



نشریه علمی اندیشه‌های نو در علوم جغرافیایی، دوره ۱۵، شماره ۱، پاییز ۱۴۰۲، صفحات ۶۹-۸۲

تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۶/۲۹



## جایگاه و نقش مدیریت خدمات شهری در محلات کلان‌شهرها (مطالعه موردی: منطقه ۲ شهری اهواز)

لاله خواجوی‌نیا

مدرس مدعو گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، واحدها شههر، دانشگاه آزاد اسلامی، ماهشهر، ایران

### چکیده

ارزیابی و مدیریت عملکرد یکی از مباحث ویژه مدیریت منابع انسانی، استراتژیک است و ابزار مناسبی برای ارتقای عملکرد کارکنان و سازمان به حساب می‌آید. توسعه پایدار شهری نیز به نوعی مدیریت عملکرد با ملزومات و پیش‌نیاز آنها و طراحی و اجرای در سازمان فضایی شهرها است. هدف اصلی این پژوهش ارزیابی عملکرد مدیریت خدمات شهری و در سطح منطقه دو کلان‌شهر اهواز است. جامعه آماری تحقیق ساکنان منطقه ۲ کلان‌شهر اهواز و حجم نمونه مورد بررسی با استفاده از فرمول کوکران ۳۹۹ نفر تعیین گردید. روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی طبقه بندی شده بوده است. روش این پژوهش پیمایشی با استفاده از پرسشنامه و برای تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون‌های میانگین، T دومتغیره، همبستگی پیرسون، لون و Aniva استفاده شده است. نتایج تحقیق بوسیله آزمون میانگین نشان می‌دهد؛ میزان رضایت شهروندان از محلات منطقه ۲ کلان‌شهر اهواز امتیاز ۲/۶۹ کسب کرده که نشان دهنده رضایت پایین‌تر از حد متوسط و عدم رضایت شهروندان از عملکرد حوزه مدیریت خدمات شهری است.

کلمات کلیدی: مدیریت خدمات شهری، محلات شهری، منطقه ۲ کلان‌شهر اهواز.

## 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 اداری نیز تاثیر گذاشته است. تغییر سلیقه‌ها، خواسته‌ها و توقعات شهروندان، سبب شده است که تحول، از امری درون‌زا به امری برون‌زا تبدیل شود. 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 بر آورده ساختن آن‌ها نیستند (رجب‌صلاحي، ۱۳۸۱: ۵۷). شهرداری‌ها 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 به‌عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مدنظر قرار گیرد، رضایت شهروندان عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیتی مدیریت جامع شهری صورت گیرد (شیخ محمدی، ۱۳۸۴: ۳۵). در دهه‌های اخیر با افزایش جمعیت در شهرهای کشور که تحت تاثیر دو عامل رشد طبیعی جمعیت شهرها و مهاجرت شهرهای کوچک و روستاییان به شهرهای میانی و بزرگ بوده است، این عمل به گونه‌ای انجام گرفته که متناسب با آن فضا‌های شهری و زیرساخت‌های مورد نیاز تجهیز نشده است. عمده‌ترین اثری که رشد شتاب‌آلود شهرها در پی داشته بهم ریختگی فضایی و رشد نابسامان، توزیع ناعادلانه ی کاربری‌ها، نابرابری سرانه‌ها و مکان‌یابی‌های نامناسب و مطالعه نشده و بهم خوردن نظام توزیع خدمات است کخ این امر به نوعی در همه ی شهرهای ایران به چشم می‌خورد (کیانی، ۱۳۸۶: ۷۹). به منظور دست‌یابی به عدالت اجتماعی رعایت اصول مربوط به تعادل فضایی و پراکنش معقول خدمات شهری امریست الزامی که باید بیش از پیش مورد توجه برنامه ریزان شهری و منطقه‌ای قرار گیرد. خدمات شامل طبیف وسیعی از فعالیت‌های مختلف می‌باشد که ارتباط تنگاتنگی باحیات شهری دارند. غالباً خدمات و شهرها باهم دیگر پیوند جغرافیایی دارند اگرچه خدمات در روستاها نیز وجود دارد ولی برخی از آن‌ها به دلایل خاص خود و باتوجه به شاخصه ی خاص و ارتباط مستقیمی که با زندگی شهروندان دارند به خدمات شهری معروفند و نبود یا مدیریت نادرست خدمات می‌تواند معضلات اساسی از قبیل بی نظمی شهری، معضلات اجتماعی، سیاسی خدماتی مورد نیاز برای اداره ی امور شهری را در بر گیرد (خدارحیمی، ۱۳۸۰: ۱۳). در این میان با توجه به ناکارآمدی رویکردهای بالا به پایین در برنامه ریزی‌ها و نیز فزونی گرفتن مسائل و چالش‌های پیش روی کلان‌شهرها و شهرهای امروزی، توجه به رویکردها و شیوه‌های مشارکتی و دموکراتیک در برنامه‌ریزی‌ها و نظریه‌پردازی‌های جدید در شیوه‌های اداره امور بیش از پیش احساس میشود. در واقع کاهش نقش دولت و بازنگری در وظایف و کارکردهای آن و افزایش نقش نهادهای غیردولتی در اداره زندگی اجتماعی را می‌توان مبین ضرورت گذار از حکومت به حکمروایی تلقی کرد (توکلی نیا و شمس پویا، ۱۳۹۶: ۱۹۶). افزایش سریع جمعیت توأم با گسترش شهرنشینی و رشد و توسعه روز افزون



شهرها به ویژه از دهه ۱۹۵۰ میلادی مشکلات فراوانی در کشورهای مختلف به ویژه کشورهای جهان سوم ایجاد کرد که این خود موجب گردید سیستم مدیریتی شهر با چالش‌ها و تنگناهایی مواجه گردد. در سیستم مدیریت شهری نوین برای رفع این مشکلات و چالش‌ها، الگوهای متعددی ارائه شده است. ذکر این مسأله ضروری است که افزایش سریع جمعیت، توأم با گسترش سریع شهرنشینی و شهری شدن مشکلات فراوانی را در کشورهای مختلف پیش روی سیاست‌گذاران و مسئولین به خصوص مدیران شهری و دست‌اندرکاران بدنه سیستم شهری به جا گذاشته است. همچنین اهمیت و ضرورت مسئله اینجاست که یک محیط شهری پیچیده، پویا و متنوع نیازمند ظرفیت مدیریت قابل توجهی است تا بتواند عدالت اجتماعی را در فضاهای شهری ایجاد نماید که به نظر می‌رسد حکمروایی شهری قابلیت فراهم کردن آن را دارد و الگوی حکمروایی خوب در حال حاضر اثر بخش‌ترین، کم هزینه‌ترین و پایدارترین شیوه اعمال مدیریت است تا بتوان عدالت اجتماعی را در فضاهای شهر اعمال نمود و رضایت شهروندان را کسب کرد. حکمروایی شهری امروزه در اداره شهر مورد توجه و تأکید قرار می‌گیرد و به عنوان پارادایمی در مدیریت شهرها معرفی می‌شود (رضایی و شمس‌الدینی، ۱۳۹۸: ۲۷). بنابراین باتوجه به ضرورت و اهمیت موضوع مدیریت خدمات شهری و مشارکت شهروندان در بهتر محقق شدن آن در این پژوهش یک سوال اصلی مطرح شده است.

- ارزیابی منطقه ۲ کلان‌شهر اهواز از حیث توجه به مدیریت خدمات شهری چگونه است؟

### پیشینه تحقیق

جودی و همکاران (۱۴۰۰) در مقاله‌ای با عنوان ارزیابی عملکرد مدیریت شهری پایدار با رویکرد رضایتمندی شهروندان در محلات شهر اردبیل پرداخته‌اند. نتایج معادلات ساختاری نشان داد که عملکرد مدیریت شهری در ابعاد اجتماعی- فرهنگی، اقتصادی- مدیریتی، زیست‌محیطی و فیزیکی- کالبدی بر رضایت شهروندان شهری مؤثر است. بر همین اساس ابعاد فیزیکی- کالبدی با ضریب تأثیر (۰/۴۶۹)، زیست‌محیطی با ضریب تأثیر (۰/۳۹۵) در اولویت اول و دوم و شاخص اقتصادی- مدیریتی با ضریب تأثیر (۰/۲۴۳) و شاخص اجتماعی- فرهنگی با ضریب تأثیر (۰/۱۷۶) در اولویت‌های سوم و چهارم قرار گرفته‌اند.

رضایی و وزنگی آبادی (۱۳۹۹) در مقاله‌ای با عنوان ارزیابی و تحلیل نقش کنشگران مدیریت شهری در مدیریت یکپارچه بافت تاریخی کلان‌شهر شیراز با استفاده از مدل ANP پرداخته‌اند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که به دلیل مدیریت متمرکز حاکم بر بافت تاریخی، نهادهای ملی و حکومتی بیشترین نقش را در سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی بافت تاریخی ایفا می‌نمایند. همچنین سازمان‌های مدیریت محلی مانند شهرداری و شورای شهر بیشتر از آنکه نقش مدیریتی ایفا نمایند تنها به عنوان نهادهای ناظر، خدماتی و عمرانی به فعالیت می‌پردازند.

حاجی لو و همکاران (۱۳۹۷) در مقاله‌ای با عنوان تحلیلی بر عوامل مؤثر بر نظام مدیریت شهری کلان‌شهر تهران در راستای مدیریت یکپارچه شهری پرداخته‌اند. فلاح پور و همکاران (۱۳۹۷) در مقاله‌ای با عنوان بررسی جایگاه شهر جهانی در مدیریت شهری کلان‌شهر تبریز پرداخته‌اند. نتایج تحقیق بر مطلق بودن میزان آشنایی مدیران و مسئولان شهری با جهانی شدن

و شهر جهانی، عدم وجود ظرفیت های نهادی- مدیریتی لازم و عملکرد نامطلوب مدیران شهری در تبدیل کلان‌شهر تبریز به شهر جهانی مورد تایید قرار گرفته است.

لی و همکاران (۲۰۰۹)، در توصیف مطالعه خود بر مؤلفه‌های مهمی از قبیل تأمین نیازها، روابط مؤثر بر یکدیگر، خدمات تفکیک شده و اثربخشی فردی تأکید کرده‌اند. بر اساس این مدل، عوامل تأمین نیازها و خدمات تفکیک شده به طور مستقیم بر رضایت شهروندی تأثیر می‌گذارند.

گوتیز و همکاران (۲۰۰۹)، در مقاله‌ای به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته‌اند. نتایج پژوهش نشان داد ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت ارتباط مستقیم در حالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیرمستقیم است. همچنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی با هم دارند.

گنورگ‌جی و وان‌رایزن (۲۰۰۷)، در پژوهشی با عنوان تکه‌های یک پازل: پیوند عملکرد دولت، رضایت و اعتماد شهروندان پرداخته‌اند. آن‌ها اعتقاد دارد که پرسش مهم در بررسی عملکرد شهرداری این است که شهروندان چگونه به عملکرد خوب یا بد، عکس‌العمل نشان می‌دهند.

بورنو (۲۰۰۵)، در بررسی رضایت شهروندان از خدمات شهرداری و کیفیت زندگی در شهر ورکستر انگلستان به این نتیجه رسید که: پاسخگویان از ورکستر به عنوان محلی برای زندگی از خدمات شهر و کیفیت زندگی راضی هستند. نزدیک به دو سوم پاسخگویان به طور کلی از کیفیت زندگی در شهر رضایت خود را اعلام نمودند، ۸۲ درصد از سیستم جمع‌آوری زباله راضی بودند و ۶۷ درصد از این شهر به عنوان محلی برای رشد فرزندانشان راضی بودند. ۹۷ درصد از کارکنان کتابخانه‌های شهر راضی بودند. بیشتر پاسخگویان معتقدند که جرم و جنایت نسبت به سال گذشته ثابت مانده در حالی که ۳۱ درصد معتقدند افزایش داشته و ۶ درصد معتقدند کاهش داشته است.

## مبانی نظری

### مدیریت خدمات شهری و مشارکت شهروندی<sup>۵</sup>

امروزه توسعه روزافزون شهرنشینی و رشد جمعیت در جهان موجب گسترش بیش از پیش شهرها گردیده است. بدیهی است که شهروندان به دلیل تنوع نیازها، خواستها، آداب و رسوم، علایق و توان‌ها قشرهای مختلفی به وجود می‌آورند که دستیابی آن‌ها به این مطالبات از یکسو به شهروندان و از سوی دیگر به مدیریت شهری بستگی دارد. رشد فزاینده ابعاد شهرنشینی و شکل‌گیری مقیاس‌های جدید از رشد شهری در طی چند دهه اخیر موجب شده است که شهر و شهرسازی معاصر با

1-Lee et al

2-Gutierrez et al

3-Gregg and Van Ryzin

4-Bureau

5- Management of Urban Services and Citizen Participation



چالش‌های نوینی مواجه گردد. به دلیل گستردگی ابعاد و تغییر در ماهیت مسائل شهری و پیچیدگی این مسائل، جامع‌نگری و توجه به ابعاد و جنبه‌های مختلف مسئله به منظور حل پایدار آن‌ها را اجتناب ساخته است. در این میان توجه و تأکید برنامه‌ریزی و مدیریت شهرها، بیش از هر زمان دیگری به سطوح پایین‌تر و ابعاد ملموس زندگی شهری متوجه شده است. احساس رضایت شهروندان از محیط شهر 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. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آن‌ها 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 سازد. گام اول در این زمینه، طراحی سازوکار مناسب به منظور شناسایی و درک چگونگی نگرش مردم نسبت به عملکرد شهرداری و میزان رضایت آنان از ارائه خدمات شهری است. بنابراین به جز مسئله رضایتمندی که از عوامل مهم پایداری مدیریت شهری محسوب می‌شود و شهرداری ملزم به برآوردن آن است، مسائل دیگری نیز وجود دارند که در بهبود و پایداری مدیریت شهری نقش مؤثر ایفا می‌کنند، از جمله این مسائل، مسئله حفظ محیط زیست می‌باشد؛ که شاید یک وظیفه متقابل نهادی - شهروندی محسوب می‌شود و شهروندان می‌توانند از طریق مشارکت با نهادهای مربوطه این راستا گام بردارند و در حفظ و توسعه بیشتر آن کوشش کنند. البته به شرط آنکه امکان مشارکت شهروندان مهیا گردد. کارشناسان حوزه زیست محیطی بر این باورند که جهت اشاعه فرهنگ کاهش آلودگی هوا، کاهش مصرف انرژی، رفع مشکلات محیط زیست، پاکیزگی محیط شهر و غیره مشارکت مردمی به عنوان بار سوم محیط زیست بسیار مهم است به شرطی که این مشارکت واقعی باشد. در این واقع مشارکت واقعی، مشارکتی است که مردم خود را شریک در تصمیم‌گیری ببینند و بخشی از وظایف را بر عهده بگیرند که این به حل شدن بسیاری از مشکلات، به ویژه در زمینه محیط زیست بر می‌انجامد (حسینی، ۱۳۹۹: ۶۰).

### مواد و روش تحقیق

مطالعه حاضر از لحاظ هدف‌گذاری کاربردی و از لحاظ روش‌شناسی «توصیفی - تحلیلی» می‌باشد. برای گردآوری داده‌های توصیفی پژوهش از منابع و اسناد کتابخانه‌ای و برای گردآوری بخش تحلیلی پژوهش به روش پیمایشی بوده است. در این پژوهش هشت شاخص از مولفه‌های خدمات شهری انتخاب (جدول ۱) و از طریق پرسشنامه و استفاده از دیدگاه ساکنان محلات منطقه ۲ کلان‌شهر اهواز انجام شده است. حجم نمونه مورد بررسی ۳۹۹ نفر که از طریق روش طبقه‌بندی تصادفی انجام و برای سنجش روایی ابزار تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده، ضریب آلفای کرونباخ در شاخص‌های مورد سنجش (۰/۷۳) محاسبه شده که روایی آن مورد پذیرش است (جدول ۲).

## جدول ۱- مولفه و زیرمولفه‌های انتخابی پژوهش

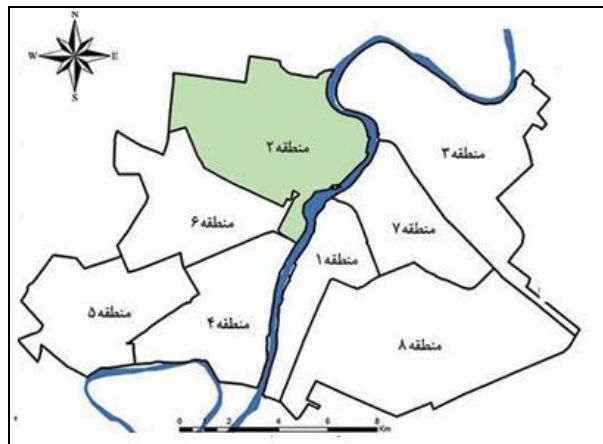
مولفه	زیرمولفه
	C1. کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله و نظیف معابر
	C2. احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارکها
	C3. ایجاد و توسعه مبلمان شهری
خدمات	C4. اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی
شهری	C5. تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه عمومی
	C6. روشنایی و امنیت معابر در شب
	C7. احداث سرویس‌های بهداشتی در سطح پارک‌های منطقه
	C8. مشارکت مردمی در تصمیم‌گیری‌ها
	C9. نام‌گذاری معابر و نصب لوحه

## جدول ۲- میزان روایی سازه‌های تحقیق

کدشاخص	میزان	کدشاخص	میزان	کدشاخص	میزان	کدشاخص	میزان
آلفا	۰/۷۰	C3	۰/۷۱	C5	۰/۷۴	C7	۰/۷۲
C1	۰/۷۰	C4	۰/۷۳	C6	۰/۷۶	C8	۰/۷۱
C2	۰/۷۵						
C9	۰/۷۹						

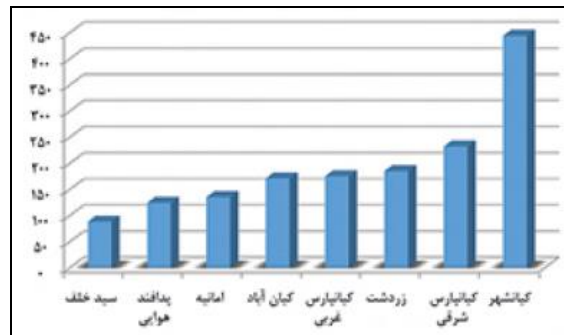
## معرفی محدوده مورد مطالعه

منطقه ۲ شهرداری اهواز در بخش غرب و شمال غربی شهر اهواز در امتداد رودخانه کارون واقع است (شکل ۱). این منطقه دارای هشت محله و ۴ ناحیه شهری است. که ناحیه یک شامل کیان آباد و خیابان‌های غربی کیانپارس. ناحیه دو شامل امانیه. ناحیه سه شامل خیابان‌های شرقی کیانپارس و کوی سیدخلف و ناحیه ۴ شامل کیان شهر و شهرک زردشت را در برمی‌گیرد. که محله کیانشهر از نظر مساحت بزرگترین و محله کیانپارس غربی پرجمعیت‌ترین به حساب می‌آید (شکل ۲ و ۳). محدوده این منطقه از شمال به کوی سیدخلف و شهرک زردشت و از جنوب به امانیه و خیابان تخت سلیمان و از شرق به جاده ساحلی تا کوی سیدخلف و از غرب به مسیر خانه سازی و جاده پدافند ختم می‌شود. براساس برآورد جمعیتی در سال ۱۳۹۵ این منطقه دارای ۱۰۷۲۷۴ نفر بوده است.



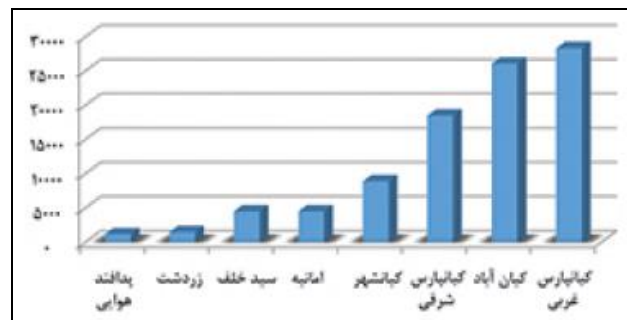
شکل ۱- موقعیت منطقه ۲ کلان شهر اهواز

مأخذ: حمیدی فروهمکاران، ۱۳۹۶



شکل ۲- مساحت محلات منطقه ۲ کلان شهر اهواز

مأخذ: حمیدی فروهمکاران، ۱۳۹۶



شکل ۳- جمعیت محلات منطقه ۲ کلان شهر اهواز

مأخذ: حمیدی فروهمکاران، ۱۳۹۶

## بحث و یافته‌های تحقیق

به منظور به دست آوردن میزان رضایتمندی شهروندان از سطح خدمات شهری منطقه ۲ کلان شهر اهواز در هر یک از محلات از روش آماری میانگین پاسخ‌ها استفاده شده است. در جریان گردآوری داده‌ها از طیف ۵ درجه‌ای لیکرت استفاده و رتبه‌های ۱ تا ۵ به پاسخ‌ها اختصاص داده شده است، امتیاز ۱ نشان دهنده میزان بسیار کم رضایتمندی و امتیاز ۵ نشان

دهنده بیشترین میزان رضایتمندی در نظر گرفته شد. بنابراین عدد ۳ به عنوان میانه نظری پاسخ‌ها انتخاب و میانگین امتیاز میزان رضایتمندی شهروندان را با عدد ۳ مقایسه شد. براساس نتایج به دست آمده از پژوهش، در کل منطقه میزان رضایت شهروندان دارای امتیاز ۲/۶۹ محاسبه گردید که از حد میانگین متوسط پایین‌تر است (جدول ۳).

جدول ۳- میانگین گویه‌های سنجش رضایتمندی شهروندان از مدیریت خدمات شهری

نام محله	خدمات شهری
امانیه	۳/۳۳
کیانپارس	۳/۷۴
پدافند هوایی	۲/۶۶
کیان آباد	۳/۵۷
سید خلف	۲/۴۹
زردشت	۲/۷۹
کیانشهر	۲/۹۸
کل منطقه	۲/۶۹

ماخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۸

برای بررسی میزان رضایتمندی از مدیریت خدمات شهری منطقه ۲ کلان‌شهر اهواز از نه گویه استفاده شد که شهروندان با استفاده از طیف ۷ تایی به پرسش‌ها، پاسخ دادند. نتایج جدول ۴، نشان می‌دهد که در بین همه شاخص‌های تحقیق، بالاترین میزان رضایت شهروندان، مربوط به شاخص نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها بوده است که امتیازی معادل ۳/۹۵ را کسب نموده است. رتبه دوم متعلق به احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارکها با امتیاز ۳/۸۲ و رتبه سوم به کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله، تنظیف معابر و... با امتیاز ۳/۳۲ بوده است. پایین‌ترین میزان رضایتمندی نیز در شاخص مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به منطقه با امتیاز ۲/۱۰ دیده شده است.

جدول ۴- میانگین رضایتمندی شهروندان در حوزه مدیریت خدمات شهری

رتبه	میانگین	گویه	حوزه
۳	۳/۳۲	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله و تنظیف معابر	
۲	۳/۸۲	احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارکها	
۶	۲/۹۱	ایجاد و توسعه مبلمان شهری	خدمات
۵	۲/۹۷	اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی	شهری
۷	۲/۷۵	تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه عمومی	
۴	۲/۹۸	روشنایی و امنیت معابر در شب	





۸	۲/۶۰	احداث سرویس‌های بهداشتی در سطح پارک‌های منطقه
۹	۲/۱۰	مشارکت مردمی در تصمیم‌گیری‌ها
۱	۳/۹۵	نام‌گذاری معابر و نصب لوحه

ماخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۸

در ادامه با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون، رابطه میزان همبستگی و تأثیرگذاری هر یک از شاخص خدمات شهری بر میزان رضایتمندی شهروندان بررسی گردید. نتایج آزمون نشان داد که همبستگی بالایی بین شاخص‌های تحقیق و متغیر رضایتمندی وجود دارد؛ به طوری که شاخص خدمات شهری با مقدار همبستگی ۰/۸۷۹ دارای بیشترین تأثیر بر میزان رضایتمندی شهروندان دارد (جدول ۵). همچنین با استفاده از آزمون لون که برای سنجش همگنی واریانس‌ها استفاده می‌شود؛ چون سطح معناداری آماری فیشر، جهت تعیین رابطه میزان رضایتمندی از عملکرد مدیریت شهری در شاخص خدمات شهری با جنس افراد از ۰/۰۵ بیشتر است (جدول ۶).

جدول ۵- رابطه میزان همبستگی و تأثیرگذاری شاخص خدمات شهری بر میزان رضایتمندی شهروندان

حوزه خدمات شهری	رضایتمندی	
۱	۰/۸۷۹	همبستگی پیرسون
	۰۰۰/۰	میزان معناداری
۳۹۹	۳۹۹	تعداد

ماخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۸

جدول ۶- آماره استنباطی رابطه متغیر جنسیت با متغیرهای رضایتمندی از عملکرد مدیریت خدمات شهری

متغیرها	آزمون لون		آزمون T دو متغیره				
	F	سطح معنادار	مقدار T	درجه آزادی	سطح معنا دار	تفاوت میانگین	تفاوت خطای معیار
خدمات شهری	۰/۱۵۸	۰/۶۹۲	-۱/۶۵۵	۳۹۸	۰/۰۹۹	-۰/۱۳۳۸۸	۰/۰۸۰۹۲
			-۱/۶۸۲	۳۰۸/۲۵۷	۰/۰۹۴	-۰/۱۳۳۸۸	۰/۰۷۹۵۸

ماخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۸

با توجه به اینکه سطح معنا داری آزمون T در شاخص خدمات شهری بیشتر از ۰/۰۵ است، عدم وجود ارتباط بین جنسیت و این شاخص تایید می‌گردد و تفاوتی بین جنس زن و مرد و رضایتمندی از شاخص خدماتی وجود ندارد.

جهت روشن تر شدن بحث با استفاده از آزمون تحلیل واریانس، به سنجش ارتباط بین متغیر درآمد و رضایتمندی از شاخص های پژوهش، پرداخته شده است (جدول ۷).

جدول ۷- آزمون ANOVA تحلیل واریانس یک طرفه، درآمد و شاخص های تحقیق

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	متوسط مجموع مجذورات	مقدار F آزمون	سطح معناداری
بین گروهی	۱۵/۴۳۴	۴	۳/۸۵۸	۱/۱۸۹	۰/۰۰۰
میان گروهی	۲۵۵/۶۴۶	۳۹۵	۰/۵۷۱		
جمع	۲۴۱/۰۸۰	۳۹۹			

ماخذ: یافته های تحقیق، ۱۳۹۶

مقدار F محاسبه شده عامل درآمد و رضایتمندی در خدمات شهری با سطح اطمینان ۹۵ درصد تفاوت معنادار وجود دارد (جدول ۷) با توجه به سطح معناداری آزمون در شاخص خدمات شهری، می توان استنتاج کرد که بین تحصیلات و رضایتمندی از خدمات شهری تفاوت معناداری وجود ندارد (جدول ۸).

جدول ۸- آزمون ANOVA تحلیل واریانس یک طرفه، تحصیلات و شاخص های تحقیق

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	متوسط مجموع مجذورات	مقدار F آزمون	سطح معناداری
بین گروهی	۲/۸۶۷	۴	۰/۷۱۷	۱/۱۸۹	۰/۳۱۵
میان گروهی	۲۳۸/۲۱۲	۳۹۵	۰/۶۰۳		
جمع	۳۹۹				

ماخذ: یافته های تحقیق، ۱۳۹۸

### نتیجه گیری و پیشنهادها

هریک از سازمان ها و تشکیلات فعال جامعه بشری وظایفی بر عهده دارند که برای برآورده کردن نیازهای جامعه انجام می گیرند؛ بنابراین موفقیت و شکست هر سازمانی در دستیابی به اهداف و انجام وظایفش، متکی بر مدیریت است که یکی از مهم ترین نقشها را به عهده دارد. اگر شهر همچون سازمانی در نظر گرفته شود، الزام است که در رأس آن عنصری برای برنامه ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد. به جرأت می توان بیان نمود که در اکثر سازمان های کشور، یا نظام ارزیابی عملکرد اجرا نمی گردد و یا به طور صحیح و اصولی بکارگرفته نمی شود. اگر این مسائل و مشکلات مورد موشکافی قرار گیرند عمدتاً نقاط مشترک زیادی دارند که ریشه اکثر آنها در نبود یک نظام صحیح نظارتی و ارزیابی عملکرد می باشد. در این پژوهش سعی شد ابتدا با طرح مسئله به ضروریات و الزامات سنجش عملکرد به تاثیر گذاری و بهبود کارکرد مدیریت خدمات شهری و افزایش رضایت عمومی شهروندان پرداخته شود. نتایجی که از تحلیل نظرات شهروندان در ارتباط با



عملکرد مدیریت خدمات شهری به دست آمد بیانگر عملکرد نه چندان مطلوب شهرداری منطقه ۲ در ارائه خدمات شهری به شهروندان است. به طوری که میانگین نظرات شهروندان نشان دهنده رضایت پایین تر از حد متوسط بوده است. سازمانی مثل شهرداری زمانی در رسیدن به اهداف خود موفق خواهد شد که شهروندان از عملکرد این سازمان رضایت کامل داشته باشند. این مسئله ضرورت توجه شهرداری به مشکلات موجود و تلاش برای رفع آنها و نیز تلاش برای ایجاد یک رابطه فعال و کارآمد بین سازمان شهرداری به عنوان مجری و ارائه دهنده خدمات شهری و شهروندان به عنوان مصرف کننده این خدمات را ایجاب می کند. اهم پیشنهادهایی که در این پژوهش می توان با توجه به یافته ها ارائه داد به قرار زیر است.

- توزیع عادلانه امکانات و تسهیلات یکی از رسالت‌های شهرداری است. بدین سبب پسندیده آن است که سطح خدمات چه در خیابانهای اصلی و چه در خیابانهای فرعی و دور از محورهای ارتباطی به یکسانی توزیع گردد.
- ایجاد زمینه‌های افزایش مشارکت شهروندان در اداره امور شهر از طریق بسترسازی
- از آنجا که ارتباط بین شهرداری و مردم رابطه ای یک طرفه است باید بین شهرداری و شهروندان در تعامل با یکدیگر قرار دارند و رابطه بین آنها دو سویه شود. همان طور که از حقوق شهروندان سخن به میان می آید و شهروندان حق داشتن شهری پاک، روان، سبز و... دارند، وظایفی نیز در قبال شهری که در آن زندگی می کنند، دارا می باشند، بنابراین باید به آگاه سازی شهروندان نسبت به وظایف و مسئولیت های شهروندی، قوانین و مقررات شهری از طرق مختلف اقدام کرد.
- سرمایه گذاری و توسعه اماکن رفاهی، تفریحی و فرهنگی جهت افزایش رضایت شهروندان.

## منابع و مأخذ:

۱. توکلی نیا، جمیله، و شمس‌پویا، محمدکاظم (۱۳۹۶) به سوی حکمروایی اجتماعی محلی، کوششی در معرفی موضوعات و عرصه های کلیدی مورد پژوهی: محله درکه. فصل‌نامه آمایش محیط، ۱۰(۳۷)، ۱۹۵-۲۱۶.
۲. جودی، بهنام، موغلی، مرضیه، و خرمبخت، علی (۱۴۰۰) ارزیابی عملکرد مدیریت شهری پایدار با رویکرد رضایتمندی شهروندان در محلات شهر اردبیل. فصل‌نامه شهر پایدار، ۴(۴)، ۱۰۱-۱۱۷.
۳. حاجی‌لو، زهرا، ارغان، عباس، دریاباری، سیدجمال‌الدین، و فرهودی، رحمت‌الله (۱۳۹۷). تحلیلی بر عوامل موثر بر نظام مدیریت شهری کلان‌شهر تهران در راستای مدیریت یکپارچه شهری. فصل‌نامه جغرافیا (برنامه ریزی منطقه‌ای)، ۹(۱)، ۱۵۹-۱۴۱.
۴. حسینی، سیدعبدالحسین (۱۳۹۹). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری باتاکید بر خدمات شهری؛ نمونه موردی: شهر ایزد، دوماهنامه پژوهش در هنر و علوم انسانی، ۵(۶)، ۵۹-۶۸.
۵. حمیدی‌پور، زینب، رستگاران، افسانه، سواری، منصور، سیاحی، عاشور، و مرادی، پوریا (۱۳۹۶). گزیده اطلاعات مناطق و نواحی و محلات شهر اهواز. معاونت برنامه‌ریزی و توسعه سرمایه انسانی شهرداری کلان‌شهر اهواز، ۷۷ صفحه.
۶. خداریحیمی، سیامک (۱۳۸۰). بررسی وضعیت ارائه خدمات عمومی و بهینه سازی آن از دیدگاه شهروندان شیرازی، شهرداری شیراز، معاونت برنامه ریزی گروه مطالعات و پژوهش.
۷. رجب‌صلاحی، حمید (۱۳۸۱). ساختار حکومت محلی و چالش‌های تجربی. تهران، انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور.
۸. رضایی، میثم، و زنگی‌آبادی، علی (۱۳۹۹) ارزیابی و تحلیل نقش کنشگران مدیریت شهری در مدیریت یکپارچه بافت تاریخی کلان‌شهر شیراز با استفاده از مدل ANP. فصل‌نامه آمایش جغرافیایی فضا، ۱۰(۳۶)، ۱۷۹-۱۹۶.
۹. رضایی، میثم، و شمس‌الدینی، علی (۱۳۹۸). تحلیلی بر رابطه حکمروایی خوب شهری و عدالت اجتماعی در فضاهای شهری (مورد مطالعه: شهر فردوسی - شهرستان شهریار). فصل‌نامه آمایش محیط، ۱۲(۴۵)، ۲۵-۴۸.
۱۰. شیخ‌محمدی، محمد (۱۳۸۴). مدیریت مشارکت‌پذیر بر اساس نظام پیشنهادها. انستیتو ایز ایران، تهران.
۱۱. فلاح‌پور، سجاد، حسین‌پور، اکبر، و آزادمرد، رضا (۱۳۹۷). بررسی جایگاه شهر جهانی در مدیریت شهری کلانشهر تبریز. فصل‌نامه جغرافیا و روابط انسانی، ۱(۲)، ۲۷۳-۲۹۳.
۱۲. کیانی، گشتاسب (۱۳۸۶). بررسی وضعیت و عملکرد مدیریت شهری نمونه موردی: سکونتگاه‌های شهری استان چهارمحال و بختیاری. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.

13. Gutierrez Rodriguez, P., Vazquez Burguete, J., Vaughan, R., & Edwards, J. (2009). The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector, Spain. 12. Ipsos (2009) Citizen Satisfaction Survey, the City of Calgary, Canada.

14. Lee, C.E., Gim, G., & Yoo, B. (2009). The Effect of Relationship Quality on Citizen Satisfaction with Electronic Government Services. *The Marketing Management Journal*.

15. The Research Bureau. (2005). Citizen Satisfaction with Municipal Services and Quality of Life in Worcester, *Center for Community Performance Measurement, Worcester*. No 272, pp1-33.



16. Gregg, G., & Van Ryzin. (2007). Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust, *Public Performance & Management Review*, 30(4), 521-535.

