

فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی  
دوره ۱۳، شماره ۴ (پیاپی ۴۵)، زمستان ۱۳۹۷  
شاپای چاپی ۵۹۶۸-۲۵۳۸ شاپای الکترونیکی ۵۹۵۸-۲۵۳۸  
<http://jshsp.iaurasht.ac.ir>  
صص. ۸۴۱-۸۲۱

## ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنان محله سیروس تهران از خدمات شهرداری

شهرام پارسا\* (پشاه آبادی) - دانش آموخته دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران، تهران، ایران  
احمد پور احمد - استاد گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران، تهران، ایران  
مهسا حاجی - دانش آموخته کارشناسی ارشد شهرسازی، دانشگاه هنر، تهران، ایران  
اسماعیل جعفری - دانش آموخته کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۱۲/۱۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۰/۲۵

### چکیده

رضایتمندی مفهومی پیچیده، چندگانه و مرتبط با مفاهیم دیگر و متأثر از زمان، مکان و ارزش‌های فردی و اجتماعی است و تنها راه مطالعه این مفهوم بررسی لایه‌های درونی آن است. هدف این تحقیق سنجش میزان رضایتمندی و آزرده‌گی ساکنین از کیفیت خدمات شهری در محله سیروس تهران (شهرداری منطقه ۱۲) است. که بر مبنای شش شاخص (امنیت و ایمنی، بهداشت و نظافت، زیبایی، رفاهی- اجتماعی، معابر و دسترسی‌ها و وضعیت نظارتی) مورد ارزیابی قرار گرفت. همچنین میزان و درجه اهمیت شاخص‌ها از نظر ساکنان و نحوه ارتباط آن‌ها با شهرداری نیز مورد بررسی قرار گرفت. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی- تحلیلی می‌باشد و حجم نمونه‌ها بر اساس مدل کوکران ۲۰۰ مورد انتخاب شد. جامعه آماری کل ساکنین محله سیروس تهران (منطقه ۱۲، محله ۱۷) می‌باشد و نمونه‌گیری مورد استفاده از نوع خوشه‌ای توأم با تصادفی ساده است. رویکرد حاکم بر تحقیق ترکیبی (عینی - ذهنی) می‌باشد. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که میزان رضایتمندی ساکنان از خدمات شهری متفاوت اما در کل متوسط به پایین بوده است و برخلاف باورهای رایج کارشناس محور که به خصوصیات فیزیکی اهمیت بیشتری داده اند تفاوت‌های اجتماعی (ایمنی، امنیت و زیبایی) در نزد ساکنان از اهمیت و جایگاه بالاتری نسبت به بقیه شاخص‌ها برخوردار بوده‌اند. اولویت بندی اقدامات در این محله بر اساس خواسته‌ها و ترجیحات ساکنین به ترتیب شامل: ۱. ارتقاء ۲. تثبیت ۳. ارزیابی ۴. مونیتورینگ می‌باشد.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، کیفیت خدمات، خدمات شهری، ماتریس اهمیت-رضایت، محله سیروس

#### نحوه استناد به مقاله:

پارسا پشاه آبادی، شهرام پور احمد، احمد، حاجی، مهسا، جعفری، اسماعیل. (۱۳۹۷). ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنان محله سیروس تهران از خدمات شهرداری. مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی، ۱۳(۴)، ۸۲۱-۸۴۱. [http://jshsp.iaurasht.ac.ir/article\\_664026.html](http://jshsp.iaurasht.ac.ir/article_664026.html)

## مقدمه

با وقوع انقلاب صنعتی، تحولات عظیمی در شهرنشینی بوجود آمد که به تبع آن بیشترین سکنه کشورها در شهرها سکنی گزیدند. گرچه سرعت رشد شهرنشینی در کشورهای توسعه یافته در وضعیت مناسب و کنترل شده‌ای قرار دارد، لیکن ادامه رشد شتابان در کشورهای در حال توسعه (از جمله ایران) کاملاً مشهود است. شهرنشینی شتابان باعث شده که شهرها پویایی، کارایی و توانمندی لازم را برای تامین نیازهای شهروندان و برقراری رفاه، آسایش، امنیت و... نداشته باشند. بگونه‌ای که شهرها به قفس‌های زیبا و شکوهمندی تبدیل شده‌اند که در آن‌ها روان، احساس، عاطفه، اخلاق و ارزش‌های پایدار انسانی بدون جایگزین‌های مناسب در معرض تهدید قرار گرفته است و افت شدید کیفیت سکونت در شهرها به شکل نگران کننده‌ای توجه برنامه‌ریزان را به خود جلب کرده است. امروزه عمل سنجش افکار عمومی در اغلب نظام‌های سیاسی و اداری دنیا جایگاه خاصی دارد و حکومت‌ها و مدیریت‌های محلی از طریق این عمل از نیازها، خواسته‌ها و تمایلات شهروندان و افکار و مواضع آنان در قبال موضوعات مختلف مطلع می‌شوند. اطلاع از افکار عمومی بعنوان یکی از عوامل یاری دهنده در غلبه بر مشکلات بوده و نخستین گام در جهت برنامه‌ریزی برای جلب رضایت شهروندان به شمار می‌رود. در این میان ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنان از خدمات شهرداری را بایستی رویکردی نوین برای مطلوبیت بخشی و ارتقاء کیفیت زندگی و محیط سکونتی از طریق آگاهی از خواسته‌ها، نیازها و انتظارات ساکنین دانست. بازگشت و رویکرد مجدد به سرزندگی فضاهای شهری مستلزم توجه به خواسته‌های شهروندان است. بگونه‌ای که نقش مردم در تمامی امور اجتماع روز به روز حساس‌تر می‌شود و آگاهی از خواسته‌های شهروندان سهمیم کردن آنان در دستاوردهای توسعه است. مردم محلی اطلاعات کاملی درباره مسائل و مشکلات و منابع محلی و شناخت بیشتری نسبت به اولویت‌ها دارند. بنابراین وضعیت موجود یک محله را نمی‌توان بدون حضور خود مردم شناسایی کرد. هر چند که رضایتمندی ساکنان مقوله‌ای چند بعدی و پیچیده می‌باشد و از متغیرهای عینی و ذهنی تاثیر می‌پذیرد و برای افراد و گروه‌های مختلف و بنا بر شرایط مختلف زمانی - مکانی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و فیزیکی معانی متفاوتی دارد. اما خدمات ارائه شده توسط شهرداری‌ها در مقیاس محلی نقش عمده‌ای در میزان رضایتمندی و یا نارضایتی و نحوه قضاوت ساکنین دارد. تاکنون تحقیقات زیادی در مورد رضایتمندی از کیفیت زندگی و بخصوص کیفیت محیط شهری انجام گرفته، ولی در این تحقیقات عمدتاً خدمات ارائه شده بوسیله شهرداری به عنوان یک بخش جزئی در کنار سایر عوامل تاثیرگذار بر میزان رضایتمندی (محله، واحد همسایگی، واحد مسکونی، شهر و...) نگریسته شده است. به طور کلی ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنین از خدمات شهری باعث می‌شود تا مدیران شهری دیدی جامع از مشکلات بدست آورند و از راه حل‌های ممکن آگاه باشند و اثرات طولانی مدت تصمیمات کنونی خود را درک کنند. هر چند که بسیار ساده انگارانه است که صرفاً میزان رضایتمندی ساکنین از خدمات ارائه شده بوسیله شهرداری را به مثابه رضایتمندی ساکنین از زندگی تلقی کنیم، بگونه‌ای که شهرهای مدرن با وجود امکانات و خدمات مناسب نسبت به شهرهای قدیمی و کمتر رشد یافته حس تعلق به محله و اجتماع و در نتیجه میزان رضایتمندی ساکنین کمتر می‌باشد. اما ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده بوسیله شهرداری‌ها بعنوان متولی امور شهر می‌تواند گامی موثر در افزایش میزان رضایتمندی ساکنان (بعنوان بخش مهمی از رضایتمندی از زندگی) باشد. در این میان محله سیروس تهران با جمعیتی معادل ۷۱۷۵ نفر در سال ۱۳۹۰ و مساحتی بالغ بر ۴۰ هکتار یکی از قدیمی‌ترین محلات شهر تهران محسوب می‌شود. بافت تاریخی این محله تا آغاز قرن حاضر به تدریج متناسب با گسترش جمعیت و فعالیت بصورتی منسجم رشد یافته بود. اما از آن پس با احداث خیابان‌هایی که این بافت را از هم گسسته و شبکه‌ای شطرنجی را بوجود آورده، وضعیتی دو گانه پیدا کرده است. به این معنی که در امتداد خیابان‌های اصلی مانند ۱۵ خرداد، مصطفی خمینی، مولوی و ری ردیفی از ساختمان‌ها با کارکرد تجاری و اداری و عمومی شکل گرفته‌اند که ترکیبی برون گرا دارند، ولی در درون این بلوک‌ها بناها رو به ویرانی و فرسودگی نهاده و افت شدید کیفیت زندگی شهری و خدمات باعث کاهش شدید میزان رضایتمندی ساکنان شده است. این پژوهش به دنبال سنجش نگرش‌های شهروندان نسبت به فعالیت‌های شهرداری منطقه ۱۲ در محله سیروس تهران است و تلاش می‌شود با تبیین علمی، رضایتمندی ساکنان محله از عملکرد شهرداری سنجیده شود و عوامل تاثیر گذار در میزان رضایت ساکنان شناسایی شود و توصیه لازم برای بهبود آن جهت برنامه‌ریزی‌های آتی ارائه گردد. سوال‌هایی اصلی این تحقیق به شرح ذیل می‌باشد.

- میزان رضایتمندی و آزرده‌گی ساکنین از کیفیت خدمات شهری (خدمات شهرداری منطقه ۱۲) در محله سیروس تا چه اندازه است.

- اهمیت هریک از خدمات شهری از نظر ساکنین به چه میزان است.

- ویژگی‌های متفاوت فردی و خانوارها تا چه اندازه در نحوه قضاوت ساکنین و میزان رضایتمندی آن‌ها تاثیرگذار بوده است.

- توجه صرف به ویژگی‌های کالبدی - فیزیکی تا چه اندازه برای ارتقاء سطح رضایتمندی ساکنان کفایت می‌کند.

- نحوه ارتباط ساکنین با شهرداری از چه طریقی صورت گرفته است.

از اوایل دهه ۹۰ میلادی به بعد سنجش عملکرد شهرداری از دیدگاه شهروندان مورد توجه شهردارها و حکومت‌های محلی در کشورهای مختلف جهان (اعم از توسعه یافته و در حال توسعه) با آرایش نهادی و سیاسی متفاوت قرار گرفته است. در این میان محققان مختلف به این امر پرداخته‌اند که به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود. فان رایزن عقیده دارد پرسش مهم در بررسی عملکرد شهرداری این است که شهروندان چگونه به عملکرد خوب یا بد شهرداری عکس العمل نشان می‌دهند. وی براین باور است که رضایت شهروندان نشان دهنده عملکرد خوب شهرداری و آزردهی و عدم رضایت آنها بیانگر ضعف شهرداری است. اما تحقیقات مختلف در این زمینه حکایت از این دارد، نحوه واکنش شهروندان به عملکرد شهرداری، بسیار پیچیده است. وی سعی در ایجاد ارتباط بین عملکرد شهرداری، رضایت شهروندان و اطمینان پس از آن دارد. در سال ۲۰۰۸ یک موسسه امریکایی گزارشی را در ارتباط با میزان رضایت شهروندان از نحوه ارائه خدمات شهری در ۲۳ کشور آمریکای لاتین و حوزه دریای کارائیب (با استفاده از نظرات ۳۳۸۰۹ نفر از ساکنین) منتشر کرد. نتایج این گزارش نشان داد که بین ویژگی‌های اقتصادی - اجتماعی شهروندان و سطح رضایتمندی آن‌ها از خدمات شهری رابطه مستقیمی وجود دارد. به طوری که میزان رضایتمندی افراد با درآمد بیشتر نسبت به افراد با درآمد کمتر بیشتر بود. براساس یافته‌های این گزارش بیشترین میزان رضایتمندی به کشور برزیل اختصاص داشت و کشورهای دومینکن و اکوادور در رتبه‌های دوم و سوم از این نظر قرار داشتند. کمترین میزان رضایتمندی از خدمات شهری مربوط به کشور جامائیکا بود (Rostami et al, 2015: 38). گویترز و همکاران در مقاله‌ای در سال ۲۰۰۹ به بررسی نظرات شهر وندان در مورد کیفیت خدمات و اعتبار دولت محلی (در منطقه کاستیلای لئون اسپانیا) پرداختند. نتایج این مطالعه نشان داد که بین کیفیت ارائه خدمات و میزان رضایت شهروندان رابطه مستقیمی وجود دارد، در حالی ارتباط بین کیفیت خدمات و اعتبار شهرداری به صرت غیرمستقیم می‌باشد. همچنین بین میزان رضایت شهروندان و اعتبار شهرداری رابطه مستحکمی وجود دارد (Yaughan, Edwards, Gutierrez, Vazquez, 2009; 2). علاوه بر این سازمان‌های بسیاری در جهان از سیستم شاخص‌های ارزیابی عملکرد استفاده می‌کنند. توماس میلرو میشل میلر شش دلیل عمده برای این کار را ذکر کرده‌اند.

- شناسایی نیازهای جامعه

- برنامه‌های بلندمدت

- برنامه‌های کوتاه مدت

- ایجاد ارتباط با شهروندان

- ارزیابی خدمات

- تعیین سیاست‌های حمایتی

اگر شهرداری‌ها و دولت‌های محلی از گزارش‌های رضایت شهروندان برای یک یا تعدادی از دلایل فوق و یا غیر آن استفاده کنند و قادر باشند خدمات خود را بر پایه این گزارش‌ها انجام دهند می‌توان گفت آن‌ها به نتایج مورد نظر دست یافته‌اند (Bo Gattis, 2010: 2 2). همچنین موسسه ایپسوس پژوهشی را از نوامبر ۲۰۰۹ تا ژانویه ۲۰۱۰ در میان ۱۹ کشور جهان (آرژانتین، استرالیا، بلژیک، برزیل، فرانسه، آلمان، بریتانیا، هلند، چک، سوئد، اسپانیا، کره جنوبی، لهستان، روسیه، مکزیک، ژاپن، آلمان، بریتانیا، کانادا) با نمونه موردی ۲۳۶۷۳ نفر انجام داده است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که محیط محلی زندگی مردم بیشترین تاثیر را بر کیفیت روزانه رضایت آن‌ها دارد. به علاوه دو مقوله رضایت از عملکرد دولت محلی در رضایت از محل زندگی رابطه بسیار زیادی با هم دارند (Duffy, 2010: 5). حکمت نیا و موسوی نیز در پژوهشی در سال ۱۳۸۶ تحت عنوان "سنجش میزان و عوامل موثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد" به صورت کلی به ارزیابی رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد پرداخته‌اند و تاکید بیشتری بر روی بر روی عوامل تاثیرگذار بر میزان رضایتمندی (سن، وضعیت اجتماعی - اقتصادی، رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، اعتماد اجتماعی و مشارکت) نموده است (Hekmatnia & Mousavi, 2007).

مفهوم رضایتمندی مقوله‌ای چند بعدی، پیچیده، نسبی و متأثر از زمان، مکان و ارزش‌های فردی و اجتماعی است. مفهوم Satisfaction معادل رضایت است. رضایت نوعی احساس خوشایندی توأم با ارزیابی عقلانی است. این مفهوم در دهه ۱۹۳۰ در جهان مطرح گردید و در ابتدا بیشتر جنبه اقتصادی (تاکید بیشتر بر شاخص‌های عینی) داشت. اما از دهه ۱۹۷۰ شاخص‌های ذهنی نیز برای سنجش میزان رضایتمندی و ارزیابی کیفیت زندگی و خدمات شهری توسط محققین مورد استفاده قرار گرفت. کاهش نقش دولت‌ها و توجه به جامعه مدنی به همراه گسترده تر علوم اجتماعی باعث تعدیل رویکرد عینی و روی آوردن به خوشنودی فردی و رضایتمندی شد (Massam, 2002). به طوری که اولین بار کمپل و همکاران در اثر خود در سال ۱۹۷۶ به شاخص‌های ذهنی و روان شناختی توجه کردند (Potter & Cantarero, 2006). مارونز و رودگرز (۱۹۷۵) و کمپل (۱۹۷۶) اظهار کردند که مردم بر اساس ارزیابی‌های عینی تصمیم‌گیری می‌کنند. بنابراین ارزیابی هر فرد از محل زندگی و کیفیت خدمات به نحوه ادراک، ویژگی‌های محل زندگی، مقایسه با حالت استاندارد، نیازهای فردی، انتظارات، اشتیاق و ... وابسته می‌باشد. راپاپورت در سال ۱۹۷۷ بیان کرد که مردم، محیط و امکانات آن را همان طور که دوست دارند باشد، ایده‌آل ارزیابی می‌کنند. این ارزیابی تحت تاثیر تجارب اولیه، سطح سازگاری و ارزش‌های فرهنگی آن‌ها می‌باشد (Potter & Cantarero, 2006: 606). ون پل برای بررسی میزان رضایتمندی ساکنان و کیفیت زندگی سه رویکرد را مورد بررسی قرار می‌دهد:

- رویکرد کارشناس محور (صرفاً به نظرات کارشناسان بسنده می‌کند)؛

- رویکرد مخاطب محور (بر پایه ادراکات و انتظارات ساکنان)؛

- رویکرد تجربی ساکنان (به ادراک ساکنان و در عین حال مشاهدات تجربی برای جمع‌آوری داده‌ها توجه می‌کند. وی در نهایت رویکرد سوم را به دلیل توجه همزمان به رویکرد اول و دوم بر می‌گزیند (Vanpoll, 1997: 14-18).

بنابراین رضایتمندی ساکنان از برآیند عواملی که بوسیله فرد از مسکن، محیط سکونتی و محله اش ادراک می‌شود، بوجود می‌آید. این ادراک به این دلیل که از فیلتر شخص عبور می‌کند می‌تواند بسیار متفاوت باشد. به این معنا که مثلاً محله‌ای پر سرو صدا ممکن است برای جوانان محیطی قابل قبول و برای سالمندان غیرقابل تصور باشد. شاخص‌های افراد در رضایتمندی متفاوت است. عواملی مانند آمال، مطلوبیت‌ها، تاریخ، ویژگی‌های جمعیتی و موقعیت شغلی روی این ادراک و رضایتمندی موثرند. در واقع رضایتمندی یک فرآیند پویا است که به رابطه فرد با محیط مربوط است (Amerigo & Aragon, 1997: 47). هور و ماروجونز و همچنین لنسینگ و مارانز معتقدند که خصوصیات اجتماعی از جمله روابط نزدیک بین افراد باعث افزایش میزان رضایتمندی ساکنان از محله و خدمات می‌شود و در توجیه این گفته آن‌ها اظهار نظر می‌کنند که در شهر مدرن با وجود سیستم بهداشتی (فاضلاب، جمع‌آوری زباله، زیرساخت‌ها) و خدمات رسانی (پلیس، آتش‌نشانی و بهداشتی) بهتر نسبت به شهر قدیمی و کمتر رشد یافته حس تعلق ساکنین نسبت به محله و اجتماع کمتر می‌باشد. آن‌ها در نهایت نتیجه‌گیری می‌کنند که رضایتمندی فرآیندی بالاتر از امکانات و تسهیلات است و احساس ساکنین نسبت به محیط اهمیت بیشتری دارد، در حالی که سرگی و کرنول در سال ۲۰۰۲ خصوصیات فیزیکی را بعنوان مهمترین فاکتور برای افزایش رضایتمندی و کیفیت زندگی معرفی کرده‌اند. از دید کارشناسان رضایتمندی بیشتر معطوف به خصوصیات فیزیکی ولی از دید ساکنین فاکتورهای اجتماعی اهمیت بیشتری دارد (Maccree & others, 2005). از نظر بونایتو و بونس ارزیابی رضایتمندی در سطح محله‌ای نسبت به سطوح دیگر به دو دلیل زیر ارجحیت دارد.

۱. محله به ساختارها و فرآیندهای عمومی و خصوصی توجه دارد، در حالی که سطح واحد مسکونی به ساختار خصوصی و سطح شهر به ساختار عمومی توجه دارد.

۲. محله بعنوان رابط بین سطح واحد مسکونی با سطوح بالاتر (نظیر شهر) از نظرادراکات و اعمال مردم در ارتباط با محیط سکونتی است (Bonaiuto & Bonnes, 2003). محله اساسی‌ترین واحد محیطی در زندگی اجتماعی انسان‌هاست و روی کیفیت زندگی ساکنین تاثیر می‌گذارد (Ge & okao, 2006: 166). بررسی و مرور تجارب جهانی نشان می‌دهد که محققین مختلف برای سنجش و ارزیابی رضایتمندی از تعاریف، چارچوب و روش‌شناسی مختلفی استفاده کرده‌اند. به گونه‌ای که شاید بتوان گفت که هیچ مدلی نمی‌تواند به طور قاطع مولفه‌های خود را تعیین کند و یا ادعا کند که این مولفه‌ها ثابت هستند (Vankamp & others, 2003). همچنین توافق و اجماع عمومی کمتری در مورد روش‌شناسی واحدی برای تعیین قلمروها و شاخص‌بندی رضایتمندی وجود دارد و انتخاب روش‌ها براساس اهداف مطالعات، مقیاس، درجه شخصی بودن شاخص‌ها، روابط علی و سببی

مولفه ها و شاخص های گوناگون، تنوع در زمان و مکان و اهمیت نسبی در محیط های مختلف، متفاوت بوده است (Fathaliyan, 2011). در جدول ذیل خلاصه های دیدگاه های مختلف در این باره آمده است:

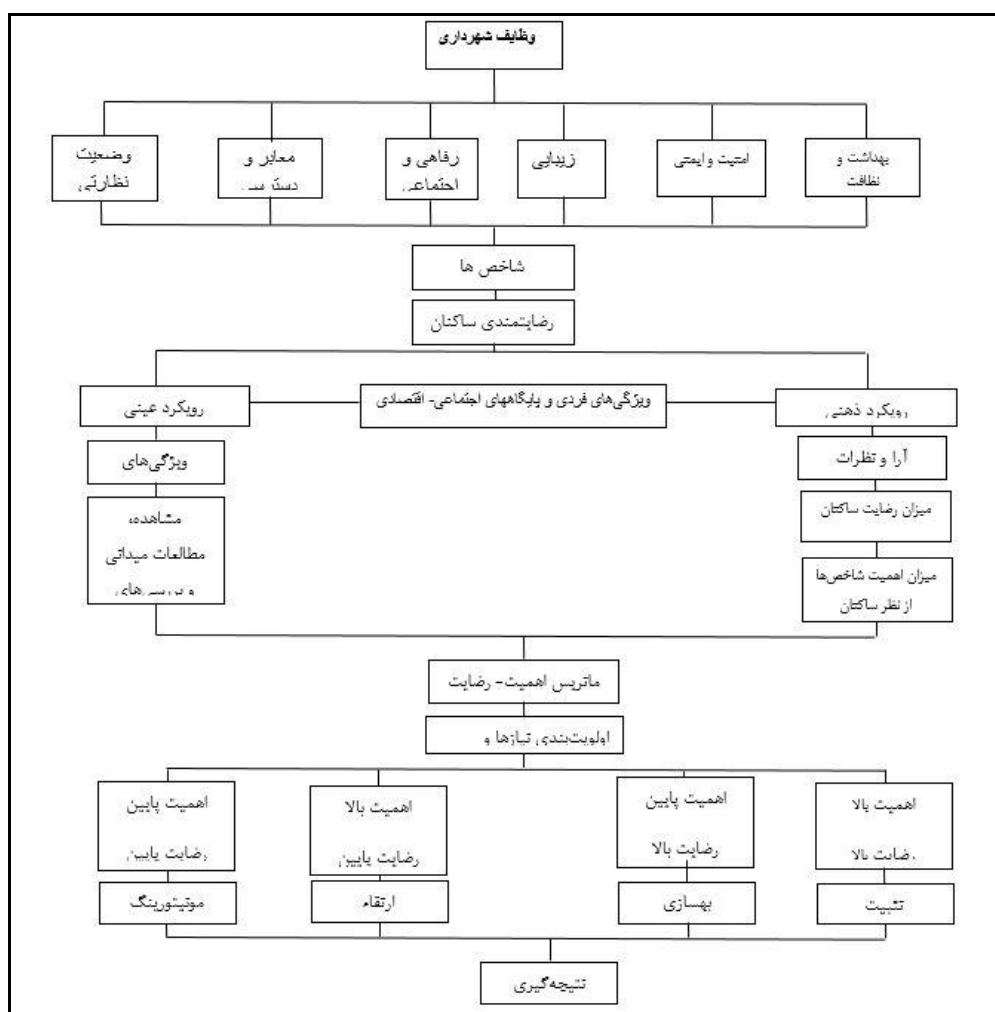
جدول ۱. مقایسه تعاریف رضایتمندی و مولفه های آن

| منبع                              | مؤلفه های مؤثر بر رضایتمندی از نظر محقق  | تعریف   | محقق                       |
|-----------------------------------|--|---|----------------------------|
| Potter, Cantarero; 2006: 608      | ویژگی های فردی   | درک تفاوت بین آرزو و رسیدن به موفقیت  | کمپبل (۱۹۷۶)               |
| Potter, Cantarero; 2006: 608      | مدت سکونت، مسکن اجاره ای، ویژگی مسکن و اجتماعی   | ابزاری برای پیشگویی تحرک و جایجایی سکونتی افراد   | گالستر و هسر (۱۹۸۱)        |
| Francescato, 1986: 47             | متغیرهای رفتاری، متغیرهای شناختی، متغیرهای عاطفی   | معرفی رضایتمندی سکونتی به عنوان یک حالت و رفتار   | فرانسسکاتو و دیگران (۱۹۸۶) |
| Amerigo & Aragonés, 1997: 46      | - ویژگی های فردی<br>- ویژگی محیط سکونت   | رضایتمندی تحقیقی تجربی در زمینه ویژگی های ساکنان (شناختی، عاطفی و رفتاری) و ویژگی های فیزیکی - اجتماعی محیط و نیز ارتباط بین این دو است.  | آمریگو و آراگونس (۱۹۹۷)    |
| Ge, Hokao, 2005: 165-178          | - عوامل اجتماعی<br>- عوامل فیزیکی  | ارزیابی کننده ویژگی های محیط اجتماعی و فیزیکی   | مانور (۱۹۹۸)               |
| Baker, 2000: 66                   | - آرزوها<br>- تاریخ<br>- ویژگی های جمعیتی<br>- موقعیت شغلی   | رضایتمندی سکونتی یک وضعیت نهایی را توصیف می کند، این حالت زمانی اتفاق می افتد که یک فرد از تجهیزات سکونتی که دارند رضایت داشته باشند. بنابراین یک رویداد پایدار نیست، بلکه نتیجه دریافت فرد یا خانواده از تجهیزات سکونتی شان است. بنابراین روی ادراک پایه گذاری می شود.                             | بیکر (۲۰۰۰)                |
| Barcus, 2004: 637-657             | پیوند اجتماعی بین ساکنان، اجاره نشینی<br>تجهیزات سکونتی، اجزای مسکن، محیط سکونتی<br>دسترسی ها، اشتغال و درآمد، مهاجرت اجباری | رضایتمندی سکونتی یک روش مهم از فرایند سازگاری در مراحل مختلف زندگی انسان ها است و ابزاری برای مطابقت بین نیازها و تمایلات خانوار و محل سکونت فعلی آن ها می باشد. سطح رضایتمندی افراد و خانواده ها از مسکن کنونی روی تصمیماتشان در مورد ماندن یا مهاجرت به محیط بهتر بالاتر می باشد، تأثیر می گذارد. | گرزسکویک (۲۰۰۳)            |
| Choudhury, 2005: 1                | در سیستم های سکونتی، زیر سیستم هایی نظیر:<br>واحد مسکونی، فضای بیرونی مشترک، همگنی یانا همگنی فرهنگی محله                    | رضایتمندی سکونتی ابزاری مناسب برای ارزیابی محیط زندگی به وسیله ساکنین و نیز فرایندی تعاملی بین ساکنین و اجزاء محیط می باشد. ساکنان، در طول فرایند تعامل، با اجزای مختلف محیط سکونتی ارتباط برقرار می کنند.  | چادهوری (۲۰۰۵)             |
| Potter, Cantarero; 2006: 608      | - متغیرهای رفتاری<br>- متغیرهای شناختی<br>- متغیرهای عاطفی   | رضایتمندی سکونتی به عنوان یک مفهوم چندبعدی، باید هم قابل درک و هم قابل تفسیر باشد بنابراین رضایتمندی ساکنان از مکان انعکاسی از درجه دستیابی آن ها به اهداف فیزیکی و اجتماعی آن ها می باشد.  | پاتر و کانتاررو (۲۰۰۶)     |
| Walton, Murray, Thomas; 2008: 406 | - مسکن، محله، همسایه ها  | رضایتمندی سکونتی تجربه مطلوبیت یا رضایت از زندگی در یک مکان ویژه می باشد.   | بونایو و دیگران (۲۰۰۶)     |
| Adriaanse, 2007: 287              | متغیر فیزیکی (سروصدای، زباله)، متغیر اجتماعی (ارتباط اجتماعی، مجاورت با فضای سبز و خدمات)                                    | رضایتمندی از محیط سکونتی ابزاری برای فهم و درک کیفیت زندگی و در واقع نگرش جهانی یک فرد به سوی محیط زندگی می باشد.   | آدریانس (۲۰۰۷)             |
| Russell, 2008                     | - ویژگی های فیزیکی محیط<br>- ویژگی های فردی ساکنان   | فهم رضایتمندی سکونتی به بررسی فضا و مردم با هم، (ویژگی های محیط فیزیکی و ویژگی های فردی ساکنین) نیاز دارد.  | راسل (۲۰۰۸)                |
| Sivam, Karuppanan, 2008           | -  | رضایتمندی سکونتی پیچیده و سطوح رضایتی براساس انتظارات شخصی، نیازها و توانایی های ساکنان متفاوت است.   | سیوام و کاروپانان (۲۰۰۸)   |

جدول فوق بیانگر این است که علی رغم ابعاد گسترده و مفهوم پیچیده رضایتمندی، این مفهوم تعریف مشخص و واحدی ندارد و محققین مختلف با مشخص کردن مولفه های تشکیل دهنده آن به تعریف رضایتمندی پرداخته اند و نظریات و مدل های مختلفی را در این باره ارائه کرده اند. اما اکثر آن ها بر این باورند که رضایتمندی از محیط و ویژگی های آن دارای دو بعد عینی و ذهنی است، اما اندازه تاکید بر این دو در میان محققین متفاوت است. بنابراین باتوجه به چند بعدی و پیچیده بودن رضایتمندی و ارتباط آن با مفاهیم دیگر، تنها راه مطالعه آن بررسی لایه های درونی آن است. درمیان تعاریف ارائه شده (جدول فوق ۱) با توجه به این که این

تحقیق به دنبال ارزیابی خدمات شهرداری بر مبنای آراء و نظرات ساکنان (با تاکید بیشتر) و ویژگی‌های محیط (خدمات و...) است، تعریف امریگو و آراگونس به دلیل توجه به رابطه پویا فرد و محیط (ویژگی‌های ساکنان و خصوصیات فیزیکی - اجتماعی محیط و ارتباط بین این دو) مناسب تر بنظر می‌رسد. بنابراین در این تحقیق "رضایتمندی تحقیقی" رضایتمندی تحقیقی تجربی در زمینه ویژگی‌های ساکنان (شناختی، عاطفی و رفتاری) و ویژگی‌های فیزیکی و اجتماعی محیط و نیز ارتباط بین این دو است. بنابراین رابطه پویایی بین فرد و محیط سکونتیش وجود دارد". رویکرد انتخابی این تحقیق ترکیبی (عینی و ذهنی) است. و تلاش می‌کند برای ارزیابی خدمات شهرداری هم فضا را در بستر خودش (ویژگی عینی) و هم در ذهن استفاده کنندگان (ساکنان) مورد بررسی قرار دهد، اما تاکید بیشتری بر نظرات، آراء و قضاوت ساکنان در این تحقیق شده است (Pacione, 2003).

بر اساس آنچه مورد قرار گرفت، رضایتمندی را بایستی معادل احساس رضایت کلی از زندگی دانست. این مفهوم بنا بر شرایط مختلف زمانی - مکانی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و فیزیکی و برای افراد مختلف متفاوت می‌باشد. بنابراین در این پژوهش با آگاهی از تنوع فرهنگی، مکانی، مقیاس‌های متفاوت مطالعه و ... پس از مطالعه متون و تجارب معتبر جهانی به مطالعه و بررسی قانون شهرداری‌ها (ایران) به منظور استخراج تمامی وظایف شهرداری‌ها بخصوص وظایف مستقیم شهرداری‌ها در ارتباط با شهروندان و محل زندگیشان پرداخته شد (به منظور اجتناب از انتخاب شاخص‌های انتزاعی و بالا بردن ضریب اطمینان از ملموس بودن شاخص‌ها بر اساس شرایط مکان مورد مطالعه از طریق بررسی عینی و مصاحبه با ساکنین) و برای سنجش میزان رضایتمندی ساکنان از خدمات شهرداری در محله سیروس تهران مورد استفاده قرار گرفته است. سپس این شاخص‌های استخراج شده، در پرسش‌نامه‌ای بکار گرفته شده که توسط ساکنین محله سیروس پر شده است. شکل (۱) مدل مفهومی تحقیق را نشان می‌دهد.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

## روش پژوهش

روش پژوهش در این تحقیق توصیفی - تحلیلی و از نظر هدف کاربردی می‌باشد. این مطالعه برآن است تا با تکیه بر دیدگاه سیستمی میزان رضایتمندی ساکنان از خدمات شهرداری را مورد سنجش قرار دهیم و بر اساس آن به راهبرد مناسب جهت ارتقاء کیفیت محله و کاهش مسائل و مشکلات دست یابیم. رویکرد حاکم بر تحقیق ترکیبی (هم کمی و هم کیفی) می‌باشد. ابزار اندازه گیری در این تحقیق پرسش‌نامه، مصاحبه، مشاهده و داده‌های آماری می‌باشد. در مورد روش آماری در چارچوب گذشته نگری و کنون نگری و در راستای آینده نگری در تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل داده‌ها برای قسمت کیفی کار و برای تحلیل کمی پژوهش از روش‌های آماری (میانگین، ماتریس اهمیت - رضایت) استفاده شده و در نهایت مورد تحلیل نهایی قرار گرفته است. جامعه آماری در این تحقیق کلیه ساکنان محله سیروس تهران (۱۹۸۵ خانوار) در منطقه ۱۲ شهرداری می‌باشد که براساس فرمول کوکران از بین آن‌ها ۲۰۰ نمونه انتخاب گردید. نمونه گیری مورد استفاده در این پژوهش از نوع خوشه‌ای توأم با تصادفی ساده است. به این صورت که پرسش‌نامه‌ها ابتدا بصورت خوشه‌ای در بلوک‌های مختلف محله و براساس شرط پراکندگی و به روش تصادفی بین افراد بالای ۱۵ سال توزیع گردید. روش کار در این پژوهش شامل ۶ گام اساسی زیر است:

۱. شناسایی نیازهای ساکنان (شاخص‌ها)؛

۲. سنجش میزان رضایت ساکنان از هر یک از شاخص‌ها؛

۳. سنجش میزان اهمیت هر یک از شاخص‌ها از نظر ساکنان؛

۴. تعیین میانگین رضایت هر شاخص؛

۵. تعیین میانگین اهمیت هر شاخص؛

۶. اولویت بندی نیازهای ساکنان.

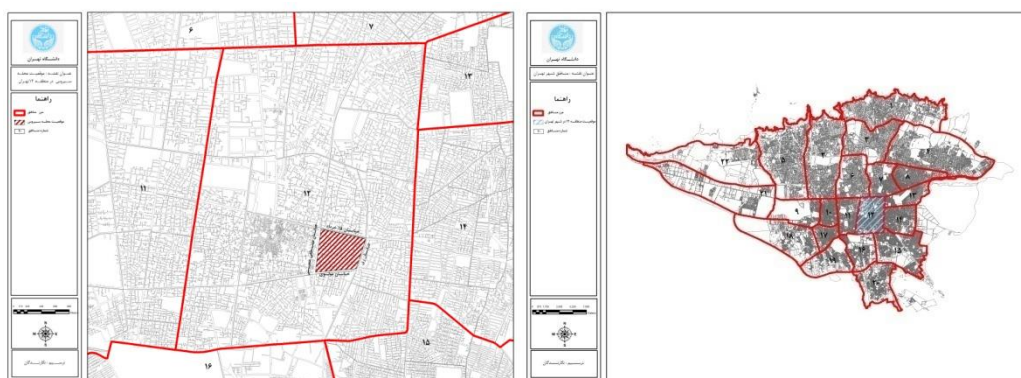
در گام نخست به منظور شناسایی نیازهای ساکنان با جستجو در قانون شهرداری‌ها (مصوب ۱۹۵۵ و الحاقیه‌های بعدی آن)، تمامی وظایف مربوط به شهرداری‌ها استخراج شد. سپس وظایفی که در ارتباط مستقیم با شهروندان و محل زندگی آن‌ها قرار داشت (موضوع این پژوهش)، تعیین و لیستی از آن‌ها تهیه شد و از طریق مطالعه عینی و مصاحبه با ساکنین روایی سنجی شد و سپس در قالب ۲۸ سوال بسته (زیر معیارها) در پرسش‌نامه گنجانده شد. ۲۸ زیر معیار هم در قالب ۶ معیار کلی (ایمنی، بهداشت، زیبایی، وضعیت رفاهی و اجتماعی، دسترسی و وضعیت نظارتی شهرداری) دسته بندی شد. پرسش‌نامه علاوه بر سوال‌های بسته، مشخصات عمومی پرسش شونده و نیز سوال‌های باز در ارتباط با موضوع را شامل می‌شد. به منظور سنجش روایی پرسش‌نامه از روش ظاهری یا محتوایی استفاده شد و برای سنجش پایایی پرسش‌نامه در این تحقیق، مناسب ترین روش، آلفای کرونباخ می‌باشد. در این تحقیق نتایج ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۶ محاسبه شده است. بنابراین پایایی پرسش‌نامه در سطح بالایی قرار دارد. در گام دوم برای سنجش میزان رضایت ساکنان از خدمات ارائه شده توسط شهرداری، از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت استفاده شد. پاسخ دهندگان با انتخاب یکی از اعداد ۱ تا ۵ میزان رضایت خود را از خدمات بیان کردند. بگونه‌ای که عدد ۱ بیانگر ناراضی کامل و عدد ۵ بیانگر رضایت کامل می‌باشد. علاوه بر سنجش میزان رضایت، میزان اهمیت هر یک از شاخص‌ها از نظر ساکنان نیز مورد سوال قرار گرفت. در گام بعدی، میانگین رضایت و میانگین اهمیت برای هر شاخص محاسبه شد، اما با توجه به اینکه میزان رضایت‌ها تقریباً متوسط به پایین بود، در نتیجه برای معنی‌دار بودن ماتریس اهمیت - رضایت سعی گردید که میانگین رضایت‌ها را به دامنه‌های کوچکتری به شرح جدول ذیل تقسیم شود. بنابراین میانگین رضایت‌های پایین تر از ۲/۵، رضایت پایین و بالاتر از ۲/۵، رضایت بالا در نظر گرفته شد. و در آخر با استفاده از ماتریس اهمیت - رضایت، به اولویت بندی نیازهای ساکنان (به منظور اولویت بندی اقدامات) پرداخته شد.

جدول ۲. تعیین میزان رضایت

| شرح           | میانگین رضایت |
|---------------|---------------|
| نارضایتی کامل | کمتر از ۱/۵   |
| نارضایتی نسبی | ۱/۵ تا ۱/۹    |
| رضایت متوسط   | ۲ تا ۲/۵      |
| رضایت نسبی    | ۲/۵ تا ۳/۵    |
| رضایت کامل    | ۳/۵ به بالا   |

## قلمرو جغرافیایی پژوهش

محلّه سیروس با جمعیتی معادل ۷۱۷۵ نفر در سال ۱۳۹۰ و وسعتی بالغ بر ۴۰ هکتار در تقسیمات شهری تهران محلّه ۱۷ در منطقه ۱۲ محسوب می‌شود. خیابان‌های ۱۵ خرداد در شمال، ری در شرق، مولوی در جنوب و مصطفی خمینی در غرب محدوده آن را مشخص می‌کنند. بافت کالبدی محلّه سیروس شکلی اندامواره دارد. ساختار کلی محلّه را می‌توان به دو بخش کاملاً متمایز تقسیم کرد. لایه بیرونی با کارکرد تجاری - خدماتی که رو به خیابان‌های اصلی دارد و با عمق متوسط ۵۰ متر محلّه را محصور کرده است و بافت مسکونی سطح درونی محلّه را می‌پوشاند. تقریباً دو سوم مساحت محلّه را سطح مسکونی به خود اختصاص داده است که معماری بیشتر آن‌ها درون گراست و در اطراف حیاط مرکزی آرایش یافته‌اند. بافت محلّه از لحاظ مورفولوژی بسیار متراکم و نامنظم است و نفوذ پذیری به درون آن بسیار نارسا است. ساختار کلی محلّه بازمانده‌ای ضعیف و فرسوده از ساختار شهر قدیمی است که اصولاً سازگار با حرکت پیاده رشد یافته است و با الزامات زندگی امروزی و کیفیت مورد انتظار فضاهای شهری هیچگونه تناسبی ندارد. ترکیب اجتماعی محلّه نیز کارگری (مهاجران روستایی و افغانی) می‌باشد.



شکل ۲. موقعیت منطقه ۱۲ در شهر تهران و محلّه سیروس در منطقه ۱۲

## یافته‌ها و بحث

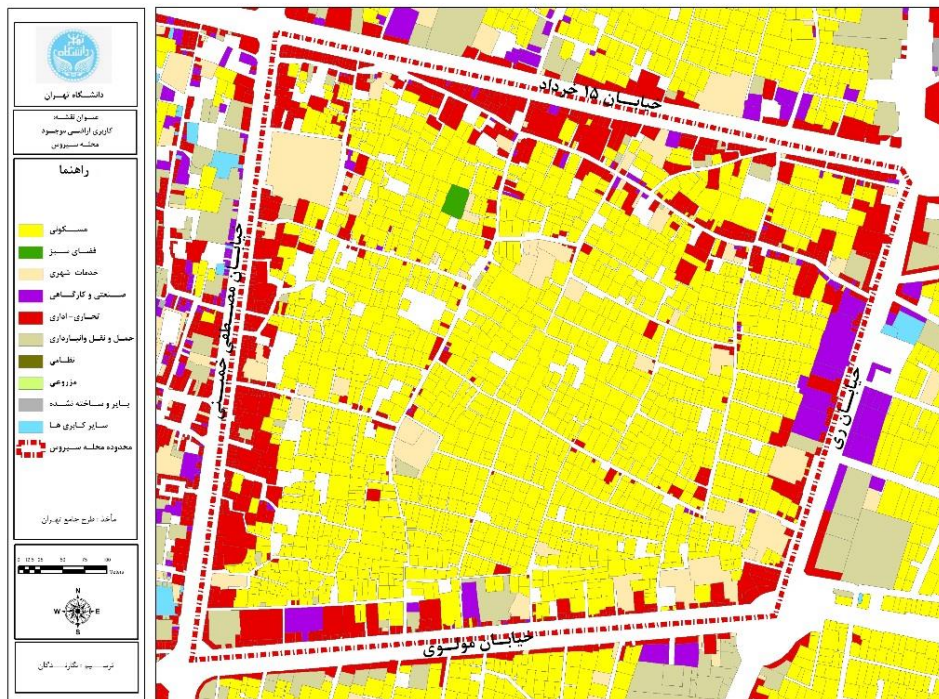
### وضعیت خدماتی محلّه سیروس (کمبودها و مسائل و مشکلات)

بررسی‌های میدانی و اسنادی در محلّه سیروس بیانگر این است که این محلّه دارای مسائل و مشکلات عدیده‌ای است. کمبود فضاهای خدماتی مقیاس محلّه از جمله کودکانستان (با مساحت ۹۶ مترمربع)، فضاهای ورزشی (۹۸۳ مترمربع)، فرهنگی (۶۸۷ مترمربع)، فضای سبز (۷۹۲ مترمربع) و غیره کاملاً محسوس است، به طوری که سطح فضاهای خدماتی بسیار کمتر از استانداردهای رایج است. یکی دیگر از مشکلات عمده این محلّه نفوذ ناپذیری آن است، به طوری که سطح کل شبکه ارتباطی آن ۱۰/۹۸ درصد از کل سطح محلّه می‌باشد. عرض کم معابر پیامدهای نامطلوب دیگری از جمله دفع نامناسب آب‌های سطحی، مشکل تردد و ناامنی بخصوص در شب را برای ساکنین به همراه داشته است.





شکل ۳. نمونه‌ای از مسائل و مشکلات محله (عرض کم کوچه ها و وضعیت نامناسب تردد، وضعیت نامناسب دفع آبهای سطحی، تبدیل مکان های مخروبه به پارکینگ و ناامنی بخصوص در شب)



شکل ۴. کاربری اراضی موجود محله سیروس

جدول ۳. نحوه کاربری اراضی موجود محله سیروس

| کد کاربری | نوع کاربری               | تعداد قطعه | مساحت (مترمربع) | کد کاربر               | نوع کاربری             | تعداد قطعه | مساحت (مترمربع) |        |
|-----------|--------------------------|------------|-----------------|------------------------|------------------------|------------|-----------------|--------|
| ۱۱        | مسکونی                   | ۱۴۰۳       | ۲۲۹۳۹۴          | ۶۱                     | مسجد و امام زاده       | ۲۱         | ۴۰۵۹            |        |
| ۱۲        | متروکه                   | ۳          | ۳۹۳             | ۶۲                     | حسینیه و تکیه          | ۱۴         | ۳۸۳۸            |        |
| ۱۳        | مخروبه                   | ۴۱         | ۹۱۶۵            | ۸۲                     | مراکز درمانی           | ۴          | ۱۰۹۷            |        |
| ۱۴        | خالی                     | ۳۸         | ۵۷۶۹            | ۹۱                     | بهداشتی                | ۴          | ۱۶۳۰            |        |
| ۱۵        | درحال ساخت               | ۵          | ۱۵۶۱            | ۱۰۲                    | ورزشی                  | ۱          | ۹۸۳             |        |
| ۱۶        | مسکونی - تجاری           | ۸          | ۱۴۱۲            | ۱۱۲                    | اداری/خصوصی            | ۳          | ۲۵۷             |        |
| ۲۱        | مغازه‌ها و فروشگاه‌ها    | ۷۹۷        | ۵۲۴۱۵           | ۱۲۴                    | باغ و فضای سبز خصوصی   | ۱          | ۷۹۲             |        |
| ۲۲        | مجموعه تجاری             | ۱۰         | ۲۴۵۲            | ۱۴۱                    | کارگاه تولیدی صنعتی    | ۶۴         | ۳۶۴۶            |        |
| ۲۳        | شعب بانک                 | ۷          | ۱۱۹۱            | ۱۴۲                    | کارگاه صنعتی           | ۱          | ۲۵۹             |        |
| ۲۵        | بسته و نامشخص و غیرتجاری | ۶۲         | ۲۸۰۵            | ۱۴۴                    | تعمیرگاه خودرو و گاراژ | ۱۴         | ۵۳۹۲            |        |
| ۳۱        | کودکستان                 | ۱          | ۹۶              | ۱۵۲                    | تاسیسات شبکه برق       | ۶          | ۱۰۴             |        |
| ۳۲        | دیستان                   | ۴          | ۶۹۱۶            | ۱۵۳                    | تاسیسات شبکه گاز       | ۲          | ۶۸              |        |
| ۳۳        | مدرسه راهنمایی           | ۲          | ۲۶۷۰            | ۱۷۴                    | پارکینگ عمومی          | ۳          | ۲۰۲۳            |        |
| ۳۴        | دبیرستان                 | ۱          | ۱۴۲۴            | ۱۷۵                    | انبار                  | ۳۰         | ۵۲۱۷            |        |
| ۴۱        | حوزه علمیه               | ۶          | ۳۷۱۹            | ۱۹۱                    | تفریحات سالم           | ۱          | ۱۵              |        |
| ۵۱        | فرهنگی                   | ۲          | ۶۸۷             | معايير داخل محله سيروس |                        |            | -               | ۴۳۳۷۳  |
|           |                          |            | وسعت محله       |                        |                        |            |                 | ۳۹۴۸۱۹ |

### میزان رضایتمندی ساکنین از شاخص‌های مورد بررسی

برای پی بردن به میزان رفاه یک فرد باید عکس‌العمل‌های احساسی و شناختی آن نسبت به محیطش اندازه‌گیری (andrianse, 2007). سنجش میزان رضایت ساکنان از شاخص‌های ۶ گانه و زیر بخش‌های آن بر اساس استخراج داده‌ها در محله سیروس نشان می‌دهد که میزان رضایت ساکنین از وضعیت خدماتی متوسط به پایین است.

### - امنیت و ایمنی

ارزیابی ساکنین از میزان امنیت و مساله ایمنی در سطح محله سیروس نشان دهنده رضایت پایین ساکنین از این امر می‌باشد، به طوری که میزان امتیاز ساکنین به شاخص‌های سازنده این بخش پایین (کمتر از ۲/۴) می‌باشد. قدیمی و متروکه بودن محله، کمی عرض معابر و برخورد فیزیکی موتور سواران با عابران، کیفیت پایین سطح معابر، عدم وجود سرعت گیر در معابر و سرعت بالای موتور سواران باعث کاهش سطح ایمنی و وجود ارادل و اوباش و زور گیرها در شب، ناامنی فضاهای خالی متعدد در شب و روشنایی نامناسب معابر باعث افت سطح امنیت در سطح محله سیروس شده است.

### - بهداشت و نظافت

میزان رضایت ساکنین از وضعیت بهداشت عمومی در سطح محله متوسط بوده است. به طوری که میانگین رضایت ساکنین از شاخص‌های سازنده این بخش ۲/۲۵ بوده است. در میان شاخص‌های سازنده این بخش، از نحوه جمع‌آوری زباله رضایت نسبی وجود داشته است. همچنین همجواری کارگاه‌های تولیدی و واحدهای مسکونی و وجود نخاله‌های ساختمانی و وجود سگ‌های ولگرد باعث شده که سطح بهداشت و نظافت در محله در سطح متوسطی توسط ساکنین ارزیابی شود.

### - زیبایی

ارزیابی ساکنین از عناصر زیبایی شناختی در سطح محله نشان دهنده ناراضیتهای نسبی (۱/۹) ساکنین از مولفه‌های سازنده این می‌باشد. ضعف و جانمایی نادرست عناصر مبلمان شهری، وضعیت نامناسب کف سازی پیاده روها، سیمای نامناسب نخاله‌های ساختمانی و عدم توجه به نماسازی و مولفه‌های زیبایی شناختی از دلایل این ناراضیتهای بوده است.

### - رفاهی - اجتماعی

بررسی شاخص‌های رفاهی - اجتماعی مورد بررسی در سطح محله نشان می‌دهد که مناسب سازی فضا برای گروه‌های ویژه (معلولین، سالمندان و کودکان) دارای کمترین میزان رضایت (۱/۳) و دسترسی به کیوسک‌های فروش مطبوعات دارای بیشترین میزان رضایت (۲/۶) بوده است. در حقیقت به جزء دسترسی به کیوسک‌های فروش مطبوعات، میزان رضایت ساکنین از سایر شاخص‌های مورد بررسی در این بخش پایین بوده است. عدم وجود مکان‌های فرهنگی و زمین‌های بازی، فضاهای تجمع و مکث برای سالمندان و سایر گروه‌های سنی، عدم وجود بازار روز و میدان میوه و تره بار و ... از دلایل این ناراضیتهای بوده است.

### - معابر و دسترسی‌ها

درمیان شاخص‌های مورد مطالعه در این بخش، نامگذاری معابر و سپس دسترسی به خطوط و ایستگاه‌های تاکسی و اتوبوس به ترتیب بامیانگین رضایت ۳/۴، ۲/۸ (بالتر از میانگین نظری) دارای بیشترین میزان رضایت و نحوه دفع آب‌های سطحی دارای بیشترین میزان آزردهی (ناراضیتهای نسبی) بوده است. میزان رضایت ساکنین از پیاده روها پایین بوده است. از مهمترین مسائل و مشکلات این بخش می‌توان به عرض کم معابر و عدم امکان ورود وسایل نقلیه به داخل بخش اعظم کوچه‌ها، عدم وجود پیاده روهای مناسب برای عابران پیاده، عدم وجود جوی و جدول و کانیو در اکثر معابر و سرازیر شدن آب ناشی از بارندگی به داخل خانه‌ها و ... اشاره کرد.

### - وضعیت نظارتی

هرچند میزان امتیاز ساکنین به عناصر سازنده شاخص‌های نظارتی متفاوت می‌باشد. اما بطور کلی میانگین رضایت ساکنین از وضعیت نظارتی شهرداری پایین می‌باشد. در این میان میزان رضایت مندی از مقابله با تکدی گری و جلوگیری از قطع درختان و اطلاع رسانی در مورد پروژه‌های عمرانی (متوسط) در وضعیت بهتری نسبت به سایر شاخص‌های مورد بررسی در این بخش دارد. از مهمترین دلایل این امر می‌توان به عدم نظارت شهرداری بر تبدیل واحدهای مسکونی به انبار، عدم نظارت بر باز سازی منازل و وجود مواد فروشان، معتادان، کارتن خواب‌ها، زورگیری در سطح محله و ... اشاره کرد.

جدول ۴. میزان و میانگین رضایت ساکنان از هریک از زیر معیارها بر اساس داده‌های پرسشنامه

| خدمات          | شاخص  | ناراضی | نسبتا ناراضی | نه راضی و نه ناراضی | نسبتا راضی | راضی | جمع | میانگین رضایت | میزان رضایت |
|----------------|---|--------|--------------|---------------------|------------|------|-----|---------------|-------------|
| ایمنی و امنیت  | تامین روشنایی کافی برای معابر و اماکن عمومی در شب   | ۶۲     | ۵۰           | ۵۸                  | ۱۸         | ۲۰   | ۲۰۰ | ۲/۳           | پایین       |
|                | نصب پل عابر پیاده و سرعت گیر، تعبیه نرده‌های حافظ، خط‌کشی برای عابر پیاده و ...   | ۵۵     | ۶۱           | ۵۳                  | ۲۳         | ۸    | ۲۰۰ | ۲/۴           | پایین       |
|                | پرکردن و پوشاندن چاه‌ها و چاله‌های واقع در معابر  | ۸۹     | ۴۹           | ۳۷                  | ۱۵         | ۱۰   | ۲۰۰ | ۲             | پایین       |
| بهداشت و نظافت | جمع‌آوری و دفع منظم زباله‌ها  | ۶۷     | ۳۴           | ۳۱                  | ۲۵         | ۴۳   | ۲۰۰ | ۲/۷           | بالا        |
|                | تنظیف و نگاهداری از معابر، جداول، مجاری آب و فاضلاب، لایروبی جوی‌ها و ...   | ۶۹     | ۴۲           | ۵۶                  | ۱۸         | ۱۵   | ۲۰۰ | ۲/۳           | پایین       |
|                | جمع‌آوری حیوانات ولگرد و جانوران مودی   | ۷۲     | ۵۳           | ۴۱                  | ۲۰         | ۱۳   | ۲۰۰ | ۲/۲           | پایین       |
|                | مقابله با آلودگی صوتی (ناشی از ساخت و ساز و تعمیرات طولانی - مدت یابی موقع، کاربرهای مزاحم، عبور وسایل نقلیه سنگین و ...) | ۶۵     | ۴۷           | ۵۵                  | ۲۱         | ۱۲   | ۲۰۰ | ۲/۳           | پایین       |
|                | پاکسازی دیوارها و جداره‌های شهری، پل‌های هوایی، نرده‌ها، جداول و ... از شعارنویسی، تبلیغات غیرمجاز و ...                  | ۹۳     | ۴۱           | ۴۰                  | ۱۳         | ۱۳   | ۲۰۰ | ۲             | پایین       |

|   |     |    |    |    |    |     |     |       |
|---|-----|----|----|----|----|-----|-----|-------|
| زیباسازی نماها (ایجاد هماهنگی شکلی، رنگی و ارتفاعی در نماها، ترسیم نقاشی‌های دیواری و ...)                          | ۱۰۹ | ۳۹ | ۲۵ | ۱۷ | ۱۰ | ۲۰۰ | ۱/۹ | پایین |
| تعداد جانمایی و کیفیت مبلمان شهری مثل نیمکت‌ها، سطل‌های زباله، ایستگاه‌های اتوبوس، تابلوهای تبلیغاتی، چراغ‌ها و ... | ۹۹  | ۴۲ | ۳۲ | ۱۶ | ۱۱ | ۲۰۰ | ۱/۹ | پایین |
| طراحی زیبای عناصر شهری (پرداختن به طرح کفسازی ها، فضاهای سبز، فواره‌ها، مجسمه ها و ...)                             | ۱۰۵ | ۴۱ | ۲۲ | ۱۴ | ۱۸ | ۲۰۰ | ۱/۹ | پایین |
| ایجاد خانه‌های فرهنگ، کتابخانه و محل‌های گردهمایی   | ۷۲  | ۵۷ | ۳۷ | ۱۵ | ۱۹ | ۲۰۰ | ۲/۳ | پایین |
| برگزاری و اطلاع‌رسانی در زمینه کلاس‌های آموزشی، جشنواره‌ها و ...  | ۶۶  | ۶۶ | ۴۶ | ۱۶ | ۱۰ | ۲۰۰ | ۲/۲ | پایین |
| دسترسی به کیوسک‌های فروش مطبوعات  | ۴۱  | ۴۹ | ۷۰ | ۲۳ | ۱۷ | ۲۰۰ | ۲/۶ | بالا  |
| ایجاد و نگهداری از پارک‌ها، زمین‌های بازی برای کودکان و فضاهای سبز  | ۹۷  | ۴۷ | ۲۷ | ۱۸ | ۱۱ | ۲۰۰ | ۲   | پایین |
| ایجاد فضاهای ورزشی و تجهیز پارک‌ها به لوازم ورزشی   | ۸۸  | ۵۲ | ۲۶ | ۱۸ | ۱۶ | ۲۰۰ | ۲/۱ | پایین |
| وجود مسیرهای دوچرخه   | ۱۳۳ | ۲۸ | ۲۶ | ۸  | ۵  | ۲۰۰ | ۱/۶ | پایین |
| موقعیت و دسترسی به میدان‌های خرید و فروش مایحتاج عمومی (میوه و تره بار، بازارهای روز و ...)                         | ۸۰  | ۳۶ | ۵۱ | ۱۳ | ۲۰ | ۲۰۰ | ۲/۳ | پایین |
| مناسب سازی فضا برای گروه‌های ویژه (معلولین، سالمندان، کودکان و)   | ۱۵۶ | ۲۴ | ۱۳ | ۷  | -  | ۲۰۰ | ۱/۳ | پایین |
| دسترسی به خطوط و ایستگاه‌های تاکسی اتوبوس و ... برای ارتباط با خارج از محله   | ۵۸  | ۳۲ | ۴۴ | ۳۲ | ۳۴ | ۲۰۰ | ۲/۸ | بالا  |
| کیفیت پیاده‌روها  | ۹۵  | ۳۵ | ۴۶ | ۱۲ | ۱۲ | ۲۰۰ | ۲   | پایین |
| نامگذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها   | ۱۸  | ۲۰ | ۶۹ | ۴۸ | ۴۵ | ۲۰۰ | ۳/۴ | بالا  |
| کنترل و هدایت آب‌های ناشی از بارندگ   | ۱۱۹ | ۲۸ | ۲۵ | ۱۸ | ۱۰ | ۲۰۰ | ۱/۹ | پایین |
| اطلاع‌رسانی از پروژه‌های عمرانی (مثل تغییر مسیر در خیابان‌ها و ...)   | ۹۳  | ۴۸ | ۳۶ | ۱۵ | ۸  | ۲۰۰ | ۲   | پایین |
| مقابله با مشاغل و عناصر (آلاینده‌های صوتی و مواد بصری). سد معبر   | ۱۰۲ | ۴۹ | ۲۷ | ۸  | ۱۴ | ۲۰۰ | ۱/۹ | پایین |
| جلوگیری از قطع درختان   | ۵۵  | ۵۵ | ۵۵ | ۱۷ | ۱۸ | ۲۰۰ | ۲/۴ | پایین |
| در نظر گرفتن مکان مناسب برای انتظار کارگران ساختمانی جویای کار  | ۱۱۷ | ۴۰ | ۱۷ | ۱۱ | ۱۵ | ۲۰۰ | ۱/۸ | پایین |
| مقابله با تكدی‌گری و جمع‌آوری آن‌ها   | ۹۱  | ۴۱ | ۳۲ | ۹  | ۲۷ | ۲۰۰ | ۲/۲ | پایین |

## میزان اهمیت شاخص‌ها از نظر ساکنین

سنجش میزان اهمیت شاخص‌های شش گانه و زیر بخش‌های آن بر اساس استخراج داده‌ها در محله سیروس نشان می‌دهد که تقریباً تمامی شاخص‌ها از اهمیت بالا و نسبتاً بالایی برخوردار بوده‌اند، به طوری که میانگین حداقل اهمیت ۳/۵ و حداکثر ۴/۷ می‌باشد. با توجه به اینکه زیر معیارهای هر یک از شاخص‌ها اهمیت یکسانی از نظر ساکنین نداشته‌اند. بنابراین برای بدست آوردن اهمیت واقعی هر یک از زیر معیارها از میانگین وزنی استفاده شده است. برای بدست آوردن میانگین وزنی از اولویت بندی معیارها از نظر اهمیت توسط ساکنین استفاده شد. بگونه‌ای که علاوه بر سنجش اهمیت هر یک از زیر معیارهای ۲۸ گانه در سوال‌های بسته، از ساکنان خواسته شد که معیارهای ۶ گانه (ایمنی و امنیت، بهداشت، زیبایی، دسترسی، رفاهی - اجتماعی، نظارتی و زیبایی) را از نظر اهمیت با دادن اعداد ۱ تا ۶ اولویت بندی کنند که نتایج جدول ذیل بدست آمد:

جدول ۵. اولویت بندی شاخص ها از دیدگاه ساکنین

| شاخص ها         | ۱    | ۲    | ۳    | ۴    | ۵    | ۶    | جمع |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|-----|
| ایمنی و امنیت   | ۷۴/۳ | ۱۸/۲ | ۴/۱  | ۱/۴  | ۱    | ۱    | ۱۰۰ |
| رفاهی و اجتماعی | ۱۵/۷ | ۱۲/۶ | ۱۱/۲ | ۳۹/۵ | ۱۴   | ۷    | ۱۰۰ |
| زیبایی          | -    | -    | ۱/۲  | ۷/۳  | ۳۲/۴ | ۵۹/۱ | ۱۰۰ |
| بهداشت          | ۴۰   | ۵۰/۱ | ۳/۹  | ۳    | ۲    | ۱    | ۱۰۰ |
| دسترسی          | ۵    | ۱۲/۹ | ۴۷/۹ | ۱۱/۹ | ۱۵/۳ | ۷    | ۱۰۰ |
| نظارتی          | ۱    | ۲/۲  | ۵/۳  | ۱/۷  | ۶۹/۵ | ۲۰/۳ | ۱۰۰ |

همان گونه که ملاحظه می شود، معیار ایمنی و امنیت با ۷۴/۳ درصد در اولویت اول اهمیت و معیار زیبایی با ۵۹/۱ درصد در اولویت ششم اهمیت از نظر ساکنان قرار دارد. با توجه به این اولویت بندی و نیز برای آشکار شدن تفاوت های جزئی میانگین اهمیت هر یک از زیر معیارها در ضرایب زیر ضرب گردید.

جدول ۶. ضرایب تعیین شده برای هر یک از معیارهای ۶ گانه

| معیارها | ایمنی و امنیت | بهداشت | دسترسی | رفاهی و اجتماعی | نظارتی | زیبایی |
|---------|---------------|--------|--------|-----------------|--------|--------|
| ضرایب   | ۱             | ۱      | ۰/۷۵   | ۰/۶             | ۰/۴۵   | ۰/۲۵   |

جدول ۷. میزان و میانگین و میانگین وزنی هر یک از زیر معیارها از دیدگاه ساکنین براساس داده های پرسش نامه

| خدمات   | شاخص  | کم اهمیت | نسبتا کم اهمیت | اهمیت متوسط | نسبتا مهم | خیلی مهم | میانگین اهمیت | میانگین وزنی اهمیت | میزان اهمیت |
|---|---|----------|----------------|-------------|-----------|----------|---------------|--------------------|-------------|
| ایمنی و امنیت   | تامین روشنایی کافی برای معابر و اماکن عمومی در شب   | ۳        | ۱۱             | ۱۷          | ۴۹        | ۱۲۰      | ۴/۴           | ۴/۴                | بالا        |
|   | نصب پل عابر پیاده و سرعت گیر، تعبیه نرده های حافظه، خط کشی برای عابر پیاده و ...  | ۱۱       | ۱۳             | ۲۱          | ۴۲        | ۱۱۳      | ۴/۲           | ۴/۲                | بالا        |
|   | پرواز و پوشاندن چاه ها و چاله های واقع در معابر   | ۱۵       | ۷              | ۱۲          | ۱۹        | ۱۴۷      | ۴/۴           | ۴/۴                | بالا        |
| بهداشت و نظافت  | جمع آوری و دفع منظم زباله ها  | -        | ۸              | ۱۲          | ۱۱        | ۱۶۹      | ۴/۷           | ۴/۷                | بالا        |
|   | تنظیف و نگهداری از معابر، جدول، مجاری آب و فاضلاب، لایروبی جوی ها و ...   | ۶        | ۴              | ۱۸          | ۲۸        | ۱۳۵      | ۴/۵           | ۴/۵                | بالا        |
|   | جمع آوری حیوانات ولگرد و جانوران مودی   | ۱۳       | ۹              | ۲۴          | ۳۵        | ۱۱۹      | ۴/۱           | ۴/۱                | بالا        |
| زیبایی  | مقابله با آلودگی صوتی (ناشی از ساخت و ساز و تعمیرات طولانی مدت یابی موقع، کاربرهای مزاحم، عبور وسایل نقلیه سنگین و ...) | ۹        | ۱۳             | ۲۰          | ۴۴        | ۱۱۴      | ۴/۲           | ۴/۲                | بالا        |
|   | پاکسازی دیوارها و جداره های شهری، پل های هوایی، نرده ها، جدول و ... از شعار نویسی، تبلیغات غیر مجاز و ...               | ۳۰       | ۳۱             | ۳۶          | ۳۵        | ۶۸       | ۳/۴           | ۳/۴                | بالا        |
|   | زیباسازی نماها (ایجاد هماهنگی شکلی، رنگی و ارتفاعی در نماها، ترسیم نقاشی های دیواری و ...)                              | ۳۸       | ۱۹             | ۳۲          | ۳۶        | ۷۵       | ۳/۵           | ۰/۹                | پایین       |
| رفاهی و اجتماعی   | تعداد جانمایی و کیفیت میلمان شهری مثل نیمکت ها، سطل های زباله، ایستگاه های اتوبوس، تابلوهای تبلیغاتی، چراغ ها و ...     | ۳۴       | ۱۷             | ۴۶          | ۳۷        | ۶۶       | ۳/۴           | ۰/۸                | پایین       |
|   | طراحی زیبای عناصر شهری (پرداختن به طرح کف سازی ها، فضاهای سبز، فواره ها، مجسمه ها و ...)                                | ۳۵       | ۱۵             | ۳۹          | ۳۵        | ۷۶       | ۳/۵           | ۰/۹                | پایین       |
|   | ایجاد خانه های فرهنگ، کتابخانه و محل های گردهمایی   | ۱۰       | ۲۲             | ۵۵          | ۳۵        | ۷۸       | ۳/۷           | ۲/۲                | پایین       |
|   | برگزاری و اطلاع رسانی در زمینه کلاس های آموزشی، جشنواره ها و ...  | ۲۴       | ۲۵             | ۵۳          | ۳۵        | ۶۳       | ۳/۴           | ۲                  | پایین       |
|   | دسترسی به کیوسک های فروش مطبوعات  | ۲۲       | ۳۴             | ۴۲          | ۳۹        | ۶۳       | ۳/۴           | ۲                  | پایین       |
|   | ایجاد و نگهداری از پارک ها، زمین های بازی برای کودکان و فضاهای سبز  | ۷        | ۱۳             | ۲۷          | ۴۹        | ۱۰۴      | ۴/۱           | ۲/۵                | پایین       |
|   | ایجاد فضاهای ورزشی و تجهیز پارک ها به لوازم ورزشی   | ۷        | ۱۳             | ۲۳          | ۵۳        | ۱۰۴      | ۴/۲           | ۲/۵                | پایین       |
| وجود مسیرهای دوچرخه   | ۱۹  | ۱۸       | ۳۸             | ۳۷          | ۸۸        | ۳/۸      | ۲/۳           | پایین              |             |
| موقعیت و دسترسی به میدان های خرید و فروش مایحتاج عمومی (میوه و تره بار، بازارهای روز و ...) | ۱۴  | ۱۵       | ۱۴             | ۱۹          | ۱۳۸       | ۴/۳      | ۲/۶           | پایین              |             |

|              | ۱۵ | ۶  | ۲۴ | ۳۳ | ۱۲۲ | ۴/۲ | ۲/۵ | پایین |
|--------------|----|----|----|----|-----|-----|-----|-------|
| دسترسی‌ها    | ۱۱ | ۹  | ۲۱ | ۲۶ | ۱۳۳ | ۴/۳ | ۳/۲ | بالا  |
|              | ۷  | ۹  | ۲۲ | ۲۱ | ۱۴۱ | ۴/۴ | ۳/۳ | بالا  |
|              | ۲۹ | ۷  | ۲۵ | ۳۴ | ۱۰۵ | ۳/۹ | ۲/۹ | پایین |
|              | ۷  | ۶  | ۲۰ | ۲۷ | ۱۴۰ | ۴/۴ | ۳۳  | بالا  |
| وضعیت نظارتی | ۳۳ | ۲۳ | ۶۴ | ۳۶ | ۴۴  | ۳/۲ | ۱/۴ | پایین |
|              | ۱۳ | ۱۵ | ۲۸ | ۳۹ | ۹۵  | ۳/۹ | ۱/۷ | پایین |
|              | ۱۱ | ۲۷ | ۵۹ | ۳۷ | ۶۶  | ۳/۶ | ۱/۶ | پایین |
|              | ۳۴ | ۳۳ | ۳۶ | ۲۷ | ۸۰  | ۳/۵ | ۱/۶ | پایین |
|              | ۸  | ۱۴ | ۲۵ | ۵۴ | ۹۹  | ۴/۱ | ۱/۸ | پایین |

### ویژگی‌های فردی و تاثیر آن بر میزان رضایتمندی ساکنان

بررسی‌ها نشان می‌دهد که انتظارات افراد و گروه‌های مختلف و شاخص‌های آن‌ها برای وجود آمدن رضایتمندی متفاوت است و میزان رضایتمندی ساکنان از خدمات شهرداری تحت تاثیر خصوصیات فردی، اجتماعی- فرهنگی، اقتصادی و ... است. عواملی مانند آمال، مطلوبیت‌ها، تاریخ، ویژگی‌های جمعیتی و موقعیت شغلی روی این ادراک رضایتمندی موثرند. احساسات شخصی متنوع و فراوانی سبک‌ها باعث شده که ترجیحات، تقاضاها، ادراکات و ارزیابی ساکنین از محیط سکونتی شان متنوع گردد. بگونه‌ای که برای والدین هزینه زندگی و خدمات دولتی، برای کودکان بهبود سیستم حمل و نقل، برای افراد مسن تعاملات محله، برای جوانان و افراد مجرد جرم و جنایت و خانه‌های کوچکتر اهمیت بیشتری دارد. در محله سیروس هر چند میزان رضایتمندی ساکنان بدلیل مسائل و مشکلات مختلف متوسط به پایین است. اما افراد با خصوصیات مختلف، درک متفاوتی از میزان رضایتمندی داشتند که به شرح ذیل می‌باشد:

- افراد با سن بالا به دلیل خو گرفتن به وضع موجود، کم توقع بودن و سطح پایین تحصیلات نسبت به افراد با سنین پایین تر راضی تر بودند (۳۲ درصد از پاسخگویان ۱۵- ۲۴ ساله، ۲۷ درصد ۲۵-۳۴ ساله، ۲۱ درصد ۳۵-۴۶ ساله و ۲۰ درصد ۴۴ ساله و بیشتر سن داشتند).

- افراد متاهل نسبت به مجردها ناراضی تر بودند و دلایل ناراضی خود را در عدم وجود پارک و زمین بازی، ضعف بهداشت عمومی و خطر ابتلای کودکان به بیماری‌های مسری، ناامن بودن محله برای کودکان و زنان و ازدحام و شلوغی ناشی از تردد موتور سواران عنوان کرده‌اند (۴۶ درصد پاسخگویان مجرد و ۵۴ درصد متاهل بوده‌اند).

- از نظر شغلی افراد خانه دار بیشترین ناراضی را داشتند (۲۳ درصد پاسخگویان خانه دار و بقیه شاغل بوده‌اند).  
- مالکین به دلیل اقامت طولانی تر در محله و در نتیجه احساس مسئولیت بیشتر و آشنایی بیشتر با مسائل و مشکلات موجود در محله نسبت به مستاجرین ناراضی تر بودند و دلیل ناراضی خود را مواردی چون ناراضی از پروژه‌های نوسازی بافت‌های فرسوده توسط شهرداری، تبدیل خانه‌های مسکونی همجوار به انبار کالا، سرو صدای زیاد واحدهای کارگاهی و تجاری موجود در لبه‌های کناری محله و نیز تخریب و تبدیل واحدهای مسکونی داخل محله به پارکینگ وسایل نقلیه عنوان کرده‌اند. در حالی که مستاجرین به دلیل اجاره بهای پایین تر نسبت به بقیه نقاط شهر تهران و دسترسی مناسب و سریع به محل کار و بازار راضی تر بودند (از کل پاسخگویان ۴۲ درصد مستاجر بودند).

- از نظر تحصیلات، افراد با تحصیلات بالاتر ناراضی تر بودند. اما اکثریت ساکنین در صورت تمکین مالی تمایل به ترک محله را داشتند (۱۷ درصد پاسخگویان دارای تحصیلات ابتدایی، ۲۷ درصد سیکل، ۲۳ درصد دیپلم، ۱۹ درصد فوق دیپلم و لیسانس و ۱۴ درصد بیسواد بوده‌اند).

- ۹۰ درصد پاسخ دهندگان اظهار داشتند که برخورد کارمندان شهرداری با مردم خوب است. ولی موضوعات مطرح شده را پیگیری نمی‌کنند.

## نحوه ارتباط ساکنین با شهرداری

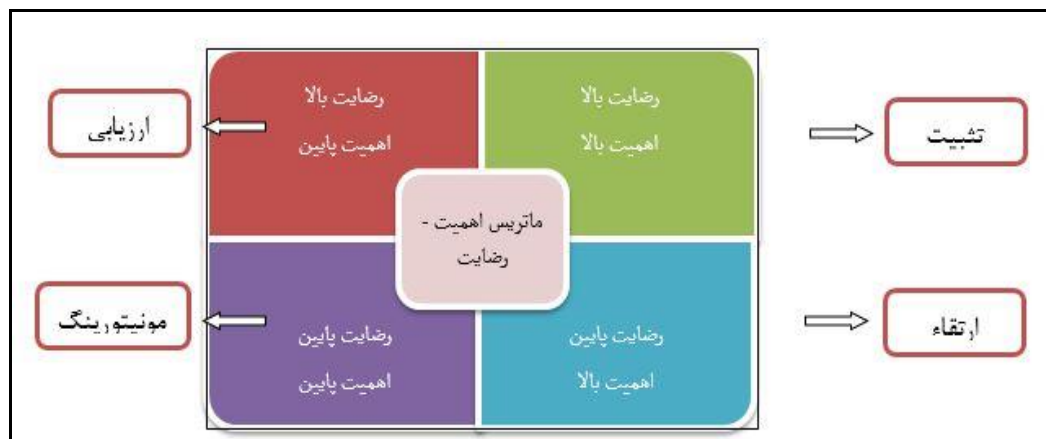
بررسی نحوه ارتباط ساکنین محله سیروس با شهرداری نشان می‌دهد، بخش اعظم ارتباط ساکنین با شهرداری از طریق تلفن ۱۳۷ صورت می‌گیرد. شورایاری علیرغم نوپا بودن با ۲۶ درصد در جایگاه دوم قرار گرفته است. اما اینترنت و دفتر خدمات الکترونیک نقشی در ارتباط ساکنین با شهرداری نداشته است. دلیل آن را بایستی در سطح سواد پایین ساکنان به دلیل سهم بالای جمعیت مهاجر در محله دانست. به طوری که از کل نمونه‌های مورد بررسی صرفاً ۱۹٪ درصد دارای مدرک فوق دیپلم و بالاتر بوده‌اند.

جدول ۸. نحوه ارتباط ساکنین با شهرداری

| شرح   | تلفن ۱۳۷ | شورایاری | مراجعه حضوری | تلفن ۱۸۱۸ | دفتر خدمات الکترونیک | اینترنت | جمع |
|-------|----------|----------|--------------|-----------|----------------------|---------|-----|
| تعداد | ۹۴       | ۵۲       | ۳۹           | ۱۵        | -                    | -       | ۲۰۰ |
| درصد  | ۴۷       | ۲۶       | ۱۹/۵         | ۷/۵       | -                    | -       | ۱۰۰ |

## اولویت بندی نیازهای ساکنان بر اساس ماتریس اهمیت - رضایت و ارائه پیشنهادات در ارتباط با اولویت تخصیص بودجه به هر یک از شاخص‌ها

بدون تردید اولویت تمامی خواسته‌ها و نیازهای ساکنان یکسان نبوده و از نظر ساکنان تعدادی از آن‌ها از اهمیت بیشتری برخوردار می‌باشند. برای اولویت بندی خواسته‌ها و نیازهای ساکنان از روش‌های مختلفی از جمله AHP، Fuzzy ANP، برنامه‌ریزی غیر خطی آرمانی و متوسط گیری درجه اهمیت نیازها وجود دارد که در تمامی این روش‌ها، اولویت بندی تنها بر اساس اهمیت هر نیاز بوده است و هیچ توجهی به میزان رضایت کنونی از آن نیاز در اولویت بندی نشده است. بعبارت دیگر اگر دو یا چند فاکتور دارای اهمیت یکسان و رضایت متفاوتی باشند، در این روش‌ها اولویت یکسانی خواهند داشت. بدیهی است فاکتوری که رضایت کنونی ساکنان را بیشتر افزایش می‌دهد باید دارای اولویت بیشتری باشد. از طرف دیگر در این روش‌ها اقدام به دسته بندی نیازها از نظر موثر بودن یا نبودن در افزایش رضایت نمی‌شود. ماتریس اهمیت - رضایت یکی از ابزارهای کارآمد جهت اولویت بندی نیازهای ساکنان می‌باشد؛ بگونه‌ای که به کمک این ماتریس میزان رضایت ساکنان از خدمات ارائه شده و نیز اهمیت هر یک از خدمات نمایش داده می‌شود و بر اساس آن اولویت بندی اقدامات انجام می‌گیرد. بعبارت دیگر ماتریس اهمیت - رضایت با در نظر گرفتن توام اهمیت و رضایت نیازها، روشی جهت اولویت بندی خواسته‌های ساکنان ارائه می‌دهد. با تشکیل ماتریس اهمیت و رضایت می‌توان نوع بودجه بندی و اولویت اقدامات را مشخص کرد. به علت محدود بودن منابع مالی شهرداری‌ها امکان این که به تمامی پارامترها به طور همزمان پرداخته شود، وجود ندارد. بنابراین هدف از تشکیل ماتریس اهمیت-رضایت مشخص کردن نوع اقدامات تثبیت، ارتقاء، مانیتورینگ و ارزیابی می‌باشد. ماتریس شامل دو محور X و Y است. رضایت در روی محور Yها و اهمیت بر روی محور Xها قرار می‌گیرد. علاوه بر این با استفاده از این ماتریس می‌توانیم اولویت هر کدام از این اقدامات را نیز مشخص کنیم.



شکل ۵. ماتریس اهمیت - رضایت

ماتریس اهمیت - رضایت به صورت زیر تفسیر می‌شود:

۱. **تأکید بر ادامه یا تثبیت (اهمیت بالاتر از میانگین و رضایت بالاتر از میانگین):** در این سطح با انتظارات روبرو می‌شویم. آیتم‌ها در این سطح روی رضایتمندی کلی اثر قابل توجهی دارد. باید تأکید و توجه روی آیتم‌های این سطح را حفظ کنیم (یا اندکی افزایش دهیم).

۲. **فرصت‌هایی برای بهسازی و یا ارزیابی (اهمیت پایین تر از میانگین و رضایت بالاتر از میانگین):** این سطح اجرای بهتر از حد انتظار را نشان می‌دهد. آیتم‌ها در این سطح به طور عمده روی سطح کلی رضایتمندی مؤثر نیستند. باید تأکید و توجه روی آیتم‌ها را در این سطح حفظ کنیم (یا اندکی کاهش دهیم).

### ۳. ارتقاء (اهمیت بالاتر از میانگین و رضایت پایین تر از میانگین):

این سطح نشان می‌دهد که عملکرد مطابق با انتظار ساکنان نیست. این سطح یک اثر قابل توجه روی رضایتمندی دارد و باید به طور قاطع تأکید و توجه روی آیتم‌ها را در این سطح افزایش دهیم.

۴. **اهمیت کمتر یا مونیتورینگ (اهمیت پایین تر از میانگین و رضایت پایین تر از میانگین):** این سطح نشان می‌دهد که عملکرد به خوبی و متناسب با سطح کارایی در دیگر سطوح نیست. به هر حال، این سطح به طور کلی به دلیل کم اهمیت تر بودنش از نظر ساکنین قابل توجه نبوده است. این سطح تأثیر قابل توجهی روی رضایت کلی ندارد، زیرا اهمیت آیتم‌ها کم می‌باشد. باید سطوح فعلی تأکید و توجه روی آیتم‌ها را در این سطح حفظ کنیم (ETC Institution, 2006: 7). بر اساس نتایج بدست آمده از ماتریس اهمیت رضایت، وظایف شهرداری را می‌توان در چهار گروه دسته بندی نمود. اولویت اصلی مدیران در بودجه‌ریزی و عمل نمودن بایستی در گروه ارتقا باشد. زیرا اهمیت این گروه برای ساکنین بالا و میزان رضایت در آن‌ها پایین است. اعمال و وظایفی که در مرحله بعدی بایستی مدنظر قرار گیرند وظایفی است که در گروه تثبیت جای می‌گیرند. این اعمال جزو وظایفی هستند که هم از نظر ساکنین دارای اهمیت بالایی هستند و هم اینکه رضایت نسبت به آن‌ها در مقایسه با سایر پارامترها دارای وضعیت مناسب تری است. وظایفی که در اولویت سوم اقدامات اجرایی قرار می‌گیرند مواردی هستند که برای مردم از اهمیت چندان بالایی برخوردار نمی‌باشند اما رضایت از آن‌ها بالاست (ارزیابی) و مرحله آخر مونیتورینگ می‌باشد. هدف از نظارت و مانیتورینگ این است که اگر میزان بودجه در نظر گرفته شده در این بخش‌ها بالاست بایستی از مقدار آن کاسته و آن را به بخش‌هایی با اهمیت بیشتر اختصاص دهیم.

در بین اقداماتی که در این بخش‌ها بایستی صورت بگیرد نیز اولویت با اقداماتی است که رضایتمندی شان کمتر است. بنابراین اولویت اقدامات به ترتیب شامل:

### اولویت اول: ارتقاء

- کنترل و هدایت و دفع مناسب آب های ناشی از بارندگی (باران و برف)
- ارتقاء کیفیت پیاده رو ها
- تامین روشنایی کافی برای معابر و اماکن عمومی در شب
- تنظیف و نگهداری از معابر، جداول، مجاری آب و فاضلاب، لایروبی جوی‌ها و ...
- پرکردن و پوشاندن گودی و چاله‌های واقع در معابر
- نصب پل عابر پیاده و سرعت گیر، تعبیه نرده‌های محافظ، خط کشی برای عابر پیاده و ...
- مقابله با آلودگی صوتی (ناشی از ساخت و ساز و تعمیرات طولانی‌مدت یا بی موقع، کاربری‌های مزاحم، عبور وسایل نقلیه سنگین و ...)
- جمع‌آوری حیوانات ولگرد و جانوران مودی
- پاکسازی دیوارها و جداره‌های شهری، پل‌های هوایی، نرده‌ها، جداول و ... از شعارنویسی



**اولویت دوم: تثبیت**

- جمع آوری و دفن منظم زباله‌ها
- دسترسی به خطوط و ایستگاه‌های تاکسی، اتوبوس و ... برای ارتباط با خارج از محله

**اولویت سوم: ارزیابی**

- دسترسی به کیوسک‌های فروش مطبوعات
- نامگذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها

**اولویت چهارم: مونیتورینگ**

- موقعیت و دسترسی به میدان‌های خرید و فروش مایحتاج عمومی (میوه و تره بار، بازارهای روز و ...)
- مقابله با مشاغل و عناصر مزاحم (آلاینده‌های صوتی و هوا و بصری)، سد معبر و ...
- مقابله با تکدی‌گری و جمع‌آوری آن‌ها
- مناسب سازی فضا برای گروه‌های ویژه (معلولین، سالمندان، کودکان و ...)
- ایجاد فضاهای ورزشی و تجهیز پارک‌ها به لوازم ورزشی
- ایجاد و نگهداری از پارک‌ها، زمین‌های بازی برای کودکان و فضاهای سبز
- ایجاد خانه‌های فرهنگ، کتابخانه و محل‌های گردهمایی
- برگزاری و اطلاع‌رسانی در زمینه کلاس‌های آموزشی، جشنواره‌ها و ...
- اطلاع‌رسانی از پروژه‌های عمرانی (مثل تغییر مسیر در خیابان‌ها و ...)
- در نظر گرفتن مکان مناسب برای انتظار کارگران ساختمانی جویای کار
- وجود مسیرهای دوچرخه
- جلوگیری از قطع درختان
- تعداد، جانمایی و کیفیت مبلمان شهری مثل نیمکت‌ها، سطل‌های زباله، ایستگاه‌های اتوبوس، تابلوهای تبلیغاتی، چراغ‌ها و ...
- زیباسازی نماها (ایجاد هماهنگی شکلی، رنگی و ارتفاعی در نماها، ترسیم نقاشی‌های دیواری و ...)
- طراحی زیبای عناصر شهری (پرداختن به طرح کفسازی‌ها، فضاهای سبز، فواره‌ها، مجسمه‌ها و ...)

**نتیجه گیری**

تاکنون هرگونه ارزیابی سیاست‌گذاران و مدیران در ایران برپایه رویکرد عینی بوده است، همین مسئله باعث توجه صرف به ابعاد کالبدی - عملکردی و تیره و مبهم ماندن سطوح عمیق تری از رضایتمندی ساکنان و لایه‌های درونی آن (امنیت، زیبایی، فاکتورهای اجتماعی - فرهنگی، بهداشت و نظافت و...) شده است. در صورتی که بررسی‌ها حکایت از این دارد که این عوامل (نادیده انگاشته شده) در قضاوت افراد نقش عمده‌ای دارند و حتی از نظر درجه اهمیت از نظر ساکنین در سطح و جایگاه بالاتری قرار گرفته‌اند. نتایج این تحقیق نیز صحت این مدعا را تایید می‌کند. آشکار شدن ابعاد مسائل فوق الذکر باعث تعدیل رویکرد عینی و توجه به رویکرد ذهنی (انتظارات و خواسته‌های ساکنین) و روی آوردن به خشنودی فردی و رضایتمندی شده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که میزان رضایتمندی کلی ساکنین از وضعیت خدماتی محله سیروس به دلیل کمبود خدمات و کیفیت نامناسب آن، قدیمی بودن و بافت متروکه محله و... متوسط به پایین بوده است. در واقع تحلیل نظرات شهروندان در باب عملکرد شهرداری بیانگر عملکرد نه چندان مطلوب شهرداری منطقه ۱۲ در ارائه خدمات شهری به شهروندان است. به گونه‌ای که میانگین نظرات شهروندان نشان دهنده رضایتمندی پایین آن‌ها از عملکرد این نهاد بوده است. همچنین میزان رضایتمندی ساکنان از مولفه‌های تشکیل دهنده هریک از شاخص‌های شش گانه مورد بررسی (ایمنی و امنیت، بهداشت و نظافت، زیبایی، رفاهی - اجتماعی، معابر و دسترسی‌ها و وضعیت نظارتی) شکاف و تفاوت معناداری باهم ندارد (تفاوت اندکی دارند)، و به طور کلی میانگین آن‌ها پایین (کمتر از ۲/۵) است. در واقع کلیه حوزه‌ها فاصله معنی‌داری با هم ندارد و این امر از یک طرف بیانگر نارضایتی شهروندان از عملکرد شهرداری به عنوان صاحبان اصلی شهر در کلیه حوزه‌ها می‌باشد و از طرف دیگر کمبود و ضعف خدماتی

محلّه و عملکرد نامطلوب و ضعیف شهرداری از نظر شهروندان را نمایان می‌سازد که ضرورت طراحی و ایجاد سازو کارهای مناسب برای تقویت خدمات رسانی را اجتناب ناپذیر می‌سازد. همچنین از نظر اهمیت شاخص‌ها برای ساکنین برخلاف باورهای رایج کارشناس محور (که اهمیت زیادی برای عوامل کالبدی قائل هستند) ایمنی و امنیت و بهداشت و نظافت (عوامل اجتماعی) و سپس دسترسی‌ها از اهمیت و جایگاه بالاتری نسبت به سایر شاخص‌ها برخوردار بوده‌اند. علاوه بر این افراد با خصوصیات فردی (از نظر سن، جنس و...) و پایگاه اجتماعی - اقتصادی متمایز، نگاه متفاوتی به مقوله رضایتمندی از خدمات داشتند. نحوه ارتباط ساکنین با شهرداری عمدتاً از طریق تلفن ۱۳۷ (با ۴۷ درصد) صورت می‌گیرد و اینترنت و دفتر خدمات الکترونیک نقشی در این ارتباط نداشته است و هنوز حدود ۱۹/۵ درصد از ارتباط ساکنین محلّه سیروس از طریق مراجعه حضوری صورت می‌گیرد. بنابراین هر چند رضایتمندی ابعاد مختلفی دارد و رضایتمندی از خدمات شهرداری بخشی از رضایت از کیفیت زندگی است و تامین صرفاً نیاز همیشه دلالت بر احساس خوشبختی افراد ندارد، اما با توجه به پیچیدگی و چند بعدی بودن این مفهوم از یک طرف و اثرات فزاینده تصمیمات مدیران شهری بر ساکنین از طرف دیگر، ارتقای رضایتمندی بدون توجه به ارزیابی و آگاهی از نظرات و خواسته‌های افراد تحت تاثیر، مقدور نمی‌باشد. چرا که نتیجه نهایی تصمیمات مدیران و نحوه ارائه خدمات بر رفتار، ادراک و تصویر ذهنی ساکنین تاثیر عمده‌ای دارد. بنابراین مطلوبیت بخشی و ارتقاء محلّه در صورتی که مطابق با انتظارات ساکنین باشد، این مسئله باعث تقویت حس تعلق به مکان و تقویت پیوندهای اجتماعی خواهد شد. اگر فرد نظر مساعد نسبت به ارائه خدمات و در یک کلام نسبت به محیط سکونتش داشته باشد و از آن راضی باشد. این امر باعث افزایش مدت زمان اقامت در خانه و محلّه، افزایش سطح مالکیت، نوسازی، مرمت و تعمیر و دقت در نگهداری از خانه و محلّه، نظافت محیط، حفاظت از طبیعت، صرف نمودن اوقات فراغت در محل، داشتن امنیت و نظارت اجتماعی، سرزندگی و فعالیت، افزایش مشارکت در فعالیت‌های محلّه، داشتن روابط حسنه و مکرر با همسایگان و ... خواهد بود. علاوه بر آن شناسایی نواحی مسئله دار، علل نارضایتی مردم، اولویت شهروندان در زندگی، پایش و ارزیابی کارایی سیاست‌ها و استراتژی‌ها بدون آگاهی از خواسته‌ها و نظرات ساکنین امکان‌پذیر نمی‌باشد. برنامه‌ریزی برای محیط‌های مسکونی بدون تامین نیازهای روانی، عاطفی و اجتماعی شهروندان مثل نیاز به امنیت، شادی، آرامش خاطر، تعلق به مکان و ... ناقص و در دراز مدت منجر به شکست خواهد بود. در حال حاضر افت شدید کیفیت زندگی در محلّه سیروس باعث کاهش میزان رضایتمندی ساکنین از محیط سکونتشان و به تبع آن ترک محلّه شده است. در صورتی که رضایتمندی ساکنان از محلّه منجر به تعهد آن‌ها نسبت به محلّه می‌شود. تعهد به محلّه به مفهوم احساس وفاداری ساکنان به محلّه و عدم تمایل به ترک محلّه می‌باشد. بررسی‌ها نشان می‌دهد در صورتی تامین رضایتمندی ساکنان احساس مسئولیت در افراد ایجاد شده و در صورت عدم رضایت پدیده وندالیسم و تخریب و ترک محیط رخ خواهد داد. ارتقای میزان رضایتمندی ساکنان از خدمات بخصوص خدمات ارائه شده توسط شهرداری‌ها بعنوان متولی اصلی شهر، نیازمند دستیابی به معیارها و شرایطی است که آسایش و رضایتمندی شهروندان را از طریق برآوردن نیازهای مادی و روانی آن‌ها پاسخ گوید. از جمله عوامل موثر در افزایش میزان رضایتمندی ساکنان از خدمات و کیفیت محیط سکونت هم‌چنان که اشاره شد می‌توان به عناصر بصری، کاربری‌های مختلط، فضاهای همگانی، سهولت حرکت پیاده و سواره، مقیاس انسانی و خوانایی و هویت، پاکیزگی و ایمنی و مدیریت شهری مطلوب اشاره کرد.

## References

- Adriaanse, C.C.M. (2007). Measuring Residential Satisfaction: A Residential Environmental Satisfaction Scale (RESS). *Housing Built Environ*, 22, 287-304.
- Amerigo, M., & Aragonés, I. (1997). A theoretical and methodological approach to the study of residential satisfaction. *Journal of Environmental Psychology*, 17, 47-57.
- Bavand Consulting Engineers. (2002). *Planning and Reconstruction of the Cyrus District*. Urban Development and Reconstruction Organization. (In Persian)
- BoGattis. (2010). the why is and how is of citizen satisfaction surveys: An Examination of the relationships between datause and achieving desired outcomes among National citizen survey participants, USA.
- Bonaiuto, M, Fornara, F., & Bonnes, M. (2003). Indexes of Perceived Residential Environments: A Confirmation Study on the City of Rome. *Landscape and Urban Planning*, 65, 41-52.

- Campbell, J. M., Converse P.E., & Rodgers W.L. (1976). *The Quality of American Life: Perceptions Evaluation and Satisfactions New York*. Russell Sage.
- Duffy, B. (Ipsos). (2009). One word many places citizen views of municipal government and local areas across the world.
- ETC Institution. (2006). *importance – satisfaction Analysis*. TDOT customer Satisfaction Survey.
- Fathaliyan, M. (2011). *Comparative Study of Quality of Life in Cartel and Planned Texts of Islamshahr*. Tehran, Master's thesis of Art University (In Persian)
- Ge, Jian, H, K. (2006). Research on residential lifestyles in Japanese cities from the viewpoints of residential preference, residential choice and residential satisfaction. *Landscape and Urban Planning*, 78, 165-178.
- Gutierrez Rodriguez, p., Vazquez Burguete, J., Vaughan, R., & Edwards, J. (2009). *The transformation of Municipal services*. Towards quality in the public sector, Spain.
- Hikmatnia, H., & Mousavi, M. (2007). Measurement of the Rate and Factors Affecting Citizens' Satisfaction with the Performance of the Municipality: A Case Study of Yazd City. *Journal of Geography and Development*, 5 (9), 181-196. (In Persian)
- Lansing, j.B., & Marans, R.W. (1969). Evaluation of Neighborhood. *Journal of the American Institute of Planners*, 35, 195- 199.
- Maccrea, R., Stimson, R., & Western, J. (2005). Testing A Moderated Model OF Satisfaction with Urban Living Using Data for Brisbane- South East Queensland, Australia. *Social Indicator Research*, 72, 121-152.
- Massam, B. (2002). Quality of life: public planning and private living. *Progress in planning*, 58 141-227.
- Mayers, D. (1987). Community - Relevant Measurement of Quality Life. (U.S.A) *Urban Affairs Quarterly*.
- Mhfvyzan, M. (2011). *Methods for improving the quality of life based on their living satisfaction in Dohouk neighborhood*. Master's Thesis, Tehran Art University (In Persian)
- Pacione, M. (2003). Urban environmental quality and humanwellbeing—a social geographical perspective. *Landscape and Urban Planning*, 65, 19–30.
- Potter, J., & Cantarero, R. (2006). How Does Increasing Population and Diversity Affect Resident Satisfaction A Small Community Case Study. *Environment and Behavior* (38) 605-624.
- Rafiean, M., Asgarizadeh, Z., & Asgarizadeh, M. (2010). Evaluation of the quality of residential complexes with emphasis on satisfaction approach in Navab neighborhood. *Journal of Modares University of Humanities*, 14 (1), 197-212 (In Persian)
- Rostami, M. H., & others. (2015). Measurement of Citizens Satisfaction with the Performance of the Municipality in the Area of Urban Services: A Case Study of the Municipality. *Undergraduate Program Research*, No. 21 (In Persian)
- Van, P.R. (1997). *The Perceived Quality of the Urban Residential Environment: A Multi-Attribute Evaluation*. University of Groningen.
- VanKamp, V.I, Leidelmeijer, K., Gooitske, M., Hollander, A. (2003). Urban environmental quality and human well-beingTowards a conceptual framework and. demarcationof concepts; a literature study. *Landscape and Urban Planning*, 65, 5–18.
- Vanryzin, G. (2006). *Pieces of a pazzle: Linking government Performance*. Citizen satisfaction and trust, USA.

**How to cite this article:**

Parsa, Sh., Ahmadpour, A., Haji, M. & Jafari, I. (2019). Assessment of Satisfaction of Residents of Tehran's Sirous neighborhood from Municipal Services. *Journal of Studies of Human Settlements Planning*, 13(4), 821-841. [http://jshsp.iaurasht.ac.ir/article\\_664026\\_en.html](http://jshsp.iaurasht.ac.ir/article_664026_en.html)

## Assessment of Satisfaction of Residents of Tehran's Sirous Neighborhood from Municipal Services

**Shahram Parsa\***

*Ph.D. in Geography & Urban Planning, University of Tehran, Tehran, Iran*

**Ahmad Ahmadpour**

*Professor, Dep. of Geography & Urban Planning, University of Tehran, Tehran, Iran*

**Mahsa Haji**

*M.A in Urban Development, Art University, Tehran, Iran*

**Ismail Jafari**

*M.A in Geography & Urban Planning, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran*

**Received:** 14/01/2017

**Accepted:** 06/03/2017

### EXTENDED ABSTRACT

#### Introduction

With the Industrial Revolution, was created huge changes in urbanization as well as most countries in the towns inhabited settlement. Rapid urbanization has led urban dynamics, performance and ability to meet the needs and demands of citizens and the establishment of well-being, comfort, security and do not ... As the decline in the quality of housing in cities has attracted the attention of planners in a worrying way. In this regard, the assessment of residents' satisfaction with municipal services should be considered as a new approach to desirability and promotion of quality of life and housing environment through awareness of the needs, needs and expectations of residents. A return and a re-approach to the vitality of urban spaces requires attention to the wishes of citizens. The Sirous neighborhood of Tehran with a population of 7,175 people in 2011 and an area of 40 hectares is considered to be one of the oldest neighborhoods in the city of Tehran, in which the blocks of the neighborhood blow up buildings and the deterioration of the quality of urban life and services has caused the residents' satisfaction has declined sharply.

#### Methodology

Research methodology in this research is descriptive - analytical and the purpose is applied. The research approach is a combination (both quantitative and qualitative). The instrument of measurement in this research is questionnaire, interview, observation and statistical data. The statistical population in this research is all residents of the Syros neighborhood of Tehran (1985 households) in the 12th district of the municipality. Based on the Cochran formula, 200 samples were selected. Sampling used in this research is simple random cluster type.

#### Results and Discussion

- Survey of service situation in the cirrus neighborhood (shortcomings and problems)  
Field studies and documents in the district of Cyrus indicate that this neighborhood has many problems. The lack of neighborhood services such as kindergartens (with a total area of 96 square meters), sports spaces (983 square meters), cultural (687 square meters), green space (792 square meters), etc. is quite tangible.
- Survey of Residents Satisfaction Rate of Indicators Security and safety  
The residents' assessment of the security and safety issues at the district of Cyrus indicates a low satisfaction of residents (less than 2/4) of this.

\* Corresponding Author:

E-mail: [sh\\_pashabadi@yahoo.com](mailto:sh_pashabadi@yahoo.com)

**-Health and hygiene**

The satisfaction of the residents of the state of public health at the community level is average. So that, the average satisfaction of the residents of the constructive indicators of this sector was 2/25. The proximity of manufacturing and housing units and construction debris and stray dogs has meant that the level of hygiene and cleanliness in the neighborhood by residents assessed at a medium level.

**-Beauty**

The residents' assessment of the aesthetic elements at the neighborhood level indicates relative dissatisfaction (1/9) of the inhabitants of the constructive components. Weakness and incorrect placement of street furniture, flooring poor condition of sidewalks, construction debris and lack of attention to inappropriate television viewing and aesthetic components of the reasons for this dissatisfaction has been.

**-Welfare - Social**

The survey of social-welfare indicators at the neighborhood level shows that the suitability of space for special groups (disabled, elderly and children) has the lowest satisfaction (1/3) and access to the sales kiosks with the highest degree of satisfaction (2 / 6). The lack of cultural places and playgrounds, the accumulation and pausing spaces for the elderly and other age groups, the lack of market day and the fruit field, and ... have been the reasons for this discontent.

**-Passages and accesses**

Among the indices in this section, naming streets and then access lines and taxi and bus stations, respectively, with an average satisfaction, 3/4, 2/8 (higher than the theoretical middle) has been the greatest satisfaction and the method of disposal of surface water has the highest degree of disturbance (relative dissatisfaction).

**-Condition monitoring**

In general, residents' average satisfaction with the municipality's regulatory situation is low. In the meantime, the satisfaction of begging and preventing the cutting of trees and informing about the projects (average) is in a better position than other indicators under consideration in this section. One of the main reasons for this is the lack of supervision of the municipality on the conversion of residential units to Anbar, the lack of supervision over the reconstruction of homes and the existence of materials, drug addicts, dormancy, violence at the neighborhood level, etc.

**Conclusion**

The results of this study indicate that the overall satisfaction of residents from the service situation in the neighborhood of Cyrus was due to lack of services and inadequate quality, old and abandoned housing, and ... Medium to low. In fact, the analysis of citizens' opinions about the performance of the municipality reflects the not-so-desirable performance of the municipality of district 12 in providing urban services to citizens. So that the average citizen's opinions indicate their low satisfaction with the performance of this institution. Also, the residents' satisfaction with the components of each of the six indicators examined (safety and security, health and beauty, beauty, social welfare, passages and accesses, and monitoring status) are not significantly different (there is little difference) and their average is lower (less than 2/5). In general, the priorities for promoting the neighborhood of Cyrus are as follows.

First priority: improving

Second Priority: Stabilization

Priority Three: Evaluation

Fourth priority: monitoring

**Keywords:** Satisfaction, Quality of Service, Urban Services, Matrix Importance - Satisfaction, Siros neighborhood