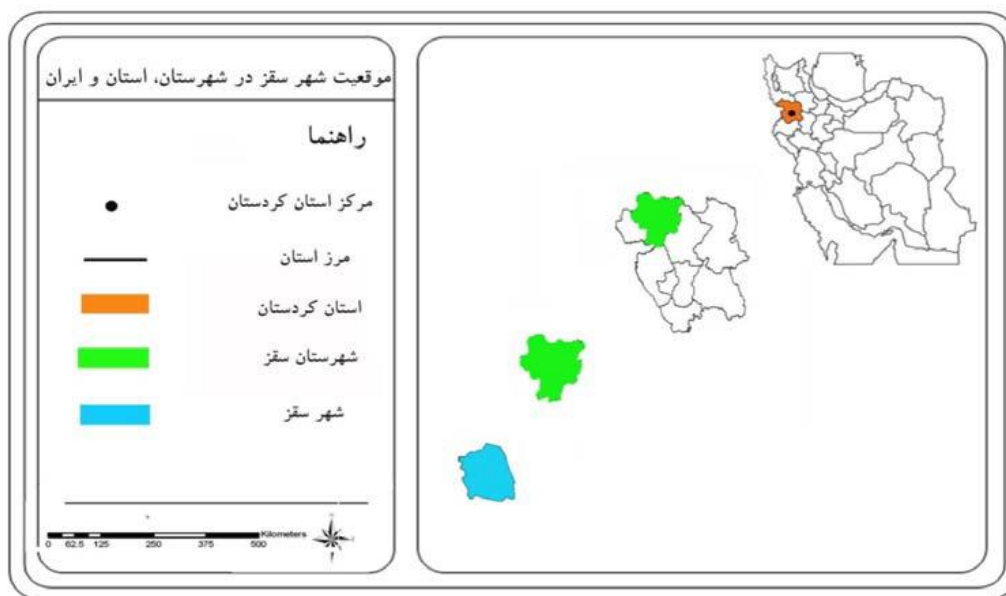
شهرداری

- سازمانی است حقوقی و محلی و مستقل که در محدوده شهر برای رفع نیازهای عمرانی، رفاهی، و خدماتی مردم شهر که جنبه ی محلی دارد تشکیل می گردد و منظور آن حل و فصل امور با مشارکت شهروندان است (اسکندری، 1370: 14).

3- معرفی محدوده مورد مطالعه

شهر سقز که مرکزیت شهرستان مربوطه از استان کردستان را بر عهده دارد در قسمت شمال غربی شهر سستدج (مرکز کردستان) و به فاصله حدود 190 کیلومتری این شهر و در مختصات جغرافیایی 46 و 16 دقیقه طول شرقی و در 36 درجه و 15 دقیقه عرض شمالی با متوسط ارتفاع 1496 متر از سطح دریا و شیب متوسط 40 درصد جزو نواحی کوهستانی کشور محسوب شده و بین ارتفاعات نامنظم سلسله جبال زاگرس محصور می باشد (شهابی و همکاران، 1389: 5). شهرداری سقز در سال 1329 تأسیس شده است. این سازمان، بعنوان سازمان ارایه دهنده خدمات شهری و اداره کننده ی شهرها، جمعیت حدود 180000 نفر را در زمینه های مختلف از جمله: خدمات شهری، خدمات عمرانی، اجتماعی، فرهنگی، حمل و نقل، فضای سبز و ... تأمین می کند. شهرداری سقز از بدو شروع به کار تا کنون 30 نفر شهردار داشته است.

نقشه 1- موقعیت جغرافیایی شهر سقز



مأخذ: (شهابی و همکاران، 1389).

4- تحلیل داده ها

- شاخص های مورد بررسی

اصول پایه مورد نظر در ارزیابی عملکرد شهرداری شهر سقز و سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از این مدیریت، مبتنی بر مبانی نظری پذیرفته شده در خصوص اهداف مدیریت شهری و نظام قانونی مصوب وظایف شهرداری ها و بررسی ادبیات مربوط به موضوع پژوهش است. بر این اساس شاخص های مورد تحلیل در این پژوهش به این شرح می

باشند: 1- کیفیت پوشش معابر و سطح خیابان‌های شهر، 2- کیفیت کفپوش پیاده روها، 3- وضعیت نظافت و پاکیزگی شهر، 4- رعایت عدالت در خدمات‌رسانی به محلات مختلف شهر از سوی مدیریت شهر، 5- میزان رضایت از سطح خدمات‌رسانی شهرداری، 6- میزان موفقیت در جمع‌آوری و ساماندهی دست‌فروشان، 7- رعایت تناسب مکانی در مکانیابی کاربری‌های خاصی چون گورستانها و ...، 8- میزان برخورد و مقابله با معضل تکدیگری در شهر، 9- میزان موفقیت به دست آمده در زمینه برخورد با مسئله تکدیگری، 10- توسعه و عمران خیابان‌ها و معابر شهری، 11- میزان نظارت بر ساخت و سازها در شهر، 12- میزان تناسب بین مالیات و عوارض دریافتی از مردم و توسعه پروژه‌های عمرانی در شهر، 13- میزان تناسب پهنا و عرض پیاده روها و سهولت تردد در آنها، 14- میزان کفایت نسب علائم، نشانه‌ها و تابلوهای راهنما در سطح شهر، 15- کمیت و کیفیت فضاهای سبز پارک‌های شهر، 16- میزان تناسب مکانی زیرگذرها و روگذرهای احداث شده و میزان نقش آنها در کاهش مشکلات ترافیکی و تصادفات در شهر، 17- میزان رضایت از کیفیت طراحی میادین، فلکه‌ها و دوربرگردان و سازه‌های عمومی ایجاد شده در شهر، 18- میزان جواب‌دهی جوی‌ها و مجاری جمع‌آوری آبهای سطحی در جمع‌آوری و انتقال آبهای سطحی به هنگام بارش‌های شدید و بحرانی، 19- اقدام در جهت بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده، 20- توان مدیریتی شهردار شهر، 21- میزان شکل‌گیری کانون‌های مشورت و مشارکت محله‌ای، 22- میزان مشارکت شهروندان در امور شهری، 23- میزان رضایت از جوابگویی و برخورد کارکنان شهرداری با ارباب رجوع.

بحث و تحلیل یافته‌ها

تحلیل عاملی نام عمومی است برای برخی از روش‌های آماری چند متغیره که هدف اصلی آن خلاصه کردن اطلاعات زیاد است. در عین حال خلاصه کردن اطلاعات به ترتیبی صورت می‌گیرد که نتیجه خلاصه شده از نظر مفهوم معنی دار است. البته تحلیل عاملی کاربردهای مختلفی می‌تواند داشته باشد. اگر در تحلیل عاملی هدف خلاصه کردن تعداد شاخص‌ها به عوامل معنی‌دار باشد باید از تحلیل عاملی نوع R استفاده گردد؛ در صورتی که هدف ترکیب و تلخیص تعدادی از مکان‌ها و نواحی جغرافیایی در گروه‌های همگن در درون یک سرزمین باشد از تحلیل عاملی نوع Q باید استفاده گردد (حکمت نیا و موسوی، 240:1385). در تحلیل عاملی چند نوع اصطلاح عمده وجود دارد که در زیر به آن‌ها پرداخته می‌شود:

مقدار خاص¹: میزان تبیین شده بوسیله عوامل را بیان می‌کند.

عامل²: عبارت است از ترکیب خطی متغیرهای اصلی، که نشان دهنده جنبه‌های خلاصه شده از متغیرها مشاهده شده است.

بار عاملی³: عبارت است از همبستگی بین متغیرهای اصلی و عوامل، اگر مقادیر بار عاملی مجذور شوند، نشان می‌دهند که چند درصد از واریانس در یک متغیر توسط آن عامل تبیین می‌شود.

¹. Certain Value

². Factor

³. Factor loading

ماتریس عاملی¹ : جدولی است که بارهای عاملی کلیه متغیرها را در هر عامل نشان می دهد.

چرخش عاملی²: فرایندی است برای تعدیل محور عامل به منظور دستیابی به عامل های معنی دار و ساده.

وزن عاملی³: وزن هایی هستند که به متغیرها داده می شوند، تا در تعیین امتیاز عاملی مشکل ایجاد نشود.

امتیاز عاملی⁴: وزن عددی است که هر یک از نواحی پس از ضرب وزن عاملی در مقدار شاخص اصلاح شده بدست می آید(حکمت نیا و موسوی، 240:1385). تحلیل عاملی دارای کاربرد های متعددی است و استفاده از آن می تواند باعث رفع بسیاری از مشکلات در حل مسائل تصمیم گیری چند شاخصه گردد از مهم ترین آنها می توان به این موارد اشاره کرد: کاهش داده ها(Data Reduction)، شناسایی ساختار(Structure Detection)، سنجش اعتبار یک مقیاس یا شاخص، رفع مشکلات یکسان بودن واحدهای اندازه گیری در مورد شاخص های مختلف، وزن دادن به شاخص ها و نشان دادن میزان و درجه اهمیت آنها، در صورت وجود، نشان دادن همبستگی بین شاخص ها در یک مسأله تصمیم گیری، تقلیل تعداد شاخص ها و نشان دادن میزان درجه اهمیت نسبی آنها، تقلیل تعداد شاخص ها و دسته بندی کردن آنها بر حسب تشابه، ساده کردن محاسبات و صرفه جویی در وقت، اتکا و اعتماد بیشتر به نتایج حاصل از روش های چون تاکسونومی بعد از پردازش داده های اولیه توسط این تکنیک (اکبری و زاهدی کیوان، 1387: 236). در این مطالعه برای گردآوری اطلاعات مورد نیاز با توجه به اینکه آمار رسمی در خصوص متغیرهای شناسایی شده که در بخش شاخص های پژوهش ذکر آنها رفت در دست نبود، لذا از روش ارزیابی ذهنی و نظر سنجی از شهروندان شهر سقز استفاده شد. پس از جمع آوری و تحلیل اطلاعات پرسش نامه ها، مشخص گردید که از مجموع کل پرسش شوندگان، 82 نفر معادل با 31/5 درصد از پاسخگویان را زنان و 178 نفر معادل با 68/5 درصد را نیز مردان تشکیل می دهند. همچنین 9/2 درصد از کل نمونه بررسی شده کمتر از 20 سال سن داشتند، 60/8 درصد در گروه سنی بین 21-30 سال، 21/2 درصد در گروه سنی 31-40 سال، 7/7 درصد در محدوده سنی 41 تا 50 سال و نهایتاً 3 نفر معادل با 1/2 از پاسخگویان نیز در گروه سنی بالای 50 سال قرار داشته اند. همچنین بررسی ها نشان داد که از نظر سطح تحصیلات، دارندگان مدارک کارشناسی، دیپلم و کاردانی به ترتیب بیشترین درصد پاسخگویان را به خود اختصاص داده اند.

جدول 1: وضعیت توزیع پاسخگویان با توجه به خصوصیات فردی- اجتماعی

متغیر	گویه	فراوانی	درصد فراوانی
جنس	مرد	178	68/5
	زن	82	31/5
	جمع	260	100
تحصیلات	سیکل	32	12/3
	دیپلم	54	20/8

1. Factor matrix

2. Factor Weight

3. Factor Score

4. Factor Rating

16/2	42	کاردانی	
32/3	84	کارشناسی	
14/6	38	کارشناسی ارشد	
3/8	10	دکتری و تحصیلات حوزوی	
100	260	جمع	
9.2	24	-20	سن
60/8	158	21-30	
21/2	55	31-40	
7/7	20	41-50	
1/2	3	+51	
100	260	جمع	

منبع: مطالعات تحقیق

برای تعیین عمده عوامل مؤثر بر رضایتمندی مردم از عملکرد مدیریت شهری (شهرداری) در شهر سقز پس از گردآوری دیدگاه و میزان رضایتمندی شهروندان سقز یا هریک از شاخص‌های شناسایی شده فوق‌الذکر که با بررسی مبانی تئوریک و همچنین منابع قانونی مربوط به موضوع این مطالعه تعیین و طراحی شده بودند، با بهره‌گیری از نرم افزار تحلیل آماری Spss و بعد از مرحله استانداردسازی داده‌ها با استفاده از روش تجزیه به مؤلفه‌های اصلی، شاخص‌ها وارد تحلیل عاملی شده و عامل‌سازی انجام پذیرفت. بدین صورت که شاخص‌هایی که دارای ارتباط و همبستگی با یکدیگر هستند، حول یک محور تجمع می‌کنند. در این پژوهش با توجه به استانداردهای موجود در خصوص روش تحلیل عاملی، بالاترین سطح استاندارد این تکنیک یعنی داشتن همبستگی بالای 0/4 درصد به عنوان پیش شرط تجمع شاخص‌ها حول یک عامل تعیین شد و شاخص‌هایی که دارای همبستگی کمتر از این مقدار بوده و امکان تجمع حول یک محور را ندارند، عامل دیگری را تشکیل می‌دهند.

جدول شماره دو به ترتیب مقدار شاخص KMO، مقدار آماره آزمون بارتلت (که تقریبی از آمار کای دو است)، درجه آزادی و میزان معنی داری یا sig آزمون را نشان می‌دهد. برابر پیش شرط‌های روش تحلیل عاملی از مقدار به دست آمده برای شاخص KMO بیشتر از 0/6 و میزان خطای آلفا (Sig) مربوط به آزمون بارتلت کمتر از 0/05 باشد، نشان دهنده کفایت نمونه بررسی شده و مناسب بودن روش تحلیل عاملی جهت تحلیل داده‌ها است. از آنجا که در این مطالعه مقدار شاخص KMO حاصل از آزمون از میزان 0/6 بیشتر و برابر با 0/760 است لذا می‌توان نتیجه گرفت که تعداد نمونه بررسی شده برای انجام تحلیل عاملی کافی بوده و همچنین مقدار sig آزمون بارتلت که کوچکتر از 0/05 و برابر با 0/00 است، نشان می‌دهد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار مدل و موضوع مورد بررسی روش مناسبی است.

جدول 2: مقدار شاخص KMO و مقدار آماره آزمون بارتلت برای تحلیل عوامل مؤثر در رضایتمندی مردم از عملکرد شهرداریها

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0/760
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3226/067

df	253
Sig.	0/000

منبع: محاسبات

تحقیق

پس از اطمینان مناسب بودن روش تحلیل عاملی برای بررسی و تحلیل داده‌های گردآوری شده، داده‌های گردآوری شده برای 23 شاخص پژوهش وارد در محیط نرم افزار spss وارد تحلیل عاملی شدند. نتیجه حاصل از تحلیل داده‌های گردآوری شده به روش تحلیل عاملی، گردهم آمدن 23 شاخص شناسایی شده اولیه، زیر پنج عامل کلی و برتر است که در جدول شماره سه نشان داده شده است. همان طور که در جدول عوامل استخراج شده نیز مشاهده می‌گردد، این جدول از سه بخش تشکیل می‌گردد. قسمت اول مربوط به مقادیر ویژه اولیه و تعیین کننده عامل‌هایی است که در تحلیل باقی می‌مانند. یعنی عامل‌هایی که مقدار ویژه آنها بیشتر از 1 هستند. که در این مطالعه 5 عامل را شامل می‌شود. عامل‌هایی که دارای مقدار ویژه کمتر از 1 باشند از تحلیل خارج می‌گردند. زیرا این عوامل، عواملی هستند که حضور آنها تأثیر چندانی در میزان واریانس تبیین شده از طریق مدل عاملی ندارد. قسمت دوم جدول عوامل استخراج شده مربوط به مقدار ویژه عوامل استخراج شده قبل از چرخش دادن عوامل است این بخش تنها عواملی را شامل می‌شود که مقدار ویژه آنها بزرگتر از یک بوده و در مدل تحلیل باقی مانده‌اند. قسمت سوم و مهم ترین بخش این جدول نشان دهنده مقدار ویژه عوامل پس از چرخش دادن داده‌ها است. چرخش دادن داده‌ها به خاطر ایجاد سهولت در تفسیر عامل-ها انجام می‌پذیرد که در این مطالعه به روش چرخش واریماکس دوران داده‌ها انجام پذیرفته است. همان‌گونه که در جدول عوامل استخراج شده نیز مشاهده می‌گردد، در این تحقیق از مجموع عوامل استخراج شده پنج عامل دارای مقدار ویژه بالای یک بوده و در تحلیل های بعدی قابل استفاده هستند. مجموع پنج عامل یاد شده جمعاً 62/5 درصد از واریانس مجموع متغیرهای اولیه تحقیق را تبیین می نمایند. همان‌گونه که در جدول سه مشاهده می‌شود، نسبت کل تغییراتی که توسط عوامل استخراج شده تبیین می‌گردد در هر دو شکل چرخش یافته و بدون چرخش مقدار ثابتی بوده و برابر با 62/5 درصد است. ولی برخلاف روش بدون چرخش که در آن عامل‌های اول درصد زیادی از تغییرات را تبیین میکند، در روش چرخش یافته، عامل‌ها، هر یک نسبت متعادل تری از تغییرات متغیرهای پژوهش را توضیح می‌دهند و این ویژگی چرخش واریماکس است که تغییرات را در بین عامل‌ها به شکل یکنواخت تری توزیع می‌کند.

جدول 3: عوامل استخراج شده مؤثر در جلب رضایتمندی مردم از عملکرد شهرداری شهر سقز

عامل ها	مقادیر ویژه اولیه			مقادیر ویژه عوامل استخراجی بدون چرخش			مقادیر ویژه عوامل استخراجی چرخش یافته		
	مقدار ویژه	درصد واریانس تبیین شده	درصد تجمعی واریانس تبیین شده	مقدار ویژه	درصد واریانس تبیین شده	درصد تجمعی واریانس تبیین شده	مقدار ویژه	درصد واریانس تبیین شده	درصد تجمعی واریانس تبیین شده
	1	7/56	32/85	32/85	7/56	32/85	32/85	3/67	15/97
2	2/34	10/16	43/00	2/34	10/16	43/00	2/80	12/18	28/15
3	1/76	7/65	50/65	1/76	7/65	50/65	2/76	11/99	40/14

4	1/61	6/98	57/63	1/61	6/98	57/63	2/59	11/26	51/40
5	1/12	4/87	62/50	1/12	4/87	62/50	2/55	11/10	62/50
6	1/00	4/33	66/83						
7	0/88	3/84	70/67						
8	0/80	3/49	74/16						
9	0/75	3/26	77/42						
10	0/73	3/18	80/60						
11	0/65	2/83	83/44						
12	0/60	2/62	86/06						
13	0/54	2/36	88/42						
14	0/46	1/99	90/41						
15	0/44	1/89	92/31						
16	0/35	1/54	93/85						
17	0/33	1/44	95/29						
18	0/28	1/21	96/50						
19	0/22	0/98	97/48						
20	0/19	0/81	98/28						
21	0/18	0/78	99/06						
22	0/12	0/54	99/61						
23	0/09	0/39	100/00						

منبع: محاسبات

تحقیق

جدول شماره چهار نشان دهنده ماتریس اجزا حاصل از تحلیل عاملی است و شامل بارهای عاملی (نمرات عاملی) هر یک از شاخص‌ها در عامل‌های باقی مانده که به روش چرخش واریماکس دوران یافته‌اند.

جدول 4: ماتریس اجزای چرخش یافته و نمره عاملی هر یک از شاخص‌ها در عامل‌های مستخرج از تحلیل

متغیرها	عوامل				
	1	2	3	4	5
V18	0/751				
V23	0/663				
V8	0/649				
V12	0/644				
V17	0/597				
V14	0/548				
V5	0/477				
V1		0/793			
V2		0/775			
V4		0/631			
V19			0/751		
V3			0/729		

V20			0/584		
V11			0/495		
V6				0/714	
V7				0/642	
V13				0/605	
V15				0/585	
V16				0/561	
V10					0/855
V22					0/765
V9					0/730
V21					0/511

منبع: محاسبات پژوهش

از آنجا که تفسیر عامل‌های چرخش نیافته مشکل است، در نتیجه عامل‌ها چرخانده می‌شوند تا قابلیت تفسیر آنها افزایش یابد. به همین خاطر از آوردن ماتریس اجزاء چرخش نیافته پرهیز شده و فقط به نمایش ماتریس اجزای چرخش یافته بسنده شد. در ادامه مقاله خصوصیات مربوط به هریک از عامل‌های استخراج شده بیشتر تشریح گردیده و نام مناسبی برای هر یک از عامل‌ها انتخاب می‌گردد.

عامل اول

مقدار ویژه عامل استخراج شده اول برابر با 3/67 است که به تنهایی 15/97 درصد از واریانس داده‌های تحقیق را تبیین می‌کند. در این عامل هفت مورد از شاخص‌های مورد بررسی بارگذاری شده است که به ترتیب عبارتند از: میزان جواب‌دهی جویها و مجاری جمع‌آوری آبهای سطحی به هنگام بارش‌های شدید و بحرانی، میزان رضایت از جوابگویی و برخورد کارکنان شهرداری با اربابان رجوع، برخورد و مقابله با معضل تکدیگری در شهر، میزان تناسب بین مالیات و عوارض دریافتی از مردم و توسعه پروژه‌های عمرانی در شهر، کیفیت طراحی میدین، فلکه‌ها و دوربرگردان و سازه‌های عمومی ایجاد شده در شهر، میزان کفایت نسب علائم، نشانه‌ها و تابلوهای راهنما در سطح شهر، میزان رضایت از سطح خدمات‌رسانی شهرداری. با توجه به متغیرهای گردآمده زیر عنوان عامل اول و نمره عاملی مربوط به این متغیرها، می‌توان این عامل را عامل عمرانی - خدماتی نام نهاد. جدول شماره پنج نمره عاملی متغیرهای مرتبط با عامل اول را نشان می‌دهد.

جدول 5: شاخص‌های بارگذاری شده در عامل اول (عمرانی - خدماتی)

نمره عاملی	شاخص	ردیف
0/751	جواب‌دهی مجاری جمع‌آوری آبهای سطحی به هنگام بارش‌های شدید	1
0/663	میزان رضایت از جوابگویی و برخورد کارکنان شهرداری با اربابان رجوع.	2
0/649	برخورد و مقابله با معضل تکدیگری در شهر	3
0/644	میزان تناسب بین مالیات و عوارض دریافتی از مردم و توسعه پروژه‌های عمرانی در شهر	4

0/597	کیفیت طراحی میادین، فلکه‌ها و دوربرگردان و سازه‌های عمومی ایجاد شده در شهر	5
0/548	میزان کفایت نسب علائم، نشانه‌ها و تابلوهای راهنما در سطح شهر	6
0/477	میزان رضایت از سطح خدمات‌رسانی شهرداری	7

منبع: یافته‌های تحقیق

عامل دوم

مقدار ویژه عامل استخراج شده دوم از مدل تحلیل این مطالعه برابر با 2/80 به دست آمده و به تنهایی قادر به تبیین و توضیح 12/18 درصد از واریانس متغیرهای تحقیق می‌باشد. در مجموع سه شاخص زیر در این عامل بارگذاری شده است که عبارتند از: کیفیت پوشش معابر و سطح خیابان‌های شهر، کیفیت کف‌پوش پیاده‌روها، رعایت عدالت در خدمات‌رسانی به محلات مختلف شهر از سوی مدیریت شهر. جدول شماره شش نمره عاملی هر یک از این شاخص‌ها در عامل مذکور را نشان می‌دهد. با توجه به نمره عاملی متغیرهای مربوط به این عامل، می‌توان آن را عامل توسعه شبکه ارتباطی شهر نامید.

جدول 6: شاخص‌های بارگذاری شده در عامل دوم (توسعه شبکه ارتباطی)

نمره عاملی	شاخص	ردیف
0/793	کیفیت پوشش معابر و سطح خیابان‌های شهر	1
0/775	کیفیت کف‌پوش پیاده‌روها	2
0/631	رعایت عدالت در خدمات‌رسانی به محلات مختلف شهر از سوی مدیریت شهر	3

منبع: یافته‌های

تحقیق

عامل سوم

مقدار ویژه این عامل 2/76 است که به تنهایی 11/99 درصد از واریانس داده‌ها را تبیین می‌کند. در این عامل چهار مورد از شاخص‌های بررسی شده بارگذاری شده‌اند که به ترتیب شاخص‌های اقدام در جهت‌بسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهر، وضعیت نظافت و پاکیزگی شهر، توان مدیریتی شهردار شهر، میزان نظارت بر ساخت و سازها در شهر. جدول شش نمره عاملی هر یک از این شاخص‌ها را نشان می‌دهد. بر این اساس این عامل را می‌توان عامل برنامه ریزی- مدیریتی نام نهاد.

جدول 7: شاخص‌های بارگذاری شده در عامل سوم (برنامه ریزی- مدیریتی)

نمره عاملی	شاخص	ردیف
0/751	بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهر	1
0/729	وضعیت نظافت و پاکیزگی شهر	2

0/584	توان مدیریتی شهردار شهر	3
0/495	میزان نظارت بر ساخت و سازها در شهر	4

منبع: یافته‌های تحقیق

عامل چهارم

مقدار ویژه عامل چهارم برابر با 2/59 بوده و قادر است 11/26 درصد از تغییر واریانس اطلاعات موضوع مورد بررسی را محاسبه و تبیین کند. شاخص‌های تعداد میزان موفقیت در جمع‌آوری و ساماندهی دست‌فروشان، رعایت تناسب مکانی در مکانیابی کاربری‌های خاصی چون گورستانها، میزان تناسب پهنا و عرض پیاده روها و سهولت تردد در آنها، کمیت و کیفیت فضاهای سبز پارک‌های شهر و میزان تناسب مکانی زیرگذرها و روگذرهای احداث شده و میزان نقش آنها در کاهش مشکلات ترافیکی و تصادفات در شهر پنج شاخصی هستند که زیر عنوان این عامل بارگذاری شده‌اند. با توجه به نمره عاملی متغیرهای گردآمده زیر عنوان عامل چهارم، می‌توان آن را عامل خدمات رسانی شهری نام نهاد.

جدول 8: شاخص‌های بارگذاری شده در عامل چهارم (خدمات رسانی شهری)

ردیف	شاخص	نمره عاملی
1	میزان موفقیت در جمع‌آوری و ساماندهی دست‌فروشان	0/714
2	رعایت تناسب مکانی در مکانیابی کاربری‌های خاصی چون گورستانها	0/642
3	میزان تناسب پهنا و عرض پیاده روها و سهولت تردد در آنها	0/605
4	کمیت و کیفیت فضاهای سبز پارک‌های شهر	0/585
5	میزان تناسب مکانی زیرگذرها و روگذرهای احداث شده	0/561

منبع: یافته‌های تحقیق

عامل پنجم

مقدار ویژه این عامل برابر 2/55 به دست آمده و به تنهایی 11/10 درصد از واریانس متغیرهای تحقیق را تبیین و توضیح می‌دهد. چهار متغیر بارگذاری شده زیر عنوان این عامل به ترتیب عبارتند از: توسعه و عمران خیابان‌ها و معابر شهری، میزان مشارکت شهروندان در امور شهری، میزان موفقیت به دست آمده در زمینه برخورد با مسئله تکدیگری، میزان موفقیت به دست آمده در زمینه برخورد با مسئله تکدیگری، میزان شکل‌گیری کانون‌های مشورت و مشارکت محله‌ای. با توجه متغیرهای گردآمده زیر عنوان این عامل و نمره عاملی متعلق به آنها می‌توان این عامل را عامل توسعه عمرانی و جذب مشارکت شهروندی نام نهاد.

جدول 9: شاخص‌های بارگذاری شده در عامل پنجم (توسعه عمرانی - جذب مشارکت شهروندی)

ردیف	شاخص	نمره عاملی
1	توسعه و عمران خیابان‌ها و معابر شهری	0/855
2	میزان مشارکت شهروندان در امور شهری	0/768
3	میزان موفقیت به دست آمده در زمینه برخورد با مسئله تکدیگری	0/730
4	میزان شکل‌گیری کانون‌های مشورت و مشارکت محله‌ای	0/511

منبع: یافته‌های تحقیق

بررسی میزان اثر گذار عوامل استخراج شده در تبیین شاخص رضایتمندی کلی از عملکرد شهرداری

برای بررسی میزان اثرگذاری عامل‌های استخراج شده در رضایتمندی پرسش‌شوندگان از عملکرد کلی شهرداری شهر سقز از تحلیل رگرسیون چندگانه خطی بهره گرفته شد. تحلیل رگرسیون از روش‌های پرکاربرد در مطالعات اجتماعی - اقتصادی است. این روش رابطه تنگاتنگی با ضریب همبستگی دارد. بدین معنا که برای انجام رگرسیون، باید ضریب همبستگی محاسبه شود. اگر میان متغیرها همبستگی وجود داشت، تنها در این صورت است که می‌توان از تحلیل رگرسیون استفاده کرد (کلانتری، 1385: 169). شیوه کار در رگرسیون به این صورت است که ابتدا معنی‌داری کل مدل رگرسیون مورد آزمون قرار می‌گیرد که این کار توسط جدول تحلیل واریانس (ANOVA) صورت می‌گیرد. سپس باید معنی‌داری تک تک ضرایب متغیرهای مستقل بررسی گردد که این کار نیز با استفاده از جدول ضرایب انجام می‌پذیرد. همان گونه که در جدول تحلیل واریانس مدل رگرسیونی (جدول شماره 11) مشخص است میزان خطای آلفای (Sig) تحلیل واریانس مدل رگرسیونی کمتر از میزان خطای قابل قبول (0/05) و برابر با 0/00 می‌باشد و این نشان از آن دارد که بین عامل‌های پنجگانه مستخرج از تحلیل عاملی با میزان رضایتمندی مردم از عملکرد کلی مدیریت شهری شهر سقز در سطح اطمینان بالای 99 درصد رابطه معناداری وجود دارد. همان طور که در جدول شماره 10 نیز مشاهده می‌گردد، میزان همبستگی بین عامل‌های استخراج شده با رضایتمندی از عملکرد شهرداری برابر با 0/999 است که نشان دهنده یک همبستگی مستقیم و بسیار قوی و تقریباً کامل مابین این متغیرهاست. همانطور که ملاحظه می‌گردد، پنج عامل مستخرج از مدل عاملی در این تحقیق، جمعاً قادر به تبیین 99/8 درصد (نزدیک به 100 درصد) از تغییرات متغیر وابسته رضایتمندی از عملکرد کلی شهرداری می‌باشند.

جدول 10: میزان تبیین تغییرات متغیر وابسته میزان رضایت از کیفیت زندگی به وسیله ابعاد چهارگانه آن

خطای تخمین	مربع همبستگی تعدیل شده	مربع همبستگی	همبستگی	مدل
0/0255	0/998	0/998	0/999	1

منبع: یافته‌های تحقیق

جدول 11: تحلیل واریانس مدل رگرسیونی بین میزان رضایت از کیفیت زندگی و ابعاد چهارگانه آن

	مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	مربع میانگین	آماره F	Sig.
1	Regression	90/58	5	18/12	27751/94	0/000
	Residual	0/166	254	0/001		
	Total	90/75	259			

منبع: یافته‌های

تحقیق

همانگونه که ملاحظه گردید، عامل‌های مستخرج از متغیرهای شناسایی شده، مجموعاً قادر به تبیین درصد بسیار بالایی از واریانس متغیر وابسته رضایتمندی از عملکرد شهرداری شهر سقز هستند، اما جدول شماره دوازده توان و قدرت

جداگانه هر یک از عامل‌های پنجگانه مستخرج از مدل عاملی در تبیین تغییرات متغیر وابسته را نشان می‌دهد. همانگونه که ضریب استاندارد شده بتا مقادیر sig مربوط هر عامل در جدول شماره 10 نشان می‌دهند، بین هر یک از عامل‌های استخراج شده به صورت جداگانه با متغیر وابسته رضایت از عملکرد شهرداری رابطه مستقیم و مثبت معنادار وجود دارد. با توجه به مقادیر ضرایب استاندارد شده، در بین عامل‌های پنجگانه، عامل رضایت از عملکرد عمرانی - خدماتی شهرداری با ضریب تأثیر 0/559 بیشترین نقش و عامل رضایت از عملکرد توسعه عمرانی و جذب مشارکت شهروندی با ضریب تأثیر 0/322 کمترین اثرگذاری را در تبیین تغییرات میزان رضایتمندی کلی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر سقز را دارند.

جدول 12: آماره های ضرایب مدل رگرسیونی متغیرهای مستقل پژوهش

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	مقدار آماره T	Sig	
	B	Std. Error	Beta			
1	مقدار ثابت	2/34	0/002	-	1474/11	0/000
	عامل عمرانی - خدماتی	0/331	0/002	0/559	208/55	0/000
	عامل توسعه شبکه ارتباطی	0/227	0/002	0/383	142/97	0/000
	عامل برنامه ریزی و مدیریتی	0/286	0/002	0/483	180/16	0/000
	عامل خدمات شهری	0/265	0/002	0/448	167/09	0/000
	عامل توسعه عمرانی و جذب مشارکت شهروندی	0/191	0/002	0/322	120/20	0/000

منبع: یافته‌های

تحقیق

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

در عصر حاضر با رشد و توسعه شهرها و زندگی شهری، وظایف شهرداریها به عنوان مهمترین نهاد مسئول در مدیریت شهری، بیش از پیش گسترده‌تر و با اهمیت‌تر شده است. بنابراین استقرار نظام ارزیابی عملکرد در سازمان‌هایی نظیر شهرداری و شناسایی عوامل و عناصر مؤثر در بهبود و توسعه عملکردی اینگونه سازمانها، می‌تواند منجر به هدایت صحیح مدیران در راستای تحقق اهداف، راهبردها و برنامه‌های توسعه گردد. از این رو در این مطالعه تلاش گردید که با استفاده از رویکرد ذهنی و نظرسنجی از شهروندان، عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری در شهر سقز مورد شناسایی و تحلیل قرار گیرد. همچنین تلاش گردید تا میزان اثرگذاری عوامل شناسایی شده در تحقق رضایتمندی از عملکرد نهاد مذکور مورد تحلیل و سنجش قرار گیرد. اصول پایه مورد نظر در شناسایی شاخص‌ها نشانگر رضایتمندی از عملکرد شهرداری سقز، بر پایه مبانی تئوریک پذیرفته شده در خصوص اهداف و وظایف مدیریت شهری و نظام قانونی مصوب در زمینه وظایف و اختیارات شهرداریها قرار داشت. در مجموع می‌توان نتایج حاصل از این مطالعه در راستای اهداف تحقیق را به قرار زیر جمع بندی نمود:

نتیجه حاصل از تحلیل داده‌های گردآوری شده به روش تحلیل عاملی نشان داد که مجموع 23 متغیر شناسایی شده اولیه زیر عنوان پنج عامل کلی و برتر گرد آمده و تقلیل یابند. پنج عامل یاد شده جمعاً قادر به تبیین 62/5 درصد از واریانس مجموع متغیرهای اولیه تحقیق هستند. عامل استخراج شده اول به تنهایی 15/97 درصد از واریانس متغیرهای اولیه را تبیین می‌کند. با توجه به متغیرهای گردآمده زیر عنوان این عامل و نمره عاملی مربوط به آنها، عامل اول تحت عنوان عامل عمرانی- خدماتی اسم گذاری شد. عامل دوم نیز قادر به تبیین و توضیح 12/18 درصد از واریانس متغیرهای تحقیق بود که با توجه به نمره عاملی متغیرهای مربوط به آن، عامل توسعه شبکه ارتباطی شهر نامیده شد. عامل استخراجی سوم نیز 11/99 درصد از واریانس متغیرهای اولیه را تبیین نموده و با توجه به متغیرهای گردآمده حول این عامل، عامل برنامه ریزی و مدیریتی نام گرفت. اما عامل چهارم با تبیین 11/26 درصد از تغییر واریانس اطلاعات موضوع مورد بررسی، عامل رضایتمندی از عملکرد خدمات شهری نام گرفت. نهایتاً عامل پنجم با تبیین 11/10 درصد از واریانس متغیرهای تحقیق با توجه متغیرهای گردآمده زیر عنوان این عامل و نمره عاملی متعلق به آنها، عامل توسعه عمرانی و جذب مشارکت شهروندی نام گرفت.

اما برای بررسی و سنجش میزان اثرگذاری عامل‌های استخراج شده در رضایتمندی پرسش‌شوندگان از عملکرد کلی شهرداری شهر سقز از تحلیل رگرسیون چندگانه خطی بهره گرفته شد. نتایج حاصل از این آزمون نشان داد که مابین عامل‌های پنجگانه مستخرج از تحلیل عاملی با میزان رضایتمندی مردم از عملکرد کلی مدیریت شهری شهر سقز در سطح اطمینان بالای 99 درصد رابطه همبستگی معنادار از نوع مثبت و مستقیم وجود دارد. میزان این همبستگی برابر با 0/999 است که نشان دهنده یک همبستگی مستقیم و بسیار قوی و تقریباً کامل مابین این متغیرها است و عامل‌های استخراجی، جمعاً قادر به تبیین 99/8 درصد از تغییرات متغیر وابسته رضایتمندی از عملکرد کلی شهرداری در شهر سقز هستند.

همین طور بررسی‌ها نشان داد که مابین هریک از عامل‌های استخراج شده به صورت جداگانه با متغیر وابسته رضایت از عملکرد شهرداری رابطه مستقیم و مثبت معنادار وجود دارد. اما میزان اثرگذاری این عامل‌های پنجگانه در تبیین تغییرات متغیر رضایتمندی از عملکرد شهرداری یکسان نبوده و در بین آنها، عامل رضایت از عملکرد عمرانی - خدماتی شهرداری با ضریب تأثیر 0/559 بیشترین تأثیر و عامل رضایت از عملکرد توسعه عمرانی و جذب مشارکت شهروندی با ضریب تأثیر 0/322 کمترین اثرگذاری را در تبیین تغییرات میزان رضایتمندی کلی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر سقز را دارند.

منابع و مأخذ:

- 1- اسکندری، ع، 1370، اداره امور شهرداری ها، مرکز مطالعات برنامه ریزی شهری، وزارت کشور، ص 14.
- 2- اکبری، نعمت... و زاهدی کیوان، مهدی (1387)؛ کاربرد روش های رتبه بندی و تصمیم گیری چند شاخصه، تهران، انتشارات سازمان شهرداریها و دهیاری های کشور، چاپ اول.

- 3- الوانی، سید مهدی، دانائی فرد، حسن، " گفتارهایی در فلسفه تئوری سازمان دولتی"، چاپ اول، تهران، انتشارات صغار، 1380.
- 4- برک پور، ناصر، گوهری پور، حامد، کریمی، مهدی، 1389، ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق 1 و 11 شهر تهران)، مدیریت شهری، شماره 25، صص 218-203.
- 5- حکمت نیا، حسن، موسوی، میرنجف، 1386، سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی؛ شهر یزد)، مجله جغرافیا و توسعه.
- 6- حکمت نیا، حسن و موسوی، میرنجف(1385)، کاربرد مدل در جغرافیا با تأکید بر برنامه ریزی شهری و ناحیه ای، چاپ اول، انتشارات علم نوین.
- 7- خاکی، غلامرضا، نژاد حاجعلی ایرانی، فرهاد، " بررسی مقایسه ای عوامل مؤثر بر عملکرد سازمان های دولتی در استانهای (الف) و (ب) و ارایه الگویی برای بهبود عملکرد آنها(با تأکید بر طرح تکریم و رضایتمندی ارباب رجوع)، فصلنامه اقتصاد و مدیریت، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات تهران، 1386، شماره 75، صص 109-91.
- 8- رجب صلاحی، حسین، "ساختار حکومت محلی.مدیریت شهری و شهرداری برنامه ریزی و مدیریت شهری،مسایل نظری و چالش های تجربی"، تهران، انتشارات سازمان شهرداری های کشور، 1381.
- 9- رفیع پور، سعید، داداش پور، هاشم، رحمانی، مریم، هادوی، فرامرز، 1389، ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان، مدیریت شهری، شماره 26، صص 78-63.
- 10- رفیعیان، مجتبی، خدائی، زهرا، 1388، بررسی شاخص ها و معیارهای مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری، فصلنامه راهبرد، سال هجدهم، شماره 53، صص 248-227.
- 11- رفیعیان، مجتبی، عسگری، علی، عسگری زاده، زهرا، 1388، ارزیابی رضایتمندی شهروندان از محیط های سکونت شهری، فصلنامه علوم محیطی، سال هفتم، شماره اول.
- 12- شهابی، هیمن، علایی، مسعود، حسینی، سید محمد، رحیمی، عثمان، 1389، ارزیابی روشهای تحلیل سلسله مراتبی و ترکیب خطی وزنی در مکان یابی محل دفن مواد زاید شهری با تأکید بر عوامل ژئومورفیک(مطالعه موردی: شهر سقز)، فصلنامه جغرافیایی آمایش محیط، شماره 10.
- 13- کاظمی، سید علی اصغر، " مدیریت سیاسی و خط مشی دولتی"، چاپ اول، دفتر نشر فرهنگ اسلامی، تهران، 1379.
- 14- کلانتری، خلیل(1385)؛ پردازش و تحلیل دادهها در تحقیقات اجتماعی- اقتصادی، تهران، انتشارات شریف، چاپ دوم.

- 15- مؤمنی، منصور، فعال قیومی، علی، 1389، تحلیل آماری با استفاده از SPSS، تهران، نشر مؤلف، چاپ اول.
- 16- نژاد حاجعلی ایرانی، فرهاد، "مدیریت رضایت مندی مراجعان در سازمان های دولتی"، ماهنامه علمی آموزشی تدبیر، 1387، سال نوزدهم، شماره 197.
- 17- Clifford Pamfla: Measuring Satisfaction With Medical Care Management, Aquality Improvement Tool, American Association of occupation health nurses, 1992, Vol 4 aon.zpp 333-341.
- 18- Fecikova, I.(2004). An Index Method for measurement of Customer Satisfaction, The TQM Magazine, Volume 16, Number 1.
- 19- Friedman, John.(2002). The prospect of cities. Minneapolis: University of Minnesota Press. P168.
- 20- Gutierrez Rodriguez, P.;Vazquez Burguete, J.; Vaughan, R.;Edwards, J.2009.The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector, Spain.
- 21- Heywood, Andrew. 1994, political.Ideas and concepts.an.introduction.New York: st. Martin's press.
- 22- Ipsos (2009) Citizen Satisfaction Survey, the City of Calgry, Canada.
- 23- Montalvo, D (2009) Citizen Satisfaction with Municipal Services, USA.
- 24- Zamudio, patricia 2004. Las paradojasde. La ciudadadania: una. Mirada.desde.la. migration internacional, Mexico: CIESAS- 6olfo.