

سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر زاهدان)

مریم کریمیان بستانی* - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زاهدان، گروه جغرافیا، زاهدان، ایران
عثمان بلوچی - دانش‌آموخته کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زاهدان،
زاهدان، ایران
صاحب‌داده جوبه - دانش‌آموخته کارشناسی جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زاهدان،
زاهدان، ایران

پذیرش نهایی: ۹۲/۳/۲۵

دریافت مقاله: ۹۱/۶/۵

چکیده

در این مقاله رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی باروشتوصیفی تحلیلی (آماری) مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته است. گردآوری اطلاعات از طریق پرسش-نامه با حجم نمونه ۲۷۵ نفر در سطح منطقه شهری در شهر زاهدان انجام شده است. براساس نتایج به دست آمده سطح رضایت در ۹۱ درصد شهروندان متوسط و پایین تر از آن است. آزمون T تک نمونه متوسط به پایین بودن رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و همچنین خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری زاهدان را تأیید می‌کند. طبق آزمون رگرسیون گام به گام بعد از جامعه ضریب تعیین (R^2) ۰/۶۸۳، بیشتر متغیرها بر سطح رضایتمندی داشته است. همچنین مقدار پرتاب به دست آمده نشان می‌دهد که بعد از فاهیه‌ها اندازه ۳۰۵ تغییر برانحراف معیار میزان رضایت از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی تأثیر می‌گذارد و بیشتر متغیرها در میزان رضایت دارد. آزمون همبستگی پیرسون نیز مؤید وجود همبستگی بالا و معناداری بین دو متغیر میزان رضایتمندی و خدمات عمومی ارائه شده است. اما آزمون‌های تحلیل واریانس دو راهه و T دو متغیره وجود هیچ‌گونه رابطه‌ای بین متغیرهای جمعیت شناختی (سن، جنسیت) و میزان رضایتمندی شهروندان را تأیید نمی‌کنند.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، شهروندان، خدمات عمومی، عملکرد شهرداری، شهر زاهدان.

سازشکلگیر یحیاتو باگذشتزمان، رابطه یمتقابالانسان هادرعرصه هایاجتماعی، اقتصادی و سیاسی پیچیده تر گردید (بریمانی، ۱۳۸۳: ۱۲۶) و پیدایشتوسعه ارتباطاتوفناوریاطلاعاتدر هزاره دوموجوبیدار یتغییراتسریعدرعلاقو رفتارهایاجتماعیشرگردید. اینپیشرفتفناوریوپدیدآیدهدکده جهانیاظرفایمکانیزمجهانی شدن موجب پیدایشالگوهایرفتاریمختلفدر ابعادفرهنگی، اقتصادی، اجتماعی، سیاسیو... درشهرهاگردید کهاینتحول شهرمدنراپه پدیده ایپیچیده تبدیلنموده است(محمدی و خدارحیمی، ۱۳۸۵: ۸). همچنین تحولناقتصادی، گسترشمرکزصنعتبازرگانیوپدیده - هایناشیازپیشرفتتکنولوژیدرشهرهامسایلومشکلاتمتعددبیرایزندگیشهریبه وجودآورده (طاهری، ۱۳۷۷: ۱۰) و شکلگیریسازمان - هایبرایتولید کالاوخدماتتوقبولمسؤولیتادارهامورزندگیشهروندانضروریساخته است(گلابی، ۱۳۷۹: ۱۱۴). بدیهیاستدرچنینشرایطیبه دلیلتقاضایفراوان شهروندانو کمبودفراوان - هایمناسبانرایدسترسبیهادهادفواخواسته هایشان، سازگاریشهروندانامری ساده نیست. با این وضع ایجادسازمانیبه نامشهرداریعالی ترینتدبیریبود کهازطرف دنیا یمتمدنبرایپاسخ گوییبه نیازمندی - هاوتوقعاتی شمارساکنیشهرهابه کاربردشده (طاهری، ۱۳۷۷: ۱۰). درهمینراستا، شهرداری - هایبعنوانمتولیاناصلیادار ه شهر هادر هرکشوربرایهرگونهبهرنامه - ریزیدرستوعالمانه نیازبه اطلاعاتتجمعدر ابعادمختلفدارند. یکیاظرفمقوله هایاصلیموردنیازشهرداربرای برنامهریزیماناسوبهینه شناختواگهایازمیزانرضایتشهروندانازخدماتعمومیاینسازماناست. بنابراین شناسایعموملمؤثردرمیزانرضایتونارضایتشهروندان از وضعیت خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری، می توانددرجهتتحلیلوضع موجود، تصمیمات آینده، بمنظورارتقایسطحکیفیتزندگی شهروندانوجلوگیریاز هدر رفت هزینه هامؤثرواقع گردد.

مدیریت، سازماندهی، نظارتوتوسعه در ابعادمختلفزندگیشهری، مسؤولیتاساسیسازمانشهرداریاست. چنانچه شهرداریدراینمسؤولیتخطیرموفقگردد، زمینهمساعدنزندگیشهرنشینیبرایاقتشارمختلفجامعه شهریفرایم می شودوشهروندانی توانندازمنابع موجود حداکثر بهره را ببرند.

بدیهیاستاینگونهمعملکرددرسازمانشهرداریبه انسجامووافقشهروندان، انضباطعمومیشهر، کاهشناهنجا ری هاو نابسامانی هایاجتماعی و صرفه جویی در هزینه خدماتشهری اینسازمان منجر می گردد(محمدی و خدارحیمی، ۱۳۸۵: ۴۰)، اما اگر سازمان شهرداری در ارائه خدمات عمومی عملکرد مناسبی نداشته باشد، ناهنجاری های مختلفی را در ابعاد گوناگون شهر سبب می گردد. بنابراین شناخت رضایتمندی شهروندان و آگاهی از خواسته هاو نیازهایعمومی آنان مانع بسیاری از سرمایه گذاری - های بی نتیجه و جلوگیری هدررفت هزینه های الکی خواهد شد. از طرفی باشناختمیزانرضایتمندی شهروندان از خدماتعمومیشهرداریا مکانجلب مشارکتبهتر و بیشتر آنان در امور توسعه شهری و امکان دستیابی به شهری سالم تر و مرفه تر برای شهروندان وجود دارد. زیرا بهیقیناگاهیشناختمدیرانشهرداریا از کیفیتخدماتعمومیشهریومیزان رضایتمردماز اینخدماتاز ضروریاتبرنامه هایتوسعه در هر جامعه می باشد. چونایشناختبه شکلدو سویدرزندگیشهروندانوروندیرنامه ریزیوسیاستگذاریمدیرانشهرداریتأثیرمی گذاردومدیران شهرداریباشناختدیدگاه هایمردمنسبتبه عملکردحوزه هایخودمی -

توانند زمین‌مشارکت‌عمومیشهروندان در امر توسعه‌شهری‌افراهم‌سازند و به‌دفعایب‌شهرداری، یعنی ارائه خدمات مطلوب‌بورفعنیازهایشهروندان، نایل‌گردند. شهرداربیک‌نهادهایجامعه‌ی‌مدنی‌استکه‌هدر قانون‌اساسیدر چارچوب‌حاکمیت‌درعرصه‌ها یا اجتماعی، محلی‌وشهری‌جزو ساختار توسعه‌ای‌مشارکت‌کشور محسوب‌می‌شود. در واقع‌سازمان‌شهرداربهنوع‌سازمان‌محلی‌و غیردولتی‌بهنمنظور اداره‌یامور محلی‌وارائه‌خدمات‌تلازم‌باهد‌فدیریت‌و توسعه‌یک‌البدی، اقتصادی، اجتماعی فرهنگ‌ی در محدودده‌ی شهر و اطراف آن‌بوجود آمده‌است و وظیفه‌ی آن‌بر آوردن‌ده‌ساختن‌نیازهای‌مبشرکشهروندان‌بوده‌که‌شهرکدام‌از‌افزادب‌هت‌نهایی‌قادر‌به‌برآوردن‌ده‌ساختن‌آن‌هانی‌ستند (رجیصلاحی، ۱۳۸۱: ۱۱۲).

این‌سازمان‌ها (شهرداری‌ها) زمان‌یدر رسیدن‌به‌اهداف‌خود و حفظ‌تعداد‌لبین‌نیازهای‌حالی‌آینده‌موفق‌خواهند‌شد که‌شهروندان‌از عمل‌کرد آن‌ها حد‌اکثر رضایت‌را داشته‌باشند. رضایت‌شهروندان‌موجب‌خواهد‌شد که‌آن‌ها در انجام‌امور و مسؤلیت‌ها حضور فعال‌داشته‌باشند و مشارکت‌شهروندی‌بهنوع‌اصولیت‌تصمیم‌گیریم‌د نظر قرار‌گیرد. زیرا که‌مدیر ضایع‌اجتماعی‌کثرت‌شهروندان‌و یا‌قشر قابل‌توجه‌ی‌آن‌ها بر این‌نظام‌اجتماعی‌و عمل‌کرد‌سازمان‌یخ‌طرن‌کاست؛ چرا که‌تداوم‌و گسترش‌آن‌باعث‌کم‌نگ‌شدن‌تعهد‌شهروندان‌نسبت‌به‌نظام‌از شیو‌افراد‌سازمان‌و غیر‌هشده‌که‌چهبه‌سامنش‌آبسیار‌یاز ناپه‌ن‌جاری‌های‌اجتماعی‌گردد (حکمت‌نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۲). در این‌مسیر، پژوهش‌حاضر به‌بررسی‌وضعیت‌ارائه‌خدمات‌عمومیشهرداریزاهدانبه‌شهروندان‌از دیدگاه‌مردم‌و سنجش‌میزان رضایتمندی‌آن‌ان‌از خدمات‌عمومی‌ارائه‌شده‌پرداخته‌است. با این‌هدف‌که‌با بررسی‌آن‌تواند‌ضمن‌شناخت‌وضعیت‌کنونی‌ارائه‌خدمات‌عمومیشهرداریزدیدگاه‌شهروندان، الویت‌نیازها و خواسته‌های‌آن‌ها را شناسایی‌نموده‌و زمینه‌جلب‌مشارکت‌بیشتر شهروندان‌را به‌منظور دستیابی‌به‌توسعه‌ای‌مطلوب‌تر فراهم‌نماید. به‌طوریکه‌هیافته‌های پژوهش‌حاضر می‌تواند‌میرانشهری‌رادربالابردن‌رضایتمندی‌شهروندان‌و افزایش‌مشارکت‌مدیر اجرا‌ی‌طرح‌های اجتماعی، رفاهی، فرهنگی، فراغت‌یو عمرانی‌یاریرساند. براین‌اساس‌جهت‌روشن‌شدن‌فرایندمطالعه، این‌پرسش‌ها مطرح‌گردیده‌و به‌آن‌ها پاسخ‌داده‌شده‌است:

- رضایتمندی‌شهروندان‌زاهدانی‌از عمل‌کرد‌شهرداریدر زمینه‌ارائه‌خدمات‌عمومی‌در چه‌سطح‌حیاست؟

- آیا بین‌رضایتمندی‌شهروندان‌و خدمات‌عمومی‌ارائه‌شده‌توسط‌شهرداری‌رابطه‌معناداری‌وجود‌دارد؟

- الویت‌تأثیرگذاری‌ابعاد اقتصادی، رفاهی، اجتماعی، فرهنگی، عمرانی‌و فراغت‌ی‌مدیرمیزان‌رضایتمندی‌شهروندان‌به‌چه‌صورت‌می‌باشد؟

- آیا بین‌میزان‌رضایتمندی‌شهروندان‌و ساختارهای‌جمعیت‌شناختی‌(سن، جنسیت) رابطه‌معناداری‌وجود‌دارد؟

۲. مروری بر ادبیات تحقیق

درفر هنگلغتر ضایتمند برابراورد هکر دنیا مایهخشنود یوارضاء شدن معنا کرده‌اند. ایجاد حالتشادمانی، خشنود یومطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه کننده خدمت در مراجعه کنندگان ایجاد می‌شود، رضایتمندی گفتمی - ش (دفره - ادنژاد، ۱۳۸۷: ۲۳). به عقیده کاتلر - سطر ضایتمندی است؛ تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظارها بفرده (رهنورد، ۱۳۸۲: ۳). مقوله - رضایت از مباحث مدیریتی است و بیشتر مطالعات اولیه مربوط به آن براساس دیدگاه‌های تک بعدی دنبال شده است، یعنی افراد با توجه به یک مجموعه آرزوها و نیازهایی که دارند، شرایط فعلی شان را ارزیابی می‌کنند (حاجی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹: ۷۲). رضایتمندی شاخص انعکاس الحالت روانشناختی، تقدیر گرایبو عقلانیت - ایزاری است. بنابراین برخیز محققان رضایتمندی افراد را با دیدگاه ادراکات توصیف کرده‌اند. دستهدومر بوطیه تقدیر و سرنوشت است و حالت سوم مربوط به افراد است که به هیچ طریقی نمی‌توانند خود را با شرایط فعلی سکون توفیق دهند (رفعیان و همکاران، ۱۳۸۸: ۵۴).

رضایت از عملکرد سازمان نیز مانیا از اهمیت بر خوردار گردید که هنیر و یانسان بیه عنوانیک یاز عناصر مهم تولید اقتصادیات تولید باز گانی مطر حشد. سازمان ها اصولاً عملکرد و نقش بسیار مهمید را ایجاد رضایت انا رضایت دارند. در عملکرد دس - از مانیا، عملکردها ییو جود دارد که با عننگرش - های مثبت و منفی شهر و ندان نسبت به سازمانش - هر داری می گ - ردد. اگر چه عملکردها ییو سازمانی بی بسیار گس - ترده ابراش - مملی ش - وند، اما هدفنها ییو همه - یان عملکردها را تباط بین سازمان و رضایت مندی شهر و ندی است. زمانیکه عملکردها ییو شهر دار یبتوانند نیازهای شهر و ندان را برآورده سازند، رضایت مندی شهر و ندان ایجاد می‌شود. جهت آگاهی از تباط بین عملکرد شهر داری در ارائه خدمات عمومی و میزان رضایت شهر و ندان می‌توان گفت رضایت مندی مفهومی دهنیو کوتاه - مدتا است (طاهریان، ۱۳۸۶: ۱۸۲)، در حالیکه ارائه خدمات عمومی مفهومی بی نیاست که در مدت زمان طولانی تکوین می‌یابد. در سال ۱۹۷۵، "تئور رضایت شهر و ندان" ارائه شد. این تئور یک مدل تحلیلی است که بر اساس میزان رضایت شهر و ندان از محیط سکونتی شان در مورد مؤلفه - های مختلف فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی، محیط زیستی، زیبایی شناسی و ... عملی کند (رفعیان و خدایی، ۱۳۸۸: ۲۴۲). این تئوری برای تعیین یک چارچوب راهنما جهت شناخت خصوصیات ساختاری خانوارها و بافت محل سکون آنها (اعماز خانوه محلله) که بر جوانب گوناگون رضایت مندی تأثیر گذار است به کار می‌رود (Galster & Hesser, ۱۹۸۱).

در سال های اخیر مطالعات متعدد در رابطه با شاخص های بهبود کیفیت محیط زندگی صورت گرفته است. یکی از جنبه های این مطالعات توجه به تعامل انسان - محیط است. بدین منظور سنجش میزان رضایت مردم از محیط زندگی شان اهمیت می‌یابد (Hourihan, ۱۹۸۴: ۳۷۰). سنجش رضایت نه فقط بر اساس محیط عینی، بلکه بر پایه ادراک افراد از محیط که به آن تعلق دارند، نیز صورت می‌پذیرد (رفعیان و خدایی، ۱۳۸۸: ۲۴۰). و به وسیله پرسش از پاسخ گویان برای اندازه - گیری خوب یا بد بودن محیطیکه - در آن زندگی کنند، ارزیابی می‌شود (Hourihan, ۱۹۸۴: ۳۷۰). موضوع رضایت و ارزیابی محیط از دیدگاه های مختلف بررسی شده است.

اولینمدل نظریدرباره رضایتاز محلسکونت، توسطمارناو راجرز (۱۹۷۵) بیانشدهاست. آنهارضایتاز محیطسکونت رامنوطبهدرکوارزبابیشخصاز ویژگیهایمحیطیمانند: پاکیزگی، امنیت محلهوخصیصههایفردینظیر: جنسیت، سن، طبقهاجتماعیدانستهاند. یکیاز جنبه-هایرضایتاز محیطتوجههایینکته است- تکمزنندگیمردمدر محیط-هایمختلف مسکونی، سطوحمتفاوتیاز رضایترا دربر میگیرد، بهگونهایکهساکنانمحیطهای مختلفبادر نظرگرفتننوعخانهها، دسترسیها، امکانات و خدمات موجودومحلهای کهدر آنزندگیمی-کنند، احساسرضایت می نمایند. آنهااشاره نموده اند کهویژگیهایمختلفیکمحلشههری مهم-ترینشاخصاثرگذار بررضایتاز محیطمسکونیاست (رفعیعیان و خدایی، ۱۳۸۸: ۲۳۵). فلنوربیا هیومکاران در تحقیقیبهبررسیعواملتأثیرگذار بر میزان رضایتاز محیط پرداخته اند (Fleury، ۲۰۰۸: pp ۳-۶). بنابر اینمیزان رضایتمندیانسان هالزمحیط زیستخودنشانیانگرمیزان تحقق اهدافبرنامه هایتدوینیافت-جهتبهبودوضعیتزندگیاست. همچنینرضایتو نارضایتاز محیط، میزانمشمار کتمر دمردم برنامهایتو-مهرانیز متجلیمی-سازد؛ زیرادرسورتشمار کتمر دمردم تدرینبرنامهها، فضایحاصلبرایساکنان مطلوبتر خواهدبود (شایان و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۵۶). گور معتقد استشکافناگهانوفز ایندهمیانوقعاتشهر وندانبهره مندیانها از ارایه خدماتاز سویسازمانشهر داری، قطعنظر از اینکهواقعییاواهیباشند، باعثبروز نارضایتورضایتمندیمی-گردد بهنظر آدامز، شهر وندآگاهانهایانا خود آگاهانهبهره مندیهایخود را باوظایفسانمانمقایسه می-کنند زمانیکهبرابریوجود دارد، رضایتمندیا ایجاد می-گردد. بنابراینعلترضایتمندیشهر ونداناز عملکردشهر داری در ایننظر بهمقایسه-ایاست کهشهر وندانمیانوضعیت، امکاناتوبهره مندیها از شهر داری را بنیازهایزندگیروزمره امروزیمی-سنجند. هیلدر بر اندفری، بالابودن رضایت مندی از محیطشهر رادر گروویویژگیهای زیر عنوان کرده است. از نظر او یکشهر خوب:

- باید دارای امنی، امنیتو حفاظت بوده و از نظر بصریو عملکرد محیطی سامانیافته و با نظم باشد؛
- باید محیط اجتماعیه دایت کنندهباشد و حسمکانرا تقویت نماید؛
- باید داراییکتصور ذهنیمناسب، شهرتو اعتبار خوب باشد و بهمردم حساعتماد و منزلت دهد؛
- طراحیشه، از نظر زیبایی شناسی مطبوع و از نظر کالبدی قابلتصور باشد (بر اندفری، ۱۳۸۳: ۳۰).
- خدماتعمومی یکیاز ابعادزندگیشهر وندان است کهسطحکیفیاً نسطحرضایتمندیرا تعیین می کند. در محیطشهری، کیفیتخدماتتوسهولتدسترسیبهخدمات از متغیرهایتعیین کنندهرضایتمندیاست. اما بار معنایکیفیت خدماتعمومی بارضایتعمومی متفاوتاست. کیفیتخدماتدارایمفهومعینی، سنجشوشناختیاست-ت، درحالی کهرضایتعنصر یذهنیمبتنیبر احساساتوانفعالیااست (طاهریان، ۱۳۸۶: ۱۸۲). کیفیتخدماتباشکل، انداز هونحوهدسترسیسنجیده می شود. «یانگ و فانگ» ابعادکیفیتخدماتورا بطهمیاناینا بابعادبارضایتمندیمشتر برامشخص کردند. این ابعادکیفیشامل: قابلیتاعتماد، پاسخ گویی، سهولتدسترسی، شایستگیو هزینه دسترسناست (شایان و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶۱). خدماتعمومیشهر داری اینپژوهششاملخدماتووظایفشهر داری در بخشهای اقتصادی،

اجتماعی، فرهنگی، فنیو عمرانسی، رفاهیو فراغتمسی باشد کهاز طریق آزمون- هابخودسنجییا خود گزارشی سنجیده شده است.

۳. روش شناسی تحقیق

باتوجه به ماهیت موضوع و مؤلفه های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر این پژوهش توصیفی- پیمایشی با استفاده از ابزار پرسش نامه است. علاوه بر این، به منظور تقویت پایه های نظری و دقت در گردآوری اطلاعات از روش های مطالعه اسناد و مدارک، نیز استفاده شد و سپس با در نظر گرفتن شرایط جغرافیایی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محدود و همورد مطالعه متغیرها یا معرف- هایش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، رفاهی، فرهنگی، عمرانی و تفریحی و ورزشی تعیین گردید (جدول ۱). حجم نمونه به روش تصادفی طبقه ای با استفاده از فرمول کوکران مشخص شد. از طریق فرمول مذکور در کل ۲۷۵ پرسش نامه برای مناطق سه گانه شهری تعیین گردید. به ترتیب برای منطقه یک شهری ۱۰۰ پرسش نامه، برای منطقه دو ۱۰۲ پرسش نامه و برای منطقه سه ۷۳ پرسش نامه در نظر گرفته شد. روایی پرسش نامه توسط چهار نفر از اساتید برنامه ریزی شهری مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. پایایی آن با استفاده از آلفای کرانباخ در محیط SPSS با ۷۰ نمونه و ۱۰۵ گویه حدود ۰/۸۸۳ محاسبه گردید. در این بررسی برای تجزیه و تحلیل داده ها از مونتفریضیا از روش های آمار توصیفی و استنباطی مانند توزیع فراوانی، آزمون T، ضریب همبستگی، رگرسیون آنالیز واریانس با استفاده از نرم افزار SPSS در محیط ویندوز استفاده شده است.

جدول ۱. شاخص ها و معرف های مورد بررسی پژوهش

معرف ها	شاخص	زمینه
تعیین میدانهای عمومی خرید و فروش	نظارت بر بازارهای محلی، صدور پروانه ساختمان،	رضایتمندی از خدمات عمومی شهرداری زاهدان
حمل و نقل عمومی، جلوگیری از	تأمین و تسهیل دسترسی به امکانات آموزشی، بهداشتی درمانی،	
وضعیت بهداشت عمومی، حفظ شهر از حریق	پدیده تكدی گری، وضعیت دست فروشی ها، وضعیت بهداشت عمومی،	
تنظیف معابر، دفع فضلاب، دفع آب های سطحی، دفع و دفن بهداشتی زباله، وضعیت نامگذاری معابر و مکان-	ها، دسترسی به امکانات تجاری خدماتی، تأمین روشنایی معابر	
ساخت خیابان و کوچه و پل، اصلاح و توسعه معابر، ایجاد مجاری آب و کانال ها در سطح شهر، ایجاد پارکینگ و پایانه و نحوه دسترسی به آنها، تسطیح و آسفالت معابر، احداث توالی عمومی در سطح شهر	تأمین روشنایی معابر	
مکانیابی و تأمین دسترسی به سینما، کتابخانه، باغ وحش و موزه	مکانیابی و تأمین دسترسی به سینما، کتابخانه، باغ وحش و موزه	
احداث مکان های ورزشی، ترویج فعالیت های ورزشی همگانی، ایجاد مکان های تفریحی، ایجاد فضاهای بازی کودکان، ایجاد پارک و فضای سبز عمومی	احداث مکان های ورزشی، ترویج فعالیت های ورزشی همگانی، ایجاد مکان های تفریحی، ایجاد فضاهای بازی کودکان، ایجاد پارک و فضای سبز عمومی	

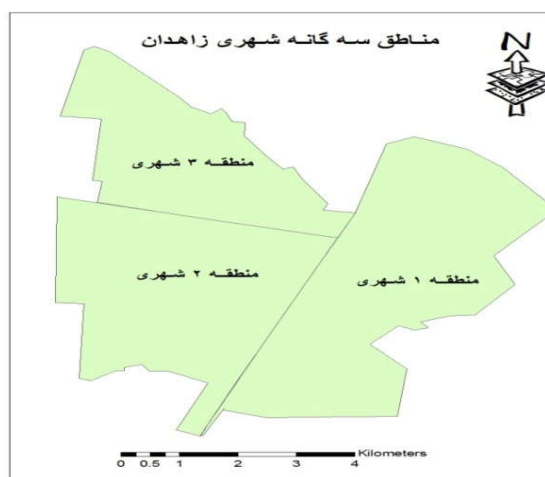
۴. محدوده مورد مطالعه

زاهدان با مساحت ۳۶۵۸۱ کیلومتر مربع در شمال استان سیستان و بلوچستان به لحاظ موقعیت جغرافیایی در ۶۰ درجه و ۵۲ دقیقه از ایخاوریو ۲۹ درجه و ۲۹ دقیقه همپهنایشمالی قرار دارد. ارتفاع آن از سطح دریا ۱۳۸۵ متر است. این شهر دارای آب و هوایی با تابانگرم و خشکی باشد. میانگین بارش سالانه در آن ۷۲ میلیمتر و میانگین دمای سالانه اش ۲۰ درجه سانتیگراد است و براساس بررسی های سازمان هواشناسی کشور،

منطقه دو شهرداری زاهدان واقع در جنوب غرب شهر، منطقه‌ای تقریباً همگن که اقشار اجتماعی متوسط و بالا ساکن هستند و در سال ۱۳۸۵ مساحتی بالغ بر ۲۳۷۰ هکتار (تقریباً ۲۸ درصد از مساحت کل شهر را داراست) و ۱۹۴۱۱۰ نفر جمعیت را در خود جای داده است از شمال به خیابان امام خمینی، از جنوب به مناطق زمین شهری، از غرب به جاده شهید کلانتری و از شرق به خیابان آزادی ارتباط دارد. از ویژگی‌های مهم منطقه این است که در مرکز شهر زاهدان قرار گرفته و اغلب مراکز دانشگاهی و پروژه‌های مهم مثل ترمینال‌های جدید، مصلاي بزرگ زاهدان، دهکده المپیک و همچنین جهات توسعه شهری زاهدان در این منطقه واقع شده‌اند.

پ) منطقه سه شهری

منطقه سه شهری واقع در شمال و شمال غرب شهر که بیشترین اقشار محروم و پایین و متوسط به پایین اجتماعی را در خود جای داده است و شامل: محلات باباییان، کارخانه نمک و پشت گاراها است و در سال ۱۳۸۵ مساحتی بالغ بر ۲۱۵۰ هکتار، ۱۷۹۵۷۴ نفر جمعیت را در خود جای داده است. پراکندگی اقشار مختلف در شهر زاهدان در مناطق و محلات تا حدودی روشن کننده نیازها و خواسته‌های اجتماعی در نقاط مختلف شهر است که توجه به این نیازها در برنامه‌ریزی شهری، توزیع امکانات عمومی در اجرای توسعه پایدار و همچنین برقراری عدالت اجتماعی ضروری و موفقیت آمیز خواهد بود (وارثی و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۵۰).



شکل ۲. شهر زاهدان به تفکیک مناطق سه گانه شهری

جدول ۲. مشخصات مناطق سه گانه شهر زاهدان

منطقه	تعداد جمعیت (۸۵)	مساحت (هکتار)	تراکم نسبی (هکتار)
۱	۱۹۳۷۶۵	۲۶۸۰	۷۲
۲	۱۹۴۱۱۰	۲۳۷۰	۸۱

۸۳	۲۱۵۰	۱۷۹۵۷۴	۳
----	------	--------	---

منبع: وارثی، زنگی‌آبادیونفوری، ۱۳۸۷: ۱۵۰



شکل ۳. پراکندگی خدمات عمومی شهر زاهدان

۵. یافته‌ها

۵-۱. یافته‌های توصیفی

بیشتر پاسخ دهندگان پرسش‌نامه (۳۶/۷) دارای سن ۲۶ تا ۴۰ سال، حدود ۳۰/۶ درصد آنها در سن ۱۵ تا ۲۵ سال و ۳۱/۷ درصد در سن ۴۱ سال به بالا بودند. به لحاظ جنسیت ۷۱/۲ درصد مرد و ۲۷/۷ درصد زن بوده‌اند. از نظر میزان تحصیلات بیشتر پاسخ‌گوها (۶۱/۹ درصد) دارای تحصیلات دیپلم و بالاتر از آن، ۳۰ درصد دارای سواد زیر دیپلم و ۶/۵ درصد بی‌سواد بودند. به لحاظ وضعیت شغلی نیز بیشتر افراد نمونه (۳۷/۸ درصد) دارای مشاغل آزاد، ۱۷/۳ درصد کارمند، ۱۴ درصد دارای شغل پیشه‌وری، ۸/۶ درصد کارگر، ۱۳/۷ درصد زنان خانه‌دار و ۷/۶ درصد بیکار بودند. حدود ۹۱ درصد شهروندان از عملکرد شهرداری رضایتی در حد متوسط و پایین‌تر از آن دارند. بدین ترتیبی توان گفت که نتایج این تحقیق در مجموع حاکی از متوسط به پایین بودن میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری زاهدان است (جدول ۳).

جدول ۳. میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری زاهدان

گروه‌ها	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
رضایت خیلی کم	۲۰	۷.۲	۷.۳

رضایت کم	۱۱۲	۴۰.۳	۴۸
رضایت متوسط	۱۲۱	۴۳.۵	۹۲
رضایت زیاد	۲۲	۷.۹	۱۰۰
رضایت خیلی زیاد	۰	۰	۰

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

۲-۵. یافته‌های تحلیلی

در پاسخ به سؤال اول براساس آزمون T تک متغیره، چون مقدار P-value کوچکتر از ۰/۰۵ می-باشد، لذا فرص صفر مبنی بر برابری میانگین با عدد ۳ پذیرفته نمی‌شود. برای پاسخ گویی به این سؤال که میانگین جامعه بزرگتر از ۳ است یا کوچکتر از آن؛ باید به مقدار اختلاف میانگین نگاه کنیم، با توجه به اینکه مقدار اختلاف میانگین ۰.۳۹۵- است، لذا می‌توان نتیجه گرفت، با توجه به اینکه میانگین جامعه کمتر از ۳ است و کران‌های بالا و پایین هر دو منفی هستند، بنابراین میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی در شهر زاهدان از حد متوسط پایین‌تر است (جدول ۴). بدین معنی که وضعیت ارائه خدمات عمومی از طرف شهرداری ضعیف می‌باشد. از علل آن می‌توان به مواردی از قبیل ضعیف بودن وضعیت جمع‌آوری و دفع و دفن پسماندها، پایین بودن کیفیت خیابان‌ها و کوچه‌ها، عملکرد ضعیف سیستم حمل و نقل عمومی و غیره اشاره نمود.

جدول ۴. سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری با آزمون T تک متغیره

TEST VALUE = ۳						شرح	
سطح اطمینان ۹۵ درصد		اختلاف میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	میانگین جامعه		مقدار T
کران بالا	کران پایین						
-۰.۳۲۸	-۰.۴۶۳	-۰.۳۹۵	۰.۰۰۰	۲۷۴	۲۶۰۴	-۱۱.۵۸	رضایتمندی

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

در پاسخ به سؤال دوم خروجی آزمون همبستگی پیرسون با ضریب ۰/۱۷۲ برای تعداد ۲۷۳ داده نشان داد که سطح معناداری (sig) کمتر از ۰/۰۵ است و همبستگی بالا و معناداری بین این دو متغیر وجود دارد (جدول ۵). بدین معنی که هرچه وضعیت ارائه خدمات عمومی از نظر کمی بهتر و مناسب‌تر باشد شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت بیشتری خواهند داشت و عکس آن نیز صادق است.

جدول ۵. همبستگی بین خدمات عمومی و رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری

شرح	خدمات عمومی	رضایتمندی
-----	-------------	-----------

۰.۱۷۳ ^{***}	۱	ضریب همبستگی پیرسون	خدمات عمومی
۰.۰۰۴	---	آلفا	
۲۷۳	۲۷۳	تعداد	

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

همچنین در پاسخ به این سؤال که «کدامیک از ابعاد اقتصادی، رفاهی، اجتماعی، فرهنگی، عمرانی و فراغت‌یبه ترتیب در میزان رضایتمندی تأثیر بیشتری دارند؟» از رگرسیون گام‌به‌گام استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد بعد اجتماعی با ضریب تعیین (R²) ۰/۶۸۳، بیشترین تأثیر را بر سطح رضایتمندی داشته است، به طوری که ۶۰ درصد از تغییرات رضایتمندی را تبیین می‌کند. بعد تفریحی فراغت‌در گام دوم ۳۷/۱ درصد واریانس سطح رضایتمندی را تبیین می‌کند. سپس در گام‌های بعدی به ترتیب رفاهی، عمرانی، اقتصادی و فرهنگی دارای تأثیر بیشتری هستند (جدول ۶).

جدول ۶. ابعاد وارد شده و سهم هر بعد در مدل رگرسیون گام‌به‌گام

مراحل	ابعاد وارد شده به مدل در هر مرحله	ضرایب تعیین (R ²)	سهم هر بعد در تبیین بعد وابسته (درصد)
گام اول	اجتماعی	۰/۶۸۱	۶۰
گام دوم	تفریحی فراغتی	۰/۸۴۴	۳۷/۱
گام سوم	رفاهی	۰/۹۱۵	۲۶/۸
گام چهارم	عمرانی	۰/۹۶۸	۲۱/۳
گام پنجم	اقتصادی	۰/۹۸۸	۱۷/۴
گام ششم	فرهنگی	۰/۹۹۹	۱۴/۶

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

در جدول (۷) مقدار بتا بدهد ستامده بر ابعاد رفاهی نشان می‌دهد که این بعد به اندازه ۳۰۵ تغییر برانحراف معیار میزان رضایت از عملکردش — هر داری در زمین‌ها را آن خدمات عمومی تأثیر می‌گذارد. همچنین بعد اجتماعی (β=۰/۲۹۴)، بعد عمرانی (β=۰/۲۴۷)، بعد تفریحی فراغتی (β=۰/۲۳۱)، بعد اقتصادی (β=۰/۱۵۱) و بعد فرهنگی (β=۰/۱۲۳) بهتر تبیین‌کننده تأثیر را در میزان رضایت دارند. بدین مفهوم که بعد رفاهی (تنظیف معابر، دفع آضلاب، دفع آب‌های سطحی، دفع و دفع نپهداشتنی باله، دسترسی به امکانات تجاری خدماتی و...) در حد بالاتر ناراضی‌تی شهروندان را در پی داشته و بقیه ابعاد نیز به ترتیب میزان ناراضی‌تی را از بیشترین مقدار به کمترین مقدار نشان می‌دهند. تا جایی که ناراضی‌تی شهروندان در بعد فرهنگی کمترین میزان را به خود اختصاص داده است.

جدول ۷. تأثیر ابعاد مختلف بر سطح رضایتمندی با استفاده از رگرسیون گام‌به‌گام

ابعاد وارد	ضرایب رگرسیونی (B)	ضرایب رگرسیونی	خطای	مقدار T	سطح
------------	--------------------	----------------	------	---------	-----

شدهبهمدل	استاندارد(B)	استاندارد	معناداری
ضریب ثابت	۰/۰۰۶	۰/۰۰۵	۱/۲۰۸
اجتماعی	۰/۲۲۴	۰/۰۰۲	۱۰۴/۳۷۰
تفریحی فراغتی	۰/۱۶۶	۰/۰۰۲	۹۰/۴۵۷
رفاهی	۰/۲۴۳	۰/۰۰۲	۱۱۴/۸۲۲
عمرانی	۰/۱۷۲	۰/۰۰۲	۱۰۱/۵۴۶
اقتصادی	۰/۱۰۳	۰/۰۰۲	۶۶/۲۰۳
فرهنگی	۰/۰۷۰	۰/۰۰۱	۵۲/۴۵۲

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

در ادامه جهت پاسخ به وجود رابطه بین متغیرهای سن با میزان رضایتمندی، آزمون آنالیز واریانس (ANOVA) نشان داد، چون سطح معناداری برابر با ۰/۸۱۶ و بیشتر از ۰/۰۵ است، از این رو گروه‌سنی پاسخ‌گویان رضایتمندی آنان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی تفاوتی ندارند (جدول ۸).

جدول ۸. تحلیل واریانس رضایتمندی و رابطه آن با متغیر سن

متغیر سن	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	متوسط مجموع مجذورات	F مقدار آزمون	سطح معناداری
	بین گروهی	۰.۳۰۴	۳	۰.۱۰۱	۰.۳۱۳	۰.۸۱۶
	میان گروهی	۸۷.۸	۲۷۱	۰.۳۲۴		
	جمع	۸۸.۱	۲۷۴			

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

در آزمون لیونکهرایسنجش همگنی واریانس‌ها استفاده می‌شود، سطح معناداری آمار فیشر، برای تعیین رابطه میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی با جنسیت افراد از ۰/۰۵ بیشتر است، لذا فرضیه برابر واریانس‌ها رد نمی‌شود. بنابراین، برای تحلیل آزمون I از ردیف و جدول (بفرض برابر واریانس‌ها) استفاده می‌شود. براساس نتایج آزمون در جدول فوق، چون سطح معناداری برابر با ۰/۱۰۶ و بیشتر از ۰/۰۵ درصد است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که تفاوت معناداری بین جنسیت شهروندان و میزان رضایتمندی آنها از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی وجود ندارد. یعنی اینکه نوع جنسیت افراد (زن یا مرد بودن) تأثیری در میزان رضایت یا میزان نارضایتی آنها از عملکرد شهرداری نداشته است (جدول ۹).

جدول ۹. آزمون معناداری رابطه جنسیت با رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری

آزمون T دو متغیره					آزمون لیون			رضایتمندی	
۹۵ درصد فاصله اطمینان		تفاوت خطای معیار	تفاوت میانگین	سطح معناداری (۲) (دامنه)	درجه آزادی	مقدار T	سطح معناداری		F
بالا	پایین								
۰.۲۷۲	-۰.۰۲۶	۰.۰۷۵	۰.۱۲۳	۰.۱۰۶	۲۷۳	۱.۶۲	۰.۱۹۰	۱.۷۲	با فرض برابری واریانس
۰.۲۶۴	-۰.۰۱۸	۰.۰۷۱	۰.۱۲۳	۰.۰۸۸	۱۵۶.۵	۱.۷۱	---	---	با فرض عدم برابری واریانس

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

۶. نتیجه‌گیری

امروزها گسترش شدید و پیچیده فناوری و تکنولوژی، ساختارها و دستورالعمل‌ها در عرصه-های مدیریت شهری پیچیده‌تر شده و نیاز به ارزیابی و واکاوی بیشتری دارند. شهرداری‌ها به عنوان یک نهاد مدنی باید خدمات شهری به شهروندان را به شکل مناسب و مطلوب ارائه دهند. شهروندان نیز باید بتوانند زمین-ای را فراهم آورند که شهروندان از آنها حداکثر رضایت را داشته و با رفاه، آسایش و امنیت به زندگی خود در شهر ادامه دهند. بنابراین عملکرد مناسب کارآمد سازمان شهرداری به نفع شهروندان، انضباط عمومی شهر، کاهش نااهنجاری-ها و نابسامانی‌های اجتماعی و صرفه‌جویی در هزینه‌های شهرداری‌ها و ناسازمانند می‌گردد.

نتایج بدست آمده از این پژوهش در راستای اهداف تحقیق به شرح زیر جمع‌بندی می‌شوند:

۱. میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری‌ها در زمینه‌های مختلف، نسبت به سطح رضایتمندی شهروندان در سایر شهرها، پایین‌تر است.
۲. میزان خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری‌ها در زمینه‌های مختلف، نسبت به سطح رضایتمندی شهروندان، پایین‌تر است. بدین معنا که از خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری در حد متوسط و پایین‌تر از آن که مورد انتظار و مطلوب بوده، قرار داشته و در همین حد توانسته رضایت شهروندان را در بر داشته باشد.
۳. بین میزان رضایتمندی شهروندان و خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری همبستگی بالا و معناداری وجود دارد. بدین معنی که هرچه وضعیت ارائه خدمات عمومی از نظر کمی بهتر و مناسب‌تر باشد شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت بیشتری خواهند داشت.
۴. نتایج رگرسیون گام به گام نشان داد که بعد از متغیرهای تعیین‌کننده (R²) ۰/۶۸۳، بیشترین تأثیر را بر سطح رضایتمندی شهروندان داشته است، بطوریکه ۶۰ درصد از تغییرات رضایتمندی را تبیین می‌کند. سپس در گام‌های بعدی به ترتیب بعد از متغیرهای رفاهی، عمرانی، اقتصادی و فرهنگی دارای تأثیر بیشتری بوده‌اند. «بعد رفاهی» به اندازه ۳۰۵ تغییر برانحراف معیار میزان رضایت از عملکرد شهرداری در زمینه‌های مختلف، تأثیر گذاشته و بیشترین تأثیر را در میزان رضایت داشته است.

۵. بین متغیرهای جمعیت شناختی (سن، جنسیت) و میزان رضایتمندی شهروندان زاهدانی از عملکرد شهرداری هیچگونه تفاوت و رابطه آماری معناداری وجود نداشته است. بدین معنی که نوع جنسیت افراد (زن یا مرد بودن) و گروه سنی افراد تأثیری در میزان رضایت یا میزان ناراضی‌تی آنها از عملکرد شهرداری نداشته است.

۷. منابع

۱. ابراهیم‌زاده، عیسی و عبادی جوکندان، اسماعیل، ۱۳۸۷، **تحلیلی بر توزیع فضایی مکانی کاربری فضای سبز در منطقه سه شهری زاهدان**، فصل‌نامه جغرافیا و توسعه، شماره پیاپی ۱۱.
۲. براندفری، هیلدر، ۱۳۸۳، **طراحی شهر بیهسویک**، شکل‌یادار تر شهر، ترجمه حسین بحرینی، تهران، انتشارات نشرکتیر داز شوبر نامهریزیشهری.
۳. بریمانی، فرامرز، ۱۳۸۳، **تنوع و تکثر گرای، شالود هصلحیادار، مجله اطلاعات سیاسی - اقتصادی**، تهران، شماره - های ۲۰۵ و ۲۰۶.
۴. پورجعفر، محمدرضا و اردستانی، زهرالسادات، ۱۳۸۷، **جایگاه مشارکت مردمی در ساماندهی بافت های فرسوده شهری**، اولین همایش بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهری، مشهد.
۵. حاجی‌نژاد، علی و همکاران، ۱۳۸۹، **بررسی متغیرهای فردی مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط‌زندگی: مورد شهر شیراز**، فصل‌نامه جغرافیا و توسعه، شماره پیاپی ۱۷.
۶. حکمت‌نیا، حسن و موسوی، میرنجف، ۱۳۸۶، **سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری**، مطالعه موردی؛ شهر یزد، مجله جغرافیا و توسعه.
۷. خداری، سیامک، ۱۳۸۵، **بررسی وضعیت آرایه خدمات عمومی و بهینه سازی آن از دیدگاه شهروندان شیرازی**، شهرداری شیراز، معاونت برنامه‌ریزی، گروه مطالعات و پژوهش.
۸. رجب‌صالحی، حسین، ۱۳۸۱، **ساختار حکومت محلی، مدیریت شهر یوشهری، برنامه - ریزی و مدیریت شهر، مسایل نظری و چالش‌های تجربی**، انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور، تهران.
۹. رفعیان، مجتبی و همکاران، ۱۳۸۸، **سنجش میزان رضایتمندی سکوئیسکان محله نواب**، مجله پژوهش - های جغرافیای انسانی، شماره ۶۷.
۱۰. رفعیان، مجتبی و خدائی، زهرا، ۱۳۸۸، **بررسی شاخص‌ها و معیارهای مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری**، فصل‌نامه راهبرد، سال هجدهم، شماره ۵۳.
۱۱. رهنورد، فرج‌الله، ۱۳۸۲، **توانمندسازی بکارکنان، گامی به سوی مشتری‌مداری**، فصل - نامه‌های مدیریت و توسعه، شماره ۵۹، صص ۳۷-۲۸.
۱۲. شایان، حمید و همکاران، ۱۳۸۹، **ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از محیط سکوئیسکان**، مطالعه موردی شهرستان کمجان، فصل‌نامه روستا و توسعه، شماره ۱.
۱۳. طاهری، ابوالقاسم، ۱۳۷۷، **اداره امور شهرداری‌ها**، انتشارات قومس، تهران.
۱۴. طاهریان، آمنه، ۱۳۸۶، **عوامل مؤثر بر افزایش رضایتمندی بکاربران کتابخانه‌ها با تأکید بر کتابخانه‌های تخصصی**، فصل‌نامه کتاب، شماره ۷۰.
۱۵. گلابی، سیاوش، ۱۳۷۹، **جامعه‌شناسی سازمان‌ها**، انتشارات میترا، تهران.
۱۶. فرهادنژاد، حاجعلی، ۱۳۸۷، **مدیریت رضایتمندی مراجعان در سازمان‌های دولتی**، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۹۷.
۱۷. مهندسین مشاور شهر و خانه، ۱۳۶۹، **طرح تفصیلی شهر زاهدان**، جلد ششم، اداره کل مسکن و شهرسازی استان سیستان و بلوچستان.
۱۸. وارثی، حمیدرضا و همکاران، ۱۳۸۷، **بررسی تطبیقی توزیع خدمات عمومی از منظر عدالت اجتماعی (مورد: زاهدان)**، مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۱۱.
۱۹. Galster, George. Hesser, Garry., ۱۹۸۱, **Residential satisfaction: Compositional and Contextual Correlates**, J. Environment and Behavior, Vol. ۱۳, No. ۶.
۲۰. Hourihan, Kevin., ۱۹۸۴, **Context- Dependent Models of residential satisfaction**, Environment and Behavior, Vol. ۱۶, No. ۳.
۲۱. Fleury-Bahi, Ghazlane et al., ۲۰۰۸, **Processes of Place Identification and Residential Satisfaction**, Environment and Behavior, Vol. XX, No. X. Available at.