



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

شماره مجوز مجله: ۸۰۴۰۰

زمان پذیرش نهایی: ۹۹/۱۱/۲۵

سنجش عملکرد شهرداری در شهرهای کوچک با تاکید بر خدمات شهری
(مورد مطالعه شهر اشنویه)

اسماعیل صفرعلی زاده^۱؛ عبدالناصر رحیمی^۲

۱-دکتری رشته جغرافیا و برنامه ریزی شهری؛ دانشگاه پیام نور تهران، ایران

۲-کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری گرایش آمایش شهری، دانشگاه پیام نور واحد اشنویه

چکیده

امروزه هدف همه کوشش‌های مدیریت شهری در زمینه افزایش خدمات، جلب رضایت بیشتر شهروندان است و این امر به‌ویژه برای شهرداری‌ها، هدف ایده‌آل بزرگی است و بخش عمده‌ای از آن با ارائه خدمات به شهروندان محقق می‌شود. هدف این پژوهش، سنجش میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری شهرداری شه اشنویه به عنوان یکی از شهرهای کوچک و روش آن توصیفی - تحلیلی است. برای گردآوری اطلاعات از روش کتابخانه‌ای و میدانی و از ابزار پرسش‌نامه استفاده شده است. جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه ساکنین و شهروندان شهر اشنویه می‌باشد که بر اساس آخرین سرشماری ۳۳۴۵۳ نفر برآورد گردیده است و حجم نمونه براساس فرمول کوکران ۲۰۴ نفر است که به صورت تصادفی ساده برگزیده و مطالعه شدند. تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از پرسشنامه با استفاده از روش‌های تحلیل آماری در نرم افزار SPSS شامل روش تحلیل رگرسیون خطی، روش ازمون من ویتنی و آزمون T-TEST انجام گردیده است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که اولاً میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری شهر اشنویه در حوزه خدمات شهری کمتر از حد متوسط می‌باشد. بعلاوه جنسیت تاثیر چندانی بر رضایتمندی از عملکرد شهرداری نداشته اما پایگاه اجتماعی اقتصادی افراد رابطه معناداری با رضایتمندی افراد دارد. بر اساس اطلاعات بدست آمده کمترین رضایتمندی مربوط به پارکینگ با میانگین ۲٫۸ در سطح شهر و بیشترین رضایتمندی نیز مربوط به مراکز خرید با میانگین ۳٫۱۲ است.

واژگان کلیدی: مدیریت شهری و شهرداری، رضایتمندی، خدمات شهری، شهر اشنویه



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

مقدمه

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، خواسته‌ها، آداب و رسوم، علایق و توان‌ها قشرهای مختلفی به وجود می‌آورند که دستیابی آنها به این مطالبات از یک سو به شهروندان و از سوی دیگر به مدیریت شهری بستگی دارد (محمدی، ۱۳۸۵: ۶). بدون وجود نظام مدیریت شهری که ضمن انجام برنامه‌ریزی‌های لازم برای رشد و توسعه آینده شهر، به مقابله با مسائل و مشکلات کنونی آن بپردازد، بی سامان می‌گردد. امروزه هدف جغرافیای شهری، طرح راه‌های دستیابی بیشتر مردم کشورها به رفاه اجتماعی، چگونگی ارتقای سطح زندگی و راه‌های دریافت خدمات عمومی به خصوص گروه‌های کم درآمد شهری و در نهایت تأمین نیاز اساسی جامعه شهری است (شکوئی، ۱۳۸۹، ۵۹).

بیان مساله

امروزه جمعیت مناطقی که در مناطق شهری زندگی می‌کنند از تمام ادوار تاریخ انسان بیشتر است. روند شهرنشینی غیر قابل بازگشت است. تخمین زده شده است که جمعیت شهری دنیا تا سال ۲۰۲۵ دوبرابر شده و به بیش از ۵ میلیارد نفر خواهد رسید که بیش از ۹۰٪ این رشد در کشورهای در حال توسعه خواهد بود (Stephens & Stterthwaire, 2008: 11). شهرها به عنوان موتورهای رشد و توسعه اجتماعی دارای پتانسیل باور نکردنی هستند که بی شک باید مورد توجه قرار گیرند (2005: 8). گسترش مشکلات گوناگون شهرها ضرورت توجه همه جانبه به راهبردها و چاره‌های سودمند برای بهینه‌سازی زندگی ساکنان شهرها روشن ساخته است (صفائی پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵). مدیریت شهری در آینده بخصوص در قرن بیست و یکم با چالش مواجه خواهد بود؛ چالشی که خود برآمده از تغییر و تحولات فناورانه، جمعیتی، اقتصادی، سیاسی و بین‌المللی است. امروزه در دنیا پذیرفته شده است که توسعه پایدار شهرها در صورتی تحقق می‌یابد که اهداف مردم سالاری، برابری در خدمات رسانی و حفظ محیط زیست با شکلگیری محیط واحد شهری و با رعایت اصول شهرسازی، حمل و نقل شهری و تقسیم عادلانه منابع و درآمد شهری توأمان دنبال شود (رستمی و همکاران، ۱۳۹۶: ۴).

در شهرهای معاصر نهاد و سازمان‌های مختلفی در مدیریت شهری وجود دارد که هر کدام دارای وظایف و کارکردی ویژه خود هستند، لیکن شهرداری محوری‌ترین و مرکزی‌ترین سازمان مدیریتی شهر مدرن است که به طور خلاصه متولی ادار امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی و اجتماعی در محدوده‌های شهر و اطراف آن می‌باشد و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان می‌باشد (مقیم، ۱۳۹۰: ۷) که متأسفانه این موضوع در شهرهای کوچک بخاطر کمبود بودجه و همچنین کمبود منابع مالی و ... با برخی مشکلات مواجه می‌باشد.

امروزه با گسترش شهرنشینی توجه متخصصان، برنامه‌ریزان و شهروندان به مقوله خدمات شهری و کیفیت آن جلب شده و بدین لحاظ اساساً طرح مباحث خدمات شهری با توسعه شهرنشینی همراه بوده است. گذشته از نوع و ماهیت خدمات شهری که خود متأثر از ساختارهای اقتصادی، سیاسی، اداری و حتی اقلیمی اشکال مختلف و متفاوتی دارد، خدمات شهری از دیرباز همواره



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

به منزله یکی از شاخص‌های بارز مدنیت و ابزار مدیریت توسعه شهری و عامل اصلی تداوم حیات شهری مطرح بوده است؛ به گونه‌ای که بدون آن زندگی شهروندان از فعالیت باز می‌ماند؛ بنابراین پراکنش اصولی و بهینه آن منطبق با خواست مردم در فرایند برنامه‌ریزی شهری بسیار مهم است (عبداللهی پورحقیقی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۸).

خدمات شهری با سطح پوشش زیاد، رایج‌ترین فعالیت شهرداری‌های کشور محسوب می‌شود (ادریسی و پالیزبان، ۱۳۸۸: ۱۸). این سازمان‌ها (شهرداری‌ها) زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد آنها بیشترین رضایت را داشته باشند؛ بنابراین هدف نهایی همه این عملکردها، ارتباط بین سازمان و رضایت شهروندان است. زمانی که عملکردهای شهرداری نیازهای شهروندان را برآورده سازد، رضایت شهروندان ایجاد می‌شود. رضایت شهروندان موجب خواهد شد آنها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مدنظر قرار گیرد (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۵). 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 کلیه اقدامات سازمان می‌باشد.

هدف اصلی این تحقیق بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر اشنویه و سنجش عوامل مؤثر بر آن با تاکید بر خدمات شهری است که در این راستا سوالات زیر را طرح نموده است:

۱. مهمترین عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با تاکید بر خدمات شهری کدامند؟
۲. میزان رضایتمندی شهروندان شهر اشنویه از عملکرد شهرداری شهر با تاکید بر خدمات شهری تا چه میزان است؟
۳. تاثیر جنسیت بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با تاکید بر خدمات شهری در شهر اشنویه چگونه است؟
۴. تاثیر پایگاه اقتصادی اجتماعی بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با تاکید بر خدمات شهری در شهر اشنویه چگونه است؟
۵. راهکارهای ارتقای عملکرد شهرداری و افزایش رضایتمندی شهروندان از عملکرد آن در شهر اشنویه کدامند؟

پیشینه

در سال‌های اخیر طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها با استفاده از دیدگاه شهروندان مورد توجه شهرداری‌ها و حکومت‌های محلی کشورهای مختلف جهان، اعم از کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه و همچنین کشورهایی با نظام سیاسی واداری مختلف قرار گرفته است. در ادامه به چند نمونه از این تجارب در جهان و ایران به طور خلاصه اشاره می‌شود:

گوتیرز و همکارانش (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 غیر مستقیم است. هم چنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی با هم دارند. دئیز آگول (۲۰۱۲)، در مقاله‌ای با عنوان اندازه‌گیری میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده به وسیله



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

شهرداری نمونه موردی: شهرداری کریشایر به این نتیجه رسید که میزان رضایتمندی از خدمات شهرداری با توجه به منطقه‌ای که افراد زندگی می‌کنند و گاهی برحسب جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل و میزان درآمد متفاوت است. نصیری و عموزاده مهدیرجی در سال ۱۳۹۳ در مقاله‌ای با عنوان «بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو»، توصیفی نسبتاً دقیق از وضعیت رضایت شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری گرگان، بر اساس الگوی کانو در قالب نیازهای اساسی، عملکردی و هیجانی داشتند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه نیازهای انگیزشی با ضریب رضایت ۰,۷۹ نسبت به نیازهای عملکردی با ضریب رضایت ۰,۷۱۲ و نیازهای اساسی با ضریب ۰,۶۹۳ رضایت بیشتری دارند.

رستمی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان سنجش رضایت عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری مطالعه موردی شهر درود، به این نتیجه‌اند که در بین شاخص‌های مورد ارزیابی شهرداری در شاخص فنی و عمرانی بیشترین رضایتمندی را برای شهروندان و در شاخص اجتماعی فرهنگی کمترین میزان رضایتمندی را برای شهروندان داشته است.

روش شناسی

این پژوهش بر آن است تا به بررسی و سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری و شهرداری با تاکید بر خدمات شهری در شهرداری شهر کوچک اشنویه می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش به روش اسنادی کتابخانه‌ای و مطالعات میدانی با ابزار پرسشنامه به تعداد ۲۰۰ نمونه از شهروندان می‌باشد. تجزیه و تحلیل اطلاعات در این پژوهش متناسب با سوالات با استفاده از روش تحلیل T-TEST روش تحلیل رگرسیون و روش تحلیل من ویتنی انجام گردیده است.

مبانی نظری

در تعریف مدیریت شهری، شهرداری همواره به عنوان رکن اجرایی آن محسوب می‌گردد (حسینی، ۱۳۸۵، ۷۵). در ارتباط با فلسفه تشکیل شهرداری، رایج‌ترین نظریه تشبیه حکومت، دولت و نهادهای دولتی به شرکت‌های تعاونی است (پاپلی یزدی و سناجردی، ۱۳۸۹: ۱۱). به موجب این نظریه، شهرداری یک شرکت با سازمان تعاونی است که مردم یک شهر، عموماً سهامداران قهری آن هستند. سهامداران از میان خود عده‌ای را به عنوان نماینده در شورای شهر (همانند هیئت مدیره شرکت تعاونی) انتخاب کرده و اداره امور شهر را به آنها می‌سپارند، بنابراین همان‌گونه که در شرکت‌های تعاونی متداول است آنها شخصی را که صلاحیت علمی و عملی و اخلاقی کافی برای اداره شهر و شهرداری داشته باشد، به عنوان شهردار انتخاب و اداره امور شهر را به عهده او می‌گذارند و خود در کار او نظارت می‌کنند.

شهرداری بر اساس ماده ۵ قانون محاسبات عمومی کشور سازمانی عمومی و غیردولتی است که دارای استقلال و شخص حقوقی بوده و تحت نظر شورای شهر و با نظارت وزارت کشور تاسیس می‌گردد (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۵). بر این اساس بایستی به برخی از نکات مشترک در تعاریف شهرداری اشاره کرد:



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

شهری بودن و وابستگی به ساختار شهری
غیر دولتی بودن و قرار گیری تحت نظارت دولت
استقلال و عدم وابستگی در حوزه عملکردی
انتخابی بودن و آزادی عمل در حوزه اداره امور شهری
رسمیت داشتن و انطباق با قانون اساسی

اداره امور محل و ارائه خدمات عمومی مورد نیاز ساکنان شهر (علیپور، ۱۳۹۴: ۱۶)

در واقع یکی از نهادهای شهری مهم و تأثیر گذار در مشارکت شهروندان در امور شهری، شهرداری است. در تمام جهان، هر جا شهر و شهرنشینی وجود دارد، مهمترین و اصلی ترین سازمانی که مسئولیت مدیریت شهر را به طور مستقیم بر عهده دارد، شهرداری است. شهرداری به عنوان یکی از نمونه های نهاد محلی، سازمانی است که در محدوده شهر برای رفع نیازهای مردم همان محل اداره می شود. در سیر تکامل شهرداری ها گرچه در اصل، نیازهای محلی سبب تکوین شهرداری بوده است نقش دولت را نمی توان نادیده گرفت؛ زیرا دولت ها که به صورت متمرکز نمی توانستند تمام امور مردم را حل و فصل کنند، گستره اقتدار خود را تقسیم کردند. بدین ترتیب شهرداری ها نیز وظیفه و نقشی را بر عهده گرفتند (شیعه، ۱۳۸۷: ۵۴۸).

واژه رضایتمندی در فرهنگ لغت به معنای برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن می باشد. همچنین ایجاد خالی شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه دهنده خدمت ایجاد می شود، رضایتمندی گفته می شود (Golabi et al, 2011: 3). گروهی دیگر ارزیابی افراد از کیفیت خدمات و یا کالاهای دریافت شده را رضایتمندی تلقی می کنند (امان پور و همکاران، ۱۳۹۳: ۵۶). در بین برخی دیگر برآورده شدن خواسته ها و انتظارات افراد، رضایتمندی اطلاق می شود. همچنین رضایتمندی تفاوت مابین عملکرد و انتظار است. اگر عملکرد برابر با بالاتر از حد انتظار باشد، مشتری راضی است و اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد، مشتری ناراضی است (Deichmann et al, 2007: 5).

امروزه رضایتمندی یکی از مهمترین معیارهای سنجش عملکرد سازمانی است (Hashimi et al, 2011: 11). یکی از این سازمان ها شهرداری می باشد. به طوری که عملکرد شهرداری می تواند نقش بسزایی در ساماندهی امور و ایجاد رضایت در شهروندان داشته باشد (وردی نژاد و امینی، ۱۳۸۷: ۳۷) رضایتمندی کلی شهروندان به عنوان یک قضاوت جمعی، در ارتباط با عملکرد شهرداری با توجه به کیفیت خدمات شهری تعریف می شود (Van Ryzin, 2004: 4).

رضایت از عملکرد شهرداری و دیگر سازمان های خدماتی شهری می تواند موجب افزایش حس همکاری و در نتیجه افزایش عمل مشارکتی فرد گردد. این افزایش مشارکت و حس همکاری سبب می شود شهرداری ها به نحو بهتری مسئولیت های خود را انجام دهند و از طرف دیگر مشارکت شهروندان حضور آنها در جریان تصمیم گیری و اجرا را باعث می شود (Gutierrez et al, 2009: 3). رضایت شهروندی و احساس مسئولیت، قانون مداری و برخورد فعال و مسئولانه با رخدادهای شهری می تواند یکی از سرمایه های اصلی مدیریت شهری قلمداد شود (Mokhlis, 2011: 5). بنابراین، بازگرداندن آرامش به شهروندان، تقویت روحیه مشارکت جویی شهروندان نسبت به تصمیمات شهری و افزایش میزان همدلی شهروندان با مدیریت شهری به طور عام و با شهرداری به صورت خاص، در چهارچوب تأمین خواسته ها و نیاز شهروندان و افزایش رضایتمندی از مدیریت شهری به خصوص نهاد شهرداری قابل حل است.



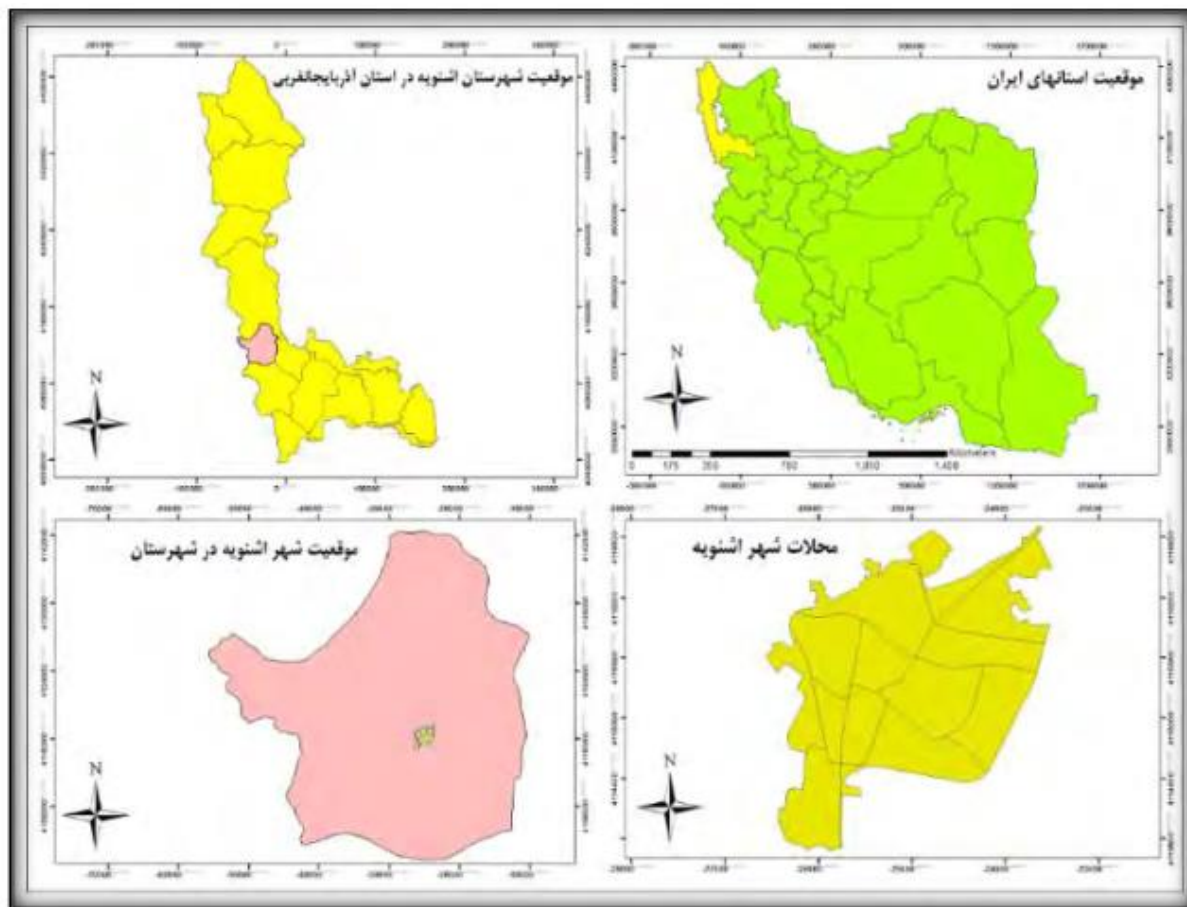
ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

خدمات شهری به معنای عام خود بسیاری از فعالیت‌های خدماتی مورد نیاز برای اداره امور شهری را در بر می‌گیرد؛ به بیان دیگر، خدمات شهری شامل طیف گسترده‌ای از فعالیت‌های مختلف است که ارتباط تنگاتنگی با حیات شهری دارند. خدمات شهرها بیشتر با یکدیگر پیوند جغرافیایی دارند و با توجه به تأثیر مستقیم آنها بر زندگی شهروندان، به خدمات شهری معروفند (پهلوان صفایی، ۱۳۹۲: ۴).

در تعریف دیگر، خدمات شهری به فعالیت‌های غیر عمرانی گفته می‌شود که شهرداری مستقیماً به منظور ایجاد مطلوبیت در کالبد شهر و رفاه حال شهروندان انجام می‌دهد (عبداللهی پور حقیقی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۸). خدمات شهری به منزله ابزار مدیریت توسعه شهری، نیاز شهروندان و عامل اصلی تداوم حیات شهری است که بدون آن زندگی شهروندان از فعالیت باز می‌ماند. توزیع یا پراکنش بهینه و اصولی آن منطبق با خواست مردم در فرایند برنامه ریزی شهری اهمیت بسیاری دارد. خدمات شهری بر اساس ماهیت خود، اموری از زندگی شهری هستند که شهروندان به تنهایی از عهده تأمین آنها بر نمی‌آیند و از این رو نیاز به سازمانی دارند؛ از سوی دیگر با توجه به اینکه خدمات شهری در زمره کالاهای عمومی قرار می‌گیرد، لازم است ساز و کارهایی در اختیار سازمان مدیریت شهری باشد تا هزینه‌های تأمین خدمات شهری را از شهروندان بگیرد. خدمات شهری هنگامی اهمیت می‌یابند که بدانیم بعضی از آنها مانند گردآوری و دفن زباله‌ها یا تأمین خدمات ایمنی و آتش نشانی در صورتی که انجام نشوند، بحران آفرینند. خدمات شهری اگرچه در ظاهر پیوند مستقیمی با امور سیاسی ندارد، اما اهمیت تأمین آن در حدی است که در صورت دیدن کاستی، به آسانی منجر به مسائلی می‌شود که مشروعیت و قدرت نظام سیاسی را به مخاطره می‌افکند ایمانی جاجرمی، ۱۳۷۹: ۱۹).

شناخت محدوده

شهر اشنویه به عنوان یکی از شهرهای استان آذربایجان غربی در مختصات جغرافیایی ۳۷ درجه و ۲ دقیقه عرض شمالی و ۴۵ درجه و ۶ دقیقه طول شرقی قرار دارد. این شهرستان دارای مرز خاکی با ۳ شهرستان ارومیه (از طرف شمال شرقی به طول ۷۲ کیلومتر)، پیرانشهر (از طرف جنوب به طول ۴۵ کیلومتر) و نقده (از طرف جنوب شرقی به طول ۳۰ کیلومتر) می‌باشد. جمعیت این شهرستان طبق سرشماری سال ۱۳۹۵، ۷۳۸۸۶ نفر بوده و جمعیت خود شهر اشنویه بیش از ۴۰ هزار نفر می‌باشد. در نقشه شماره (۱) می‌توان محدوده شهر اشنویه و نیز تقسیمات محله‌ای آن را مشاهده کرد. با توجه به نقشه شماره (۱)، شهر اشنویه دارای ۲ ناحیه و ۱۲ محله می‌باشد (طرح تفصیلی اشنویه، ۱۳۹۰).



نقشه ۱. موقعیت قرارگیری شهر اشکوه

بر اساس نتایج حاصل از اطلاعات مرکز آمار برگرفته از نتایج سرشماری نفوس و مسکن وضعیت جمعیت شهر اشکوه مطابق جدول زیر می باشد:

جدول ۱. جمعیت شهر اشکوه

سال	۱۳۳۵	۱۳۴۵	۱۳۵۵	۱۳۶۵	۱۳۷۵	۱۳۸۵	۱۳۹۵
جمعیت	۲۷۷۸	۴۲۴۸	۷۴۳۸	۱۷۲۵۷	۲۳۵۶۹	۳۰۶۳۲	۳۳۴۵۳

نوع: سرشماری نفوس و مسکن، ۹۵-۱۳۳۵

سطح کل شهر در محدوده مورد مطالعه ۵ / ۵۱ هکتار می باشد که از این سطح ۳۹۶,۰۵ هکتار به سطح ساخته شده با ۶۴,۰۶ درصد و ۴۶,۲ هکتار به فضاهای باز (زراعی ، باغ ، مخروبه ، بایر و خالی ، سطح رودخانه، گورستان، سبز حفاظتی) با ۳۵,۹۴ درصد از کل شهر اختصاص دارد . سهم سرانه خالص سال ۱۳۹۵ با احتساب جمعیت در این زمان که ۱۵۳۳۴۵۳ نفر بوده ۱۰۲,۸۲ متر مربع در سطح عمران شده شهر و سهم سرانه ناخالص در کل سطح مورد مطالعه ۱۹۰,۰۳ متر مربع به ازای هر نفر می باشد .



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

از بین کاربری‌ها معابر با ۱۹,۴۳ هکتار و سهم سرانه ۴۶,۷۶ متر مربع در رتبه اول و کاربری مسکونی با ۱۹۹۸۲ هکتار و سهم سرانه ۴۶,۴ متر مربع در رتبه دوم قرار می‌گیرد. بطور کلی ۲ کاربری عمده معابر و مسکونی همانند اکثر شهرهای ایران و نیز استان بیشترین سطح و سهم سرانه را به خود اختصاص داده‌اند بطوریکه مجموع این دو کاربری با سطح کل ۳۱۱,۰۱ هکتار دارای سهم سرانه ۸۷,۸۲ متر مربع بیش از ۸۵ درصد از سطح ساخته شده شهر را در اختیار دارند.

تحلیل یافته‌ها

جهت بررسی وضعیت شهر اشنویه در حوزه خدمات شهری و عملکرد شهرداری آن تلاش است تا با استفاده از ابزار پرسشنامه نظرات شهروندان در خصوص انواع خدمات شهرداری شهر جمع‌آوری و در ادامه با استفاده از نرم افزار SPSS به تحلیل نتایج بدست آمده پرداخته شود.

طبق تحلیل از لحاظ جنسیت ۳۳,۵ درصد پاسخ‌گویان زن و ۶۶,۵ درصد پاسخ‌گویان مرد بوده‌اند. از لحاظ سن بیشترین تعداد پاسخ‌گویان با ۶۲ درصد بین گروه سنی ۱۹ تا ۳۶ سال قرار داشتند. از لحاظ سواد ۱۵,۳ درصد زیر دیپلم، ۱۷,۲ درصد دیپلم، ۲۱ درصد فوق دیپلم، ۳۶,۵ درصد لیسانس و ۱۲ درصد فوق لیسانس و بالاتر بوده‌اند. هم‌چنین از لحاظ شغل ۳۸ درصد پاسخگویان کارمند دولت و مابقی پاسخ‌گویان دارای شغل آزاد، دانشجوی و ... بوده‌اند.

مهمترین شاخص‌هایی که در حوزه خدمات شهری شهرداری‌ها مورد بررسی قرار گرفته‌اند عبارتند از:



شکل شماره ۱. متغیرهای خدمات شهرداری شهر اشنویه

مطابق نتایج اولیه حاصل از پرسشنامه وضعیت رضایتمندی شهروندان از شاخص‌های خدمات شهری در شهر اشنویه مطابق جدول زیر می‌باشد:



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

جدول ۱. رضایتمندی از وضعیت شاخص‌های خدماتی در شهر اشنویه

شاخص	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
گردآوری زباله	۳۴	۳۶	۴۸	۴۰	۴۲	۲,۹۹
پاکسازی خیابان‌ها	۳۷	۳۲	۴۴	۴۴	۴۳	۲,۹۸
توسعه فضای سبز	۳۱	۳۳	۴۵	۴۱	۵۰	۳,۰۲
ایمنی خیابان‌ها	۳۰	۳۵	۴۷	۴۶	۴۲	۳,۰۱
آسفالت معابر	۳۵	۳۵	۴۶	۴۱	۴۳	۲,۹۵
روشنایی معابر	۳۷	۳۷	۴۶	۳۹	۴۱	۲,۹۴
وضعیت بصری خیابان	۳۸	۳۸	۴۶	۳۶	۴۲	۲,۹
سرویس‌های بهداشتی	۳۹	۴۱	۵۱	۳۵	۳۴	۲,۸۲
پارک‌های شهری	۴۵	۴۳	۵۰	۳۱	۳۱	۲,۰۸
پیاپیاده‌روها	۳۹	۳۵	۴۷	۳۹	۴۰	۳,۰۳
مراکز خرید	۳۲	۳۰	۴۳	۴۷	۴۸	۳,۱۲
مبلمان شهری	۴۳	۴۱	۴۹	۳۳	۳۴	۲,۸۷
پارکینگ‌های شهری	۴۱	۳۹	۴۵	۳۷	۳۸	۲,۸
رنگ آمیزی شهری	۴۱	۴۳	۴۹	۳۴	۳۳	۲,۸۵

برای تعیین میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در ۴ حوزه عمرانی، خدماتی، نظارتی، اجتماعی فرهنگی از دیدگاه شهروندان از آزمون T تک متغیره استفاده شده است. نتایج آزمون نشان می‌دهد مقدار سطح معنی‌داری کوچکتر از ۰,۰۵ می‌باشد، لذا فرض صفر مبنی بر برابری میانگین با عدد ۳ پذیرفته نمی‌شود. برای پاسخگویی به این سؤال که میانگین جامعه بزرگتر از ۳ است یا کوچکتر، با توجه به این که مقدار اختلاف میانگین ۰,۰۷ است، لذا می‌توان نتیجه گرفت که میانگین جامعه کمتر از ۳ است و میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر اشنویه متوسط به پایین است.

جدول ۲. تحلیل رضایتمندی از وضعیت خدمات شهری با روش آزمون t

میانگین	اختلاف میانگین	انحراف	فراوانی	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	میانگین متوسط
۲,۹۳	-۰,۰۷	۰,۷۸	۲۰۴	۲۰۳	۰,۰۰	۳	رضایتمندی

جهت بررسی و سنجش تاثیر متغیر جنسیت بر رضایتمندی از عملکرد شهرداری در بعد خدمات شهری از آنجا که دو بخشی است از آزمون من ویتنی استفاده گردیده است که نتایج آن در جدول زیر آورده شده است:



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

جدول ۳. آزمون من ویتنی و تحلیل رابطه جنسیت و رضایتمندی از عملکرد شهرداری شهر اشنویه در بعد خدمات شهری

متغیر	فراوانی	میانگین رتبه	مجموع رتبه	مقدار یو	سطح معنی داری
زن	۳۵	۱۶۵,۲	۰,۱۷۶	۰,۱۰۵	۰,۲
مرد	۱۶۹	۲۵۶,۴	۰,۳۳		

برای تعیین رابطه میان جنسیت و میزان رضایت مندی آنان از عملکرد شهرداری، از آزمون من ویتنی با استفاده از مؤلفه جنسیت استفاده شده است. در این آزمون هر چه میانگین رتبه‌ها به هم نزدیک‌تر باشند، احتمال رد فرض کمتر می‌شود. در این جا میانگین برای زنان ۱۶۵,۲ و برای مردان ۲۵۶,۴ شده است یعنی در این تحقیق، میزان رضایتمندی زنان بیشتر از مردان بوده است. ولی با توجه به اینکه مقدار من ویتنی ۰,۱۰۵ و سطح معنی داری ۰,۲ گزارش شده است و چون سطح معنی داری از ۰,۰۵ بزرگتر است می‌توان فرض را رد کرد بنابراین بین زنان و مردان به لحاظ رضایتمندی از عملکرد شهرداری تفاوت معنی داری وجود ندارد. یعنی بین شهروندان زن و مرد از لحاظ شاخص‌های رضایتمندی عمرانی، خدماتی، نظارتی و اجتماعی - فرهنگی) هیچ گونه تفاوتی وجود ندارد و عملکرد شهرداری منجر به رضایت هیچ کدام از این دو گروه نشده است.

در ادامه جهت بررسی رابطه میان پایگاه اجتماعی اقتصادی و میزان رضایتمندی شهروندان شهر اشنویه از وضعیت خدمات شهرداری از روش تحلیل رگرسیون خطی استفاده گردیده است که نتایج آن مطابق جدول زیر می‌باشد:

جدول ۴. تحلیل رگرسیون خطی میان متغیر پایگاه اجتماعی و اقتصادی و رضایتمندی از عملکرد شهرداری در شهر اشنویه

متغیر	ضریب بتا	T	سطح معنی داری
شغل	۰,۰۳۵	-۰,۵۸۷	۰,۱۲
تحصیلات	۰,۱۵۴	۳,۲۴۵	۰,۰۰۲
درآمد	۰,۱۶۵	۴,۳۴۲	۰,۰۰۱

نتایج تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد که بین میانگین عملکرد شهرداری به عنوان متغیر وابسته و (سواد، شغل، تحصیلات) که بیانگر وضعیت اجتماعی و اقتصادی شهروندان است به عنوان متغیرهای مستقل تفاوت و رابطه وجود دارد. متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی که هسته اصلی تحلیل رگرسیون می‌باشد، اگر بتا و تی (t) بزرگ‌تر و سطح معنی داری (Sig) کوچک‌تر باشد، بدین معنی است که متغیر مستقل (شغل، تحصیلات، درآمد) تأثیر بیشتری بر متغیر وابسته (رضایتمندی) دارد. در این جا بتا برای متغیر شغل ۰,۰۳۵، برای متغیر تحصیلات ۰,۱۵۴؛ برای متغیر درآمد ۰,۱۶۵ شده است که در نتیجه آن تأثیر متغیر تحصیلات و درآمد معنی دار شده است ولی تأثیر متغیر شغل معنی دار نیست، بدین ترتیب متغیر تحصیلات و درآمد تأثیر مستقیم و معنی داری بر میزان رضایتمندی شهروندان شهر اشنویه از عملکرد شهرداری در بعد خدمات شهری دارند. یعنی هر چه هر چه میزان درآمد و سطح تحصیلات افراد بالاتر رود انتظارات آنها از شهرداری به عنوان سازمان مدیریت شهری بالا می‌رود و بالعکس و چون سطح معنی داری شغل ۰,۱۲ و بزرگتر از حد متوسط (۰,۰۵) معنی دار نشده است تأثیر کمتری بر میزان رضایتمندی دارد.



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

جمع بندی

در عصر حاضر با توجه به توسعه کمی و کیفی شهرها، یکی از نهادهای بسیار مهمی که نقش به سزایی در اداره خدمات رسانی شهرها داشته و هرروز نقش آن در اداره و مدیریت شهری و تأمین نیازها و توسعه شهری پررنگ می‌شود، شهرداری است. امروزه وظایف شهرداری به عنوان مهمترین نهاد غیردولتی بیش از پیش شده است. شهرداری‌ها به عنوان یک سازمان ارائه دهنده خدمات شهری به ساکنان شهر، زمانی دارای عملکرد موفق خواهد بود، که بتواند آسایش و امنیت ساکنان خود را تأمین کنند. در واقع سازمان شهرداری زمانی در رسیدن به اهداف خود موفق خواهد بود که شهروندان از عملکرد این سازمان رضایت کامل داشته باشند.

در این پژوهش تلاش گردید تا ابتدا به بررسی اهمیت و جایگاه شهرداری در تأمین خدمات و در نتیجه افزایش رضایتمندی شهروندان پرداخته شود و در نهایت با استفاده از مطالعات نظری؛ شاخص‌های رضایتمندی شهروندان را تبیین نماید. محدوده مورد مطالعه این پژوهش شهر اشنویه و شهرداری آن می‌باشد لذا جامعه آماری آن را کلیه شهروندان این شهر تشکیل می‌دهند که بر اساس آخرین سرشماری رسمی کشور جمعیت آن تعداد ۳۳۴۵۳ نفر برآورد گردیده است که به روش نمونه‌گیری کوکران تعداد ۲۰۴ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. تجزیه و تحلیل پرسشنامه با استفاده از روش تحلیل رگرسیون خطی، روش تحلیل T و آزمون من ویتنی انجام گردیده است که فرآیند آن به شکل کامل ارائه گردید. مطابق نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات مشخص گردید که شهرداری این شهر در تأمین خواسته‌های شهروندان در بعد خدمات شهری موفق نبوده به نحوی که میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات ارائه شده کمتر از حد متوسط (۳) و ۲,۹۲ برآورد گردید که نیاز است تا این سازمان با انجام اقدامات مناسب، رضایت شهروندان را جلب نماید تا از نتایج مثبت حاصل از آن بهره‌مند گردد. بعلاوه نتایج بدست آمده نشان داد که جنسیت تاثیر چندانی بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری نداشته اما متغیرهای پایگاه اجتماعی اقتصادی شامل سواد، شغل و درآمد اینگونه نبوده و از میان آنها تاثیر متغیر درآمد و تحصیلات بر رضایتمندی از عملکرد شهرداری کاملاً معنادار بوده است. در این بخش برخی راهکارهای مناسب جهت ارتقای رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری ارائه گردیده است:

- افزایش سرانه امکانات و خدمات فرهنگی ورزشی از جمله سینما و سالن ورزشی و ... از سوی شهرداری شهر
- رسیدگی به وضعیت معابر و پیاده‌روها و سنگ فرش آنها.
- افزایش سرای فضای سبز شهری توسط شهرداری شهر
- احداث پارک بانوان در سطح
- طراحی مناسب فضای سبز شهر در نقاط مختلف با هدف ارتقای جذابیت و افزایش رضایتمندی شهروندان
- ایجاد زمینه‌های افزایش مشارکت شهروندان در اداره امور شهر از طریق بسترسازی حضور شهروندان در فعالیت‌های مربوط به شهر
- توجه ویژه به شورایی‌های محله‌ای و نحوه ارتباط آنان با شهروندان
- رسیدگی به آسفالت و روشنایی کوچه‌ها و معابر
- طراحی سیستم مناسب جمع‌آوری زباله‌های خانگی با هدف افزایش پاکیزگی
- تقویت پویایی و سرزندگی شهری در سطح محلات و فضاهای شهری



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

- افزایش نورپردازی فضاهای شهری با هدف افزایش زیبایی و امنیت شهری
- ارائه گزارش‌های مالی شهرداری از سوی شهرداری شهر اشنویه به صورت ماهانه و سالانه به شهروندان که موجب افزایش اعتماد و آگاهی شهروندی و در نتیجه کاهش تخلفات احتمالی می‌گردد.
- ارزیابی اثرات طرح‌های ارائه شده قبل از شروع به اجرای آن که در کاهش هزینه‌ها و دستیابی به نتایج مطلوب‌تر موثر خواهد بود.
- برگزاری جلسات با شهروندان و جمع‌آوری نظرات آنها

فهرست منابع

۱. برک پور ناصر، حامد گوهری، مهدی کریمی. ۱۳۸۹. ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، مدیریت شهری، دوره ۸، شماره ۲۵، صص ۲۱۸-۲۰۳.
۲. پیر بابایی محمدتقی، اسلام گرمی. ۱۳۹۰. نارضایتی از مکان پیرامون بافت‌های بازسازی شده نمونه موردی: بافت مسکونی پیرامون خیابان شهید نواب صفوی تهران، مجله مدیریت شهری، شماره ۲۷، صص ۱۹۳-۱۸۲.
۳. رستمی محمدحسن، سعید امان‌پور، مهران کرمی، سیداله مراد رام‌نژاد. ۱۳۹۴. سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر دورود)، مجله پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، سال ششم، شماره ۲۱، صص ۵۰-۳۵.
۴. رفیع پور سعید، هاشم داداش‌پور، مریم رحمانی، فرامرزه‌ادری. ۱۳۸۹. ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان، دو فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۹، صص ۹۳-۷۸.
۵. شکوئی حسین. ۱۳۸۹. دیدگاه‌های در نو جغرافیای شهری؛ چاپ سیزدهم. تهران، انتشارات سمت.
۶. شمعی علی، علی‌اصغر آدینه‌وند، مریم حاجی‌زاده. ۱۳۹۰. ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر اساس حکمروایی خوب شهری، مورد: شهر یاسوج، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری شماره ۱۱، صص ۲۰-۱.
۷. صفائی پور مسعود، نبی‌الله حسینی، نرگس قیصری. ۱۳۹۶. سنجش رابطه میان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص‌های پایدار محیط زیست شهری مورد: شهر دزفول، در فصلنامه پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری، شماره ۱، صص ۴۰-۲۵.
۸. کاظمی نژاد رضا؛ شیرین نوشین پیجانی، وحید حاتمی. ۱۳۹۰. ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر نوشهر)، نخستین همایش ملی آرمان شهر ایران، نور، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نور.
۹. محمدی رضا. ۱۳۸۶. طراحی و استقرار نظام ارزشیابی کلان عملکرد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی شماره ۴۶، صص ۱۲۴-۹۱.
۱۰. مقیمی سیدمحمد. ۱۳۹۰. اداره امور حکومت‌های محلی مدیریت شوراها و شهرداریها، انتشارات سمت، چاپ پنجم، تهران.

11. Akgul, Deniz (2012), Mcaasuring the Satisfacion of citizens for the Serviccis given by the municipality: the case of kirsehir municipality. Proccdia – Social and Behavioral Scinces, 62: 555.



12. Deichmann, Uwe, Lall., V., Somik, (2007), citizen feedback and delivery and urban services, *worlddevelopment*, Vol.35, No.4: 649-662.
13. Friedman, J. 2002. *The prospect of cities*. University of Minnesota Press. Minneapolis
14. Golabi, F., Aghayari, T., & Ebrahimi, R. (2013), The study of the socioeconomic factors relating to the amount of citizens' satisfaction with residential areas. *Urban Sociological Studies*, 3.
15. Gutiérrez Rodríguez, P., Vazquez Burguete, J., Vaughan, R., Edwards, J. (2009); *The Services Transformation of Municipal towards Quality in the Public Sector; Spain*, Routledge
16. Hatri, M. Montalvo, D. (2008); *Citizen Satisfaction Survey, Report to the City of Melbourne; Australia*, E&FN Spon.
17. Mdee, Anna. Thorley, Lisa .(2016). *Good governance, loval government, accountability and service delivery in Tanzania, An ESRC Research Project*.
18. McCarthy, J. (2010). *Partnership, Collaborative Planning, and Urban Regeneration*, Ashgate: London.
19. Mokhlis, S. (2011); *Municipal service quality and citizen satisfaction in bankoke; journal of public administration and governance*, vol. 1, No.1, pp. 75-87.
20. Richards, M. et al. 2003. *Impacts of illegality and barriers to legality: a diagnostic analysis of illegal logging in Honduras and Nicaragua. International Forestry Review*. pp. 282-292
21. Shayan, H., Taghilo, A., & Khosrowbeygi, R., (2010), *The study of villagers' satisfaction of residential areas. Case study: Komijan City. Village and Development Journal*, No.3, pp.45-59.
22. Taherian, A., (2007), *Factors influencing the satisfaction of library users with an emphasis on specialized library. Book Quarterly*.
23. Zenker, S. Petersen, S. andreas, A. (2009); *Development and Implementation of the Citizen Satisfaction Index (CSI): Four Basic Factors of Citizens' Satisfaction; Research Papers on Marketing and Retailing University of Hamburg : 39, German*.