

## «مطالعات جامعه‌شناسی»

سال چهارم، شماره شانزدهم، پائیز ۱۳۹۱

ص ص ۲۹-۴۷

# بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عوامل اجتماعی - اقتصادی مرتبط با آن در شهر نقده

رقیه هدایت<sup>۱</sup>

دکتر محمود علمی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۵/۲

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۳/۸/۳

## چکیده

در این مقاله به تعیین میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و بررسی عوامل اجتماعی و اقتصادی مرتبط با آن در شهر نقده پرداخته شده است. نوع و روش تحقیق ترکیبی (پیمایشی و اسنادی و ...) بوده و از ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه برای گردآوری اطلاعات از میان ۳۸۱ سرپرست خانوار نمونه که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای توأم با متناسب با حجم انتخاب شده بود، استفاده گردیده است. نتایج یافته‌ها حاکی از آن است که میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد. عواملی هم‌چون رضایت اجتماعی، اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، پایگاه اجتماعی - اقتصادی، میزان انتظارات بر میزان رضایت‌مندی شهروندان تأثیرگذار بوده‌اند. تجزیه و تحلیل اطلاعات در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام گردید. در بخش توصیفی جداول فراوانی و نمودارهای مربوط به گویه‌ها و متغیرها اندازه‌گیری شده و در بخش آماراستنباطی با استفاده از روش‌های آماری همبستگی پیرسون، آزمون تی‌تست و هم‌چنین تحلیل واریانس روابط موجود در بررسی شدند. در این میان متغیرهای اعتماد اجتماعی و رضایت اجتماعی به ترتیب بیشترین و کمترین سهم را در تبیین متغیر وابسته ایفا می‌نمایند.

واژگان کلیدی: رضایت‌مندی، مشارکت اجتماعی، پایگاه اجتماعی - اقتصادی.

## مقدمه

امروزه در عصر جهانی شدن، به سبب پیشرفت دانش و تکنولوژی، سرعت در ارتباطات و تغییر و تحولاتی که در ارزش‌ها و فرهنگ‌ها، انتظارات و مطالبات سیاسی ملت‌ها ایجاد شده، بر فرآیند تحولات

۱. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز؛ کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی، تبریز - ایران.

۲. عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، گروه علوم اجتماعی؛ تبریز - ایران (نویسنده مسئول).

اداری نیز تاثیر گذاشته است. تغییر سلیقه‌ها، خواسته‌ها و توقعات شهروندان، سبب شده است که تحول، از امری درون‌زا به امری برون‌زا تبدیل شود. در واقع، پاسخگو بودن سازمان‌های دولتی در برابر شهروندان، سبب شده است دولت‌ها به افراد جامعه از منظری جدید و به مثابه مشتریان بخش خصوصی بنگرند و تلاش کنند حداکثر رضایت‌مندی را برای آنان فراهم سازند(خاکی، ۱۳۸۱: ۲۶).

شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود و یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختارهای که تنها از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است نمایان می‌گردد و در واقع سازمان شهرداری به‌عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم به هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است. وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند(رجب‌صلاحي، ۱۳۸۱: ۱۱۲).

این سازمان (شهرداری) زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که رضایت شهروندان مد نظر داشته باشند رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آن‌ها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی بعنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مدنظر قرار گیرد، رضایت شهروندان عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیندکارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیتی مدیریت جامع شهری صورت گیرد(شیخ‌محمدی و دیگری، ۱۳۸۴: ۱۵).

یکی از استراتژی‌ها و اولویت‌های اول سازمان‌های کامیاب و موفق در دنیای کنونی، جلب رضایت مراجعان است. سازمان‌هایی که به نیازها و خواسته‌های مراجعان خود بی‌اعتنایی می‌کنند، از صحنه رقابت حذف می‌شوند. جلب رضایت شهروندان و مراجعان، باعث افزایش اعتماد و وفاداری عمومی، وفاق ملی، مشارکت عمومی و اقتدار ملی می‌شود که در دنیای کنونی به مانند شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و توسعه نظام اداری و سیاسی محسوب می‌شوند(کاظمی، ۱۳۷۹).

احساس رضایت شهروندان از محیط شهری و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای "مشارکت در توسعه شهری" و "بهبود کیفیت محل سکونت خویش" است. علاوه بر این رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می‌شود. در 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 مسئولیت‌پذیری شهروندان می‌شود. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم و همه جانبه است که مدیریت شهری قادر

می‌سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی موثر، شهروندان را در عرصه فعالیت‌های شهری امیدوار سازد ارائه خدمات شهری است (برک‌پور و دیگران، ۱۳۸۹).

در میان سازمان‌های مختلف، شهرداری یکی از دستگاه‌هایی است که ارتباط مداوم تنگاتنگی با عموم مردم دارد و معیارهای مختلف رضایت‌مندی شهروندان با توجه به وظایف شهرداری از جمله: وظایف "فنی و عمرانی"، "اجتماعی و فرهنگی" و "خدماتی" دسته‌بندی شده است. هریک از این گروه‌ها شامل وظایف مشخصی است.

وظایف فنی و عمرانی شهرداری شامل: نظارت بر ساخت و سازها و رعایت نکات ایمنی، ایجاد خیابان‌ها و کوچه‌ها و میدان‌ها و باغ‌های عمومی و مجاری آب، انجام پیش‌بینی‌ها و اقدامات لازم جهت محافظت منطقه از حوادث طبیعی، زیباسازی و بهبود محیط کالبدی.

وظایف خدماتی شهرداری: مبلمان و اثاثیه شهری، انجام امور اجرایی حمل و نقل و ترافیک (خط‌کشی پل عابر ...)، تعیین محل‌های مناسب برای توقف وسایل نقلیه، جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم، روشنایی و امنیت معابر در شب، کنترل بهداشت عمومی و پاکیزگی محیط زیست از طریق جمع‌آوری زباله و تنظیف معابر ... احداث توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک.

وظایف اجتماعی و فرهنگی شهرداری: تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت، مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌ها، تأسیس مؤسسات فرهنگی و بهداشتی نظیر پرورشگاه و کتابخانه و ... جلوگیری از گدایی و تکدی‌گری، رسیدگی و اظهارنظر صریح نسبت به شکایات مطروحه مردم، برگزاری مراسم و جشن‌های ملی و مذهبی در سطح منطقه. لذا این پژوهش به خاطر اهمیت خدمات شهرداری برای زندگی پیشرفته امروزی است و امری مهم تلقی می‌شود، چون زندگی کنونی بدون بهره‌گیری از این خدمات و از سوی دیگر رضایت شهروندان از این خدمات امکان‌پذیر نیست (همان، ۱۳۸۹).

تحقیق حاضر تلاش می‌کند میزان رضایت‌مندی شهروندان شهر نرده را از عملکرد شهرداری بررسی کند هدف آن، این است که با بررسی این مورد بتواند نکات و عوامل اجتماعی - اقتصادی که می‌توانند در رابطه با عملکرد سازمانی تاثیر مثبتی داشته باشند، شناسایی نماید. به طوری که یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند مدیران شهری را در بالا بردن رضایت‌مندی شهروندان و افزایش مشارکت مردمی در اجرای طرح‌های عمرانی، رفاهی، فرهنگی و غیره یاری رساند.

### چارچوب نظری

**رضایت‌مندی:** تعاریف متعددی پیرامون رضایت‌مندی ارائه شده است که به برخی از آن‌ها اشاره

می‌شود:

**جدول شماره (۱): تعاریف مختلف از رضایت‌مندی**

۱.	رضایت‌مندی احساسی است که هنگام رسیدن به هدف به انسان دست می‌دهد.
۲.	رضایت‌مندی یک واکنش شناختی و عاطفی است که فرد هنگام ارضاء نیازهایش اعلام می‌نماید.
۳.	رضایت‌مندی احساسی است که از مقایسه بین خدمات دریافت شده و انتظارات به انسان دست می‌دهد.
۴.	رضایت‌مندی مقایسه دایمی عملکرد سازمان و انتظارات ارباب رجوع است.
۵.	رضایت‌مندی حالتی است که انسان احساس می‌کند فرآورده سازمان با نیازهای فرد مطابقت دارد.
۶.	رضایت احساسی است که در اثر رفع انتظارات به انسان دست می‌دهد.
۷.	رضایت‌مندی انتظارات ارباب رجوع از کیفیت خدمات است که هر چه قدر بیشتر باشد انتظار دارد که کیفیت بهتری را مشاهده نماید.

منبع: (حسینی‌مقدم، ۱۳۸۶).

**مبانی نظری**

ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم و همه‌جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه فعالیت‌های شهری امیدوار می‌سازد (برک‌پور و دیگری، ۱۳۸۹: ۲۰۴). پیشینه بررسی رضایت‌مندی و انگیزش در سازمان‌ها به فردریک تایلور پدر مدیریت علمی بر می‌گردد. البته وی رضایت‌مندی را از دید کارکنان مورد بررسی قرار داد. پس از وی مکتب روابط انسانی به رهبری التون مایو در دهه‌های ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ میلادی با تأکید بر جنبه‌های روحی و روانی کارکنان سازمان‌ها و شرکت‌ها مورد بررسی قرار داد (میرفردی و دیگری، ۱۳۸۰: ۵). عدم رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان و یا قشر قابل توجهی از آن‌ها برای هر نظم اجتماعی و یا سازمانی زیان‌آور است (حکمت‌نیا و دیگری، ۱۳۸۶: ۱۸۳).

این توسعه همه‌جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند. زیرا که رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می‌گیرد (شیخ محمدی و دیگری، ۱۳۸۴: ۱۵).

سازمان‌ها اصولاً عملکرد، نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا نارضایتی دارند در عملکرد سازمانی عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرش‌های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان (شهرداری) می‌گردد، اگر چه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده‌ای را شامل می‌شوند اما هدف نهایی همه این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایت‌مندی شهروندی است (معین‌فر و دیگری، ۱۳۸۴: ۱۳۷).

در همین راستا گیدنز نیز معتقد است هر چیزی در زندگی اجتماعی، از آن‌چه سیستم‌های جهانی در بر می‌گیرند تا آن‌چه وضعیت فکری یک فرد محسوب می‌شود در یک کردار اجتماعی به وجود می‌آید. به نظر او، اعتماد و تأثیر آن بر فرآیند توسعه زیربنا و زمینه‌ساز اصلی در جوامع مدرن است و هر جا که سطح اعتماد اجتماعی بالا باشد، مشارکت و همیاری مردم در عرصه‌های اجتماعی بیشتر و آسیب اجتماعی کمتر است. گیدنز بین دو نوع اعتماد تمایز قایل می‌شود: اعتماد به افراد خاص و اعتماد به افراد یا نظام‌های انتزاعی. اعتماد انتزاعی در بر گیرنده آگاهی از مخاطره و فرد مورد اعتماد است. لذا در حالی که کنشگر می‌تواند به راحتی در مورد میزان ارزش اعتماد به افراد خاص قضاوت کند (براساس اطلاعات مربوط به تاریخچه آن فرد، انگیزه‌ها و شایستگی‌های او) می‌تواند درباره میزان ارزش اعتماد نسبت به دیگران تعمیم یافته نیز دارای ایده‌ها و باورهایی باشد. افراد هم‌چنین می‌توانند درباره میزان ارزش اعتماد نسبت به نظام‌های انتزاعی نظیر نهادها نیز دارای باورهایی باشند (گیدنز، ۱۳۸۰: ۹۸).

از نظر گاروین برای اندازه‌گیری رضایت‌مندی مراجعان باید به دو عامل اساسی توجه شود: ابتدا به مراجعان، که به میزان انتظارات و توقعات مراجعان از جمله: زمینه‌های فرهنگی، سطح آرزوها، میزان درآمد، نیازهای شخصی، تجربه پیشین مراجعان، موقعیت خانوادگی و سطح تحصیلات والدین و ... بستگی دارد و سپس به کیفیت خدمات ارائه شده که در سنجش آن باید مشخصه‌هایی از قبیل: اطلاع‌رسانی سریع و دقیق، سرعت، درستی، زیبایی و تمیزی، رفتار مناسب، قانون‌مندی، سادگی و سهولت و انعطاف‌پذیری، مورد توجه قرار گیرد (رجب‌بیگی، ۱۳۷۷: ۸۲-۸۰).

### نظریه مبادله

اما در نظریه هومنز بیش از این‌که روابط گروهی و نهادی قابل طرح باشند، رابطه فرد با فرد مطرح می‌شود. هومنز نیز از سطح مبادله فرد با دیگری فراتر رفته و در نظریه خود مسأله نهادها، گروه‌ها و زیر نهادها را مورد بررسی قرار داده است. هومنز می‌گوید نهادهای اجتماعی بر همان اصول اساسی مبادله استوار است که رفتارهای میان دو فرد و تفاوت آن‌ها صرفاً در این است که نهادها شبکه روابط بسیار پیچیده‌تری را شامل می‌شوند که به پیچیدگی فعالیت‌ها و روابط غیر مستقیم مبادله مربوط می‌شود (آزاد ارملی، ۱۳۷۶: ۴۱۲).

پیتر بلاو بر خلاف هومنز که آشکارا قضایای خود را در محدوده روابط شخصی باقی نگه داشته بود، تلاش کرد تا فرایندهای ساده‌تر که در روابط روزمره میان افراد رایجند و روابط شخصی آن‌ها را سامان می‌دهند، استنتاج کنند. هدف او این است که با مطالعه فرایندهای اولیه بین شخصی، فهم بهتری از تحول ساخت‌های پیچیده تعاون میان انسان‌ها به دست دهد (توسلی، ۱۳۷۶: ۴۱۸).

برای بلاو مانند همه نظریه‌پردازان مبادله، ایجاد یک رابطه تقابلی درگیر شدن با سود و زیان است. اکثر کنشگران در بیش از یک رابطه مبادلاتی درگیر هستند، بنابراین تعادل و پایداری یک رابطه ممکن است در روابط مبادله‌ای دیگر عدم تعادل ایجاد کند. بنابراین زندگی اجتماعی پر از دو وجهی‌هایی است که در آن افراد باید به طور متناوب پایداری و تعادل یک رابطه مبادله‌ای را به سود رابطه دیگر از بین ببرند و به این ترتیب با گوناگونی روابطی که باید برقرار بمانند، کنار می‌آیند (ترنر، ۱۹۹۸: ۲۷۲-۲۷۱).

### نظریه احساسات

کمپر می‌گوید وقتی مردم قدرت دارند و قدرت آن‌ها در روابط اجتماعی افزایش می‌یابد احساس رضایت، امنیت و اعتماد می‌کند ولی اگر افراد قدرت نداشته باشند و یا مهم‌تر از آن قدرت خود را از دست بدهند دچار اضطراب و ترس می‌شوند و اعتمادشان از بین می‌رود (ترنر، ۲۰۰۳).  
انتظارات کنشگران بر حالات روحی آن‌ها پس از انجام کنش تأثیر مهمی دارد. در همه موقعیت‌ها افراد دارای انتظاراتی هستند و اگر هم انتظاری نداشته باشند در موقعیت آن را به دست می‌آورند. این انتظارات از منابع مختلفی نشأت می‌گیرند مانند هنجارها، ارزش‌ها، اقتدار و منزلت نسبی افراد، نیازهایی که در موقعیت‌ها به وجود می‌آیند، خاطرات قبلی از تعامل‌های گذشته، شدت قید و بندهای شبکه‌ای بین افراد و نیروهای دیگر. آنچه اهمیت دارد این است که این انتظارات جزئی از تعریف موقعیت توسط فرد خواهد بود. احساسات وقتی به وجود می‌آید که در موقعیت مورد نظر انتظارات برآورده شوند یا سود به دست آمده کمتر یا بیشتر از انتظار فرد باشد. به عنوان یک قاعده کلی وقتی انتظارات مردم به واقعیت نپیوندند آن‌ها احساسات منفی یا ترکیبات مختلف خشم، ترس و غم را تجربه خواهند کرد. برعکس وقتی انتظارات مردم به واقعیت بپیوندند احساس رضایت و شادی می‌کنند و اگر سود به دست آمده بیش از حد انتظار باشد مردم معمولاً احساس شادی می‌کنند (ترنر، ۲۰۰۳: ۴۴۵).  
لوئیس کوزر، جامعه‌شناس معاصر آمریکایی معتقد است که آرایش ساختارهای جامعه سبب می‌شود افراد به طرف کاوش درباره مشروعیت نحوه توزیع منبع کمیاب جهت‌گیری کنند و این جهت‌گیری باعث آگاهی از منابع شده و سپس نارضایتی ایجاد می‌کند (توسلی، ۱۳۷۶).

### تئوری انتظار

بر اساس چارچوب اصلی تئوری انتظار، قبل از این که در رفتار شخص انگیزه‌ای ایجاد شود وجود سه شرط ضروری است:  
نخست، انتظار تحقق عملکرد به وسیله کوشش باید بیشتر از صفر باشد. به عبارت دیگر، فرد باید انتظار داشته باشد که اگر کوشش خود را افزایش دهد بر عملکردش افزوده خواهد شد.

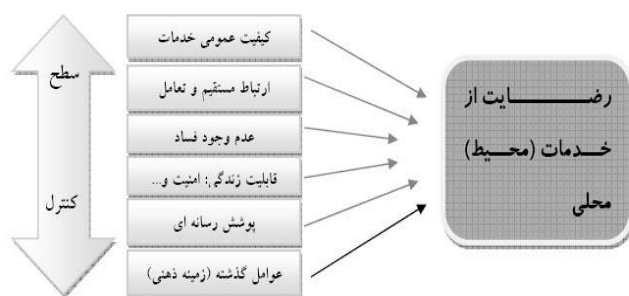
دوم، انتظار تحقق نتیجه به وسیله عملکرد نیز باید بیشتر از صفر باشد، یعنی فرد باید احساس کند که عملکردش می‌تواند به واقع به نتایج با ارزشی تبدیل شود.

سوم، جمع جبری ظرفیت‌های نتایج بالقوه مرتبط با شخص باید با او در ارتباط باشد. تصور بر این است که ظرفیت کلیه نتایج مرتبط و انتظارهای مرتبط با آن دارای روابط ریاضی هستند و از این طریق سطح انگیزش محاسبه می‌شود. اکثر افراد می‌توانند احتمالات و ترجیح‌های رفتار را ارزیابی کنند، ولی محاسبه آن‌ها با استفاده از روش‌های ریاضی به ندرت امکان‌پذیر می‌باشد (مورهد، ۱۳۸۵: ۱۴۴).

### پیشینه تحقیق

#### گزارش موسسه ایپسوس از رضایت شهروندان در کشورهای مختلف

موسسه ایپسوس مطالعه‌ای در مورد کشورهای جهان، شامل: آرژانتین، استرلیا، بلژیک، برزیل، کانادا، فرانسه، آلمان، ژاپن، مکزیک، لهستان، روسیه، کره جنوبی، اسپانیا، سوئد، جمهوری چک، هلند، بریتانیا، ایالات متحده و ترکیه با نمونه موردی ۲۳۶۷۳ نفر (تقریباً هر کشور ۱۰۰۰ نفر) از نوامبر ۲۰۰۹ تا ژانویه ۲۰۱۰ انجام داد. در مقدمه این گزارش آمده است که محیط محلی زندگی مردم، بیشترین تاثیر را بر کیفیت زندگی روزانه آنان دارد. این موسسه نتایج پژوهش خود را درباره میزان رضایت شهروندان از محیط محلی زندگی‌شان، با عنوان شاد زیستن عنوان کرده که براساس آن، شهروندان کشورهای مختلف از محیط محلی و هم چنین از عملکرد دولت محلی بررسی شده است. نتایج تحقیق بیانگر این نکته است که دو مقوله رضایت از عملکرد دولت‌های محلی و رضایت از محل زندگی رابطه بسیار زیادی با هم دارند (دافی، ۲۰۱۰: ۵).<sup>۱</sup> با بررسی جوانب و عوامل گوناگون تاثیرگذار بر سطح رضایت شهروندان، "مؤسسه ایپسوس" مدل زیر را برای ارزیابی "سطح رضایت شهروندان از محیط و حکومت محلی" معرفی می‌کند.



شکل شماره (۱): سطح رضایت شهروندان از محیط و حکومت محلی

<sup>۱</sup>. duffy

در تحقیقی که رزانا جیانو کاریو و نیکولا کستانیتو در زمستان سال ۲۰۰۸ تحت عنوان "اندازه‌گیری رضایت شهروند با در نظر گرفتن جنبه‌های خدمات عمومی و قدرت محلی به منظور در نظر گرفتن تعیین اهمیت آن‌ها" در جنوب ایتالیا انجام دادند، کیفیت خدمات دولتی محلی را مورد ارزیابی قرار داده و از این طریق رضایت شهروندان را بررسی کردند. ایشان با استفاده از پرسشنامه فاکتورهای مهمی که بر رضایت شهروند تأثیر می‌گذارد را به شرح زیر شناسایی و طبقه‌بندی کرده‌اند:

- اهمیت و عملکرد خدمات دریافتی

- خدمات جدید توسط حکومت محلی اجرا می‌شود

- اطلاعات جمعیت شناختی

در این تحقیق به اهمیت و سپس عملکرد شهرداری در خصوص جنبه‌های خدماتی هم‌چون: تواضع کارکنان، ساعات اداری، صراحت اطلاعات ارائه شده، ساعات انتظار، مساعدت و انعطاف‌پذیری کارکنان پرداخته شده است. هم‌چنین شناسایی جنبه‌های مختلف و تقدم و تأخر آن‌ها و منابعی که باید در نظر گرفته شده و افزایش یابد تا رضایت ارباب رجوعان را بالا ببرد، مورد بررسی قرار گرفته است.

فقیهی تیمورنژاد در سال ۱۳۸۵ در تحقیقی تحت عنوان "نظام پاسخگویی در شهرداری تهران: پژوهشی پیرامون چگونگی ارایه خدمات شهری و رضایت شهروندان"، در پی پاسخگویی به این سوال بوده‌اند که آیا نظام پاسخگویی در شهرداری تهران، به گونه‌ای طراحی شده است که بتواند از طریق ارایه خدمات شهری، رضایت ارباب رجوع و شهروندان را فراهم کند؟ روش جمع‌آوری داده‌ها از طریق مصاحبه (مصاحبه کیفی) و آرشو در دو گروه ارباب رجوع و متصدیان شهرداری تهران صورت گرفته است. میزان رضایت ارباب رجوعان از پاسخگویی شهرداری تهران در ابعاد و مولفه‌های ۶ گانه زیر مورد سنجش و تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند:

۱. میزان رضایت از صحت پاسخگویی که با ۴ معیار: اجرای صحیح قوانین و مقررات، عدم تبعیض، صداقت در رفتار و عدم اشتباه‌های اداری سنجیده شده است. در کل ارباب رجوعان از صحت پاسخگویی ناراضی بوده و نسبت به آن گرایش منفی داشته‌اند. از نظر آماری نیز متوسط درصد معیارها: ۶۸/۷۵ درصد ناراضی، ۱۴/۲۵ درصد نسبتاً راضی و ۱۷ درصد راضی بوده‌اند.

۲. میزان رضایت از سرعت پاسخگویی که با ۴ معیار: رسیدگی به موقع به امور ارباب رجوع و معطل نکردن وی، دسترسی آسان و سریع به مدیران، در دسترس بودن کارکنان و عدم پاسکاری ارباب رجوع بین اتاق‌ها و واحدها سنجیده شده است. در کل ارباب رجوعان از سرعت پاسخگویی شهرداری تهران ناراضی بوده‌اند. از نظر آماری نیز متوسط درصد معیارها: ۶۵/۵ درصد ناراضی، ۱۴/۵ درصد نسبتاً راضی و ۲۰ درصد راضی بوده‌اند.



۳. میزان رضایت از نحوه برخورد و حسن رفتار متصدیان که با ۸ معیار: برخورد محترمانه با ارباب رجوع، بذل توجه به توضیحات شفاهی ارباب رجوع، تواضع و فروتنی کارکنان در مقابل تقاضاهای ارباب رجوع، رفتار مسالمت‌آمیز و دوستانه کارکنان، علاقه کارکنان برای رسیدگی به امور ارباب رجوع، فقدان رابطه‌مداری و پارتی‌بازی، فقدان رشوه‌خواری و منت نگذاردن برای امور اداری ارباب رجوع سنجیده شده است. متوسط درصد معیارهای فوق نشانگر ۷۹ درصد ناراضی، ۱۳/۵ درصد نسبتاً راضی و ۷/۵ درصد راضی بوده‌اند. در کل ارباب رجوع از نحوه برخورد و حسن رفتار کارکنان شهرداری تهران ناراضی بوده و نسبت به آن نگرش منفی داشته‌اند.

۴. میزان رضایت از کیفیت راهنمایی ارباب رجوع از سوی متصدیان شهرداری که با ۳ معیار: راهنمایی صحیح و اطلاع‌رسانی مناسب ارباب رجوع، وجود علائم تابلوهای راهنمایی ارباب رجوع در محیط سازمان و اعلام صریح ضوابط و مدارک مورد نیاز به ارباب رجوع سنجیده شده است. بررسی کیفی و آماری نشان می‌دهد که ۷۲ درصد ناراضی، ۱۵ درصد نسبتاً راضی و ۱۳ درصد راضی بوده‌اند که این وضعیت نشانگر ناراضی و نگرش منفی در این خصوص در میان مراجعین می‌باشد.

۵. میزان رضایت از کیفیت سازماندهی امور ارباب رجوع که با ۳ معیار: نظم و انضباط در فعالیت‌ها، پرهیز از نامه پراکنی‌های بی‌مورد و تشریفات زاید اداری و نظارت صحیح مدیران بر نحوه انجام کارکنان سنجیده شده است. نتایج نشان می‌دهد که وضعیت سازماندهی امور ارباب رجوع از دیدگاه وی نامناسب ارزیابی شده و نتایج آماری آن ۸۶ درصد ناراضی، ۱۰ درصد نسبتاً راضی و صرفاً ۴ درصد راضی می‌باشد.

۶. میزان رضایت از شرایط فیزیکی سازمان شهرداری تهران که با ۲ معیار نحوه استقرار مناسب واحدهای سازمانی در ساختمان‌ها و طبقات و شرایط فیزیکی مطلوب و توجه به آرامش و آسایش ارباب رجوع سنجیده شده است. نتایج آماری نشان می‌دهد که ۷۰/۵ درصد ناراضی ۲۲/۵ درصد نسبتاً راضی و ۷ درصد راضی بوده‌اند که این نشانگر ناراضی اکثریت مراجعین از شرایط فیزیکی شهرداری تهران می‌باشد.

### اهداف تحقیق

#### - هدف کلی

تعیین عوامل اجتماعی، اقتصادی مرتبط با رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری شهرداری نقده.

#### - اهداف اختصاصی

- تعیین میزان تفاوت بین میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری در بین دو جنس (زن و مرد).

- تعیین رابطه بین میزان رضایت‌اجتماعی شهروندان با میزان رضایت‌مندی از عملکرد خدمات شهری.

- تعیین میزان تفاوت پایگاه اجتماعی- اقتصادی شهروندان با میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری.
- تعیین رابطه بین میزان اعتماد اجتماعی شهروندان با میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد خدمات شهری نقده.
- تعیین رابطه بین میزان انتظارات از ارائه خدمات و میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری شهرداری نقده.
- تعیین رابطه بین درجه کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری نقده با میزان رضایت‌مندی شهروندان.
- تعیین رابطه بین میزان مشارکت شهروندان با میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد خدمات شهری شهرداری نقده.

#### فرضیه‌های تحقیق

- میزان رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شهری بر اساس جنسیت آنان متفاوت است.
- بین میزان رضایت اجتماعی شهروندان و میزان رضایت‌مندی از عملکرد خدمات شهری رابطه وجود دارد.
- بین پایگاه اجتماعی- اقتصادی شهروندان با میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری تفاوت وجود دارد.
- بین میزان اعتماد اجتماعی شهروندان و میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد خدمات شهری رابطه وجود دارد.
- بین میزان انتظارات از ارائه خدمات و میزان رضایت‌مندی شهروندان رابطه وجود دارد.
- بین درجه کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری نقده و میزان رضایت‌مندی شهروندان رابطه وجود دارد.
- بین میزان مشارکت شهروندان و میزان رضایت‌مندی آن‌ها از عملکرد خدمات شهری شهرداری نقده رابطه وجود دارد.

#### روش تحقیق

روش تحقیق پژوهش فوق به دلیل ماهیت موضوع و مؤلفه‌های مورد بررسی و رویکرد حاکم بر این پژوهش از نوع روش پیمایشی با استفاده پرسشنامه است. در این مطالعه از تکنیک فیش‌برداری برای جمع‌آوری اطلاعات اسنادی استفاده شده است. با استفاده از اطلاعات اسنادی ابعاد مفهومی و نظری

موضوع مورد بررسی قرار گرفته است و با بکارگیری روش پیمایشی چگونگی توزیع و روابط بین متغیرهای ملاک (وابسته) و پیش‌بین (مستقل) تحقیق در جامعه مورد مطالعه، بررسی می‌شود؛ به عبارت دیگر این از نظر کنترل شرایط پژوهشی یک تحقیق پیمایشی است که از نظر زمانی به صورت مقطعی انجام می‌پذیرد.

### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری شهروندان ۱۵ تا ۶۴ ساله شهر نرده می‌باشد، با توجه به سرشماری نفوس و مسکن سال ۱۳۸۵ جمعیت شهر نرده ۸۴۱۵۴ نفر است و جمعیت ۱۵ تا ۶۴ ساله ۷۵ درصد جمعیت کل شهر نرده را تشکیل می‌دهد (سرشماری نفوس و مسکن سال ۱۳۸۵). با توجه به ۷۵ درصد، شهروندان ۱۵ تا ۶۴ ساله ۵۴۷۰۰ نفر می‌شود.

برای رسیدن به حجم نمونه‌ای که بتواند معرف جامعه آماری باشد، روش‌ها و فرمول‌های متعددی وجود دارد. در این تحقیق از فرمول کوکران برای رسیدن به حجم نمونه معرف استفاده می‌شود که با جایگذاری مقادیر مورد نظر حجم نمونه برابر است با ۳۸۱ نفر می‌باشد. با ضریب اطمینان ۰/۹۵، ضریب دقت ۰/۵، در این تحقیق می‌باشد. از نمونه‌گیری خوشه‌ای نیز متناسب با حجم استفاده می‌کنیم.

### ابزارهای گردآوری داده‌ها

روش گردآوری اطلاعات مربوط به بیان مسئله، اهمیت و ضرورت، چارچوب نظری، پیشینه تحقیق تجربی به روش اسنادی، از طریق کتاب و مقاله‌ها صورت گرفته است و قسمت مربوط به داده‌ها از طریق پرسشنامه که متناسب با اهداف پژوهش و فرضیه‌ها سوالاتی تنظیم گردید. در این بررسی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از روش‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون، آزمون t-test و تحلیل واریانس یکطرفه با استفاده از نرم‌افزار SPSS در محیط ویندوز استفاده می‌شود.

### اعتبار و پایایی

در این پژوهش برای بررسی محتوای و صورت آزمون، آن را در اختیار چند نفر متخصص و نیز استاد راهنما قرار دادیم که پس از اعمال نظرات تخصصی آنان آزمون از لحاظ محتوا و ظاهر دارای روایی مورد قبول استاد راهنما قرار گرفت. با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ پایایی را محاسبه کردیم.

جدول شماره (۲): ضریب آلفای کرونباخ مربوط به طیف‌های موجود در پرسشنامه

طیف	ضریب آلفا در داده‌های اصلی
میزان رضایت‌مندی از عملکرد خدمات	۰/۷۶
اعتماد اجتماعی	۰/۶۹۱

مشارکت اجتماعی	.۷۲۱
میزان انتظارات	.۸۴۹
کیفیت خدمات	.۸۵۰
پایگاه اجتماعی اقتصادی	.۷۲۶
رضایت اجتماعی	.۷۲۸

### یافته‌های تحقیق

- میزان رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شهری بر اساس جنسیت آنان متفاوت است.

جدول شماره (۳): مقایسه میزان رضایت‌مندی شهروندان بر اساس جنسیت آنان

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	df	F	سطح معنی - داری	نتیجه
میزان رضایت‌مندی شهروندان	۱۸۳	۴۷/۱۱	۷/۷۶	۱/۵۹	۳۷۹	۰/۱۲	رد	
	۱۹۸	۴۵/۷۷	۸/۵۹			۴/۳۳		

از آن جایی که رضایت‌مندی شهروندان به صورت کمی فاصله‌ای و جنسیت شهروندان به صورت اسمی دو حالتی سنجیده شده است، بنابراین برای آزمون فرضیه از آزمون T مستقل استفاده شد که طبق اطلاعات جدول فوق میانگین میزان رضایت‌مندی شهروندان زن ۴۷/۱۱ درصد و میانگین میزان رضایت‌مندی شهروندان مرد ۴۵/۷۷ درصد می‌باشد که طبق معیار  $t=1/59$  و  $p=0/112$  نتیجه می‌شود که اختلاف نمره‌های میانگین میزان رضایت‌مندی شهروندان بر اساس جنسیت معنی‌دار نیست، زیرا سطح معنی‌داری بیشتر از ۰/۰۵ شده است، پس فرضیه رد می‌شود. به عبارت دیگر میزان رضایت‌مندی شهروندان مرد تقریباً برابر شهروندان زن می‌باشد.

- بین میزان رضایت اجتماعی شهروندان با میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد خدمات شهری رابطه وجود دارد

**جدول شماره (۴): همبستگی بین رضایت اجتماعی و رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری**

متغیر	رضایت‌مندی از خدمات
رضایت اجتماعی	$r=0/131$ $p=0/010$ $n=381$

از آن‌جا که هر دو متغیر در سطح فاصله‌ای سنجیده شده‌اند بنابراین برای آزمون فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. طبق جدول فوق بین دو متغیر فوق همبستگی  $r=0/131$  با سطح معنی‌داری  $p=0/010$  وجود دارد و چون سطح معنی‌داری کمتر از  $0/05$  است نتیجه می‌شود که همبستگی بین دو متغیر معنی‌دار می‌باشد. به عبارت دیگر بین رضایت اجتماعی شهروندان و رضایت‌مندی آنان رابطه وجود دارد. همچنین شدت همبستگی که معادل  $0/131$  می‌باشد حاکی از وجود همبستگی مستقیم بین این دو متغیر می‌باشد. یعنی هر چه رضایت اجتماعی شهروندان از عملکرد خدمات شهری افزایش یابد، میزان رضایت‌مندی آن‌ها بیشتر می‌شود.

- میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری بر حسب پایگاه اجتماعی - اقتصادی شهروندان آن‌ها متفاوت است.

**جدول شماره (۵): آزمون تحلیل واریانس به تفکیک پایگاه اجتماعی شهروندان**

متغیر	رضایت‌مندی شهروندان	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	f	سطح معنی‌داری	نتیجه
پایگاه اجتماعی - اقتصادی	بین گروه‌ها	۱۶۲۸/۴۹۴	۱۱	۱۴۸/۰۴۵	۲/۲۶۹	۰/۰۱۱	تایید
	درون گروه‌ها	۲۴۰۷۶/۱۵۲	۳۶۹	۶۵/۲۴۷			
	کل	۲۵۷۰۶/۶۴۶	۳۸۰				

باتوجه به این که میزان رضایت‌مندی شهروندان به صورت کمی فاصله‌ای و پایگاه اجتماعی شهروندان به صورت رتبه‌ای چند حالتی سنجیده شده است از این رو از آزمون تحلیل واریانس استفاده شد. همان‌طور که از جدول فوق مشاهده می‌شود که با توجه به سطح معنی‌داری  $p=0/011$  و  $f=2/269$  و  $df=11$  که سطح معنی‌داری از  $0/05$  کمتر بوده؛ بدین معنی که میزان رضایت‌مندی شهروندان بر اساس پایگاه اجتماعی آنان متفاوت است، پس فرضیه موردنظر تایید می‌شود و باتوجه به جدول ۳ ملاحظه می‌شود میانگین رضایت‌مندی شهروندانی که پایگاه اجتماعی آن‌ها بالایی باشد برابر  $43/19$  درصد و میانگین رضایت‌مندی شهروندانی که پایگاه اجتماعی آن‌ها متوسط می‌باشد برابر  $46/02$  درصد و میانگین رضایت‌مندی شهروندانی که پایگاه اجتماعی آن‌ها پایین می‌باشد برابر  $48/50$  درصد می‌باشد. نتایج آزمون

تعقیبی LSD نشان می‌دهد که میانگین رضایت‌مندی شهروندانی که پایگاه اجتماعی آن‌ها بالا می‌باشد با سایر شهروندانی که در پایگاه‌های اجتماعی دیگر قرار دارند متفاوت می‌باشد.

- بین میزان اعتماد اجتماعی شهروندان و میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد خدمات شهری رابطه وجود دارد.

**جدول شماره (۶): همبستگی بین اعتماد اجتماعی و رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری**

متغیر	رضایت‌مندی از خدمات
اعتماد اجتماعی	$r=0/429$ $p=0/000$ $n=381$

از آن‌جا که هر دو متغیر در سطح فاصله‌ای سنجیده شده‌اند و توزیع هر دو متغیر نرمال می‌باشد. بنابراین برای آزمون فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. طبق جدول فوق بین دو متغیر فوق همبستگی  $r=0/429$  با سطح معنی‌داری  $p=0/000$  وجود دارد و چون سطح معنی‌داری کمتر از  $0/05$  است نتیجه می‌شود همبستگی بین دو متغیر معنی‌دار می‌باشد. به عبارت دیگر بین میزان اعتماد اجتماعی شهروندان و میزان رضایت‌مندی آن‌ها از خدمات شهری رابطه وجود دارد. هم‌چنین شدت همبستگی که معادل  $0/429$  می‌باشد حاکی از وجود همبستگی متوسط و مستقیم بین این دو متغیر می‌باشد. یعنی هر چه میزان اعتماد اجتماعی شهروندان افزایش یابد، میزان رضایت‌مندی آن‌ها بیشتر می‌شود.

- بین میزان انتظارات از ارائه خدمات و میزان رضایت‌مندی شهروندان خدمات شهری رابطه وجود دارد.

**جدول شماره (۷): همبستگی بین میزان انتظارات و رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری**

متغیر	رضایت‌مندی از خدمات
میزان انتظارات	$r=0/288$ $p=0/000$ $n=381$

از آن‌جا که هر دو متغیر در سطح فاصله‌ای سنجیده شده‌اند و توزیع هر دو متغیر نرمال می‌باشد. بنابراین برای آزمون فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. طبق جدول فوق بین دو متغیر فوق همبستگی  $r=0/288$  با سطح معنی‌داری  $p=0/000$  وجود دارد و چون سطح معنی‌داری کمتر از  $0/05$  است نتیجه می‌شود که همبستگی بین دو متغیر معنی‌دار می‌باشد. به عبارت دیگر بین میزان

انتظارات از ارائه خدمات و میزان رضایت‌مندی شهروندان رابطه وجود دارد. همچنین شدت همبستگی که معادل ۰/۲۸۸ می‌باشد حاکی از وجود همبستگی ضعیف و مستقیم بین این دو متغیر می‌باشد. یعنی هر چه میزان انتظارات شهروندان بالاتر رود، میزان رضایت‌مندی آن‌ها بیشتر می‌شود. - بین درجه کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری نرده و میزان رضایت‌مندی شهروندان رابطه وجود دارد.

**جدول شماره (۸): همبستگی بین درجه کیفیت خدمات و رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری**

متغیر	رضایت‌مندی از خدمات
درجه کیفیت خدمات	r=0/078 p=0/218 n=381

از آن‌جا که هر دو متغیر در سطح فاصله‌ای سنجیده شده‌اند و توزیع هر دو متغیر نرمال می‌باشد. بنابراین برای آزمون فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. طبق جدول فوق بین دو متغیر فوق همبستگی  $r=0/078$  با سطح معنی‌داری  $p=0/218$  وجود دارد و چون سطح معنی‌داری بیشتر از ۰/۰۵ است نتیجه می‌شود که همبستگی بین دو متغیر معنی‌دار نمی‌باشد. به عبارت دیگر بین درجه کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری نرده و میزان رضایت‌مندی شهروندان رابطه وجود ندارد. - بین میزان مشارکت شهروندان و میزان رضایت‌مندی آن‌ها از عملکرد خدمات شهری شهرداری نرده رابطه وجود دارد.

**جدول شماره (۹): همبستگی بین مشارکت اجتماعی و رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری**

متغیر	رضایت‌مندی از خدمات
مشارکت اجتماعی	r=0/219 p=0/000 n=381

از آن‌جا که هر دو متغیر در سطح فاصله‌ای سنجیده شده‌اند و توزیع هر دو متغیر نرمال می‌باشد. بنابراین برای آزمون فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. طبق جدول فوق بین دو متغیر فوق همبستگی  $r=0/219$  با سطح معنی‌داری  $p=0/000$  وجود دارد و چون سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ است نتیجه می‌شود همبستگی بین دو متغیر معنی‌دار می‌باشد. به عبارت دیگر بین مشارکت اجتماعی شهروندان و میزان رضایت‌مندی از خدمات شهری رابطه وجود دارد. همچنین شدت همبستگی که معادل

۰/۲۱۹ می‌باشد حاکی از وجود همبستگی ضعیف و مستقیم بین این دو متغیر می‌باشد. یعنی هرچه میزان مشارکت اجتماعی شهروندان بالاتر رود، میزان رضایت‌مندی آن‌ها بیشتر می‌شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

در تحقیق حاضر با توجه به چارچوب نظری ۷ فرضیه استخراج شده است که جهت آزمون فرضیه‌ها و نیز گزارش یافته‌های جانبی تحقیق، از روش‌های آماری مختلفی از جمله آزمون T-TEST، آزمون آماری تحلیل واریانس و آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. با استناد به نتایج حاصل از اجرای آزمون‌های آماری متغیرهایی که رابطه آن‌ها با میزان رضایت‌مندی از عملکرد خدمات شهری مورد آزمون قرار گرفته‌اند بدین شرح می‌باشند:

- نتایج حاصل از فرضیه ۱: میزان رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شهری بر اساس جنسیت آنان متفاوت است. نشان داد که میزان رضایت‌مندی شهروندان مرد تقریباً برابر شهروندان زن می‌باشد. نتایج حاصل از این فرضیه با نتیجه تحقیق نورالدین نظری تحت عنوان بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان اشنویه از عملکرد شهرداری است همسو نمی‌باشد.

- نتایج حاصل از فرضیه ۲: بین میزان رضایت اجتماعی شهروندان با میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد خدمات شهری رابطه وجود دارد. نشان داد که همبستگی مستقیم بین این دو متغیر می‌باشد. یعنی هرچه رضایت اجتماعی شهروندان از عملکرد خدمات شهری افزایش یابد، میزان رضایت‌مندی آن‌ها بیشتر می‌شود. نتایج حاصل از این فرضیه با نتیجه تحقیقی که حسن حکمت‌نیا، میرنجف موسوی در سال ۱۳۶۸، تحت عنوان سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی یزد) بررسی و مورد شناسایی قرار دادند همسو بوده و در یک راستا می‌باشد.

- نتایج حاصل از فرضیه ۳: میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری بر حسب پایگاه اجتماعی-اقتصادی شهروندان آن‌ها متفاوت است. نشان داد که میانگین رضایت‌مندی شهروندانی که پایگاه اجتماعی آن‌ها بالایی باشد با سایر شهروندانی که در پایگاه‌های اجتماعی دیگر قرار دارند متفاوت می‌باشد. نتیجه این تحقیق با نتیجه تحقیقی که حسن حکمت‌نیا، میرنجف موسوی در سال ۱۳۶۸، تحت عنوان سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی یزد) بررسی و مورد شناسایی قرار دادند همسو بوده و در یک راستا می‌باشد.

- نتایج حاصل از فرضیه ۴: بین میزان اعتماد اجتماعی شهروندان و میزان رضایت‌مندی آن‌ها از عملکرد خدمات شهری رابطه وجود دارد. نشان داد که بین میزان اعتماد اجتماعی شهروندان و میزان رضایت‌مندی آن‌ها از خدمات شهری رابطه وجود دارد. هم‌چنین شدت همبستگی که معادل ۰/۴۲۹ می‌باشد



حاکمی از وجود همبستگی ضعیف و مستقیم بین این دو متغیر می‌باشد. یعنی هرچه میزان اعتماد اجتماعی شهروندان افزایش یابد، میزان رضایت‌مندی آن‌ها بیشتر می‌شود.

در همین راستا گیدنز نیز معتقد است هر چیزی در زندگی اجتماعی، از آن‌چه سیستم‌های جهانی در بر می‌گیرند تا آن‌چه وضعیت فکری یک فرد محسوب می‌شود در یک کردار اجتماعی به وجود می‌آید. به نظر او، اعتماد و تأثیر آن بر فرآیند توسعه زیربنا و زمینه‌ساز اصلی در جوامع مدرن است و هر جا که سطح اعتماد اجتماعی بالا باشد، مشارکت و همیاری مردم در عرصه‌های اجتماعی بیشتر و آسیب اجتماعی کمتر است. گیدنز بین دو نوع اعتماد تمایز قایل می‌شود: اعتماد به افراد خاص و اعتماد به افراد یا نظام‌های انتزاعی. اعتماد انتزاعی در بر گیرنده آگاهی از مخاطره و فرد مورد اعتماد است. لذا در حالی که کنشگر می‌تواند به راحتی در مورد میزان ارزش اعتماد به افراد خاص قضاوت کند (بر اساس اطلاعات مربوط به تاریخچه آن فرد، انگیزه‌ها و شایستگی‌های او) می‌تواند درباره میزان ارزش اعتماد نسبت به دیگران تعمیم یافته نیز دارای ایده‌ها و باورهایی باشد. افراد هم‌چنین می‌توانند درباره میزان ارزش اعتماد نسبت به نظام‌های انتزاعی نظیر نهادها نیز دارای باورهایی باشند (گیدنز، ۱۳۸۰: ۱۰۱-۹۸).

نتایج حاصل از این فرضیه با نتیجه تحقیقی که حسن حکمت‌نیا، میرنجف موسوی در سال ۱۳۸۶، تحت عنوان سنجش میزان و عوامل موثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی یزد) بررسی و مورد شناسایی قرار دادند همسو بوده و در یک راستا می‌باشد.

- نتایج حاصل از فرضیه ۵: بین میزان انتظارات از ارائه خدمات و میزان رضایت‌مندی شهروندان خدمات شهری رابطه وجود دارد. نشان داد که بین میزان انتظارات از ارائه خدمات و میزان رضایت‌مندی شهروندان رابطه وجود دارد. هم‌چنین شدت همبستگی که معادل  $0/288$  می‌باشد حاکی از وجود همبستگی ضعیف و مستقیم بین این دو متغیر می‌باشد. یعنی هر چه میزان انتظارات شهروندان بالاتر رود، میزان رضایت‌مندی آن‌ها بیشتر می‌شود.

انتظارات کنشگران برحالات روحی آن‌ها پس از انجام کنش تأثیر مهمی دارد. در همه موقعیت‌ها افراد دارای انتظاراتی هستند و اگر هم انتظاری نداشته باشند در موقعیت آن را به دست می‌آورند. این انتظارات از منابع مختلفی نشأت می‌گیرند مانند هنجارها، ارزش‌ها، اقتدار و منزلت نسبی افراد، نیازهایی که در موقعیت‌ها به وجود می‌آیند، خاطرات قبلی از تعامل‌های گذشته، شدت قید و بندهای شبکه‌ای بین افراد و نیروهای دیگر. آن‌چه اهمیت دارد این است که این انتظارات جزئی از تعریف موقعیت توسط فرد خواهد بود. احساسات وقتی به وجود می‌آید که در موقعیت مورد نظر انتظارات برآورده شوند یا سود به دست آمده کمتر یا بیشتر از انتظار فرد باشد. به عنوان یک قاعده کلی وقتی انتظارات مردم به واقعیت نپیوندد آن‌ها احساسات منفی یا ترکیبات مختلف خشم، ترس و غم را تجربه خواهند کرد. برعکس وقتی انتظارات مردم به واقعیت بپیوندد احساس رضایت و شادی می‌کنند و اگر سود به دست آمده بیش از حد انتظار باشد مردم

معمولاً احساس شادی می‌کنند. هرچه برانگیختگی احساسات بیشتر باشد انرژی بیشتری در جریان مبادله وارد می‌شود (ترنر، ۲۰۰۳: ۴۴۵).

- نتایج حاصل از فرضیه ۶: بین درجه کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری نقده و میزان رضایت‌مندی شهروندان رابطه وجود دارد. نشان داد که بین درجه کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری نقده و میزان رضایت‌مندی شهروندان رابطه وجود ندارد. نتیجه این تحقیق با نتیجه تحقیق برک پورناصر، حامد گوهری پور، مهدی کریمی، تحت عنوان ارزیابی عملکرد شهرداری بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران) همسو نبوده و در یک راستا نمی‌باشد.

- نتایج حاصل از فرضیه ۷: بین میزان مشارکت شهروندان و میزان رضایت‌مندی آن‌ها از عملکرد خدمات شهری شهرداری نقده رابطه وجود دارد. نشان داد که بین مشارکت اجتماعی شهروندان و میزان رضایت‌مندی از خدمات شهری رابطه وجود دارد. هم‌چنین شدت همبستگی که معادل ۰/۲۱۹ می‌باشد حاکی از وجود همبستگی ضعیف و مستقیم بین این دو متغیر می‌باشد. یعنی هرچه میزان مشارکت اجتماعی شهروندان بالاتر رود، میزان رضایت‌مندی آن‌ها بیشتر می‌شود. نتایج حاصل از این فرضیه با نتیجه تحقیقی که حسن حکمت‌نیا، میرنجف موسوی در سال ۱۳۸۶، تحت عنوان سنجش میزان و عوامل موثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی یزد) بررسی و مورد شناسایی قرار دادند همسو بوده و در یک راستا می‌باشد.

### پیشنهاد‌های کاربردی

اگر امکان مشارکت بیشتر مردم با سازمان شهرداری فراهم آید مانند آگاهی از کوشش‌ها و فعالیت‌های سازمانی و زحمات کارکنان، سهمین شدن در منافع سازمان و ... موجبات افزایش میزان رضایت مردم را نیز فراهم می‌آورد. افراد در خیلی از موارد با مقایسه دو یا چند وضعیت دچار احساس محرومیت نسبی (نارضایتی) می‌شوند، از این مقایسه می‌توان در مورد کارکرد سازمان شهرداری در دو مقطع زمانی (بیش از توجه به بازخورد و پس از توجه به بازخورد) استفاده کرد. بنابراین امکان مقایسه وضعیت کنونی سازمان با وضعیت گذشته، فرصت ارتقاء به سطح بالاتر میزان رضایت را فراهم می‌آورد.

نتایج نشان داد که شهروندان نسبت به شهرداری، بیشتر به سمت منفی گرایش دارد. این امر نشان دهنده این است که مردم نسبت به وضعیت شهرداری از نظر میزان استفاده از منابع مالی دولتی برای اداره امور و این که شهرداری سازمانی غیردولتی و عمومی است، اطلاع و آگاهی ندارند. بنابراین شایسته است اطلاع‌رسانی لازم در این مورد صورت گیرد و اذهان مردم را نسبت به این امر آگاه نمود.

عملکرد شهرداری خوب است اما باید حوضه فعالیت‌هاش رو بیشتر کند، از نظر فضای سبز کمترین میزان رضایت‌مندی را داشت، چرا که از نظر فضای سبز و حتی سرمایه‌گذاری بخش خصوصی توسعه‌ای

که باید پیدا کند رو شاید هیچ وقت پیدا نکند. وقتی شهردار یک بعدی باشد و عمران و آبادی رو تنها در اجرای طرح‌های عمرانی بداند و زیبایی ندیده گرفته بشود چهره شهر آن‌چنان که باید بهبود پیدا نمی‌کند. بهتر است شهرداری به تقویت بخش خصوصی برای زیباسازی شهر بپردازد.

#### منابع

- آزاد ارمکی، ت. (۱۳۷۶). **نظریه‌های جامعه‌شناسی**. تهران: انتشارات سروش.
- برک‌پور، ن؛ و دیگری. (۱۳۸۹). **ارزیابی عملکرد شهرداری بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری**. (نمونه موردی: مناطق ۱۱ و ۱۱ شهر تهران) تابستان.
- توسلی، غ. (۱۳۷۶). **نظریه‌های جامعه‌شناسی**. تهران: انتشارات سمت.
- حسینی‌مقدم، ع. (۱۳۸۶). **بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان از نحوه رفتار کارکنان کلانتری‌های فرماندهی انتظامی کرج**. پایان‌نامه کاشناسی‌ارشد، دانشگاه علوم انتظامی.
- حکمت‌نیا، ح؛ و دیگری. (۱۳۸۶). **سنجش میزان و عوامل موثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری**، مطالعه موردی شهر یزد. **جغرافیا و توسعه**. بهار و تابستان ۱۳۸۶، شماره ۲۰ (۵ پیاپی ۹).
- خاکی، غ. (۱۳۸۱). **راهبرد مجازی سازی دولت: مهم‌ترین چالش پیشروی نظام اداری در برنامه چهارم توسعه**. **فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه**. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، شماره ۵۸، زمستان، صص ۳۶-۳۳.
- رجب‌بیگی، م. (۱۳۷۷). **ابعاد کیفیت در بخش دولتی**. **فصلنامه مدیریت دولتی**. مرکز آموزش مدیریت دولتی، شماره ۴۰.
- رجب‌صالحی، ح. (۱۳۸۱). **ساختار حکومت محلی و چالش‌های تجربی**. تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور.
- ریترز، ج. (۱۳۸۱). **نظریه جامعه‌شناسی در دوران معاصر**. ترجمه: م، ثلاثی. تهران: نشر علمی. چاپ هشتم.
- شعاری‌نژاد، ع. (۱۳۷۸). **روان‌شناسی رشد**. تهران: انتشارات اطلاعات.
- شیخ‌محمدی، م؛ و دیگری. (۱۳۸۴). **مدیریت مشارکت‌پذیر بر اساس نظام پیشنهادها**. انستیتو ایز ایران، تهران. طاهری، ا. (۱۳۷۷). **اداره امور شهرداری‌ها**. تهران: انتشارات قومس.
- کاظمی، ع. (۱۳۷۹). **مدیریت سیاسی و خط‌مشی دولتی**. تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی. چاپ اول.
- گیدنز، آ. (۱۳۸۰). **پیامدهای مدرنیته**. ترجمه: م، ثلاثی. تهران: نشر مرکز.
- معین‌فر، س؛ و دیگری. (۱۳۸۴). **بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن**، (مطالعه موردی معلمان شهر نیشاپور). **مجله جامعه‌شناسی ایران**. دوره ششم، شماره ۱.
- میرفردی، ا؛ و دیگری. (۱۳۸۰). **بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی مشترکین برق خانگی شرکت توزیع نیروی برق استان فارس**. **شرکت توزیع نیروی برق استان فارس**.
- مورهد، گ. (۱۳۷۴). **رفتار سازمانی**. ترجمه: م، الوانی؛ و دیگری. تهران: چاپ صهبا. چاپ اول.
- Webster, (1981). Webster.
- Duffy, B. (Ipsos), (2009). **one word many place**, citizens views of municipal government and local areas across the world.
- Turner, J. H. (۱۹۹۸). **The Structure of Sociological Theory**. Wadsworth.