

بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر سراوان

مجید کریم زاده*

استادیار اقتصاد مجتمع آموزش عالی سراوان

karimzadeh@saravan.ac.ir

فرزاد دهواری

دانشجوی رشته اقتصاد، مجتمع آموزش عالی سراوان

محمد زارع

دانشجوی رشته اقتصاد، مجتمع آموزش عالی سراوان

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۱/۲۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۲/۱۱

چکیده

هدف این پژوهش ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان سراوانی از عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر میباشد. احساس رضایت شهروندان از خدمات شهرداری عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. رضایت شهروندان موجب ترغیب آنان برای همکاری بیشتری جهت انجام بهتر وظایف آن نهاد شهری خواهد شد. این تحقیق بر مبنای هدف، جزو تحقیقات کاربردی، از لحاظ ماهیت، در زمره پژوهش های توصیفی و بر اساس روش از نوع پیمایشی می باشد. روش جمع آوری اطلاعات در این تحقیق از طریق پرسشنامه محقق ساخته و روایی تحقیق با استفاده از اطلاعات و نظرات کارشناسان محترم مورد تأیید قرار گرفته است. به منظور سنجش پایایی پرسشنامه، از مناسب ترین روش؛ یعنی آلفای کرونباخ استفاده شده که نتیجه آن ۸۹٪ بدست آمده است. نمونه پژوهش شامل ۳۰۰ نفر از شهروندان سراوانی بوده که به صورت نمونه گیری تصادفی انتخاب شده اند. آزمون های استفاده شده در این تحقیق شامل آزمون T تک نمونه ای، تحلیل واریانس یکطرفه، آزمون فریدمن، آزمون T همبسته، آزمون خی دو، فراوانی، میانگین، انحراف معیار و درصد تجمعی می باشند. نتایجی که از تحلیل دیدگا ههای شهروندان در مورد عملکرد شهرداری و شورا اسلامی شهر به دست آمد، نشانگر عملکرد نه چندان مطلوب شهرداری و شورای اسلامی شهر سراوان در ارائه خدمات به شهروندان میباشد؛ به طوری که میانگین نظرات شهروندان، نشان دهنده رضایت بسیار کمتر از حد متوسط است. نتایج پژوهش نشان داد، رضایت شهروندان در تمام موارد مورد بررسی یعنی فعالیت های خدماتی، عمرانی، نظارتی، فرهنگی - اجتماعی و اقتصادی کمتر از حد متوسط است.

واژگان کلیدی: ارزیابی عملکرد، شهرداری، شورای اسلامی شهر، رضایتمندی، شهر سراوان

مقدمه

ویژگی عصر ما شهرنشینی گسترده، افزایش جمعیت شهرها و به تبع آن توسعه شهرهای کوچک و بزرگ است. شهرنشینی بیش از پنج هزار سال قدمت دارد، در حالی که در سال ۱۹۹۰ میلادی از هر ۸ نفر فقط یک نفر در مناطق شهری زندگی میکرده است. طی دوره ۱۹۹۰ تا دوره ۲۰۳۰ جمعیت نواحی شهری تا حدود ۳/۳ درصد میلیارد نفر رشد خواهد کرد، که از این میزان ۹۰ درصد در نقاط شهری کشورهای در حال توسعه خواهند بود. همچنان که مهاجران در جستجوی کار و فرصت های بهتر یا فقط برای دستیابی به غذا و سرپناه به مهاجرت به شهرها ادامه می دهند، ظرفیت زیرساخت های شهری اغلب در فشار قرار می گیرد و حتی کاهش می یابد، وضع مسکن موجود بدتر و متراکم تر می شود، فضاهای باز مورد تجاوز قرار می گیرند و ... (کاظمی محمدی، ۱۳۸۰، ص ۹۴)

شهرنشینی امروزه یکی از چالشهای مهمی است که بیشترین میزان آن در آسیا، آفریقا و آمریکای لاتین بوده، سالانه تا ۶۰ میلیون شهروند به فقیرترین کشورهای این نقاط افزوده میشود (Stephens and Stterthwaire, 2008, 300). شهرنشینی شتابان در کشورهای رو به توسعه چندین پیامد منفی داشته است که عبارتند از: افزایش فقر در شهرها، ارائه ناکافی مسکن و خدمات شهری اصلی مانند خدمات بهداشتی، آب، پیدایش زاغه ها و مسکن های غیر قانونی و ویرانی زیست- محیطی (زاهدی، ۱۳۸۲، ص ۷). بدیهی است در چنین شرایطی به دلیل تقاضای فراوان شهروندان و کمبود فرصتهایی مناسب آنان برای دسترسی به اهداف و خواسته هایشان، سازگاری شهروندان امری ساده نیست. با این وضع ایجاد سازمانی به نام شهرداری عالی ترین تدبیری بود که از طرف دنیای متمدن برای پاسخ گویی به نیازمندی و توقعات بی شمار ساکنین شهرها به کار برده شد (طاهری، ۱۳۷۷، ص ۱۰). در همین راستا شهرداری، یکی از نهادهای جامعه ی مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه ای و مشارکتی کشور محسوب میشود. به عبارتی شهرداری یکی از ضرورتهای نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان پذیر است نمایان میگردد. در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره ی امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه ی

کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده ی شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه ی آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند(رجب صلاحی، ۱۳۸۱، ص ۱۱۲). ممکن است خدمات ارائه شده توسط شهرداری ها به صورت نامشهود و در کل سیستم به فعالیت ها و مزایایی که کمک به حل و فصل مشکلات شهری شود هم تعریف شده باشد (Akgul, 2012,555).

با توجه به توقعات و انتظارات روزافزون و به حق شهروندان، بعنوان مهمترین مشتریان شهرداریها، این سازمان در جهت خدمت به شهروندان با چالشهایی مواجه است؛ لذا باید به دنبال راههای مناسب برای خدمت رسانی بهتر باشد (نصیری و عموزاد مهدیرجی، ۱۳۹۳، ص ۱۰۵). شهرداری ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسؤولیت ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم گیری مد نظر قرار گیرد. به این دلیل مشارکت شهروندان در تصمیم گیری ها، برنامه ریزی ها و کلیه فعالیت ها و امور شهری، مورد توجه مدیران، برنامه ریزان و صاحب نظران توسعه اجتماعی است. مشارکت، فرایند درگیر شدن کلیه گروه های مردم در همه مراحل توسعه جهت ظهور توانایی ها، قابلیت ها و در نتیجه رشد و تعالی مادی و معنوی آنهاست (عباس زاده، ۱۳۸۷، ص ۴۴). می توان گفت که مشارکت مردم در روند تصمیم گیری شهری، یکی از عناصر اصلی حکومت مردمی بوده، افزایش مشارکت مردم در امور شهری، می تواند در ایجاد تعادل شهری، نقش ارزنده ای را ایفا نماید (عباس زاده، ۱۳۸۷، ص ۱۶). اگر شهروندان، مشارکت در شهر را به منزله مشارکت در سرنوشت خویش بدانند، در این صورت، شهروندان در قالب گروه های کاری به شکل گیری و تقویت خصایصی، نظیر خود رهبری، خود مسؤولیت ورزی مبادرت ورزیده، زمینه را برای تغییر و تحول در جهت تلطیف و پویایی شهری آماده خواهند ساخت. نهایت امر این که، مشارکت عنصر حیاتی در فرایند توسعه پایدار تلقی گردیده، از آن به عنوان حلقه مفقوده فرایند توسعه یاد می کنند (الموند و همکاران، ۱۳۷۷، ص ۴۲).

به حداقل رسیدن نارضایتی و به حداکثر رسیدن رضایت شهروندان، هم برای شهرداری ها و هم برای شهروندان، اهمیت بسزایی دارد. بدیهی است رضایت شهروندان، در مشارکت آنها در کارهای زیربنایی شهر،

نقش اساسی دارد و عامل اصلی رشد و شکوفایی آن به شمار می آید (جعفرنژاد هتکه لویی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۰۴). احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. علاوه بر این، رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهاد شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می شود. در حالی که نارضایتی از عملکرد نهادهای عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب یاس، ناامیدی و عدم مسولیت پذیری شهروندان می شود. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه ریزی منظم و همه جانبه است که مدیریت شهری را قادر می سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی موثر، شهروندان را در عرصه فعالیت های شهری امیدوار سازد (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۲۰۳).

با توجه به عملکرد نه چندان مناسب شهرداری سراوان و همچنین شورای اسلامی شهر از زمان پیدایش این نهاد نظارتی، تحقیق حاضر می کوشد میزان رضایتمندی شهروندان سراوانی را از عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر بررسی نماید. هدف آن است که با بررسی این مورد بتواند نکات و عوامل مهمی را که می توانند بر عملکرد شهرداری و شورای شهر تأثیر مثبتی داشته باشند شناسایی نماید و همچنین بدلیل نبود کار علمی در این منطقه خلا پژوهشی در این زمینه رفع گردد. بنابراین، یافته های پژوهش حاضر می تواند شهرداری و شورای اسلامی شهر را در شناسایی موانع یاری رساند، و برای آنها راهکارهایی ارائه دهد. یکی از وظایف مهم شوراهای اسلامی شهر نظارت بر عملکرد شهرداری می باشد. از انجائیکه فلسفه پیدایش شورا های اسلامی شهر تسهیل انجام امور توسط برگزیدگان مردم است، این تحقیق بدنبال بررسی میزان رضایتمندی شهروندان سراوانی در مرحله اول از عملکرد شهرداری و در مرحله دوم از شورای اسلامی شهر سراوان بعنوان یک نهاد نظارتی می باشد. مهمترین اهداف این پژوهش عبارتند از: تعیین میزان موفقیت شوراها در مدیریت شهری، شناسایی میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری و بررسی و تحلیل عملکرد شهرداری شهر سراوان.

فرضیه های پژوهشی

فرضیات این تحقیق عبارتند از:

۱. به نظر میرسد عملکرد شهرداری سراوان در زمینه فعالیت های خدماتی چندان مناسب نبوده است.
۲. به نظر میرسد عملکرد شهرداری سراوان در زمینه فعالیت های عمرانی چندان مناسب نبوده است.
۳. به نظر میرسد عملکرد شهرداری سراوان در زمینه فعالیت های فرهنگی و اجتماعی چندان مناسب نبوده است.
۴. به نظر میرسد عملکرد شهرداری سراوان در زمینه فعالیت های نظارتی چندان مناسب نبوده است.
۵. به نظر میرسد عملکرد شهرداری سراوان در زمینه فعالیت های اقتصادی چندان مناسب نبوده است.
۶. به نظر می رسد تشکیل شورا تاثیر مثبتی بر عملکرد شهرداری نداشته است.
۷. بنظر می رسد تفاوت معناداری بین نظر پاسخگویان بر حسب متغیرهای جمعیت شناختی وجود دارد.

پیشینه تحقیق

در باب ارزیابی عملکرد شهرداریها، تحقیقات متعددی انجام گرفته است؛ از جمله: رفیعیان و خدایی (۱۳۸۸) در مقاله خود با عنوان "بررسی شاخصها و معیارهای مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری" به این نتیجه رسیده اند که سه متغیر دسترسی به خدمات، امنیت اجتماعی و هویت مکانی از مهمترین عوامل مؤثر در رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری به شمار می آیند. رفیع پور و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی به ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان پرداخته اند. در این تحقیق به میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در سه شاخص: عمرانی، خدمات شهری و نظارت، توجه شده است. نتایج مطالعه تحقیق گویای این موضوع است که بیشترین میزان رضایت شهروندان، مربوط به خدمات شهری و کمترین میزان رضایت، متعلق به عملکرد نظارتی شهرداری بوده است. واعظ مهدوی و همکاران (۱۳۹۰) در مقاله ای با عنوان "ارزیابی پاسخگویی نظام مند به شهروندان در شهر تهران" به سنجش عدالت در شهر و عملکرد مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران در زمینه های پاسخگویی نظام مند و

شفاف به شهروندان، مشارکت اجتماعی آنان، میزان فعالیت های استاندارد و رضایتمندی آنها پرداخته اند. بررسی شاخص های حیطه حاکمیت از منظر عدالت، به تفکیک مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران، نشان داده که عملکرد کلی شهرداری در سال ۱۳۸۶، در حدود ۵۵ درصد بوده است که بیانگر عملکرد متوسط می باشد.

علوی متین و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهش خود با عنوان "ارزیابی عملکرد شورای اسلامی شهر تبریز و نقش آن در اجرای پروژه های شهرداری، مطالعه موردی: پروژه های عمرانی شهرداری تبریز" سعی نمودند بر اساس مصوبه شهرداریها که پروژه های عمرانی را به سه گروه راه و باند، آبیه و تاسیسات شهری تقسیم نموده است از سه بعد نظارت قبل از اجرا، نظارت حین اجرا و نظارت بعد از اجرا این پروژه ها را مورد ارزیابی قرار دهند. تقوایی و همکاران (۱۳۸۸) در تحلیلی به سنجش عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری منطقه ۴ شهر تبریز پرداختند. نتایج پژوهش گویای این موضوع است که شهروندان معتقد هستند که می توانند با مشارکت در مدیریت شهری تاثیرگذار باشند و هر چه میزان رضایتمندی افراد از خدمات رسانی مدیران شهری بیشتر باشد، به همان میزان تمایل به مشارکت در مدیریت شهری افزایش می یابد و همچنین نتایج نشان داد وضعیت اقتصادی و اجتماعی شهروندان بر مشارکت تعیین کننده است، که با بررسی متغیرهای اقتصادی و اجتماعی مشخص شد با بهتر شدن وضعیت اقتصادی و اجتماعی میزان مشارکت هم بالا می رود.

رسولی و همکاران (۱۳۸۹) در بررسی خود درباره نگرش مردم نسبت به شوراهای شهری و ارزیابی عملکرد شوراهای اسلامی بدنبال شناخت رابطه بین نگرش مردم نسبت به شوراهای شهری و ارزیابی عملکرد آن بوده اند. پاسخگویان عملکرد شوراهای را در نظارت بر حسن اجرای مصوبات شورا، مشارکت مردم در انجام خدمات اجتماعی، اقتصادی، عمرانی، فرهنگی، آموزشی و سایر امور رفاهی، تشکیل انجمن ها، نهادهای اجتماعی، امدادی، فرهنگی، ارشادی، تاسیس تعاونی های تولید، توزیع و مصرف، وضع مقررات و نظارت بر حفاری و مسیرهای تاسیسات شهری، ایجاد و توسعه معابر، خیابانها و میدین و فضاهای سبز و تاسیسات عمومی شهر و وضع مقررات مربوط به ایجاد و اداره میدین عمومی میوه و تره بار ضعیف ارزیابی نموده اند. نتایج فرضیات تحقیق نشان داد که بین آگاهی از وظایف شوراهای و میزان پذیرش شوراهای با ارزیابی عملکرد شوراهای اسلامی رابطه وجود دارد. همچنین شهروندان وجود نهاد شورا را برای مدیریت شهری و نظارت بر عملکرد شهرداری ضروری می دانستند.

رستمی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهش خود به سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح نواحی شهر دورود پرداختند. در این تحقیق رضایتمندی شهروندان در سه شاخص مهم اجتماعی- فرهنگی، فنی و عمرانی و خدماتی که تأثیر مستقیمی در کیفیت زندگی شهر و در نتیجه رضایت شهروندان دارد مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که رضایتمندی شهروندان در سطح متوسط به بالا است و همچنین در بین شاخص‌های مورد ارزیابی قرار گرفته شاخص فنی و عمرانی بیش‌ترین میزان رضایتمندی و شاخص اجتماعی- فرهنگی کمترین میزان رضایتمندی را دارا می‌باشد.

امانپور و همکاران (۱۳۹۵) در مطالعه خود درباره میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۴ کرمانشاه به این نتیجه گیری رسیدند که رضایت مندی شهروندان در سطح متوسط به پایین می‌باشد و میزان رضایتمندی در بین شاخص‌ها متفاوت است. نتایج پژوهش نشان داد بیشترین میزان رضایت مندی مربوط به حوزه خدمات و کمترین میزان رضایتمندی مربوط به حوزه اجتماعی فرهنگی می‌باشد.

روش تحقیق

این تحقیق بر مبنای هدف، جزو تحقیقات کاربردی و از لحاظ ماهیت، در زمره پژوهش‌های توصیفی و بر اساس روش از نوع پیمایشی است. روش جمع‌آوری اطلاعات در این تحقیق از طریق پرسشنامه بوده است. پرسشنامه بکار رفته در این پژوهش از نوع محقق ساخته بوده که در مجموع حاوی ۵ متغیر و ۴۳ سوال جهت بررسی عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر می‌باشد. روایی این پرسشنامه با استفاده از اطلاعات و نظرات کارشناسان محترم مورد تأیید قرار گرفته است؛ همچنین به منظور سنجش پایایی پرسشنامه، از مناسب‌ترین روش؛ یعنی آلفای کرونباخ استفاده شده که نتیجه آن ۰.۸۹٪ بدست آمده است. مقیاس اندازه‌گیری در این تحقیق، لیکرت پنج‌گزینه‌ای است. جامعه آماری این تحقیق شامل شاغلین در بخش‌های دولتی و کسبه بازار ساکن در شهر سراوان در سال ۱۳۹۵ می‌باشد، که با استفاده از فرمول کوکران ۳۰۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شد. روش نمونه‌گیری در این تحقیق تصادفی ساده است. آزمون‌های استفاده شده در این تحقیق، آزمون T تک نمونه‌ای، تحلیل واریانس یکطرفه، آزمون فریدمن، آزمون T همبسته، فراوانی، آزمون

خی دو، میانگین، انحراف معیار و درصد تجمعی می باشند. برای تجزیه و تحلیل داده ها در این تحقیق از نرم افزار SPSS استفاده شده است. هدف این تحقیق ارزیابی عملکرد شهرداری از طریق فعالیت های خدماتی، عمرانی، نظارتی، فرهنگی - اجتماعی و اقتصادی می باشد.

قلمرو تحقیق

موقعیت جغرافیایی شهرستان سراوان در استان سیستان و بلوچستان در نقشه، ۶۲ درجه و ۲۰ دقیقه طول جغرافیایی و ۲۷ درجه و ۲۲ دقیقه عرض جغرافیایی در جنوب شرقی کشور می باشد. ارتفاع این شهرستان از سطح دریا ۱۱۶۵ متر و مسافت آن تا تهران ۱۹۰۶ کیلومتر است. شهرستان سراوان با مساحت ۱۶۰۹۶ کیلومتر مربع دارای ۸ دهستان بنام های گشت، حومه، ناهوک، جالق، کله گان، کوهک و اسفندک، کشتگان و بم پشت می باشد. شهرستان سراوان در منتهی الیه شرقی ترین نقطه کشور واقع است و به زادگاه خورشید ایران شهرت دارد به طوری که طلوع و غروب خورشید در سراوان با طلوع و غروب خورشید در غربی ترین شهر کشور یک ساعت و هفده دقیقه اختلاف دارد. این شهر با مرکز استان سیصد و پنجاه و دو کیلومتر فاصله دارد و از شمال غرب به شهرستان سیب و سوران، از شرق و جنوب شرقی به کشور پاکستان و از جنوب به شهرستان سرباز محدود می گردد. شهرستان سراوان همچنین دارای ۳۸۴ کیلومتر مرز مشترک با کشور پاکستان است.

یافته های تحقیق

در این پژوهش سطح رضایتمندی شهروندان سراوانی از عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر مورد بررسی قرار گرفت جامعه آماری تحقیق شامل شاغلین بخش دولتی و کسبه بازار شهر سراوان می باشند. یافته های پژوهش نشان می دهد که از کل پاسخگویان جامعه نمونه، ۸۸ درصد مردان و معادل ۱۲ درصد را زنان تشکیل می دهند. از مجموع ۳۰۰ نفر شهروندی که مورد پرسشگری واقع شده اند از لحاظ وضعیت سنی افراد ۳۱ تا ۴۰ سال بیشترین تعداد فراوانی یعنی ۳۳ درصد را به خود اختصاص داده و از لحاظ درآمدی اکثر

جامعه نمونه درآمدشان بین یک میلیون تا دو میلیون می باشد که معادل ۵۴ درصد کل پاسخ دهندگان است. از میان پاسخگویان ۱۶ درصد دارای مدرک دیپلم، ۱۹.۵ درصد فوق دیپلم، ۴۸ درصد لیسانس، ۱۵.۵ درصد فوق لیسانس و ۱ درصد با مدرک دکتری می باشند. برای بررسی سوالات و فرضیات تحقیق از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در ابتدا برای بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری و رتبه بندی آنها از آزمون t ، آزمون فریدمن و آماره χ^2 دو استفاده شده است.

جدول ۱: نتایج آزمون های آماری توصیفی و استنباطی در رابطه با رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری سراوان

متغیر	شاخص های توصیفی		آزمون T تک نمونه ای		آزمون رتبه بندی فریدمن	
	میانگین	انحراف معیار	T	سطح معناداری	میانگین رتبه	رتبه بندی فریدمن
فعالیت های خدماتی	۲۳.۹	۵.۴۱	۵۳.۸۱	۰.۰۱	۴.۹۶	۱
فعالیت های عمرانی	۹.۶۶	۳.۰۸	۳۰.۴۷	۰.۰۰	۲.۱۴	۴
فعالیت های نظارتی	۱۲.۲۸	۳.۷۴	۳۴.۵۷	۰.۰۱	۳.۱۵	۳
فعالیت های اجتماعی فرهنگی	۸.۰۵	۲.۵۹	۲۷.۱۵	۰.۰۰	۱.۴۳	۵
فعالیت های اقتصادی	۱۲.۴۲	۳.۴۹	۳۷.۴	۰.۰۰	۳.۳۳	۲

برای بررسی فرضیه های تحقیق از آزمون T تک نمونه ای و همچنین بمنظور رتبه بندی عدم رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری سراوان از آزمون فریدمن استفاده شده است. بررسی آزمون فرضیه اول که عبارت است از " به نظر میرسد عملکرد شهرداری سراوان در زمینه فعالیت های خدماتی چندان مناسب نبوده است " با توجه به نتایج آزمون t تک نمونه ای در رابطه با میزان رضایت شهروندان از فعالیت های خدماتی شهرداری سراوان نشان می دهد با عنایت به مقدار آماره t و مقدار میانگین نظری، رضایت شهروندان کمتر از حد متوسط ارزیابی می شود. بنابراین فرضیه اول مبنی بر نامناسب بودن فعالیت های خدماتی شهرداری مورد تایید قرار می گیرد.

فرضیه دوم: نتایج آزمون t تک نمونه ای در رابطه با میزان رضایت شهروندان از فعالیت های عمرانی شهرداری سراوان نشان می دهد که با توجه به مقدار آماره t و مقدار میانگین نظری میزان، رضایت شهروندان کمتر از حد متوسط ارزیابی می گردد. بنابراین فرضیه دوم مبنی بر عملکرد ضعیف شهرداری در ارتباط با فعالیت های عمرانی مورد تایید قرار می گیرد.

فرضیه سوم: نتایج آزمون t در رابطه با میزان رضایت شهروندان از فعالیت های نظارتی شهرداری سراوان گویای این موضوع است که با توجه به مقدار آماره t و مقدار میانگین نظری فرضیه سوم مبنی بر عملکرد نامناسب شهرداری در ارتباط با فعالیت های نظارتی مورد تایید قرار می گیرد.

فرضیه چهارم: نتایج آزمون t تک نمونه ای در رابطه با میزان رضایت شهروندان از فعالیت های فرهنگی - اجتماعی شهرداری سراوان نشان می دهد که با توجه به مقدار آماره t ، فرضیه چهارم مبنی بر عملکرد ضعیف شهرداری در ارتباط با فعالیت های اجتماعی مورد تایید قرار می گیرد.

فرضیه پنجم: نتایج آزمون t تک نمونه ای در رابطه با میزان رضایت شهروندان از فعالیت های اقتصادی شهرداری سراوان نشان می دهد که با توجه به مقدار آماره t و مقدار میانگین نظری، فرضیه پنجم مبنی بر عملکرد ضعیف شهرداری در ارتباط با فعالیت های اقتصادی مورد تایید قرار می گیرد.

همچنین جدول شماره (۱) گویای این موضوع است که بر اساس نظر پاسخگویان بیشترین عدم رضایت شهروندان در رابطه با فعالیت های خدماتی شهرداری و کمترین عدم رضایت آنها در خصوص فعالیت های فرهنگی - اجتماعی بوده است.

بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر سراوان

جدول ۲: نتایج آزمون تحلیل واریانس چند متغیره بر حسب متغیرهای جمعیت شناختی

سطح معناداری	F	میانگین مجذورات	مجموع مجذورات	منابع تغییرات	
				رضایت از عملکرد شهرداری	تأثیر درآمد
۰.۱۱۰	۲.۰۳	۱.۶	۴.۸۰۷	رضایت از عملکرد شهرداری	تأثیر درآمد
۰.۲۹۸	۱.۲۳۳	۰.۹۵۷	۳.۸۳۰	رضایت از عملکرد شهرداری	تأثیر تحصیلات
۰.۲۸	۱.۲۱	۰.۹۸۹	۳.۷۴	رضایت از عملکرد شهرداری	تأثیر سن

بمنظور یافتن تفاوت دیدگاه‌های پاسخگویان در رابطه با عملکرد شهرداری سراوان با توجه به معیارهای جمعیت شناختی از آزمون تحلیل واریانس چند متغیره استفاده شده است. جدول شماره (۲) نشان دهنده تحلیل واریانس متغیرهای جمعیت شناختی و رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری سراوان است. این جدول نشان دهنده وجود تأثیر متغیرهای جمعیت شناختی (درآمد، جنسیت و سطح تحصیلات) بر میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری می‌باشد. با توجه به مقادیر F به دست آمده و سطح معنی داری، بین میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری سراوان و همچنین مؤلفه‌های آن بر حسب سن، سطح تحصیلات و درآمد تفاوت معناداری وجود ندارد. لذا، فرض صفر (مبنی بر عدم تفاوت بین میانگینها) تأیید و فرض تحقیق (مبنی بر تفاوت بین میانگینها) رد می‌گردد.

جدول ۳: مقایسه ی میانگین نمره ی پاسخ ها در خصوص عملکرد شورا در زمینه ی اثر بخشی فعالیت های شهرداری

مؤلفه ها	میانگین	انحراف معیار	t	p
قبل از تشکیل شورا	۳.۶۷	۰.۶۳	۰.۱۴۲	۰.۵۸۷
بعد از تشکیل شورا	۳.۱۲	۰.۷۶		

برای بررسی فرضیه " بنظر می‌رسد تشکیل شورا تأثیر مثبتی بر عملکرد شهرداری نداشته است " از آزمون t همبسته استفاده شده است. با توجه به این که t مشاهده شده در سطح ۰.۰۵ معنادار نمی‌باشد لذا تفاوت مشاهده شده بین میانگین نمرات قبل و بعد از تشکیل شورا معنا دار نبوده است. به این معنی که از دید

شهروندان تشکیل شورا اسلامی شهر و عملکرد آن اثر مثبت معنی داری بر انجام فعالیت های شهرداری و امور شهرداری نداشته است.

جدول ۴: عملکرد شورای اسلامی شهر از نظر پاسخگویان

نوع فعالیت					نظر پاسخگویان (درصد)				
					خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
آیا بنظر شما شورای اسلامی شهر توانسته شهرداری را در زمینه های اقتصادی و ایجاد درآمدهای پایدار کمک کند؟					۳۷	۴۳	۱۴	۵.۵	۰.۵
آیا شورای اسلامی شهر توانسته است در زمینه های فرهنگی و اجتماعی فعالیت مناسبی داشته باشد؟					۳۴.۵	۴۱	۱۸.۵	۶	۰
آیا شورای اسلامی شهر توانسته میزان مشارکت شهروندان جامعه را در تصمیم گیری ها شهری افزایش دهد؟					۳۰	۴۵	۱۸	۵	۱
آیا شورای اسلامی شهر توانسته است مشکلات مدیریت شهرداری را مرتفع نماید؟					۴۰	۳۴.۵	۱۹.۵	۵	۰.۵
آیا شورای اسلامی شهر توانسته نگرش مردم را نسبت به همکاری و همراهی مردم با شهرداری تغییر دهد؟					۳۶.۵	۳۷	۲۲.۵	۴	۰

با توجه به نتایج جدول شماره (۴) می توان نتیجه گیری کرد که میزان کمک شورای اسلامی شهر به شهرداری در زمینه های اقتصادی و ایجاد درآمد پایدار از نظر پاسخ دهندگان به سوالات پرسشنامه خیلی ضعیف بوده است و در مجموع حدود ۸۰ درصد پاسخگویان از عملکرد شورا در این زمینه ناراضی هستند. همانگونه که از جدول پیداست در مجموع ۷۵/۵ درصد از پاسخ دهندگان از فعالیت شورا در زمینه های فرهنگی و اجتماعی ناراضی می باشند. همچنین ۷۴/۵ درصد از پاسخ دهندگان به پرسشنامه معتقدند که شورا نتوانسته مشکلات مدیریتی شهرداری را مرتفع نماید. در رابطه با میزان مشارکت شهروندان در تصمیم گیری ها شهری نتایج گویای این مدعا است که با توجه به نارضایتی ۷۵ درصدی شهروندان از این موضوع، عملکرد ضعیف شهرداری در این زمینه ثابت می شود. جدول همچنین گویای این موضوع است که ۷۳/۵ درصد از پاسخ دهندگان به پرسشنامه معتقدند که شورا نتوانسته نگرش مردم را نسبت به همکاری و همراهی مردم با

شهرداری تغییر دهد. این موضوع نشان دهنده این موضوع است که شورای اسلامی شهر عملکرد بسیار ضعیفی در برقراری ارتباط بین خود، مردم و شهرداری دارد.

جدول ۵: میزان رضایت شهروندان از عملکرد شورای اسلامی شهر و شهرداری سراوان

میزان رضایت (درصد)			رضایت و عملکرد
زیاد	متوسط	کم	
۴.۵	۱۷.۵	۷۸	میزان رضایت جامعه نمونه از عملکرد شورای اسلامی شهر
۶.۵	۱۸	۷۵.۵	میزان رضایت جامعه نمونه از عملکرد شهرداری

جدول شماره (۵) نشان دهنده میزان رضایت شهروندان در مجموع از فعالیت های شورای اسلامی شهر و شهرداری سراوان می باشد. همانطور که در جدول ملاحظه می شود، ۷۸ درصد از شهروندان از عملکرد شورا ناراضی هستند و تنها ۴.۵ درصد از پاسخگویان رضایت نسبی از عملکرد شورا داشتند، این نشان دهنده عملکرد بسیار ضعیف این نهاد در برآورده ساختن نیاز های شهروندان میباشد. نتایج همچنین گویای این موضوع است که ۷۵/۵ درصد از پاسخ دهندگان به پرسشنامه از عملکرد شهرداری نیز ناراضی هستند. نتایج این جدول به خوبی نشان دهنده عدم رضایت شهروندان سراوانی از عملکرد این دو نهاد می باشد.

نتیجه گیری و پیشنهادات

رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. علاوه بر این، رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهاد شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می شود. نتایجی که از تحلیل دیدگا ههای شهروندان در مورد عملکرد شهرداری و شورا اسلامی شهر به دست آمد، نشانگر عملکرد نه چندان مطلوب شهرداری و شورای اسلامی شهر سراوان در ارائه خدمات به شهروندان میباشد؛ به طوری که میانگین نظرات شهروندان، نشان دهنده رضایت بسیار کمتر از حد متوسط از عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر سراوان بوده است. نتایج

پژوهش نشان داد، رضایت شهروندان در تمام موارد مورد بررسی یعنی فعالیت های خدماتی، عمرانی، نظارتی، فرهنگی - اجتماعی و اقتصادی شهرداری سراوان کمتر از حد متوسط است. همچنین یافته های این پژوهش مشخص کرد که میزان رضایت شهروندان سراوانی از عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر کمتر از سطح متوسط می باشد. از طرفی، سن، تحصیلات و سطح درآمد در این تحقیق، اثر چندانی بر رضایت مندی شهروندان نداشته اند. بر اساس نظر پاسخگویان بیشترین عدم رضایت شهروندان در رابطه با فعالیت های خدماتی و کمترین عدم رضایت آنها در خصوص فعالیت های فرهنگی - اجتماعی شهرداری سراوان بوده است. نتایج تحقیق همچنین نشان دهنده این موضوع بود که شورای اسلامی شهر نتوانسته به شهرداری در زمینه های اقتصادی و ایجاد درآمدهای پایدار، فعالیت های فرهنگی و اجتماعی، مشکلات مدیریتی شهرداری، افزایش میزان مشارکت شهروندان در تصمیم گیری ها شهری و تغییر نگرش مردم نسبت به همکاری و همراهی با شهرداری را فراهم نماید. در نهایت نظر شهروندان در مجموع در ارتباط با عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر بسیار پایین بوده بصورتی که اکثریت پاسخگویان عدم رضایت خود را هم درباره عملکرد شهرداری بعنوان یک نهاد دولتی و شورا اسلامی شهر که برخاسته از انتخاب خود شهروندان است اعلام داشتند و معتقد بودند که تشکیل شورای اسلامی شهر تاثیر مثبتی بر اثر بخشی فعالیت های شهرداری نداشته است و گاهی عملکرد آن بدلیل عدم اتفاق آرای اعضای شورا باعث بدتر شدن شرایط و تصمیم گیری های شهرداری شده است. هدف این پژوهش بررسی عملکرد شهرداری و شورای اسلامی هر سراوان و همچنین اندازه گیری رضایت شهروندان در این خصوص بوده است. با توجه به نتایج این پژوهش پیشنهاداتی جهت بهبود وضعیت مدیریت شهری و شورا با توجه به مشکلات موجود به شرح ذیل ارائه می گردد:

- با توجه به وضعیت نابسامان زباله ها در شهر و نارضایتی مردم، جمع آوری زباله ها و نظافت بیشتر شهر باید در اولویت قرار گیرد

- با توجه به نامساعد و بد بودن آسفالت خیابان ها و معابر شهری رسیدگی به آسفالت، پیاده روها و روشنایی کوچه ها و معابر شهر و همچنین توجه ویژه به زیبایی شهر باید بطور جدی پیگیری شود

- توجه و رسیدگی به شکایات و جلب اعتماد شهروندان از طریق به فعلیت رساندن نظرات آنان

- برنامه ریزی جهت پایدار نمودن درآمدهای شهرداری با توجه به مشکلات شهرستان مرزی سراوان

- ایجاد زمینه‌های افزایش مشارکت شهروندان در اداره امور شهر از طریق بسترسازی حضور شهروندان در فعالیت مربوط به شهر و برگزاری جلسات مستمر با حضور مردم و اطلاع رسانی بهنگام
- نظرخواهی مستمر از شهروندان درباره حوزه‌های مختلف شهری و به‌کارگیری این نظرات در جهت بهبود عملکرد و افزایش رضایت شهروندان
- سرمایه‌گذاری و توسعه اماکن رفاهی، تفریحی و فرهنگی جهت افزایش رضایت شهروندان
- توجه شهرداری به کارهایی چون ساماندهی حمل و نقل شهری، افزایش فضای سبز برای رفاه شهروندان
- همکاری شهرداری و شورای اسلامی شهر در جهت شفاف سازی امورات شهرداری و شورا
- توزیع عادلانه خدمات در بین همه مناطق شهری
- رسیدگی ویژه در زمینه مشکلات سد معبر پیاده روها، نظارت بر ساخت و سازها حاشیه شهر
- نظارت بر حسن اجرای مصوبات شورا و طرحهای مصوب در امور شهرداری.

منابع

- ۱- آلموند، گابریل؛ بینگهام، پاول و جی، مونت، ۱۳۷۷، چارچوبی نظری برای بررسی سیاست تطبیقی، ترجمه علیرضا طیب، چاپ دوم، مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران.
- ۲- امان پور، سعید؛ ملکی، سعید و رستمی، محمد حسن، ۱۳۹۵، سنجش میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری مطالعه موردی: منطقه ۴ شهرداری کرمانشاه، فصل نامه جغرافیا و برنامه ریزی شهری چشم انداز زاگرس، ۸ (۲۸)، ص: ۲۴۶-۲۳۱.
- ۳- برک پور ناصر، گوهری پور، حامد و کریمی، مهدی، ۱۳۸۹، ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، مدیریت شهری، ۸ (۲۵)، ص: ۲۱۸-۲۰۳.
- ۴- تقوایی، مسعود؛ بابانسیب، رسول و موسوی، چمران، ۱۳۸۸، تحلیلی بر سنجش عوامل موثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری (مطالعه موردی: منطقه ۴ شهر تبریز)، مطالعات و پژوهش های شهری منطقه ای، ۱ (۲)، ص: ۳۶-۱۹.
- ۵- جعفرنژاد هتکه لویی محمدباقر، اسلامی حسین، علوی راد عباس، ۱۳۹۲، سنجش میزان رضایت مندی شهروندان تهرانی از خدمات و کارکنان شهرداری تهران. فصلنامه علمی-پژوهشی اقتصاد و مدیریت شهری، ۲ (۵)، ص: ۱۰۳-۱۱۷.
- ۶- رجب صلاحی، حسین، ۱۳۸۱، حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه ریزی و مدیریت شهری، مسائل نظری و چالش های تجربی، انتشارات سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور، تهران.
- ۷- رستمی، محمدحسن؛ امان پور، سعید؛ کرمی، مهران و رام نژاد، سیدالله مراد، ۱۳۹۴، سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر دورود)، مجله پژوهش و برنامه ریزی شهری، ۶ (۲۱)، ص: ۳۵-۵۰.
- ۸- رسولی، رضا؛ کریمیان، علیرضا و صالحی، علی، ۱۳۷۸، بررسی نگرش مردم نسبت به شوراهای شهری و ارزیابی عملکرد شوراهای اسلامی در استان آذربایجان شرقی در سال ۱۳۸۷، مدیریت شهری، ۸ (۲۶)، ص: ۴۰-۲۷.
- ۹- رفیع پور، سعید؛ داداش پور، هاشم؛ رحمانی، مریم و هادوی، فرامرز، ۱۳۸۹، ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان، دو فصل نامه مدیریت شهری، ۸ (۲۶)، ص: ۷۸-۶۳.
- ۱۰- رفیعیان، مجتبی و خدایی، زهرا، ۱۳۸۸، بررسی شاخصها و معیارهای مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاها عمومی شهری، فصل نامه راهبرد، ۱۸ (۵۳)، ص: ۲۴۸-۲۲۷.
- ۱۱- زاهدی، شمس السادات، ۱۳۸۴، انجمن شهر تهران و نقش آن در کارهای شهرداری، پایان نامه ی کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی.
- ۱۲- طاهری، ابوالقاسم، ۱۳۷۷، اداره امور شهرداری ها، انتشارات قومس، تهران.

۱۳- عباس زاده، محمد، ۱۳۸۷، بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان در امور شهر (مطالعه موردی: شهر اصفهان)، پایان نامه دکتری جامعه شناسی، دانشگاه اصفهان.

۱۴- علوی متین، یعقوب؛ دادجویان، علیرضا و نژادایرانی، فرهاد، ۱۳۸۸، ارزیابی عملکرد شورای اسلامی شهر تبریز و نقش آن در اجرای پروژه های شهرداری (مطالعه موردی: پروژه های عمرانی شهرداری تبریز)، مدیریت بهره وری (فراسوی مدیریت)، ۳(۱۰)، ص: ۲۱۸-۱۸۹.

۱۵- کاظمی محمدی، موسی و مهدی، سید، ۱۳۸۰، توسعه پایدار شهری: مفاهیم و دیدگاه ها، فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، ۱۶، ص: ۹۴-۱۱۳.

۱۶- نصیری، اسماعیل و عموزاد مهدیرجی، حسین، ۱۳۹۳، بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو مورد شناسی؛ شهرداری گرگان، فصلنامه جغرافیا و آمایش شهری - منطقه ای، ۴(۱۳)، ص: ۹۷-۱۰۶.

۱۷- واعظ مهدوی، محمدرضا؛ سالاریان زاده، محمدحسین و صدر، فرهاد، ۱۳۹۰، ارزیابی پاسخگویی نظام مند به شهروندان در شهر تهران مطالعه Urban Heart، مجله پژوهشی حکیم، ۱۴(۲)، ص: ۷۸-۸۸.

18- Akgul, D, (2012), *Measuring the Satisfaction of Citizens for the Services given by the Municipality: The Case of Kirşehir Municipality*, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 62, pp: 555 – 560.

19- Stephens, C, and Satterthwaite, D, (2008), *Urban Health in Developing Countries*, Environmental Impact Assessment Review, 20, pp: 299-310.