

# فصلنامه آینده پژوهی شهری

دوره ۳، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۲

صص: ۱۱۴-۸۸

## ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری (مطالعه موردی: منطقه ۲ شهرداری شیراز)

تارا حیدری ارجلو، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت شهری، موسسه آموزش عالی آپادانا، شیراز، ایران.

پریسا مشک سار، استادیار شهرسازی، موسسه آموزش عالی آپادانا، شیراز، ایران.

فاطمه قنبری، استادیار شهرسازی، موسسه آموزش عالی آپادانا، شیراز، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۱/۱۴ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۱/۲۶

### چکیده

خدمات شهری به عنوان ابزار مدیریت شهری و عامل اصلی تداوم حیات شهری مطرح است که بدون آن زندگی شهروندان از فعالیت باز می ماند. پراکنش بهینه و اصولی خدمات شهری منطبق با خواست مردم در فرایند برنامه ریزی شهری از اهمیت زیادی برخوردار است. در این تحقیق تلاش می شود میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری در منطقه دو شهر شیراز مورد سنجش قرار گیرد تا بتوان با شناخت درست موضوع، راهبردها و راهکارهایی اساسی جهت ارتقاء و تقویت عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات و افزایش رضایت شهروندان این منطقه فراهم نمود. روش تحقیق از منظر هدف کاربردی و از بعد ماهیت و روش، بدلیل این که به دنبال ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری منطقه ۲ شهرداری شیراز است، توصیفی و از حیث زمانی از نوع تحقیقات مقطعی به شمار می آید. جامعه آماری پژوهش بر اساس سرشماری ۱۳۹۵ شامل ۱۷۸۱۱۶ شهروندان ساکن در منطقه ۲ می باشد. نمونه پژوهش بر اساس فرمول کوکران، ۳۸۴ نفر می باشد. ابزار گردآوری تحقیق، پرسش نامه است. ابزار گردآوری پژوهش، پرسش نامه می باشد. سوالات پرسشنامه با توجه به اهداف تنظیم است. پس از جمع آوری لازم، داده های خام گردآوری شده وارد نرم افزار SPSS گردیده و در نهایت بر اساس داده های خام وارد شده در نرم افزار، اطلاعات حاصل از پرسش نامه ها در دو بخش توصیفی و استنباطی به دست آمد. نتایج نشان می دهد که هر سه مولفه خدمات عمومی (با میانگین ۲/۵۱۵)، خدمات فنی (با میانگین ۲/۳۸۵) و خدمات فرهنگی (با میانگین ۲/۰۸۸)، وضعیت ضعیفی داشته اند و این یعنی آنکه رضایت مندی شهروندان نسبت به آنها ضعیف است. بررسی میانگین رتبه ای آزمون فریدمن بیانگر آن است که بیشترین میانگین رتبه ای مربوط به شاخص وضعیت نظارت بر ساخت و ساز و سپس شاخص وضعیت حمل و نقل عمومی و شاخص وضعیت فضاهای سبز عمومی بوده است. همچنین کمترین رتبه نیز مربوط به شاخص وضعیت سرویس های بهداشتی عمومی و سپس شاخص وضعیت مشارکت مردم بوده است.

**واژگان کلیدی:** خدمات شهری، عملکرد شهرداری، عدالت فضایی، منطقه ۲ شهر شیراز.

DOI: 10.30495/uf.2023.1983252.1113

Email: uniafshinram100@gmail.com

۱. نویسنده مسئول: پریسا مشکسار

## مقدمه

شهرها به عنوان موتورهای رشد و توسعه اجتماعی دارای پتانسیلی باورنکردنی هستند که بی‌شک باید مورد توجه قرار گیرند (معمدی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۰۱). توسعه روزافزون شهرنشینی و رشد جمعیت از عواملی هستند که دامنه شهرها را بیش از پیش گسترش داده است (آقامیری و همکاران، ۱۳۸۶: ۲۱۵) که در این زمینه مدیریت شهری نقشی مهمی را می‌تواند ایفاء نماید. نظام مدیریت شهری با هدف اداره مطلوب امور شهر، روابط میان عناصر شهری را هماهنگ می‌کند (میرمعدودی و منصوری ارمکی، ۱۳۹۷: ۴۶). البته هر نوع مدیریتی نمی‌تواند موفق باشد و نوع مدیریت در نوع عملکرد سازمان‌ها تاثیرگذار است. در حقیقت سیستم مدیریتی کارآمد است که تمامی اجزا و عناصر شهری را به صورت یکپارچه توسعه دهد (چاکرابارتی، ۲۰۰۱: ۳۳۳). بر این اساس برای اداره موفق شهر به‌ویژه کلانشهرها نمی‌توان از مدیریت‌های سیستمی و یکپارچه چشم‌پوشی نمود. در حقیقت داشتن نگاه تک‌بعدی به مسائل و توسعه شهری، می‌تواند عدم یکپارچگی و تفرق در مدیریت شهری را شکل دهد (میرمعدودی و منصوری ارمکی، ۱۳۹۷: ۴۵). با توجه به آنچه که بیان شد، نوع مدیریت شهری و الگوی مورد تاکید می‌تواند تاثیرات زیادی را در عملکرد آن به دنبال داشته باشد و میزان رضایت شهروندان را نیز تحت تاثیر قرار دهد. به عبارت دیگر الگوی حاکمیتی مدیریت در شهرها، در عملکرد و خدمات رسانی آنها موثر است و این موضوع در نهایت در میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، تاثیر می‌گذارد.

بنابراین در راستای مدیریت شهری، یکی از موضوعات مهم، بحث ارزیابی و سنجش عملکرد آنها است. ارزیابی عملکرد یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت جهت تحقق اهداف، استراتژی‌ها و برنامه ریزی‌های سازمان می‌باشد. در سازمان‌های عمومی نظیر شهرداری‌ها طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد و کنترل منجر به هدایت صحیح مدیران شهری در مسیر تحقق اهداف، وظایف، راهبردها و برنامه‌های توسعه و بهبود خدمات شهری، منطبق با کیفیت، هزینه و زمان مورد نظر شود (معمدی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۰۰). شهرداری‌ها به عنوان یک سازمان ارائه دهنده خدمات شهری به شهروندان زمانی عملکرد موفق خواهند داشت که بتوانند آسایش و امنیت شهروندان را فراهم نمایند و خدمات با کیفیتی را به شهروندان ارائه بدهند. امروزه، رضایتمندی شهروندان یکی از ابزارهای عمده در سنجش عملکرد مدیریت شهری محسوب می‌شود (ملکی و منفرد، ۱۳۹۴: ۴۶). از این رو کیفیت خدمات رسانی در مدیریت خدمات شهری در سنجش عملکرد استفاده می‌شود (عزیزی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۲۳۶). خدمات یکی از ابعاد زندگی شهروندان است که سطح کیفی آن سطح رضایتمندی را تعیین می‌کند. در محیط شهری، کیفیت خدمات و سهولت دسترسی به خدمات از متغیرهای تعیین کننده رضایتمندی 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 عرصه‌های فعالیت‌های شهری امیدوار سازد. گام اول در این زمینه، طراحی ساز و کار مناسب به منظور شناسایی و درک چگونگی نگرش مردم نسبت به عملکرد شهرداری و میزان رضایت آنان از ارائه خدمات شهری است (صفایی پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۶). با توجه به نکات ذکر شده و از سوی دیگر با افزایش شمار شهروندان، مدیران شهری باید به چالش‌های ناشی از توسعه در مناطق مختلف شهری، توجه کنند.

شهر شیراز با دارا بودن پیشینه تاریخی و اهمیت فراوان از نظر تغییر و تحولات اقتصادی، عملکردی و از لحاظ اجتماعی از قرن‌ها پیش مورد توجه بوده است. با بررسی این شهر مشخص می‌شود که این شهر دارای جایگاه ویژه‌ای در میان کلانشهرهای ایران است. شهر شیراز به واسطه موقعیت جغرافیایی و عملکرد آن به عنوان یک قطب رشد در منطقه جنوب و متمایل به مرکز ایران، نقش عمده‌ای در خدمات رسانی به شهرهای پیرامون و حتی استان‌های همجوار در حوزه‌های مختلف خدماتی از جمله آموزشی، بهداشتی-درمانی و تجاری ایفاء می‌نماید. علاوه بر این این شهر به دلیل پیشینه تاریخی-فرهنگی و برخورداری از جاذبه‌های گردشگری متنوع، یک شهر بین‌المللی از نظر شاخص گردشگری محسوب می‌شود و سالانه نیز گردشگران زیادی از کشورهای مختلف از جاذبه‌های گردشگری این شهر بازدید می‌نمایند. همین خصوصیات سبب شده که در طی دهه‌های گذشته، این شهر تحولات مختلفی را در حوزه‌های گوناگون از جمله رشد جمعیت و امکانات به خود ببیند. با توجه به آنچه که در مورد شهر شیراز بیان شد، از موضوعات مهم در زمینه این شهر، بحث خدمات رسانی به شهروندان و گردشگران از مکان‌های مختلف است. آنچه که می‌تواند وضعیت این نوع خدمات رسانی را بخوبی نشان دهد، سنجش عملکرد مدیریت شهری و سازمان‌های مرتبط در این زمینه از جمله شهرداری است. بنابراین شناخت عملکرد و نقش مدیریت شهری می‌تواند مسیرهای مطلوبی را پیش روی آنها قرار دهد. در این تحقیق با توجه به محدودیت مختلف هزینه‌ای، زمانی و مکانی، منطقه دو شهر شیراز مورد تاکید قرار گرفته است که به عنوان یکی از مناطق گردشگر پذیر و مرکزی این شهر، از نظر خدمات رسانی نقش مهمی را ایفاء می‌نماید و ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در این منطقه از نظر خدمات رسانی، می‌تواند برای دیگر مناطق شهری نیز مورد استفاده قرار گیرد. بنابراین، در این تحقیق تلاش می‌شود میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری در منطقه دو شهر شیراز مورد سنجش قرار گیرد تا بتوان با شناخت درست موضوع، راهبردها و راهکارهایی اساسی جهت ارتقاء و تقویت عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات و افزایش رضایت شهروندان این منطقه فراهم نمود.

### پیشینه پژوهش

مشفق فر و همکاران (۱۴۰۰)، در پژوهشی با عنوان ارزیابی خدمات شهری در مناطق دهگانه کلانشهر تبریز، برای تحلیل و نحوه توزیع خدمات شهروندان می‌دهد که منطقه ۲ و ۳ بهترین وضعیت را از لحاظ توزیع خدمات

شهری دارند و منطقه ۹ در وضعیت نامساعدی قرار دارد و کمترین خدمات عمومی را به خود اختصاص داده است. همچنین نتایج نشان از همبستگی پایین بین خدمات شهری و جمعیت می باشد. در حالت کلی یافته ها نشان دهنده این است که توزیع خدمات به صورت مناسبی انجام نشده و بیشتر تمرکز و قطبی است. بنابراین، برای برونرفتن از این وضعیت و دستیابی به توزیع متعادل خدمات عمومی شهر پیشنهادهای ارائه شده است. حسینی و همکاران (۱۳۹۹)، در پژوهشی با عنوان سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر خدمات شهری؛ نمونه موردی: شهر ایذه، به بررسی و سنجش میزان رضایتمندی از عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر خدمات شهری در شهر ایذه پرداخته است. نتایج نشان می دهد که شهروندان از بیان ۴ شاخص (آموزشی، اداری، انتظامی و بهداشتی) بیشترین رضایت را از شاخص اداری اظهار کرده اند. همچنین دیگر نتایج نشان دادند که متغیرهای جنس، تحصیلات و شغل بر رضایتمندی از شهرداری تأثیر دارد. اسماعیل پور و شکیامنش (۱۳۹۸)، مقاله ای با عنوان تحلیل نابرابری فضایی در برخورداری از کاربریهای خدمات شهری (نمونه موردی: شهر یزد) انجام داده اند. یافته ها بیان کننده توزیع ناعادلانه تعدادی از تسهیلات و خدمات شهری در بین نواحی مختلف شهر یزد بوده است. به علاوه نحوه توزیع فضایی خدمات شهری نشان از تمایل کاربریهای اراضی شهر یزد به سمت تمرکز و قطبی شدن در بعضی نواحی دارد؛ همچنین رابطه بین رتبه برخورداری با تراکم جمعیتی نواحی وجود ندارد. یافته ها برقراری این رابطه را در گذشته نشان می دهد. معتمدی و همکاران (۱۳۹۸)، در پژوهشی با عنوان ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: شهر فاروج، با استفاده از دیدگاه شهروندان شهر فاروج، میزان رضایت آنان از عملکرد مدیریت شهری این شهر را در حوزه خدمات شهری مورد مطالعه مورد سنجش قرار دهد. برای این ارزیابی با استفاده از مطالعات بخش نظری، ۲۱ نوع از خدمات شهری در سه بخش خدمات فنی، عمومی و فرهنگی انتخاب شد. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که میانگین رضایتمندی از این خدمات عمومی در شهر فاروج برابر با ۳/۵۳ بود که می توان گفت میزان رضایت مندی شهروندان از این خدمات در سطح بیشتر از متوسط قرار دارد. دویران (۱۳۹۸)، در پژوهشی با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات شهری در محلات اسکان غیررسمی با استفاده از مدل سروکوال مطالعه موردی: شهر زنجان، نشان می دهد میزان شکاف ادراکی و انتظاری کیفیت خدمات شهری در محلات اسکان غیررسمی بالا می باشد و معیارهای مدل سروکوال عمدتاً بر یکدیگر اثرگذار و دارای ارتباط معنادار می باشند. همچنین در رتبه بندی معیارهای ادراکی و انتظاری، ضمن وجود تفاوت رتبه ای بین معیارهای پنجگانه سروکوال، معیار اطمینان بخشی در اولویت اول کیفیت خدمات شهری در محلات مورد مطالعه می باشد. حکیمی و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی با عنوان ارزیابی و رتبه بندی توزیع خدمات شهری در سکونتگاههای غیررسمی مطالعه موردی: کلاشهر تبریز، به شناخت محلات سکونتگاههای غیررسمی در نواحی کلاشهر تبریز از نظر میزان برخورداری از کاربریهای خدمات شهری و رتبه بندی آنها در ارتباط با شاخصهای مختلف موجود در پژوهش و ارائه برنامه ای جهت ساماندهی و خدمات رسانی مطلوب این محلات از می پردازد. نتایج حاکی از آن است که سکونتگاههای

غیررسمی نزدیک به مناطق مرفه و برخوردار از وضعیت اقتصادی و اجتماعی بهتر، از خدمات و کاربری های مطلوبتری برخوردار است. نصیری (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان ارزیابی میزان رضایت از کیفیت خدمات مدیریت شهری در مناطق حاشیه نشین اسلام آباد کرج با استفاده از مدل سروکوال به این نتیجه رسیده است که میان انتظارات و ادراک های شهروندان شکاف جدی وجود داشته و سطح رضایتمندی اندک است. هاشمی و عباسی (۱۳۹۷)، در پژوهشی با موضوع طراحی الگوی سنجش رضایت شهروندان و مراجعین خدمات شهری با روش کالبدی با ۱۲ مؤلفه نور، روشنایی، پروژة های عمران شهری، مهندسی ایمنی، حمل و نقل، علائم و تابلوهای شهری، پسماند، نظافت، سرویس بهداشتی، فضای سبز، سلامت، امنیت اجتماعی و وضعیت زیست محیطی به بررسی رضایت شهروندان پرداخته و به این نتیجه رسیده است که خدمات عمومی تأثیر معناداری بر رضایت شهروندان دارد. پاسکوال و کوپر (۲۰۱۸)، مقاله ای با عنوان نوآوری باز و تحلیل خدمات عمومی مجهز به اینترنت در شهرهای هوشمند ارائه کردند. این مقاله بر نوآوری خدمات عمومی از منظر مدیریت نوآوری متمرکز بوده است. نتایج نشان داده است که نوآوری خدمات زیر مجموعه مدیریت نوآوری است که نیازمند ادغام مؤثر فناوری با نوآوری اجتماعی است که از مهارت و ظرفیت های مناسب پشتیبانی می شود. مجموعه مهارتهای اصلی مورد نیاز برای ارزیابی مؤثر در خدمت نوآوری باز، ادغام مدیریت ذینفعان با ظرفیت های ارزیابی است. ناهرین (۲۰۱۸)، مقاله ای تحت عنوان سیاستهای توسعه شهری جهت تأمین زیرساختها با هدف تجزیه و تحلیل سیاست توسعه شهری مربوط به تأمین زیرساختهای در داکا، بنگلادش برای بهبود محیط زیست بوده است. نتایج نشان داده است که فراهم آوردن زیرساختها در مناطق شهری موجود باعث ارتقاء و توسعه می شود. سیاستهای جدید شهری جهت تأمین زیرساختها ابزار قبل از توسعه می باشند. هام و هایدوک (۲۰۱۶)، در بررسی کیفیت خدمات شهری شهر بانکوک با مدل سروکوال اشاره کرد که به این نتیجه رسید که میزان ادراک از خدمات ارائه شده توسط شهرداری بسیار کمتر، و میزان انتظار از خدمات مورد ارائه بسیار بالاتر است. طالعی و همکارانش (۲۰۱۴)، در پژوهشی دسترسی به خدمات شهری و تفریحی کودکان از منظر خدمات عمومی پرداخته و به این نتیجه رسیده است که بخشهایی از منطقه ۷ تهران دسترسی کافی به خدمات آموزشی و تفریحی کودکان ندارند. آکگول (۲۰۱۲)، در پژوهشی با عنوان اندازه گیری میان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده به وسیله شهرداری شهر کریشایر ترکیه به این نتیجه دست یافت که میزان رضایتمندی از خدمات شهری با توجه به منطقه ای که افراد در آن سکونت دارند متفاوت است. سفیخ مخلص و همکارانش (۲۰۱۱)، در رابطه با بررسی و ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری حکومت محلی و تشخیص مهمترین ابعاد کیفیت خدمات ارائه شده با استفاده از شاخص میزان رضایت شهروندان برای مناطق جنوبی تایلد انجام دادند دریافتند که ارزیابی عملکرد شهرداری براساس سنجش میزان رضایت شهروندان بهتر است در دو مرحله صورت گیرد. مرحله اول به بررسی کیفیت خدماتی که شهرداری ارائه می دهد میپردازد و مرحله دوم میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری را مورد بررسی قرار می دهد. مومنی و همکاران (۲۰۱۱)، در پژوهشی به ارزیابی عملکرد مدیریت شهری بر اساس میزان رضایت شهروندان و ارتقا سطح کیفیت زندگی در

تهران پرداخته اند. این مقاله تلاش دارد به مشارکت شهروندان از طریق انجمن های شهر که نتیجه آن بهبود کیفیت زندگی و رضایت آنان از عملکرد مدیریت شهری است پردازد. مطالعه موردی در این تحقیق مناطق درکه و اوین تهران می باشد. شاخص های سنجش رضایت شهروندان در این تحقیق به دو دسته مادی شامل میزان رضایتمندی از وجود پارک و فضای سبز، ترافیک، جمع آوری و دفع زباله، مسکن، فرصت های شغلی و توزیع ثروت و درآمد و دسته اجتماعی شامل میزان مشارکت، امنیت شخصی، امنیت اجتماعی، امید به زندگی، رضایتمندی، تعلق به مکان و میزان اعتماد سازی تقسیم می شوند. احساس تعلق به مکان بیشترین درصد رضایتمندی را در بین شاخصها به خود اختصاص داده است. نتیجه به دست آمده از این تحقیق حاکی از آن است که شورای شهر عامل کلیدی در جلب رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری میتواند باشد پرداختند. گوتیرز و همکارانش (۲۰۰۹) در پژوهش خود به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته اند. هدف این تحقیق ارزیابی ارتباط بین کیفیت خدمات، رضایت و اعتبار با تجزیه و تحلیل اجزای کیفیت می باشد. نتایج حاکی از آن است که کیفیت خدمات و رضایت با یکدیگر ارتباط مستقیم داشته، در حالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیر مستقیم است. همچنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی با هم دارند. ایپسوس (۲۰۰۹)، در تحقیقی در شهر کلگری درباره میزان رضایت شهروندان از مدیریت شهری انجام شد، به این نتیجه رسیدند که ۶۸ درصد از ساکنین از نحوه ارائه خدمات شهری ابراز رضایت کرده اند، ۷ درصد هم اعلام نارضایتی کردند و سایرین نسبتاً ناراضی، متوسط و نسبتاً راضی بودند. سرور و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان ارزیابی و تحلیل فضایی پراکنش جمعیت و توزیع خدمات در نواحی شهری تبریز، به بررسی ارتباط بین پراکنش جمعیت و توزیع خدمات شهری در ۳۷ ناحیه شهری تبریز و ارزیابی برخورداری نواحی شهری و جمعیت آن، از خدمات شهری پرداخته است. نتایج نشان می دهد که نواحی مناطق ۹ و ۱۰ تبریز دارای کمترین برخورداری و ناحیه یک منطقه ۲ و ۳ دارای بیشترین برخورداری از خدمات شهری هستند. همچنین نتیجه ارزیابی همبستگی نشان از وجود همبستگی بین رتبه جمعیت و دسترسی از خدمات شهری را نشان می دهد. رستمی و همکاران (۱۳۹۴)، در پژوهشی با عنوان سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری، به بررسی میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح نواحی شهر ورود پرداخته است. در این پژوهش رضایتمندی شهروندان در سه شاخص اجتماعی - فرهنگی، فنی و عمرانی و خدماتی که تأثیر مستقیمی بر کیفیت زندگی شهری دارد، مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج پژوهش نشان داد که رضایتمندی شهروندان در سطح متوسط به بالا است و میزان رضایت مندی در بین نواحی و شاخص ها متفاوت است. در نهایت جهت ارتقاء سطح عملکرد شهرداری راهکارها و پیشنهادها مربوطه ارائه گردیده است. روستایی و همکاران (۱۳۹۲)، در پژوهشی با عنوان ارزیابی عدالت فضایی در پراکنش خدمات شهری مطالعه موردی کلان شهر تبریز، به بررسی مناطق شهرداری تبریز از منظر خدمات عمومی مورد بررسی قرار می گیرد. نتایج تحقیق حاکی از آن است که شهر تبریز از سطح عدالت فضایی

مناسبی در پراکنش این خدمات برخوردار نیست.

### مبانی نظری پژوهش

خدمات شهری دارای مفاهیم مختلفی است که همگی در یک مقوله می‌گنجد «فضای سبز شهری» و «امور شهری»، «امور خدماتی»، «خدمات عمومی و اجتماعی». پس حوزه خدمات شهری دارای فعالیت‌ها و عملکردهای بسیار متنوعی است و دامنه‌ی آن بسیار گسترده، پیچیده و فاقد یک تعریف واحد و یکسان می‌باشد و گاهی اوقات برخی از این کلمات بعنوان زیر مجموعه برخی دیگر را شامل موضوعاتی چون برنامه‌سازی و نظارت بر «امور خدماتی» استفاده می‌شود. در طبقه‌بندی مدیریت خدمات شهری توسعه و عمران شهر، برنامه‌رفت و روب، دفع زباله و نظافت شهر، برنامه توزیع آب آشامیدنی، برنامه خدمات اجتماعی، برنامه حمل و نقل شهری، امور آتش نشانی و خدمات ایمنی و حفاظت شهر، برنامه بهبود ترافیک شهرداری، برنامه نگهداری و بهبود محیط شهری و... می‌باشد (مهرافزون، ۱۳۹۴: ۶). خدمات شهری به عنوان ابزار مدیریت شهری و عامل اصلی تداوم حیات شهری مطرح است که بدون آن زندگی شهروندان از فعالیت باز می‌ماند پراکنش بهینه و اصولی خدمات شهری منطبق با خواست مردم در فرایند برنامه‌ریزی شهری از اهمیت زیادی برخوردار است. در این راستا دو عملکرد عمده خدمات شهری شامل موارد زیر می‌باشد:

۱) تأمین خدمات برای ساکنان

۲) حفظ کیفیت زیست محیطی زندگی شهری (محمدی و همکاران، ۱۴۰۰).

با توجه به مبانی نظری شاخص‌های خدمات شهری ایران در سه دسته خدمات عمومی، فنی و فرهنگی می‌باشند:

۱) خدمات عمومی: خدمات عمومی در شهر شامل: فضای سبز عمومی، پاکیزگی و بهداشت محیط، سرویس

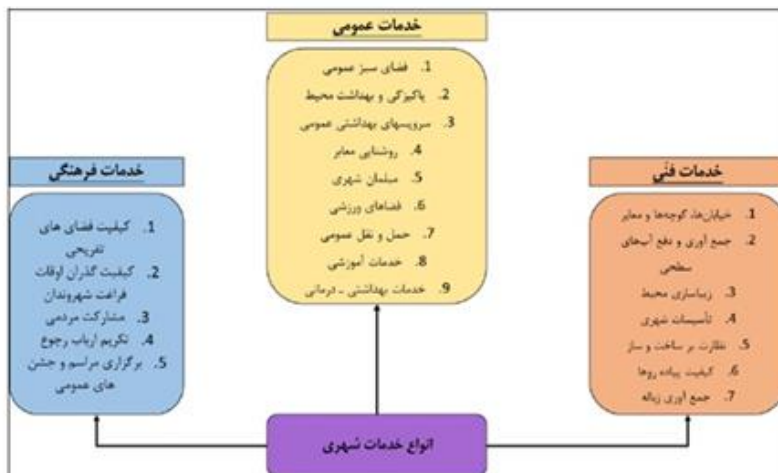
های بهداشتی عمومی، روشنایی معابر، مبلمان شهری، فضاهای ورزشی، خدمات حمل و نقل عمومی، خدمات آموزشی، خدمات بهداشتی-درمانی.

۲) خدمات فنی: خیابان‌ها، کوچه‌ها و معابر، جمع‌آوری و دفع آبهای سطحی، زیبا سازی محیط، تاسیسات شهری، نظارت بر ساخت و ساز، کیفیت پیاده‌روها، جمع‌آوری زباله.

۳) خدمات فرهنگی: کیفیت فضاهای تفریحی، کیفیت گذران اوقات فراغت شهروندان، مشارکت مردمی،

تکریم ارباب رجوع، برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی (معمدی و همکاران، ۱۳۹۸).

در این راستا مدل مفهومی پژوهش با توجه شاخص‌های خدمات شهری به صورت زیر ارائه می‌شود:



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش حاضر

## روش تحقیق

پژوهش حاضر از منظر هدف کاربردی و از بعد ماهیت و روش، بدلیل این‌که به دنبال ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری منطقه ۲ شهرداری شیراز است، توصیفی و از حیث زمانی از نوع تحقیقات مقطعی به شمار می‌آید. جامعه آماری پژوهش بر اساس سرشماری ۱۳۹۵ شامل ۱۷۸۱۱۶ شهروندان ساکن در منطقه ۲ می‌باشد. نمونه پژوهش بر اساس فرمول کوکران، ۳۸۴ نفر می‌باشد. بنابراین این تعداد افراد به عنوان جامعه آماری تحقیق شناخته شده‌اند. روش نمونه‌گیری در سطح شهروندان است که به صورت تصادفی انجام می‌شود. در نمونه‌گیری تصادفی بدون جای‌گذاری، احتمال انتخاب تمام نمونه ممکن یکسان بوده و برابر می‌باشد. همچنین ثابت می‌شود که احتمال قرار گرفتن هر واحد جامعه در نمونه برابر است. به عبارت دیگر در این نوع نمونه‌گیری به هر یک از افراد جامعه احتمال مساوی داده می‌شود تا در نمونه انتخاب شوند. ابزار گردآوری تحقیق، پرسش‌نامه است. ابزار گردآوری پژوهش، پرسش‌نامه می‌باشد. سؤالات پرسشنامه با توجه به اهداف تنظیم است. پس از جمع‌آوری لازم، داده‌های خام گردآوری‌شده وارد نرم‌افزار SPSS گردیده و در نهایت بر اساس داده‌های خام وارد شده در نرم‌افزار، اطلاعات حاصل از پرسش‌نامه‌ها در دو بخش توصیفی و استنباطی به دست آمد. برای تعیین پایایی روش‌های مختلفی وجود دارد اما در این تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. برای انجام این موضوع، تعداد ۳۰ پرسش‌نامه به صورت تصادفی در سطح جامعه آماری توزیع و جمع‌آوری شد. سپس نسبت به ارزیابی پایایی آن در نرم‌افزار SPSS و با استفاده از ضریب کرونباخ اقدام شد. ضریب آلفای کرونباخ برای بخش‌های مختلف پرسش‌نامه محاسبه گردید. برای تمامی شاخص‌ها، میزان به دست آمده بیشتر از ۰/۷۰ بوده است. لذا قابلیت اعتماد برای داده‌ها وجود دارد. ضریب کرونباخ برای سنجش خدمات عمومی شهری با ۹ گویه، ۰/۸۲ محاسبه شده است. همچنین برای خدمات فنی با ۷ سوال، ۰/۷۹ و برای شاخص خدمات فرهنگی شهری نیز با ۵ سوال ۰/۷۷ محاسبه شده است که قابل قبول بوده است. لذا پایایی پرسش‌نامه مورد تایید بوده و می‌تواند از این ابزار گردآوری داده‌ها،



متناسب با شرایط زمانی و مکانی متفاوت استفاده نمود.

جدول (۱): ضریب آلفای کرونباخ برای شاخص های تحقیق

آلفای کل	مقدار ضریب آلفای کرونباخ	تعداد	شاخص
۰/۷۹	***	۸	مشخصات عمومی
	۰/۸۲	۹	خدمات عمومی شهری
	۰/۷۹	۷	خدمات فنی شهری
	۰/۷۷	۵	خدمات فرهنگی

شهر شیراز به ۱۱ منطقه شهرداری تقسیم شده و مساحتی بالغ بر ۲۱۷ کیلومتر مربع دارد. بر اساس سرشماری نفوس و مسکن ۱۳۹۵، شهر شیراز دارای جمعیت ۱۵۶۹۵۴۳ نفر بوده که شامل ۷۸۵۴۵۰ نفر مرد و ۷۸۰۱۲۲ نفر زن با نسبت جنسی ۱/۰۱ و تعداد ۴۷۷۹۱۶ خانوار با بعد ۳/۲۸ نفر می باشد. تراکم جمعیت در شهر شیراز ۶۸/۹ نفر در هکتار می باشد. منطقه چهار شهرداری با ۲۵۴۵۰۳ نفر بیشترین جمعیت و منطقه ۸ کمترین جمعیت را به تعداد ۳۵۷۲۷ نفر در خود جای داده است. بیشترین تراکم جمعیتی مربوط به منطقه ۴ می باشد که دارای تراکم جمعیت ۱۰۸/۱ نفر در هکتار می باشد. مناطق دو، سه، چهار، پنج، هفت، هشت، یازده، دارای تراکم جمعیتی بیشتر از میانگین شهری شیراز هستند. پایین ترین تراکم جمعیتی مربوط به منطقه ۱۰ می باشد که در هر هکتار ۳۸/۵ نفر را در خود جای داده است. بزرگترین منطقه شهرداری شیراز، منطقه ۱۰ با مساحت حدود ۳۵۶۳ هکتار است که دارای تعدادی محدوده منفصل شهری می باشد. کوچکترین منطقه شهرداری، منطقه تاریخی و فرهنگی با مساحت ۳۷۷ هکتار است. منطقه ۲ شهرداری یکی از مناطق یازده گانه شهرداری شیراز می باشد که در جنوب و غرب بافت تاریخی قرار گرفته و محدوده مورد بررسی در منطقه ۲ شهرداری قرار دارد. منطقه ۲ در محدوده مرکزی شیراز واقع شده و از جنوب با منطقه ۵، از شرق با منطقه ۴ و از شمال با مناطق ۱، ۳ و ۸ همجوار است. این منطقه، از شمال به بولوار مدرس و خیابان زند، از غرب به خیابان انقلاب، از جنوب به بولوار ابوذر غفاری (ده پیاله) و بولوار ارتش و از شرق به پایگاه هوایی شیراز محدود می گردد (دفتر برنامه و بودجه معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی شهرداری شیراز، ۱۳۹۶).

جدول (۲): مؤلفه‌های جمعیتی مناطق یازده گانه شیراز

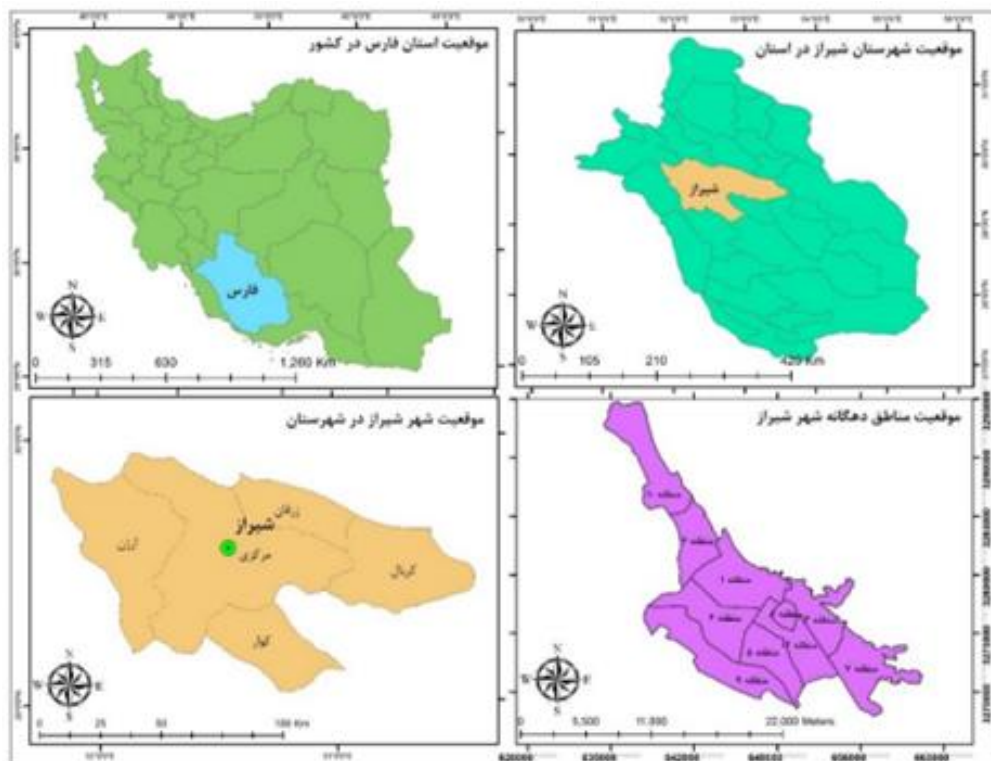
منطقه	مساحت	جمعیت کل	جمعیت مرد	جمعیت زن	نسبت جنسی (درصد)	تراکم جمعیت (نفر در هکتار)
۱	۲,۵۶۷	۱۵۷,۶۲۴	۷۶,۱۶۲	۸۱,۴۶۲	۰/۹۳	۶۱/۴
۲	۱,۹۹۹	۱۷۸,۱۱۶	۹۰,۳۹۳	۸۷,۷۲۳	۱/۰۳	۸۹/۱
۳	۱,۵۸۹	۱۳۸,۸۹۷	۶۹,۹۶۶	۶۸,۹۳۱	۱/۰۲	۸۷/۴
۴	۲,۳۵۵	۲۵۴,۵۰۳	۱۲۴,۷۷۷	۱۲۹,۷۲۶	۰/۹۶	۱۰۸/۱
۵	۱,۶۷۳	۱۵۶,۱۰۵	۸۲,۱۰۳	۷۴,۰۰۲	۱/۱۱	۹۳/۳
۶	۲,۵۳۴	۱۲۴,۳۲۳	۶۰,۷۴۱	۶۳,۵۸۲	۰/۹۶	۴۹/۱
۷	۱,۸۸۰	۱۳۰,۹۳۷	۶۶,۳۹۰	۶۴,۵۴۷	۱/۰۳	۶۹/۶
۸	۳۷۸	۳۵,۷۲۷	۱۸,۵۵۲	۱۷,۱۷۵	۱/۰۸	۹۴/۶
۹	۲,۹۲۹	۱۴۰,۷۱۸	۷۱,۲۹۲	۶۹,۴۲۶	۱/۰۳	۴۸/۰
۱۰	۳,۵۶۳	۱۳۷,۲۹۷	۶۹,۰۸۹	۶۸,۲۱۴	۱/۰۱	۳۸/۵
۱۱	۱,۲۶۵	۱۱۱,۳۲۵	۵۵,۹۹۱	۵۵,۳۳۴	۱/۰۱	۸۸/۰
شیراز	۲۲,۷۳۱	۱,۵۶۵,۵۷۲	۷۸۵,۴۵۰	۷۸۰,۱۲۲	۱/۰۱	۶۸/۹

منبع: دفتر برنامه و بودجه معاونت برنامه‌ریزی و توسعه سرمایه انسانی شهرداری شیراز، ۱۳۹۶

جدول (۳): مؤلفه‌های جمعیتی منطقه ۲ شهر شیراز

نام منطقه	تعداد محله	شاخص	جمعیت			خانوار		مساحت		تراکم همگنی	ضریب همگنی	
			کل	نسبت به شهر	مرد	زن	نسبت جنسی	تعداد	درصد			کل
۲	۱۷	منطقه	۱۷۸۱۱۶	۱۱/۴	۹۰۳۹۳	۸۷۷۲۳	۱۰۳	۵۳۲۶۰	۳/۳۴	۱۹۹۹	۸/۸	۱۰/۱
		میانگین	۱۰۴۷۷	۰/۶۷	۵۳۱۷	۵۱۶۰	۱۰۳	۳۱۳۳	۳/۳۴	۱۱۸	۰/۵۲	۰/۵۹
		انجراف استاندارد	۴۴۲۰	۰/۲۸	۲۳۱۵	۲۱۳۸	۰/۱۱	۱۲۶۵	۰/۲۵	۶۲	۰/۲۷	۰/۲۴

منبع: دفتر برنامه و بودجه معاونت برنامه‌ریزی و توسعه سرمایه انسانی شهرداری شیراز، ۱۳۹۶



شکل (۱): موقعیت جغرافیایی شهر شیراز



شکل (۲): موقعیت جغرافیایی محلات منطقه ۲

## یافته های تحقیق

### یافته های توصیفی

بررسی توصیفی متغیر جنس نشان می دهد که ۵۸/۶ درصد نمونه از گروه مردان و ۴۱/۴ درصد نیز از گروه زنان هستند. توزیع مناسبی از نظر این متغیر وجود دارد؛ این توزیع مطلوب می تواند در تعمیم دادن نتایج نمونه به جامعه آماری موثر باشد و دقت اطلاعات را نیز افزایش دهد. بر اساس آمار ارائه شده، میانگین سنی نمونه مطالعه شده ۳۷ سال می باشد. علاوه بر این حداکثر سن برابر با ۵۹ و حداقل سن نمونه برابر با ۲۲ سال بوده است. یافته ها همچنین نشان می دهد که رده های سنی در ۴ طبقه تقسیم بندی شده است و بر اساس این طبقه بندی، بیشترین جمعیت نمونه مربوط به طبقه ۳۱ تا ۴۰ سال با ۱۱۳ نفر یعنی ۲۹/۴ درصد نمونه و سپس گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال با ۱۱۱ نفر معادل ۲۸/۴ درصد نمونه بوده است. کمترین حجم نمونه نیز مربوط به طبقه ۲۱ تا ۳۰ سال با ۶۸ نفر یعنی ۱۷/۷ درصد است. ۲۴/۴ درصد نمونه نیز در رده سنی ۵۱ تا ۶۰ سال حضور داشته اند. توزیع سنی نمونه نیز از پراکندگی نسبتاً مناسبی برخوردار است و این موضوع به دقت بالای اطلاعات کمک می نماید. بیش از ۴۷/۱ درصد نمونه، کمتر از ۴۰ سال حضور داشته اند و مابقی نیز بالای ۴۰ سال بوده اند. بررسی متغیر تحصیلات نشان می دهد که بیشترین سطح تحصیلات افراد مربوط به گروه لیسانس ۲۹/۷ درصد و کمترین مربوط به گروه فوق لیسانس با ۱۱/۷ درصد می باشد. گروه دیپلم نیز با ۲۹/۴ درصد از تحصیلات در رتبه دوم این اولویت بندی قرار گرفته است. همچنین ۵/۷ درصد افراد را گروه بیسواد با ۲۳/۴ درصد را افراد فوق دیپلم تشکیل داده اند. بررسی وضعیت سطح تحصیلات نشان می دهد که از تمامی گروه ها از نظر تحصیلات تقریباً نظرات جمع آوری شده است و این متغیر از توزیع مطلوبی برخوردار بوده است؛ چرا که جمع آوری داده ها از تمامی افراد با سطح تحصیلات مختلف می تواند بسیار مفید باشد و به تعمیم بهتر نتایج نمونه به جامعه آماری و نتیجه گیری نیز کمک نماید. بررسی توزیع فراوانی متغیر وضعیت شغلی نشانگر آن است که ۱۷/۷ درصد را افراد بیکار تشکیل داده اند. همچنین بیشترین تعداد افراد دارای شغل دولتی به میزان ۳۵/۴ درصد نمونه و کمترین را گروه محصل با ۶ درصد تشکیل داده اند. همچنین ۲۳/۴ درصد دارای شغل آزاد و ۱۷/۴ درصد را نیز افراد بازنشسته شامل می شود.

### یافته های استنباطی

در این بخش آمار استنباطی تحقیق ارائه می شود. در واقع در این بخش وضعیت عوامل و شاخص های مختلف مربوط به سنجش شاخص های خدمات عمومی، فرهنگی و فنی شهری بررسی می گردد. تجزیه و تحلیل شاخص ها و متغیرها در این زمینه از جنبه رویکرد تحلیلی مورد تاکید قرار می گیرند. در حقیقت تجزیه و تحلیل استنباطی و مبتنی بر آزمون های آماری، زمینه تعمیم دادن نتایج در سطح نمونه را به جامعه آماری فراهم می نماید.

### سنجش معناداری نرمال بودن توزیع داده ها

قبل از اینکه آمار استنباطی ارائه شود، بایستی نسبت به تعیین استفاده از آزمون های پارامتریک یا غیرپارامتریک اقدام شود. برای این موضوع بررسی نرمال بودن یا غیرنرمال بودن داده ها، مورد نیاز است. برای اینکه مشخص شود توزیع نمونه نرمال بوده یا نه، از آزمون کلموگراف اسمیرونوف استفاده شد. مبنای تعیین معناداری، سطح کمتر از ۰/۰۵ است. با توجه به اعداد به دست آمده برای معیار تصمیم که بیشتر از عدد ۰/۰۵ است، می توان نتیجه گرفت که توزیع داده ها نرمال است؛ چرا که همه اعداد به دست آمده در جدول بیشتر از ۰/۰۵ می باشد و این نشان دهنده توزیع نرمال شاخص ها است. لذا از آزمون های پارامتریک از جمله تی تک نمونه ای و تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است (جدول ۴).

جدول (۴): سنجش معناداری نرمال بودن توزیع داده ها

شاخص	تعداد	آمار کلموگراف- اسمیرونوف	سطح معناداری (تصمیم گیری)
خدمات عمومی شهری	۳۸۴	۲/۵۶۷	۰/۹۸۷
خدمات فنی شهری	۳۸۴	۴/۷۸۹	۱/۰۱۲
خدمات فرهنگی شهری	۳۸۴	۲/۱۴۳	۰/۸۷۶

### سنجش معناداری رضایتمندی شهروندان نسبت به خدمات عمومی در منطقه ۲ شهر شیراز

در این بخش رضایتمندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری در زمینه خدمات عمومی در منطقه ۲ شهر شیراز مورد سنجش و تحلیل قرار گرفته است. برای بررسی تک تک شاخص ها از آزمون تی تک نمونه ای استفاده شده است. هدف اصلی این آزمون مقایسه شاخص های مورد نظر با دامنه ملاک (عدد ۳) است. از آنجا که نماگرهای هر شاخص با طیف لیکرت سنجیده شده اند. پس ترکیب نماگرها و ساختن شاخص، عدد ۳ به عنوان حد متوسط در نظر گرفته شده است و داده ها در هریک از شاخص ها با این عدد سنجیده شده اند. در آزمون تی تک نمونه ای فرض  $H_0$  حاکی از برابری با عدد سه (حد متوسط) است و فرض  $H_1$  حاکی از عدم برابری با حد متوسط است. در صورتی که فرض صفر رد شود باید از مقادیر حد بالا و حد پایین استفاده کرد که:

۱- هرگاه حد بالا و حد پایین مثبت باشد میانگین از مقدار مشاهده شده بزرگ تر است.

۲- هرگاه حد بالا و حد پایین منفی باشد، میانگین از مقدار مشاهده شده کوچک تر است.

آزمون T تک نمونه ای یک آزمون مقایسه میانگین است، یعنی عدد ۳ در آزمون تی تک نمونه ای بر اساس طیف لیکرت، حد وسط (ملاک) در نظر گرفته می شود. بر اساس عدد ۳ تعیین شده، سطوحی مشخص می نمایم و بر اساس این سطوح، میزان رضایتمندی شهروندان نسبت به خدمات عمومی در منطقه ۲ شهر شیراز در نظر گرفته می شود. به این معنا که عددی که بالاتر از ۳ قرار بگیرد، نشانگر وضعیت رضایت مندی مناسب و کمتر از آن نشانگر رضایتمندی نامناسب است.

نتایج حاصل از آزمون تی تک‌نمونه‌ای در سطح شاخص های بررسی شده در جدول زیر اشاره به آن دارد که ۹ شاخص سنجش رضایتمندی شهروندان نسبت به خدمات عمومی در منطقه ۲ شهر شیراز، در سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ قرار دارند. برای بررسی جهت معناداری از نتایج میانگین و آماره t گزارش شده آزمون استفاده می شود. بررسی میانگین و دیگر پارامترهای آزمون تایید می نماید که از نظر جامعه آماری، عملکرد شهرداری یا مدیریت شهری در منطقه دو شهر شیراز از لحاظ شاخص های خدمات عمومی، ضعیف ارزیابی می شود. پایین بودن میانگین از حد متوسط (۳) و منفی بوده آماره t آزمون این نکته را نشان می دهد. همچنین منفی بودن حد بالا و پایین این شاخص ها نیز بخوبی این موضوع را تایید می نماید؛ چرا که حد بالا و پایین آنها منفی بوده است و شامل عدد صفر نیز نمی باشد.

بنابراین شاخص های خدمات عمومی شامل وضعیت فضاهای سبز عمومی، وضعیت پاکیزگی و بهداشت محیط، وضعیت سرویس های بهداشتی عمومی، وضعیت روشنایی معابر، وضعیت مبلمان شهری، وضعیت فضاهای ورزشی، وضعیت حمل و نقل عمومی، وضعیت خدمات آموزشی و وضعیت خدمات بهداشتی-درمانی از نظر شهروندان ضعیف بوده و شهرداری عملکرد مناسبی نداشته است. بهترین وضعیت مربوط به شاخص وضعیت فضاهای سبز عمومی با میانگین ۲/۸۵۷ بوده است که آن هم کمتر از حد ملاک آزمون (۳=متوسط) است.

جدول (۵): سنجش معناداری رضایتمندی شهروندان نسبت به خدمات عمومی در منطقه ۲ شهر شیراز (آزمون تی تک نمونه ای)

وضعیت رضایت مندی	مناهی آزمون = ۳					شاخص	
	فاصله اطمینان در سطح ۹۵ درصد		میانگین	سطح معنی داری	درجه آزادی		t
	حد بالا	حد پایین					
ضعیف	-۰/۰۴۳	-۰/۲۴۴	۲/۸۵۷	۰/۰۰۵	۳۸۳	-۲/۷۹۹	وضعیت فضاهای سبز عمومی
ضعیف	-۰/۵۶۱	-۰/۷۷۸	۲/۳۳۱	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۱۲/۱۱۳	وضعیت پاکیزگی و بهداشت محیط
ضعیف	-۱/۱۶۱	-۱/۳۰۲	۱/۷۶۸	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۳۴/۴۱۸	وضعیت سرویس های بهداشتی عمومی
ضعیف	-۰/۲۹۹	-۰/۴۶۷	۲/۶۱۷	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۸/۹۸۹	وضعیت روشنایی معابر
ضعیف	-۱/۰۳۹	-۱/۱۷۴	۱/۸۹۳	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۳۲/۳۰۵	وضعیت مبلمان شهری
ضعیف	-۰/۲۴۶	-۰/۳۹۵	۲/۶۸۰	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۸/۴۴۵	وضعیت فضاهای ورزشی
ضعیف	۰/۳۱۶	۰/۱۴۷	۳/۲۳۲	۰/۰۰۰	۳۸۳	۵/۴۰۶	وضعیت حمل و نقل عمومی
ضعیف	-۰/۳۷۳	-۰/۴۸۷	۲/۵۷۰	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۱۴/۷۹۲	وضعیت خدمات آموزشی
ضعیف	-۰/۲۳۶	-۰/۳۷۸	۲/۶۹۳	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۸/۵۱۱	وضعیت خدمات بهداشتی-درمانی

منبع: یافته های پژوهش، ۱۴۰۱

### سنجش معناداری رضایتمندی شهروندان نسبت به خدمات فنی در منطقه ۲ شهر شیراز

برای ارزیابی رضایتمندی شهروندان نسبت به خدمات فنی در منطقه ۲ شهر شیراز از ۷ شاخص استفاده شده است که با استفاده از آزمون تی تک‌نمونه‌ای مورد ارزیابی قرار گرفت. تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده جدول (۶) نشان می‌دهد که میانگین همه شاخص رضایتمندی شهروندان نسبت به خدمات فنی در منطقه ۲ شهر شیراز پایین‌تر از حد متوسط هستند و وضعیت قابل قبولی در زمینه شاخص‌های خدمات فنی شهری وجود ندارد. مقدار خطای آلفای (Sig) یا همان سطح معنی‌داری آزمون تی برای همه شاخص‌ها برابر با ۰/۰۰۰ است، از آنجا که این میزان خطا، از میزان خطای قابل قبول برای آزمون یعنی از ۰/۰۵ کمتر است. در نتیجه می‌توان استدلال کرد که تفاوت میزان رضایت مشاهده برای این سنج‌ها با حد متوسط رضایتمندی به حدی است که در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار است. نتایج کلی شاخص‌های رضایتمندی شهروندان نسبت به خدمات فنی در منطقه ۲ شهر شیراز بیانگر شرایط ضعیف آنها در منطقه دو شهر شیراز است. بهترین شرایط مربوط به شاخص وضعیت نظارت بر ساخت و ساز با میانگین ۳/۱۴۶ و بدترین وضعیت مربوط به شاخص وضعیت زیباسازی محیط با میانگین ۱/۹۰۱ بوده است. بنابراین وضعیت تمامی شاخص‌ها با مقایسه حداقل و حداکثر میانگین نشانگر، رضایتمندی ضعیف شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری از لحاظ خدمات فنی است. دیگر شاخص‌های بررسی شده که ضعیف ارزیابی شده عبارت‌اند از وضعیت خیابان‌ها، کوچه‌ها و معابر، وضعیت جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی، وضعیت تاسیسات شهری، وضعیت کیفیت پیاده‌رو و وضعیت جمع‌آوری زباله.

جدول (۶): سنجش معناداری رضایتمندی شهروندان نسبت به خدمات فنی در منطقه ۲ شهر شیراز (آزمون تی تک‌نمونه‌ای)

وضعیت رضایت مندی	سنای آزمون = ۳					شاخص	
	فاصله اطمینان در سطح ۹۵ درصد		میانگین	سطح معنی‌داری	درجه آزادی		t
	حد بالا	حد پایین					
ضعیف	-۰/۳۵۸	-۰/۶۰۶	۲/۵۱۸	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۷/۶۳۳	وضعیت خیابان‌ها، کوچه‌ها و معابر
ضعیف	-۰/۴۹۶	-۰/۶۹۶	۲/۴۰۴	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۱۱/۷۲۵	وضعیت جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی
ضعیف	-۱/۰۱۹	-۱/۱۷۹	۱/۹۰۱	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۲۷/۰۷۸	وضعیت زیباسازی محیط
ضعیف	-۰/۴۸۱	-۰/۶۴۴	۲/۴۳۸	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۱۳/۵۷۶	وضعیت تاسیسات شهری
ضعیف	۰/۲۳۵	۰/۰۵۶	۳/۱۴۶	۰/۰۰۱	۳۸۳	۳/۲۰۹	وضعیت نظارت بر ساخت و ساز
ضعیف	-۰/۶۵۵	-۰/۸۸۲	۲/۲۳۲	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۱۳/۳۰۴	وضعیت کیفیت پیاده‌رو
ضعیف	-۰/۸۷۱	-۱/۰۰۹	۲/۰۶۰	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۲۶/۹۰۱	وضعیت جمع‌آوری زباله

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱

### سنجش معناداری رضایتمندی شهروندان نسبت به خدمات فرهنگی در منطقه ۲ شهر شیراز

برای ارزیابی رضایتمندی شهروندان نسبت به خدمات فرهنگی در منطقه ۲ شهر شیراز از ۵ شاخص استفاده شده است که با استفاده از آزمون تی تک‌نمونه‌ای مورد ارزیابی قرار گرفت. تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده جدول (۷) نشان می‌دهد که میانگین همه شاخص رضایتمندی شهروندان نسبت به خدمات فرهنگی در منطقه ۲ شهر شیراز پایین‌تر از حد متوسط هستند و وضعیت قابل قبولی در زمینه شاخص‌های خدمات فرهنگی شهری وجود ندارد. مقدار خطای آلفای (Sig) یا همان سطح معنی‌داری آزمون تی برای همه شاخص‌های حوزه خدمات فرهنگی شهری برابر با ۰/۰۰۰ است، از آنجا که این میزان خطا، از میزان خطای قابل قبول برای آزمون یعنی از ۰/۰۵ کمتر است. در نتیجه می‌توان استدلال کرد که تفاوت میزان رضایت مشاهده برای این سنج‌ها با حد متوسط رضایتمندی به حدی است که در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار است. نتایج کلی شاخص‌های رضایتمندی شهروندان نسبت به خدمات فرهنگی شهری در منطقه ۲ شهر شیراز بیانگر شرایط ضعیف آنها در منطقه دو شهر شیراز است. بهترین شرایط مربوط به شاخص وضعیت برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی با میانگین ۲/۴۵۱ و بدترین وضعیت مربوط به شاخص وضعیت مشارکت مردم با میانگین ۱/۷۶۰ بوده است. بنابراین وضعیت تمامی شاخص‌ها با مقایسه حداقل و حداکثر میانگین نشانگر، رضایتمندی ضعیف شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری از لحاظ خدمات فرهنگی است. دیگر شاخص‌های حوزه خدمات فرهنگی شهری که شهروندان آنها را ضعیف ارزیابی نموده‌اند عبارت‌اند از وضعیت کیفیت فضاهای تفریحی، وضعیت کیفیت گذران اوقات فراغت شهروندان و وضعیت تکریم ارباب رجوع.

جدول (۷): سنجش معناداری رضایتمندی شهروندان نسبت به خدمات فرهنگی در منطقه ۲ شهر شیراز

(آزمون تی تک‌نمونه‌ای)

وضعیت رضایتمندی	منای آزمون = ۳					شاخص	
	فاصله اطمینان در سطح ۹۵ درصد		میانگین	سطح معنی‌داری	درجه آزادی		t
	حد بالا	حد پایین					
ضعیف	-۰/۹۷۹	-۱/۱۴۶	۱/۹۳۸	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۲۴/۹۶۰	وضعیت کیفیت فضاهای تفریحی
ضعیف	-۱/۰۲۲	-۱/۱۹۷	۱/۸۹۱	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۲۴/۹۲۳	وضعیت کیفیت گذران اوقات فراغت شهروندان
ضعیف	-۱/۱۴۳	-۱/۳۳۶	۱/۷۶۰	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۲۵/۱۹۷	وضعیت مشارکت مردم
ضعیف	-۰/۵۱۸	-۰/۶۸۰	۲/۴۰۱	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۱۴/۵۲۱	وضعیت تکریم ارباب رجوع
ضعیف	-۰/۴۵۶	-۰/۶۴۳	۲/۴۵۱	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۱۱/۵۱۲	وضعیت برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱



### سنجش معناداری رضایتمندی شهروندان نسبت به خدمات شهری

پس از آنکه رضایت مندی شهروندان نسبت به شاخص های مختلف فرهنگی، فنی و عمومی عملکرد شهرداری مورد سنجش قرار گرفت. در این بخش در سطح مولفه ها به آنها پرداخته شد. نتیجه آزمون تی تک نمونه ای نشان می دهد که رضایتمندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری در زمینه خدمات عمومی، فنی و فرهنگی در سطح کمتر از ۰/۰۵ معنادار بوده است. بررسی میانگین آزمون تایید می نماید که هر سه مولفه خدمات عمومی (با میانگین ۲/۵۱۵)، خدمات فنی (با میانگین ۲/۳۸۵) و خدمات فرهنگی (با میانگین ۲/۰۸۸)، وضعیت ضعیفی داشته اند و این یعنی آنکه رضایت مندی شهروندان نسبت به آنها ضعیف است. منفی بودن حد بالا و پایین آزمون و همچنین مقدار t نیز این نکته را تایید می نماید. بیشترین میزان رضایت مندی شهروندان در حوزه خدمات عمومی و کمترین در حوزه خدمات فرهنگی بوده است که البته میانگین همه آنها نشانگر ضعیف بودن آنها است. همچنین مجموع مقیاس این سه مولفه نیز در سطح کمتر از ۰/۰۵ و برابر با ۰/۰۰۰ معنادار بوده است. میانگین کل مقیاس که برابر با ۲/۳۲۹ است نیز تایید می نماید که شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری در منطقه دو شهر شیراز از لحاظ خدمات شهری، رضایت ضعیفی داشته اند.

جدول (۸): سنجش معناداری میزان رضایتمندی شهروندان

نسبت به خدمات شهری در منطقه ۲ شهر شیراز (آزمون تی تک نمونه ای)

رتبه بندی	میزان رضایت مندی	مبنای آزمون = ۳					مولفه های سنجش خدمات شهری	
		فاصله اطمینان در سطح ۹۵ درصد		میانگین	سطح معنی داری	درجه آزادی		t
		حد بالا	حد پایین					
۱	ضعیف	-۰/۴۳۸	-۰/۵۳۱	۲/۵۱۵	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۲۰/۳۶۹	خدمات عمومی شهری
۲	ضعیف	-۰/۵۳۹	-۰/۶۹۰	۲/۳۸۵	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۱۵/۹۳۳	خدمات فنی شهری
۳	ضعیف	-۰/۸۵۹	-۰/۹۶۵	۲/۰۸۸	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۳۴/۰۵۶	خدمات فرهنگی شهری
-	ضعیف	-۰/۶۱۷	-۰/۷۲۴	۲/۳۲۹	۰/۰۰۰	۳۸۳	-۲۴/۶۸۸	کل مقیاس (خدمات شهری)

منبع: یافته های پژوهش، ۱۴۰۱

### سنجش معناداری تفاوت محلات منطقه دو از نظر میزان رضایتمندی نسبت به عملکرد شهرداری

برای بررسی معناداری تفاوت میان محلات منطقه دو از نظر میزان رضایت مندی نسبت به عملکرد شهرداری از آزمون آنووا (تحلیل واریانس یک طرفه) استفاده شد. بدین ترتیب که برای همه شاخص های خدمات عمومی، فنی و فرهنگی شهری، آزمون آنووا انجام شده تا مشخص شود که محلات مورد مطالعه از نظر میزان رضایت مندی دارای تفاوت معنی داری با یکدیگر می باشند یا نه. در حقیقت آزمون آنووا معناداری تفاوت بین محلات مختلف را بر اساس شاخص های مورد تاکید، مشخص می نماید. در این تحقیق ۱۷ محله در منطقه دو شهر شیراز مورد مطالعه قرار گرفته است. با توجه به نتایج به دست آمده در جدول می توان اینگونه مطرح نمود که میان محلات (۱۷ محله منطقه دو شهر

شیراز) در زمینه رضایتمندی از خدمات عمومی با سطح معنی داری (۰/۰۰۰)، خدمات فنی با سطح معناداری برابر با (۰/۰۰۰) و خدمات فرهنگی با سطح معناداری (۰/۰۰۰) تفاوت معنی داری مشاهده شده است؛ چرا که مقدار معناداری کمتر از ۰/۰۵ گزارش شده است. لذا می توان عنوان نمود که اختلافات میان محلات از نظر میزان رضایت مندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری احتمالاً برحسب تصادف نیست. یعنی شاخص مستقل بر روی شاخص های وابسته مورد مطالعه دارای اثری می باشند که چنین شرایطی را برای محلات فراهم کرده است. لذا مشخص می گردد که اثر کلی F برای عوامل مستقل گروه بندی شده بین آزمودنی های ۱۷ محله مورد مطالعه با شاخص های خدمات عمومی فنی و فرهنگی شهری معنی دار است. به این معنی که حداقل یکی از این ۱۷ محله، متفاوت از دیگر موارد می باشد. بنابراین عدم تفاوت معناداری رضایتمندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری در میان محلات رد شده و وجود اختلاف معناداری تایید می گردد. جدول زیر نتایج تحلیلی شاخص های خدمات عمومی، فنی و فرهنگی شهری را بر اساس محلات منطقه دو شهر شیراز از نظر معناداری تفاوت نشان می دهد (جدول ۹).

جدول (۹): بررسی معناداری تفاوت میان محلات منطقه دو

از نظر میزان رضایت مندی نسبت به عملکرد شهرداری با آزمون آنووا

Sig	F	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات	واریانس	شاخص
۰/۰۰۰	۷۷/۲۰	۴/۰۰۷	۱۶	۶۴/۱۱	بین گروهی	خدمات عمومی شهری
		۰/۰۵۲	۳۶۷	۱۹/۰۵	درون گروهی	
		***	۳۸۳	۸۳/۱۶	مجموع	
۰/۰۰۰	۳۳۳/۳	۱۲/۷۹	۱۶	۲۰۴/۷۴	بین گروهی	خدمات فنی شهری
		۰/۰۳۸	۳۶۷	۱۴/۰۸	درون گروهی	
		***	۳۸۳	۲۱۸/۸	مجموع	
۰/۰۰۰	۵۲/۱۷	۴/۵۷۹	۱۶	۷۳/۲۵	بین گروهی	خدمات فرهنگی شهری
		۰/۰۸۸	۳۶۷	۳۲/۲۰	درون گروهی	
		***	۳۸۳	۱۰۵/۴	مجموع	

منبع: یافته های پژوهش، ۱۴۰۱

پس از مشخص شدن معناداری تفاوت رضایتمندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری در زمینه خدمات عمومی، فرهنگی و فنی در در ۱۷ محله مورد مطالعه، با توجه به اینکه استفاده از آزمون آنووا نمی تواند مشخص نماید که این تفاوتها مربوط به کدام محله یا محلات است، لذا برای مشخص نمودن اختلافات سطح محلات از نظر شاخص های معنادار شده، از آزمون دانکن استفاده گردید. نتایج آزمون دانکن برای معناداری تفاوت در زمینه خدمات عمومی نشان داد که محله ۱۱ با میانگین ۳/۲۶۶ در رتبه اول قرار گرفته است. همچنین محلات ۸ با میانگین ۳/۲۲۲ و محله ۹ با میانگین ۳/۱۱۱ در رتبه های دوم و سوم این رتبه بندی قرار گرفته است. همچنین محله ۶ با میانگین ۱/۷۷۷ کمترین مقدار را داشته است. بنابراین محله ۱۱ در زمینه عملکرد شهرداری در حوزه خدمات عمومی بیشترین رضایت را داشته و محله ۶ کمترین رضایت را داشته است. البته با مقایسه این دو میانگین مشخص می شود که بیشترین

رضایت نسبت به خدمات عمومی، در حد متوسط بوده است (جدول ۱۰).

جدول (۱۰) تعیین اختلافات میان محلات منطقه دو

از نظر میزان رضایت مندی نسبت به عملکرد شهرداری در حوزه خدمات عمومی

معناداری طبقات در سطح آلفا ۰۵/					
محل	تعداد	میانگین	محل	تعداد	میانگین
محل ۱	۲۳	۲/۵۵۶	محل ۹	۱۹	۳/۱۱۱
محل ۲	۳۲	۲/۰۶۲	محل ۱۰	۱۸	۲/۷۴۰
محل ۳	۱۰	۲/۲۲۲	محل ۱۱	۱۰	۳/۲۶۶
محل ۴	۲۲	۲/۲۲۳	محل ۱۲	۱۷	۲/۲۳۵
محل ۵	۱۷	۲/۱۱۷	محل ۱۳	۳۷	۲/۵۵۵
محل ۶	۲۳	۱/۷۷۷	محل ۱۴	۳۰	۲/۵۳۳
محل ۷	۳۰	۲/۱۱۱	محل ۱۵	۴	۲/۲۲۴
محل ۸	۲۳	۳/۲۲۲	محل ۱۶	۳۵	۲/۶۱۲
			محل ۱۷	۳۴	۲/۶۱۱

منبع: یافته های پژوهش، ۱۴۰۱

نتایج آزمون دانکن برای معناداری تفاوت در زمینه خدمات فنی نشان داد که محل ۸ با میانگین ۴/۰۰۰ در رتبه اول قرار گرفته است. همچنین محلات ۹ با میانگین ۳/۵۷۱ و محل ۱۲ با میانگین ۳/۱۰۲۵۱۱ در رتبه های دوم و سوم این رتبه بندی قرار گرفته است. همچنین محل ۵ با میانگین ۱/۴۶۲ کمترین مقدار را داشته است. بنابراین محل ۸ در زمینه عملکرد شهرداری در حوزه خدمات فنی بیشترین رضایت را داشته و محل ۵ کمترین رضایت را داشته است (جدول ۱۱).

جدول (۱۱): تعیین اختلافات میان محلات منطقه دو

از نظر میزان رضایت مندی نسبت به عملکرد شهرداری در حوزه خدمات فنی

معناداری طبقات در سطح آلفا ۰۵/					
محل	تعداد	میانگین	محل	تعداد	میانگین
محل ۱	۲۳	۱/۵۷۱	محل ۹	۱۹	۳/۵۷۱
محل ۲	۳۲	۱/۶۹۲	محل ۱۰	۱۸	۲/۵۵۵
محل ۳	۱۰	۲/۰۱۰	محل ۱۱	۱۰	۳/۰۰۰
محل ۴	۲۲	۲/۰۱۲	محل ۱۲	۱۷	۳/۰۲۵
محل ۵	۱۷	۱/۴۶۲	محل ۱۳	۳۷	۲/۸۲۲
محل ۶	۲۳	۱/۲۸۵	محل ۱۴	۳۰	۲/۴۰۹
محل ۷	۳۰	۱/۶۴۷	محل ۱۵	۴	۲/۵۷۱
محل ۸	۲۳	۴/۰۰۰	محل ۱۶	۳۵	۲/۷۳۰
			محل ۱۷	۳۴	۲/۵۸۸

منبع: یافته های پژوهش، ۱۴۰۱

نتایج آزمون دانکن برای معناداری تفاوت در زمینه خدمات فرهنگی در سطح محلات نشان داد که محل ۸ با میانگین ۳/۲۰۰ در رتبه اول قرار گرفته است. همچنین محلات ۱۱ با میانگین ۲/۸۰۰ و محل ۲ با میانگین ۲/۶۰۸ در رتبه های دوم و سوم این رتبه بندی قرار گرفته است. همچنین محل ۳ با میانگین ۱/۶۰۰ کمترین مقدار را داشته است.

بنابراین محله ۸ در زمینه عملکرد شهرداری در حوزه خدمات فرهنگی بیشترین رضایت را داشته و محله ۳ کمترین رضایت را داشته است. البته با مقایسه این دو میانگین مشخص می شود که بیشترین رضایت نسبت به خدمات فرهنگی، در حد متوسط بوده است. به طور کلی میزان رضایت مندی نسبت به عملکرد فرهنگی شهرداری در سطح همه محلات ضعیف ارزیابی می شود (جدول ۱۲).

جدول (۱۲): تعیین اختلافات میان محلات منطقه دو

از نظر میزان رضایت مندی نسبت به عملکرد شهرداری در حوزه خدمات فرهنگی

معناداری طبقات در سطح آلفا ۰/۰۵					
میانگین	تعداد	محله	میانگین	تعداد	محله
۲/۰۰۰	۱۸	محله ۱۰	۲/۲۰۰	۲۳	محله ۱
۲/۸۰۰	۱۰	محله ۱۱	۱/۶۰۸	۳۲	محله ۲
۲/۴۵۸	۱۷	محله ۱۲	۱/۶۰۰	۱۰	محله ۳
۱/۹۲۹	۳۷	محله ۱۳	۱/۶۰۲	۲۲	محله ۴
۱/۶۳۳	۳۰	محله ۱۴	۱/۹۷۶	۱۷	محله ۵
۱/۸۰۰	۴	محله ۱۵	۱/۶۰۴	۲۳	محله ۶
۲/۳۹۴	۳۵	محله ۱۶	۲/۱۵۳	۳۰	محله ۷
۲/۱۶۴	۳۴	محله ۱۷	۳/۲۰۰	۲۳	محله ۸
			۲/۶۰۰	۱۹	محله ۹

منبع: یافته های پژوهش، ۱۴۰۱

### اولویت بندی وضعیت شاخص های خدمات شهری در منطقه ۲ شهر شیراز

نتیجه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی شاخص های خدمات شهری در منطقه ۲ شهر شیراز نشان می دهد که شاخص ها در سطح کمتر از ۰/۰۵ و برابر با ۰/۰۰۰ معنادار بوده اند. بنابراین شاخص ها دارای تفاوت معناداری با یکدیگر هستند. مقدار کای اسکوتر نیز برابر با ۲۱۴۹/۴۳ بوده است.

جدول (۱۳): معناداری تفاوت وضعیت شاخص های خدمات شهری در منطقه ۲ شهر شیراز

۰/۰۰۰	سطح معناداری
۲۱۴۹/۴۳	کای اسکوتر
۲۰	درجه آزادی
۳۸۴	حجم نمونه

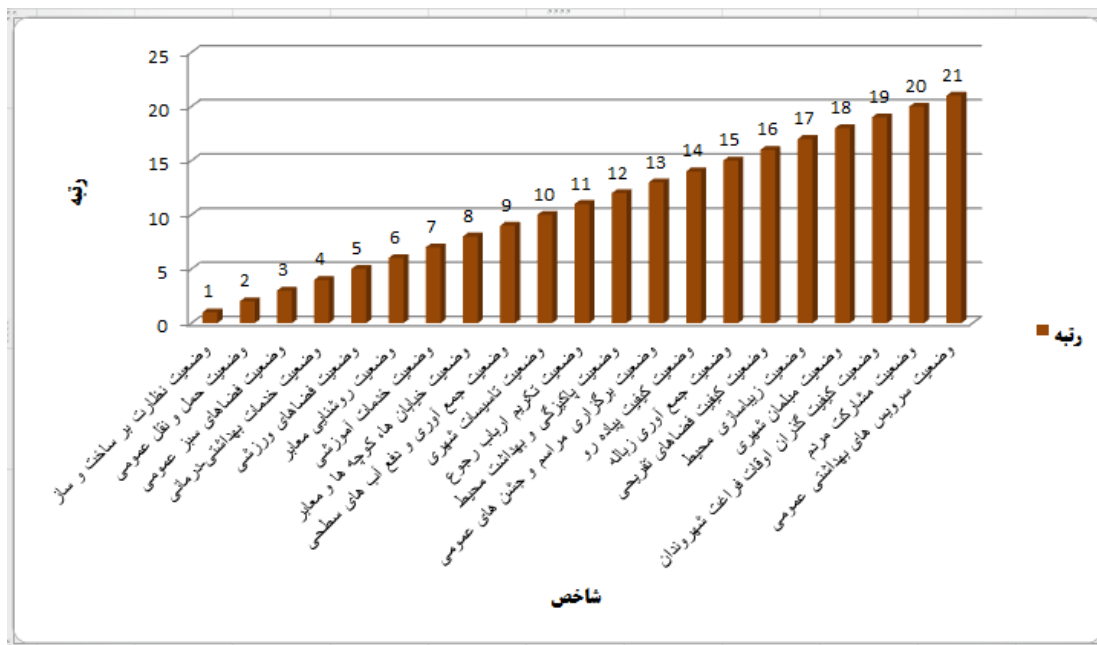
منبع: یافته های پژوهش، ۱۴۰۱

بررسی میانگین رتبه ای آزمون فریدمن بیانگر آن است که بیشترین میانگین رتبه ای مربوط به شاخص وضعیت نظارت بر ساخت و ساز با مقدار ۱۶/۳۹ و سپس شاخص وضعیت حمل و نقل عمومی با میانگین ۱۵/۸۵ و شاخص وضعیت فضاهای سبز عمومی با میانگین ۱۴/۹۴ بوده است. همچنین کمترین رتبه نیز مربوط به شاخص وضعیت سرویس های بهداشتی عمومی با میانگین ۶/۴۳ و سپس شاخص وضعیت مشارکت مردم با میانگین ۶/۷۲۷۸ بوده است (جدول ۱۴ و نمودار ۱).

جدول (۱۴): رتبه بندی وضعیت شاخص های خدمات شهری در منطقه ۲ شهر شیراز (آزمون فریدمن)

رتبه	میانگین رتبه ای	شاخص
۳	۱۴/۹۴	وضعیت فضاهای سبز عمومی
۱۲	۱۱/۱۰	وضعیت پاکیزگی و بهداشت محیط
۲۱	۶/۴۳	وضعیت سرویس های بهداشتی عمومی
۶	۱۲/۷۰	وضعیت روشنایی معابر
۱۸	۷/۴۸	وضعیت مبلمان شهری
۵	۱۳/۳۰	وضعیت فضاهای ورزشی
۲	۱۵/۸۵	وضعیت حمل و نقل عمومی
۷	۱۲/۵۵	وضعیت خدمات آموزشی
۴	۱۳/۳۳	وضعیت خدمات بهداشتی-درمانی
۸	۱۲/۴۶	وضعیت خیابان ها، کوچه ها و معابر
۹	۱۱/۸۶	وضعیت جمع آوری و دفع آب های سطحی
۱۷	۷/۵۶	وضعیت زیباسازی محیط
۱۰	۱۱/۷۹	وضعیت تاسیسات شهری
۱	۱۶/۳۹	وضعیت نظارت بر ساخت و ساز
۱۴	۱۰/۵۷	وضعیت کیفیت پیاده رو
۱۵	۸/۷۰	وضعیت جمع آوری زباله
۱۶	۷/۸۳	وضعیت کیفیت فضاهای تفریحی
۱۹	۷/۳۱	وضعیت کیفیت گذران اوقات فراغت شهروندان
۲۰	۶/۷۲	وضعیت مشارکت مردم
۱۱	۱۱/۳۲	وضعیت تکریم ارباب رجوع
۱۳	۱۰/۷۹	وضعیت برگزاری مراسم و جشن های عمومی

منبع: یافته های پژوهش، ۱۴۰۱



نمودار (۱): رتبه یندی وضعیت شاخص های خدمات شهری در منطقه ۲ شهر شیراز

منبع: یافته های پژوهش، ۱۴۰۱

### تحلیل رابطه و اثرگذاری مولفه های مختلف خدمات شهری (همبستگی پیرسون)

به منظور بررسی رابطه مولفه های مختلف رضایتمندی شهروندان در حوزه خدمات شهری با توجه به ماهیت داده ها که فاصله ای است، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. براساس نتایج محاسبه شده از آزمون مشاهده می شود که بین مولفه های خدمات عمومی، فنی و فرهنگی شهری رابطه معنادار آماری در سطح کمتر از ۰/۰۵ و برابر با ۰/۰۰۰ وجود دارد. به عبارت دیگر از دیدگاه ساکنین محلات مورد مطالعه در منطقه دو شهر شیراز با بهبود هر یک از شاخص های ذکر شده، دو شاخص دیگر نیز می توانند بهبود پیدا کنند و بر عکس آن نیز صادق است.

همان طور که جدول (۱۳) نشان می دهد، در میان سه مولفه ذکر شده بیشترین رابطه و میزان همبستگی مربوط به دو شاخص خدمات عمومی و فنی با همبستگی ۰/۸۱۹ بوده است که یک همبستگی و رابطه قوی محسوب می شود. توضیح اینکه با بهبود خدمات عمومی شهری، وضعیت خدمات فنی و میزان رضایت مندی شهروندان نیز بهبود پیدا می نماید و بر عکس آن نیز صادق است. همچنین میزان رابطه بین شاخص خدمات عمومی با خدمات فرهنگی شهری نیز ۰/۷۵۸ محاسبه شده است که یک رابطه قوی محسوب می شود. علاوه بر این نتیجه آزمون پیرسون نشانگر آن است که بین شاخص خدمات فنی و خدمات فرهنگی، همبستگی برابر با ۰/۶۷۶ در سطح کمتر از ۰/۰۵ وجود دارد که یک همبستگی متوسط است.

جدول (۱۵): بررسی رابطه و اثر گذاری مولفه های مختلف خدمات شهری (همبستگی پیرسون)

مقادیر سنجش	معیار سنجش	شاخص	
۳۸۴	حجم نمونه	شاخص خدمات فنی شهری	شاخص خدمات عمومی شهری
۰/۸۱۹	میزان همبستگی		
۰/۰۰۰	سطح معناداری		
۳۸۴	حجم نمونه	شاخص خدمات فرهنگی شهری	
۰/۷۵۸	میزان همبستگی		
۰/۰۰۰	سطح معناداری		
۳۸۴	حجم نمونه	شاخص خدمات فرهنگی شهری	شاخص خدمات فنی شهری
۰/۶۷۶	میزان همبستگی		
۰/۰۰۰	سطح معناداری		

منبع: یافته های پژوهش، ۱۴۰۱

### نتیجه گیری

موضوع عدالت از دیرباز از مباحث دامنه دار و مورد توجه جوامع بشری و دانشمندان بوده است، به طوری که حتی ادیان الهی نیز بطور مضاعف این مفهوم را مورد توجه قرار داده است. امروزه نیز از عوامل اصلی بحرانهای جوامع بشری ریشه در نابرابریهای اجتماعی و فقدان عدالت دارد و یکی از مهمترین بخشهای این نابرابری در نواحی شهری است. در کشورهای صنعتی تمام تسهیلات رفاهی اساسی با هزینه ای مناسب در دسترس ساکنین شهری است. اما در مقابل در بسیاری از نواحی دارای رشد شهرنشینی شتابان در کشورهای جهان سوم، تقاضا برای خدمات عمومی خیلی بیشتر از ظرفیت عمومی و امکانات خصوصی موجود است. بر این اساس میتوان استدلال کرد که در بعضی از شهرها وضعیتی بحرانی به سرعت در حال وقوع است که این امر علاوه بر کمبود منابع، نتیجه رشد برنامه ریزی نشده والگوی نامناسب توزیع خدمات است. عدم توزیع مناسب خدمات نه تنها می تواند به برهم زدن جمعیت و عدم توازن آن در شهر بینجامد بلکه فضاهای شهری را متناقض با عدالت در ابعاد اجتماعی و اقتصادی شکل می دهد. به تبع از عدالت و عدالت اجتماعی هدف از عدالت فضایی توزیع عادلانه امکانات، تسهیلات و خدمات شهری در میان محلات و مناطق مختلف شهر است. بنابراین نابرابری در دسترسی به خدمات گوناگون، ناهمگونی فضایی را در سطح محلات شهری موجب می شود. به طور کلی به لحاظ ماهیتی که خدمات شهری دارند؛ شهروندان به تنهایی نمی توانند از عهده تأمین آن برآیند لذا تأمین آن برای افرادی که در شهر ساکن هستند نیازمند سازوکار و برنامه هایی است که باید از سوی مدیریت شهری سازماندهی شود. بنابراین صرف نظر از ماهیت این خدمات، مدیریت شهری به علت نگاه آمرانه از بالا به پایین، باعث توزیع ناعادلانه خدمات در سطح محلات از یک سو و عدم توجه به دیدگاه شهروندان از نحوه توزیع خدمات از سویی دیگر موجب به وجود آوردن یک فرایند پیچیده شده است تا درجه رضایتمندی

شهروندان از نحوه توزیع خدمات متفاوت باشد. در این راستا در این پژوهش به ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری (مطالعه موردی منطقه ۲ شهرداری شیراز) پرداختیم. نتایج نشان می‌دهد که هر سه مولفه خدمات عمومی (با میانگین ۲/۵۱۵)، خدمات فنی (با میانگین ۲/۳۸۵) و خدمات فرهنگی (با میانگین ۲/۰۸۸)، وضعیت ضعیفی داشته‌اند و این یعنی آنکه رضایت مندی شهروندان نسبت به آنها ضعیف است. بنابراین شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری در منطقه دو شهر شیراز از لحاظ خدمات شهری، رضایت ضعیفی داشته‌اند. بررسی میانگین رتبه‌ای آزمون فریدمن بیانگر آن است که بیشترین میانگین رتبه‌ای مربوط به شاخص وضعیت نظارت بر ساخت و ساز و سپس شاخص وضعیت حمل و نقل عمومی و شاخص وضعیت فضاهای سبز عمومی بوده است. همچنین کمترین رتبه نیز مربوط به شاخص وضعیت سرویس‌های بهداشتی عمومی و سپس شاخص وضعیت مشارکت مردم بوده است. نتایج آزمون پیرسون نشان می‌دهد، در میان سه مولفه ذکر شده بیشترین رابطه و میزان همبستگی مربوط به دو شاخص خدمات عمومی و فنی با همبستگی ۰/۸۱۹ بوده است که یک همبستگی و رابطه قوی محسوب می‌شود. توضیح اینکه با بهبود خدمات عمومی شهری، وضعیت خدمات فنی و میزان رضایت مندی شهروندان نیز بهبود پیدا می‌نماید و بر عکس آن نیز صادق است. همچنین میزان رابطه بین شاخص خدمات عمومی با خدمات فرهنگی شهری نیز ۰/۷۵۸ محاسبه شده است که یک رابطه قوی محسوب می‌شود. علاوه بر این نتیجه آزمون پیرسون نشانگر آن است که بین شاخص خدمات فنی و خدمات فرهنگی، همبستگی برابر با ۰/۶۷۶ در سطح کمتر از ۰/۰۵ وجود دارد که یک همبستگی متوسط است.

### منابع پژوهش

- ۱) آقامیری، سیدرضا؛ حسین زاده، مسلم؛ صداقت، مهدی (۱۳۸۶)، نظام اطلاعات مدیریت شهری بررسی موردی: سامانه اطلاعات جغرافیایی (GIS) شهر بابلسر، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، دوره ۷، شماره ۵، صص ۲۱۵-۲۴۰.
- ۲) اسماعیل پور، نجما؛ شکیبامنش، مهدی (۱۳۹۸)، تحلیل نابرابری فضایی در برخورداری از کاربریهای خدمات شهری؛ نمونه موردی شهر یزد؛ فصلنامه علمی برنامه‌ریزی فضایی (جغرافیا)، دوره ۹، شماره ۲.
- ۳) حسینی، عبدالحسین (۱۳۹۹)، سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری با تاکید بر خدمات شهری؛ نمونه موردی: شهر ایذه، دو ماهنامه تخصصی پژوهش در هنر و علوم انسانی، دوره ۵، شماره ۶.
- ۴) حکیمی هادی، الهامی نسرین، پور حسینی مهدیه (۱۳۹۷)، ارزیابی و رتبه بندی توزیع خدمات شهری در سکونتگاههای غیررسمی مطالعه موردی: کلانشهر تبریز، فصلنامه شهر پایدار، دوره ۱، شماره ۴، صص ۵۷-۷۱.
- ۵) سرور هوشنگ، لاله پور منیژه، سرباز گلی سولماز (۱۳۹۵)، ارزیابی و تحلیل فضایی پراکنش جمعیت و توزیع خدمات در نواحی شهری تبریز، جغرافیا، دوره ۱۴، شماره ۱۵.
- ۶) دویران اسماعیل (۱۳۹۸)، ارزیابی کیفیت خدمات شهری در محلات اسکان غیررسمی با استفاده از مدل سروکوال مطالعه موردی: شهر زنجان، شهر پایدار، دوره ۲، شماره ۱، صص ۹۳-۱۰۸.



- ۷) رستمی، محمدحسین، امان پور، سعید، کرمی، مهران، و مراد رام نژاد، سیداله (۱۳۹۴)، سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری، پژوهش و برنامه ریزی شهری، دوره ۶، شماره ۵۲۱ صص ۳۵-۵۰.
- ۸) روستایی شهرپور، بابایی الی ناز، کاملی فر زهرا (۱۳۹۲)، ارزیابی عدالت فضایی در پراکنش خدمات شهری. مطالعه موردی کلان شهر تبریز، مجله آمایش جغرافیایی فضا، دوره ۳، شماره ۱۰، صص ۸۲-۱۰۰.
- ۹) صفایی پور، مسعود؛ حسینی، نبی الله؛ قیصری، نرگس (۱۳۹۴)، سنجش رابطه میان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص های پایداری محیط زیست شهری، مطالعه موردی: شهر دزفول، مجله پژوهش های بوم شناسی شهری، دوره ۶، شماره ۱۱، صص ۲۵-۴۰.
- ۱۰) عزیزی، محمد؛ اسماعیل پور، حیدر؛ مظلومیان، سعید (۱۳۹۸)، بررسی رابطه بین رضایت مندی شهروندان و عملکرد شهرداری شیراز و شاخص های پایداری محیط زیست شهری، مطالعات علوم محیط زیست، دوره ۴، شماره ۲، صص ۱۲۳۶-۱۲۴۹.
- ۱۱) معتمدی محمد؛ رسولی سیدحسین؛ نصیری محمد (۱۳۹۸)، ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: شهر فاروج. نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، دوره ۱۹، شماره ۵۵، صص ۹۹-۱۱۶.
- ۱۲) ملکی، سعید؛ منفرد، سجاد (۱۳۹۴)، ارزیابی سطح رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (نمونه موردی: شهر ایلام)، مطالعات مدیریت شهری، دوره ۷، شماره ۲۲، صص ۴۶-۶۱.
- ۱۳) میر مسعودی، سید پویا؛ منصوری ارمکی، رضا (۱۳۹۷)، بررسی راهکارهای تحقق مدیریت یکپارچه شهری در شهر تهران، مطالعات مدیریت شهری، دوره ۱۰، شماره ۳۴، صص ۴۵-۶۰.
- ۱۴) مشفق فر شکوفه، عزت پناه بختیار، موسوی میر نجف (۱۴۰۰)، ارزیابی خدمات شهری در مناطق دهگانه کلانشهر تبریز، فصلنامه جغرافیا و مطالعات محیطی، دوره ۱۰، شماره ۳۷.
- ۱۵) نصیری، اسماعیل (۱۳۹۷)، ارزیابی میزان رضایت از کیفیت خدمات مدیریت شهری در مناطق حاشیه نشین، مطالعه موردی: اسلام آباد کرج، فصلنامه پژوهش های جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دوره ۶، شماره ۲.
- ۱۶) هاشمی، احمد و عباسی، ابوالفضل (۱۳۹۷)، طراحی الگوی سنجش رضایت شهروندان و مراجعت مدیریت خدمات شهری و کانالهای ارتباط با شهروند، موردکاوری: منطقه ویژه اقتصادی پارس، نشریه پژوهش و برنامه ریزی شهری، شماره ۳۲.
- 17) Chakrabarty, B. K. (2001). Urban management: Concepts, principles, techniques and education, *Cities Journal*, Vol 18, No 5, PP 331-345.
- 18) Mokhlis S., Aleesa Y., Mamat I., (2011), Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand, *Journal of Public Administration and Governance*, ISSN 2161-7104, P: 122-137.
- 19) Momeni M., Azizi H., Taghinia M., (2011), Urban Management based on Citizen Participation to Enhance Quality of Life in Tehran, *Proceedings REAL CORP 2011 Tagungsband*, ISBN: 978-3-9503110-1-3, P: 1079-1085.
- 20) Ipsos (2009). Citizen Satisfaction Survey, the City of Calgary, Canada. Johns, N. & Pine, r. (2002). Consumer behavior in the citizen's service industry, *Journal of Hospitality Management*, No 21, PP 119-134.
- 21) Gutiérrez Rodríguez, P.; Vázquez Burguete, J.; Vaughan, R.; Edwards, J. (2009). The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector, Spain.

- 22) Taleai, Mohammad. & Sliuzas, Richard. & Flacke, Johannes. (2014) An integrated framework to evaluate the equity of urban public facilities using spatial multicriteria analysis, *ities*, Vol 40, No 1, PP 56-69.
- 23) Ham, Leugenia & Hayduk, Steven. (2016) Gaining Competitive Advantages in Higher Education: Analyzing the Gap Between Expectations and Perceptions of Service Quality, *International Journal of Value-Based Management*, Vol 16, No 3, PP 223-242.
- 24) Akgul, Deniz. (2013) Masuring the Satisfacion of citizens for the Scrviccs given by the municipality: the case of kirsehir municipality. *Proccdia – Social and Behavioral Scinces*, Vol 1, No 62, PP 555.
- 25) Nahrin, K.,(2018). Urban development policies for the provision of utility infrastructure: a case study of Dhaka, Bangladesh. *Utilities Policy*. <https://doi.org/10.1016/j.jup.2018.05.002>.
- 26) Paskaleva, k., Cooper, I.(2018). Open innovation and the evaluation of internet-enabled public services in smart cities. *Technovation*. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2018.07.003>.

**Journal of Urban Futurology**  
*Volume 3, Number 2, Summer 2023*  
*PP: 88-114*

**Evaluating the Level of Citizens' Satisfaction with the Performance of  
Urban Management in Field of Urban Services  
(Case Study: District Two of Shiraz Municipality)**

**Tara Heidari Orojloo**, Master's student in urban management, Apadana Institute of Higher Education, Shiraz, Iran

**Parisa Moshksar**<sup>1</sup>, Assistant Professor of Urban Planning, Apadana Institute of Higher Education, Shiraz, Iran

**Fatemeh Ghanbari**, Assistant Professor of Urban Planning, Apadana Institute of Higher Education, Shiraz, Iran

Received: 03 April 2023

Accepted: 15 April 2023

**Abstrat**

Urban services are considered as a tool of urban management and the main factor in the continuation of urban life, without which the citizens' lives will cease to function. Optimal and principled distribution of urban services in accordance with the wishes of the people is of great importance in the process of urban planning. In this research, it is tried to measure the level of citizens' satisfaction with the performance of urban management in the field of urban services in the two cities of Shiraz, so that with a proper understanding of the issue, basic strategies and solutions can be developed to improve and strengthen the performance of urban management in the field of services and increase It provided the satisfaction of the citizens of this region. The research method from the point of view of the practical purpose and from the aspect of the nature and method, due to the fact that it seeks to evaluate the level of satisfaction of citizens with the performance of urban management in the area of urban services in Region 2 of Shiraz Municipality, it is descriptive and in terms of time, it is a cross-sectional research type. come The statistical population of the research, based on the 2015 census, includes 178,116 citizens living in Region 2. The research sample is based on Cochran's formula, 384 people. The research collection tool is the questionnaire. The research collection tool is the questionnaire. The questions of the questionnaire are organized according to the objectives. After the necessary collection, the collected raw data was entered into the spss software and finally, based on the raw data entered into the software, the information from the questionnaires was obtained in two parts, descriptive and inferential. The results show that all three components of public services (with an average of 2.515), technical services (with an average of 2.385) and cultural services (with an average of 2.088) had a weak situation, and this means that the satisfaction of citizens towards They are weak. Examining the rank average of the Friedman test shows that the highest average rank was related to the index of the status of construction supervision, then the index of the status of public transportation and the index of the status of public green spaces. Also, the lowest rank was related to the index of the state of public health services and then the index of the state of people's participation.

**Key words:** Municipal Services, Municipal Performance, Spatial Justice, District 2 of Shiraz City.

**DOI:** [10.30495/uf.2023.1983252.1113](https://doi.org/10.30495/uf.2023.1983252.1113)

---

1- Corresponding author: uniafshinram100@gmail.com