

سنجش میزان رضایت‌مندی و تمایل مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهری (مطالعه موردی: منطقه ۴ شهر اهواز)

سعید امان‌پور^۱، نادیا داری‌پور^{۲*}، عباس سرقلی^۳

۱- دانشیار جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز

۲- کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز

۳- کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز

چکیده

مشارکت وسیع در تصمیم‌گیری یکی از پیش‌نیازهای توسعه پایدار است. هدف اصلی این پژوهش سنجش میزان رضایت شهروندان از اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری و تمایل آنان به مشارکت در اجرای این پروژه‌ها در منطقه ۴ شهر اهواز است. نوع و روش تحقیق، ترکیبی از روش‌های اسنادی و پیمایشی بوده و از ابزار پرسشنامه برای گردآوری اطلاعات استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش را کلیه خانوارهای ساکن در شهر اهواز تشکیل می‌دهند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۲۱ نفر تعیین گردیده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که در مجموع ۵۲/۷۷ درصد شهروندان از عملکرد شهرداری نارضایتی در حد خیلی زیاد دارند. تمایل به مشارکت در برنامه‌ها و پروژه‌های زیربنایی، در مجموع ۳۷/۴۷ درصد (کمتر از یک دوم از شهروندان) از آن‌ها تمایل به مشارکت در این زمینه را نشان داده‌اند. بیشترین میزان

تمایل به مشارکت در زمینه توسعه امکانات محله خود و کمترین آن در خصوص عدم مشارکت شهروندان در اداره امور شهری از سوی شهرداری است.

واژه‌های کلیدی: رضایت مندی، شهروندان، پروژه‌های زیر بنایی، شهر اهواز.

مقدمه

روند رو به رشد جمعیت و شهرنشینی و بروز مشکلات متعدد اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی از یک سو و ناکارآمد بودن روش‌های مدیریت و کنترل توسعه شهری جهت رفع مشکلات و تنگناهای مذکور از سوی دیگر، شهرهای نابسامان و ناپایداری را خلق نموده است که برخی از نمودهای آن را می‌توان در افزایش هزینه‌های زیرساخت‌ها، مشکلات اجتماعی و فرهنگی، وندالیسم شهری و... مشاهده نمود (حسینی و همکاران، ۱۳۹۱: ۲). بررسی‌ها در سطح بین‌المللی نشان می‌دهد که مؤلفه کلیدی در جهت دست‌یابی به توسعه پایدار درگیر ساختن شهروندان در مسائل و مشکلات حوزه‌های مختلف شهری است. چرا که جوهره مفهوم مشارکت در مدیریت شهری، خلق و اداره فضاهایی هر چه مطلوب‌تر و پایدارتر برای ساکنان شهر است (شریفیان ثانی، ۱۳۸۰: ۴۹). شهرداری یک سازمان محلی است. به این معنا که هم به شکل محلی مدیریت آن برگزیده می‌شود و هم این که خدماتی که ارائه می‌دهد، در سطح محلی مورد بهره‌برداری قرار می‌گیرد (طباطبایی و همکار، ۱۳۹۰: ۴۰). شهرداری سازمانی است حقوقی، محلی و مستقل که در محدوده شهر برای رفع نیازهای عمرانی، رفاهی و خدماتی مردم شهر که جنبه محلی دارد، تشکیل می‌گردد و منظور آن است که امور با مشارکت شهروندان حل و فصل شود (سعید نیا، ۱۳۸۳: ۲۵). ایجاد سازمانی به نام شهرداری، عالی‌ترین تدبیری بود که از طرف دنیای متمدن برای پاسخگویی به نیازمندی‌ها و توقعات بی‌شمار ساکنان شهرها به کار برده شد (حکمت‌نیا و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۸۲). سازمان‌های دولتی با مشکلات بیشتری نسبت به سازمان‌های خصوصی برای بهبود خدمات مواجهند. اغلب سازمان‌های دولتی مشتریان متنوعی برای خدمات متنوع دارند. تنوع مشتریان باعث می‌شود که سازمان‌ها در ارائه خدمات مجبور به در نظر گرفتن انتظارات تمام مشتریان باشند (خلیفه و آزاد، ۱۳۹۰: ۲). مهمترین چالشی که همواره بخش عمومی با آن روبرو هستند پاسخ به

خواسته‌ها و انتظارات در حال تغییر شهروندانی است که بخش عمومی مشروعیت خود را از آن‌ها کسب می‌کند (سالمی، ۱۳۹۱: ۳۴). برای جلب مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها ما در نقطه آغاز قرار نداریم. بعد از مشروطیت، به ویژه پس از انقلاب اسلامی، راه‌های مختلفی برای اداره مشارکتی امور شهرها پیشنهاد شده است (علوی تبار، ۱۳۸۰: ۱۵۷). امروزه نقش و جایگاه شهرداری‌ها در جهان تا بدان حد است که کارشناسان بانک جهانی و سازمان یونسکو، طبق نتایج مطالعات انجام شده خود اعلام نموده‌اند که نقش شهرداری‌ها در تأمین امنیت روحی، روانی و شهری بیشتر از پلیس و دادگستری‌ها است و اگر شهرداری‌ها مورد حمایت قرار نگیرند، مسائل اجتماعی شهرها دو چندان خواهد شد (محمودی خوشرو، ۱۳۸۹: ۱۰۴). ارزیابی و اندازه‌گیری میزان توفیق پاسخ‌گویی شهرداری به انتظارات شهروندان مهم‌ترین اولویت است و نیازمند مرتبط ساختن برنامه‌ها و فرآیندهای سازمانی با این انتظارات است (ابطحی و همکاران، ۱۳۹۱: ۷۱). هویت و سرمایه حقیقی یک شهر، سرمایه‌های انسانی آن است. از این رو دلیل وجودی مکان‌ها و فعالیت‌های شهری، فعالیت‌های فرهنگی و اجتماعی، تأمین آرامش و آسایش برای شهروندان توسعه یافته است که سرمایه‌های واقعی می‌باشند، چرا که دارایی‌های پنهان خود، شهر را توسعه می‌دهند (ایمانی جاجرمی، و همکاران، ۱۳۸۲). احساس رضایت شهروندان از محیط 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 (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴). پژوهش حاضر در تلاش است تا ضمن سنجش شاخص‌های مؤثر در میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در خصوص پروژه‌های زیربنایی و سنجش میزان تمایل شهروندان در مشارکت در این پروژه‌ها، میزان موفقیت و کارآمدی این سازمان را در راستای اهداف نظام اداری و اجرایی مدیریت کشور تعیین گردد.

فرضیه‌های تحقیق

در راستای پژوهش حاضر فرضیه‌های زیر مطرح می‌شوند:

- الف) به نظر می‌رسد بین پایگاه اقتصادی^۱ اجتماعی شهروندان و میزان رضایت مندی آنان از عملکرد شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد.
- ب) به نظر می‌رسد بین مشارکت شهروندان و میزان رضایت مندی آنان از عملکرد شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد.
- ج) به نظر می‌رسد بین آگاهی اجتماعی شهروندان و میزان رضایت مندی آنان از عملکرد شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد.

روش پژوهش

با توجه به ماهیت این موضوع، در انجام پژوهش حاضر در بخش اول، از روش مطالعه کتابخانه‌ای^۲ اسنادی بهره گرفته شده است، سپس با استفاده از روش پیمایشی^۳ توصیفی و استفاده از ابزار پرسشنامه جمع آوری داده‌ها صورت گرفته است. از آنجا که ابزار اصلی این تحقیق، پرسشنامه است، جهت تعیین روایی آن که همان ارزیابی ذهنی پژوهشگر از ابزار اندازه‌گیری است، پرسشنامه تحقیق در اختیار تعدادی از متخصصان رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری قرار گرفت و نظر آنان در رابطه با پرسشنامه و سؤالات آن در تدوین پرسشنامه لحاظ گردید که منجر به انتخاب شاخص‌های معتبر از میان شاخص‌های موجود گردید. در این تحقیق میزان آلفای محاسبه شده (۰/۸۳) عدد مطلوبی است و می‌توان گفت که دقت لازم برای احراز پایایی سازه‌ها در پرسشنامه به کار گرفته شده و گویه‌های طراحی شده برای سنجش متغیرها با یکدیگر همبستگی درونی دارند. با خطای استاندارد ۵ درصد و سطح اطمینان ۹۵ درصد استفاده شده که حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برابر ۳۲۱ نفر برآورد شده است.

مبانی نظری پژوهش

از جمله پژوهش‌ها و مطالعاتی که در سطح جهانی در زمینه رضایت‌مندی شهروندان از حکومت محلی شده است، می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد: گوتیرز و همکارانش (۲۰۱۰)، 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. مونتالوو (۲۰۰۹)، نیز در مقاله خود با موضوع «رضایت‌مندی شهروندان و خدمات شهرداری» در این خصوص به تحقیق پرداخته است. گروه CFI¹ (۲۰۰۹)، در پژوهش خود که به اندازه‌گیری رضایت‌مندی شهروندان جهت ایجاد تغییر مثبت و با اطمینان در جامعه پرداخته‌اند، نشان می‌دهند که چگونه رضایت شهروندان از محل زندگی خود با کیفیت زندگی آن‌ها در رابطه است. گریگ و همکار (۲۰۰۴)، در مقاله خود با عنوان «سنجش رضایت‌مندی شهروندان»، به شرح رضایت‌مندی آن‌ها از حکومت محلی پرداخته‌اند. متأسفانه در ایران تاکنون توجه چندانی به اهمیت سنجش رضایت‌مندی مردم از عملکرد سازمان‌ها و نهادهای عمومی نشده و مطالعات زیادی در این زمینه صورت نگرفته است (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹). شهرداری شیراز (۱۳۸۵)، در پروژه‌ای تحت عنوان «بررسی چگونگی اجراء و میزان رضایت‌مندی شهروندان و مسئولین شهر شیراز از اجرای طرح کارت پارک در سال ۱۳۸۵»، نشان داد که شهروندان به میزان متوسطی از اجرای طرح رضایت‌داشته‌اند. که در این رابطه تفاوت معناداری میان زنان و مردان وجود دارد. حکمت‌نیا و موسوی (۱۳۸۶)، در مقاله‌ای با عنوان «سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری، مطالعه موردی: شهر یزد»، که نتیجه به دست آمده از این پژوهش حاکی از این است که میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد. ابراهیم‌زاده و همکار (۱۳۹۲)، در این زمینه تحقیق دیگری انجام داده‌اند که نشان می‌دهد که بیش از دو سوم شهروندان، یعنی ۶۵/۱۸ درصد از شهروندان در حد زیاد و خیلی زیاد برای مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری آمادگی دارند که نشان‌دهنده تمایل شهروندان به مشارکت برای رفع مسائل محل زیست خود است. مشارکت هم به توسعه و هم به صاحب‌قدرت اختیار کردن

مردم ارتباط دارد. موضوعی که به نوبه خود به توسعه انسانی نیز مربوط می‌شود. از این رو توسعه مؤثر بایستی به مشارکت همگانی متکی باشد و از ثمرات آن نیز بهره مند گردد، چرا که حوزه و میزان مشارکت مردم تعیین کننده نحوه توزیع قدرت در جامعه است (عابدزاده، ۱۳۸۶: ۲۶). کلیدی ترین عامل رضایت و وفاداری مشتریان، ارایه خدمات مناسب است. سازمانی که یکی از اهداف عملی خود را ارایه خدمات مناسب بر پایه انتظارات و نیازهای مشتری طرح ریزی نموده باشد، می‌تواند با تیکه بر سایر اصو تجارب، سازمان موفقی باشد (Mcneil and et al , 2009: 36) رنجبران و همکاران، ۱۳۸۱: ۱۲۹). بر اساس یافته‌های پیمایشی در ایالت میشیگان آمریکا در سال ۲۰۰۶ میزان رضایت ۴۸/۸ درصد شهروندان از خدمات شهری، بالاتر از حد متوسط بوده است (به دلایل متعدد علاقه و تمایل به مشارکت در اداره امور شهر در میان شهروندان یکسان نیست. برخی علاقه و جدیت بیشتری برای نظارت در اداره امور شهر نشان می‌دهند و در مقابل برخی دیگر هیچ دغدغه‌ای در این خصوص ندارند. در حالی که شهر تنها با مشارکت مردم قابل اداره است و در کشور ما شهرداری و شورا تنها نماد مؤظف در اداره امور شهر هستند (بشریه، ۱۳۷۴: ۹). روسو^۱ معتقد است که فقط مردم وظیفه مشارکت در جامعه را ندارند، بلکه جامعه نیز باید بازخوردی برای افراد داشته باشد تا زمینه‌های احساس تعلق و انجام تعهد وظایف در آنان ایجاد و تداوم یابد (شیبانی، ۱۳۸۲: ۱۹). شهرداری‌ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند (معیدفر و همکار، ۱۳۸۴: ۱۳۷). اولیور (۱۹۸۱) معتقد است، رضایت عبارت است از خلاصه‌ای از وضعیت روانی و هنگامی که احساسات ناشی از انتظارات برآورده نشده یا احساسات قبلی مصرف کننده از تجربه مصرف همراه شود، بروز می‌کند. جمال و ناصر (۲۰۰۲) رضایت مشتری را احساس یا نگرش مصرف کننده نسبت به محصول یا خدمت پس از اینکه مصرف شود، تعریف می‌کند (دال و ترکزاده، ۱۹۸۸: ۲۶۲). مک کدلند، بر این باور است که در افراد و گروه‌هایی که گرایش شدیدی به تحرک اجتماعی دارند، انگیزه موفقیت بیشتر مشاهده می‌شود (روشه، ۱۳۷۵: ۱۴۸). دانیال لرنر، مشارکت را به عنوان یکی از متغیرهای مهم در توسعه و تجدد به حساب می‌آورد. معتقد است

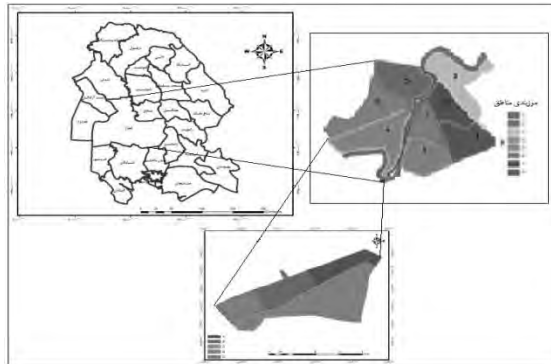
زمینه‌های انجام مشارکت عبارتند از: آمادگی ذهنی، شهرنشینی، تحصیلات و سنتی نبودن (از کیا، ۱۳۸۰: ۹۴). دورکیم با طرح نظریه همبستگی اجتماعی، مشارکت را چگونگی عمل، تفکر و احساسی می‌داند که خارج از فرد بوده و دارای قوه اجبار و الزام هستند و به واسطه آن خود را به فرد تحمیل می‌کنند. از این رو، دورکیم مشارکت را در واقعیت‌های بیرون از اشخاص (محیط بیرونی) جستجو می‌کند. ماکس وبر، در تبیین مشارکت بر اساس شیوه‌های ذهنی، معتقد است که مشارکت عملی است که در رابطه با اعمال دیگران انجام می‌گیرد و برای عامل کنش معنی و مفهوم ذهنی خاصی قایل است. او معتقد است که تفهیم عمل اجتماعی می‌بایست، انگیزه‌ها و عوامل اجتماعی را جستجو نمود (علفیان، ۱۳۷۹: ۹۰ و ۹۱).

معرفی اجمالی محدوده مورد مطالعه

شهر اهواز با مساحت ۲۱۹۵۴ هکتار در سال ۱۳۹۰ مرکز استان خوزستان است (آمار نامه کلان شهر اهواز، ۱۳۹۰، ۹). که بر اساس برآورد سال ۱۳۹۱، جمعیت این شهر ۱۱۴۰۷۰۷ نفر بوده است. این شهر به ۸ منطقه تقسیم می‌شود. منطقه ۴ آن با مساحت ۴۰۰۰ هکتار معادل ۴۰ کیلومتر مربع واقع در جنوب غربی شهر اهواز است. این منطقه از جهت شمال به ریل آهن سراسری، پل راهنمایی و رانندگی (پیچ استادیوم)، شرق به رودخانه کارون، جنوب به میدان شهید بقایی و از جهت غرب به ریل قطار اهواز^۰ خرمشهر منتهی می‌گردد. منطقه ۴ شهر اهواز با ۵ ناحیه خدماتی در سال ۱۳۹۱ دارای ۲۰۷۱۳۹ نفر جمعیت است.

جدول (۱) مشخصات نواحی خدماتی منطقه ۴ شهر اهواز در سال ۱۳۹۱

نام ناحیه	جمعیت	تعداد پرسننامه
ناحیه ۱	۳۶۸۰۰	۵۷
ناحیه ۲	۴۴۸۰۰	۶۹
ناحیه ۳	۱۰۴۰۰	۱۷
ناحیه ۴	۵۳۱۳۹	۸۲
ناحیه ۵	۶۲۰۰۰	۹۶
جمع	۲۰۷۱۳۹	۳۲۱



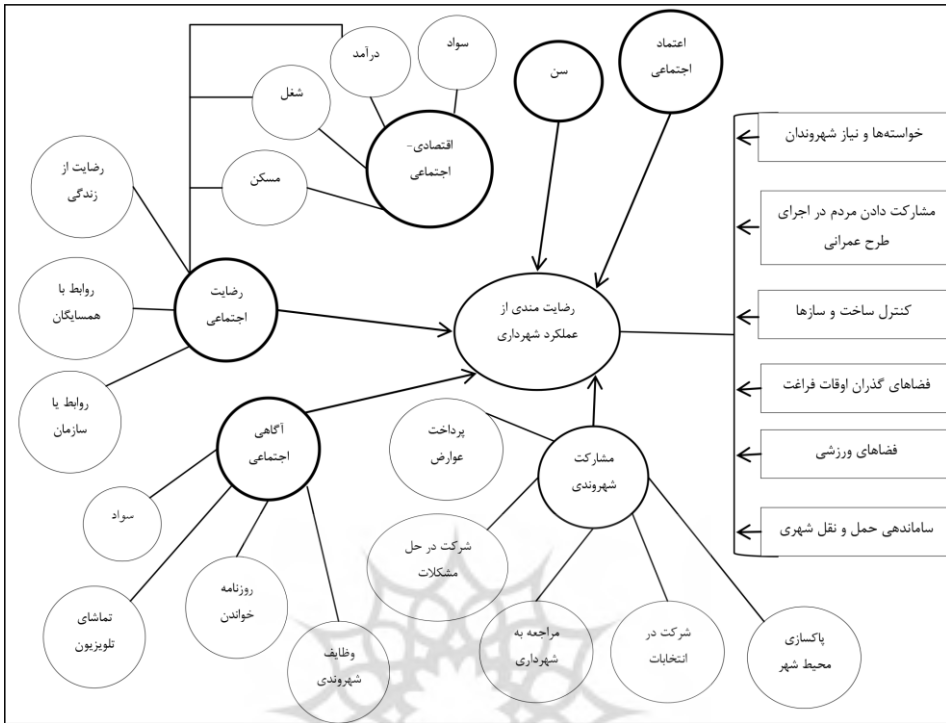
شکل (۱) موقعیت شهر اهواز در استان خوزستان

مدل تحلیلی پژوهش

با توجه به مطالعات اکتشافی و نظریات و تحقیقات به دست آمده، به لحاظ نظری جهت تبیین عوامل مؤثر بر رضایت مندی شهروندان متغیرها به صورت زیر خلاصه می‌شود تا روابط بین متغیرها به وسیله آزمون تجربی بررسی و محاسبه گردد. در این پژوهش سنجش میزان رضایت مندی شهروندان از اجرای پروژه‌های زیر بنایی شهرداری به عنوان متغیر وابسته مورد بررسی قرار می‌گیرد و متغیرهای مستقل تحقیق شامل وظایف متعددی است که کیفیت انجام آن‌ها توسط شهرداری تأثیر مستقیم بر کیفیت محیط شهری و از آن طریق بر میزان رضایت مندی شهروندان می‌گذارد.

- متغیر مستقل: متغیرهای مستقل شامل: سن، پایگاه اجتماعی^۱ اقتصادی، رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، اعتماد اجتماعی و مشارکت شهروندی است. که برای سنجش هر یک از متغیرهای مستقل از زیر مجموعه‌هایی که در مدل تحلیلی پژوهش اشاره شده، استفاده گردیده است.

- متغیر تابع: متغیر تابع در این پژوهش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در اجرای پروژه‌های زیربنایی است که روابط متغیرهای مستقل با این متغیر در (شکل ۱) در ارتباط گذاشته شده است.



شکل (۲) مدل تحلیلی میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در اجرای پروژه‌های زیربنایی

بحث و یافته‌های پژوهش

داده‌های مورد استفاده و استخراج شده از پرسشنامه‌ها شامل سه بخش: ۱- بخش عمومی و چگونگی ارتباط شهروندان با شهرداری و کارکردهای شهری. ۲- بخش شاخص‌های مربوط به سنجش و ارزیابی رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری به ویژه در زمینه پروژه‌های زیربنایی و ۳- بخش شاخص‌های مربوط به سنجش تمایل شهروندان به مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

در ابتدا جهت آشنایی و شناخت هر چه بیشتر جامعه آماری مورد مطالعه، خصیصه‌های عمومی پاسخ‌گویان مورد بررسی قرار گرفت. این ویژگی‌های عمومی مطابق با پرسشنامه‌های

آماري در قالب ۱۵ سؤال شامل: سن، سطح سواد، وضعیت فعالیت، بخش‌های اصلی فعالیت، شغل اصلی، تعداد اعضای خانوار، میزان درآمد، میزان هزینه، نوع مسکن از نظر وضعیت مالکیت، میزان ساعات مطالعه روزنامه در هفته، میزان ساعات تماشای تلویزیون در روز، میزان اعتماد به ادارات و سازمان‌های دخیل در اداره شهر، آگاهی از وظایف شهرداری منطقه ۴ شهر اهواز، احساس تعهد نسبت به وظایف شهروندی، میزان مشارکت در اداره امور منطقه ۴ شهر اهواز و تعداد دفعات مراجعه به شهرداری منطقه ۴ اهواز در سال، توسط پاسخ‌گویان، تدوین و ارایه شده است که بخشی از نتایج آن در ادامه آورده شده است. سرپرستان خانوارها در همه جامعه آماری نمونه که پرسشنامه‌ها را تکمیل کرده‌اند، مرد هستند. زیرا معمولاً مردان با شهرداری و امور مربوطه بیشتر سر و کار دارند و از چالش‌ها و مشکلات پیرامون عملکرد شهرداری بیش از زنان آگاهی دارند. در این میان پرسش‌شوندگان، بیشترین تعداد پاسخ‌گویان با ۴۲/۰۳ درصد در گروه سنی ۲۸-۴۹ سال قرار دارند. میزان تحصیلات شهروندان از بی سواد تا دکترا و تحصیلات حوزوی را در بر می‌گیرد و بیشترین فراوانی متعلق به گروه دانشگاهی (شامل: فوق دیپلم، لیسانس و فوق لیسانس) به میزان ۳۴/۱۴ درصد است. ۳۸/۰۲ درصد پاسخ‌گویان شاغل هستند. ۵۱/۱۸ درصد پاسخ‌گویان دارای مسکن ملکی، ۱۲ درصد اجاره، ۳۰ درصد رهن و اجاره و ۶/۸۲ درصد دارای مسکن سازمانی هستند. از نظر درآمد، ۲۰/۲ درصد کمتر از ۱۵۰ هزار تومان، ۱۷/۷٪ بین ۱۵۰ الی ۳۰۰ هزار تومان، ۹٪ بین ۳۰۰ الی ۴۵۰ هزار تومان، ۱۲/۹ درصد میان ۴۵۰ الی ۶۰۰ هزار تومان، ۲۶/۵ درصد بین ۶۰۰ الی ۷۵۰ هزار تومان، ۰/۵ درصد میان ۷۵۰ الی ۹۰۰ هزار تومان و ۱۳/۲ درصد ۹۰۰ هزار تومان به بالا هستند.

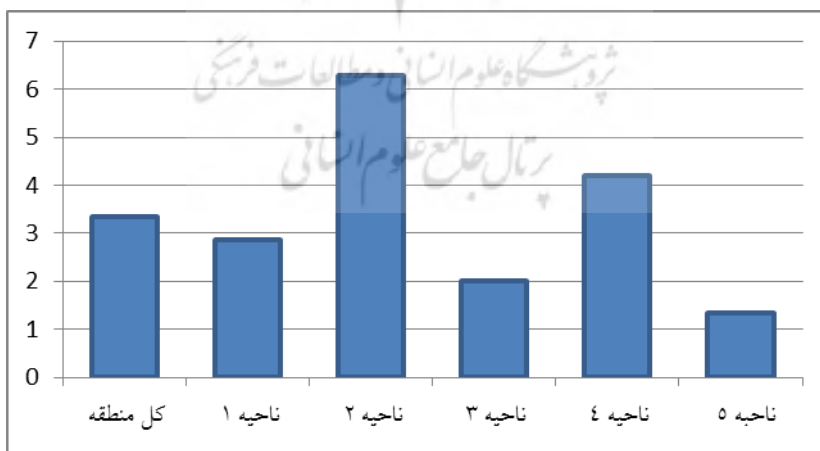
شاخص‌های سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در اجرای پروژه‌های زیربنایی

بر اساس یافته‌های حاصل از پرسشنامه، میانگین پاسخ‌ها به ۱۲ سؤال پنج‌گزینه‌ای طیف لیکرت (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد)، پیرامون رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری، ۲۴/۰۶ درصد از پاسخ‌گویان دارای رضایت مندی خیلی کم، ۳۱/۱۱

درصد با رضایت مندی کم، ۲۱/۴۲ درصد با رضایت مندی متوسط، ۱۹/۷۸ درصد دارای رضایت مندی زیاد و ۳/۶۳ درصد از شهروندان دارای رضایت مندی خیلی زیاد هستند. میانگین شاخص‌های رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۴ شهر اهواز با میانگین ۳/۳۴ درصد، ضعیف است. همچنین بیشترین و کمترین میزان شاخص‌های مربوط به رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۴، به ترتیب در ناحیه ۲ با ۶/۲۹ درصد و سپس ناحیه ۵ با ۱/۳۴ درصد است. جدول (۲) و شکل (۳)، وضعیت میانگین شاخص‌های سنجش رضایت مندی شهروندان از اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری منطقه ۴ شهر اهواز را نشان می‌دهد.

جدول (۲) میانگین شاخص‌های سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در اجرای پروژه‌های زیربنایی

میانگین رضایت مندی						گویه‌ها (درصد)				
ناحیه	ناحیه	ناحیه	ناحیه	ناحیه	منطقه	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۵	۴	۳	۲	۱	۴	۳/۶۳	۱۹/۷۸	۲۱/۴۲	۳۱/۱۱	۲۴/۰۶
۱/۳۴	۴/۱۹	۲/۰۱	۶/۲۹	۲/۸۷	۳/۳۴					



شکل (۳) میانگین شاخص‌های سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در اجرای پروژه‌های زیربنایی

در جدول (۳)، میانگین گویه‌های شاخص‌های مختلف برای سنجش رضایت مندی شهروندان منطقه ۴ اهواز از عملکرد شهرداری به ویژه در اجرای پروژه‌های زیربنایی را نشان می‌دهد.

جدول (۳) میانگین گویه‌های سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری به ویژه در اجرای پروژه‌های زیربنایی

ردیف	مؤلفه‌ها	گویه‌ها (درصد)				
		خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۱	به نظر شما کارکنان شهرداری تا چه حد، در انجام وظایفشان در زمینه تکریم ارباب رجوع موفق هستند؟	۳۹/۱۸	۲۳/۶۵	۱۷/۲۷	۱۲/۰۳	۷/۸۷
۲	به نظر شما شهرداری تا چه حد، در رسیدگی به خواسته‌ها و نیازهای شما پاسخگو بوده است؟	۳۸/۰۹	۲۴/۵۳	۱۸/۵۱	۱۰/۹۱	۸/۰۱
۳	به نظر شما انجمن‌های محلی و انجمن‌های محله‌های شهر به چه میزان در برآورده کردن انتظارات شما موفق بوده‌اند؟	۵۹/۷۱	۳۶/۱۷	۴/۱۲	۰۰/۰	۰۰/۰
۴	به نظر شما شهرداری تا چه حد، در کنترل ساخت و سازها و صدور پروانه کسب موفق عمل می‌نماید؟	۹/۲۱	۱۵/۰۸	۳۸/۷۸	۲۸/۹۳	۸/۰۰
۵	به نظر شما شهرداری چقدر در انجام وظایف در زمینه ایجاد فضای گذران اوقات فراغت و برنامه‌های رفاهی موفق است؟	۳۲/۱۶	۴۱/۰۶	۱۱/۵۴	۱۵/۲۴	۰/۰۰
۶	به نظر شما شهرداری تا چه حد، در آماده سازی فضاهای ورزشی برای شهروندان موفق بوده است؟	۱۵/۰۷	۹/۲۲	۲۸/۹۳	۳۸/۰۸	۸/۷۰
۷	به نظر شما شهرداری تا چه حد، در زمینه ارائه خدمات حمل و نقل شهری و ساماندهی آن (به ویژه اتوبوسرانی) موفق است؟	۴/۱۲	۱۷/۵۱	۲۸/۹۷	۱۹/۲۷	۳۰/۱۳
۸	به نظر شما شهرداری تا چه حد در اجرای قوانین و مقررات مربوط به نما و شکل ظاهری ساختمان‌ها موفق عمل می‌کند؟	۱۲/۷۲	۳۲/۶۶	۲۹/۴۵	۲۰/۱۷	۵/۰۰
۹	به نظر شما شهرداری تا چه حد، در انجام وظایف خود در زمینه گسترش عرصه‌های بهداشتی موفق عمل می‌نماید؟	۱۶/۲۸	۲۹/۳۹	۲۴/۷۶	۱۷/۵۴	۱۲/۰۳

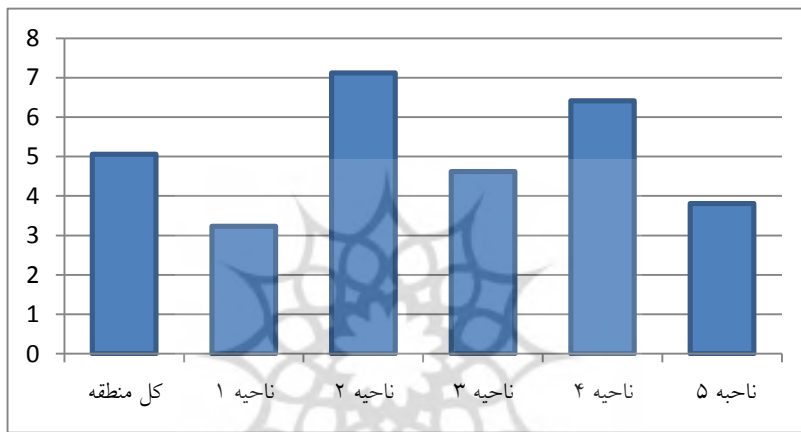
۶/۰۱	۱۲/۹۱	۱۸/۵۱	۳۲/۵۳	۳۰/۰۹	به نظر شما شهرداری تا چه حد اطلاع‌رسانی شفاهی از وضعیت اجرای پروژه‌های زیربنایی شهر به شهروندان داده است ؟	۱۰
۵/۴۵	۱۱/۹	۲۶/۰۰	۲۸/۲۱	۲۸/۰۴	به نظر شما شهرداری به چه میزان در برآوردن رضایت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهری موفق است ؟	۱۱
۷/۰۷	۱۳/۳۱	۲۱/۳۷	۲۷/۰۷	۳۱/۱۸	به نظر شما شهرداری به چه میزان در برآوردن انتظارات شهروندان از مدیریت شهری موفق بوده است ؟	۱۲
۸/۱۸	۱۷/۵۲	۲۲/۳۵	۲۶/۴۲	۲۶/۳۵	میانگین	

شاخص‌های سنجش تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری

بر اساس یافته‌های استخراج شده از پرسشنامه‌ها، میانگین پاسخ‌ها به ۱۰ سؤال پنج‌گویه‌ای، طیف لیکرت پیرامون سنجش تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری منطقه ۴ شهر اهواز، ۲۸/۰۹ درصد پاسخگویان تمایل به مشارکت خیلی کم، ۳۴/۳۷ درصد مشارکت کم، ۱۹/۰۱ درصد مشارکت متوسط، ۱۳/۱۱ درصد مشارکت زیاد و ۵/۴۲ درصد مشارکت خیلی زیاد را اظهار کرده‌اند. میانگین شاخص‌های مربوط به تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری منطقه ۴ شهر اهواز، ۵/۰۶ درصد است که به میزان بالا است. این میانگین مشارکت در ناحیه ۱، ۳/۲۳ درصد، ناحیه ۲، ۷/۱۲ درصد، ناحیه ۳، ۴/۶۲ درصد، ناحیه ۴، ۶/۴۱ درصد و در ناحیه ۵ دارای ۳/۸۱ درصد است. این درصد نشان‌دهنده تمایل شهروندان نواحی برخوردار مانند (نواحی ۲ و ۴) و تمایل کمتر نواحی محروم مانند (نواحی ۱، ۳ و ۵) به مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی است. جدول شماره (۴) و شکل شماره (۴) وضعیت میانگین شاخص‌های سنجش تمایل شهروندان به مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری منطقه ۴ شهر اهواز را نشان می‌دهند.

جدول (۴) میانگین شاخص‌های سنجش تمایل شهروندان به مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی

میانگین رضایت مندی					گویه‌ها (درصد)					
ناحیه ۵	ناحیه ۴	ناحیه ۳	ناحیه ۲	ناحیه ۱	منطقه ۴	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۳/۸۱	۶/۴۱	۴/۶۲	۷/۱۲	۳/۲۳	۵/۰۶	۰۵/۴۲	۱۳/۱۱	۱۹/۰۱	۳۴/۳۷	۲۸/۰۹



شکل (۴) میانگین شاخص‌های سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در اجرای پروژه‌های زیربنایی

جدول (۵) میانگین گویه‌های سنجش تمایل شهروندان به مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی

گویه‌ها (درصد)					مؤلفه‌ها	ردیف
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم		
۸/۴۰	۱۰/۰۵	۱۲/۳۷	۴۸/۰۴	۲۱/۱۴	به نظر شما شهرداری تا چه حد، شهروندان را به مشارکت در اداره امور شهری فرا خوانده است؟	۱
۲/۰۴	۱۷/۵۲	۲۴/۷۶	۳۹/۳۹	۱۶/۲۸	به نظر شما، شهرداری و دیگر سازمان‌های مسئول در امور شهری، چقدر به مشارکت مردم اهمیت می‌دهند؟	۲

۸/۰۰	۱۹/۹۳	۳۷/۷۸	۲۵/۰۹	۹/۲۰	شما به چه میزان علاقه مند هستید در اتحادیه‌های صنفی محلی مشارکت داشته باشید؟	۳
۹/۰۰	۱۱/۰۰	۲۴/۱۲	۲۶/۱۷	۲۹/۷۱	شما به چه میزان علاقمند هستید که در زمینه توسعه امکانات محله خود، خودیاری مالی داشته باشید؟	۴
۷/۸۷	۱۲/۰۳	۱۷/۲۷	۳۳/۶۰	۲۹/۲۳	شما چقدر علاقمند هستید تا در انجام امور مربوط به پاک سازی و بهسازی محله خود مشارکت کاری داشته باشید؟	۵
۴/۰۷	۱۶/۰۱	۲۱/۶۷	۲۸/۰۰	۳۰/۲۵	شما به چه میزان از آسفالت محله خود استقبال کرده و تمایل دارید در انجام آن مشارکت داشته باشید؟	۶
۱۴/۰۳	۱۸/۵۴	۲۲/۷۶	۲۸/۶۷	۱۶/۰۰	شما به چه میزان به ارزش جداسازی زباله‌های خانگی در منزل آشنا هستید؟	۷
۰/۰۰	۱/۷۰	۳۴/۱۲	۲۶/۱۷	۳۸/۰۱	شما به چه میزان به مشارکت در جمع آوری و دفع زباله‌ها در محیط خانه و محله خود آشنا هستید؟	۸
۴/۲۳	۱۳/۱۴	۲۰/۱۹	۳۸/۸۲	۱۳/۶۲	شما به چه میزان تمایل دارید در حل مشکلات اجتماعی و فرهنگی محله خود مشارکت داشته باشید؟	۹
۷/۰۰	۹/۷۰	۳۰/۱۲	۲۴/۱۷	۲۹/۰۱	شما به چه میزان تمایل دارید در ایجاد نظم و امنیت محله خود مشارکت داشته باشید؟	۱۰
۶/۵۲	۱۲/۹۶	۲۴/۵۱	۳۱/۸۱	۲۳/۲۴	میانگین	

جدول (۵) میانگین گویه‌های شاخص‌های مختلف برای سنجش تمایل شهروندان به مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری منطقه ۴ شهر اهواز را نشان می‌دهد.

مهمترین نیازهای شهر در حوزه عمرانی از دیدگاه شهروندان

اولویت بندی نیازهای نواحی منطقه ۴ شهر اهواز در حوزه عمرانی شامل شاخص‌ها و متغیرهای مرتبط با وظایف شهرداری در این حوزه است که بر طبق نظر شهروندان حاصل از تجزیه و تحلیل پرسشنامه‌ها، در مجموع مؤلفه‌های گسترش و نگهداری از فضاهای سبز و

زیبای شهر با میزان ۳/۱۳ درصد در اولویت اول، مؤلفه توسعه و بهبود وضعیت حمل و نقل شهری با ۳/۴۸ درصد در اولویت دوم، مؤلفه بهبود وضعیت بهداشت و نظافت عمومی شهر با ۴ درصد در اولویت سوم، مؤلفه نظارت بر طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی و ساخت و سازهای شهری با ۴/۱۷ درصد در اولویت چهارم و در نهایت مؤلفه احیای بافت‌های فرسوده شهر و بازسازی بناها با ۵/۰۱ درصد در اولویت پنجم قرار دارد. این نتایج برای اولویت بندی نیازهای عمرانی به تفکیک نواحی پنج گانه، منطقه چهار شهر اهواز، متفاوت است (جدول ۶)، به طوری که:

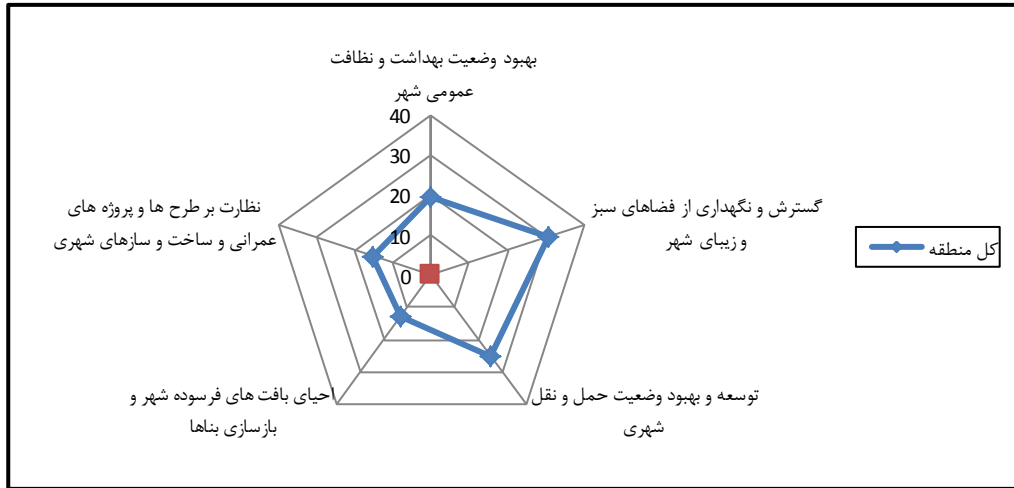
در ناحیه ۱، اولویت اول به مؤلفه گسترش و نگهداری از فضاهای سبز و زیبای شهر با ۳۰/۱۲ درصد، مؤلفه احیای بافت‌های فرسوده شهر و بازسازی بناها با ۱۹/۰۴ درصد در اولویت دوم، مؤلفه بهبود وضعیت بهداشت و نظافت عمومی شهر با ۱۹/۲۷ درصد در اولویت سوم، مؤلفه توسعه و بهبود وضعیت حمل و نقل شهری با ۱۹/۰۴ درصد در اولویت چهارم و مؤلفه نظارت بر طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی و ساخت و سازهای شهری با ۷/۴ درصد در اولویت پنجم دارد. در ناحیه ۲، مؤلفه گسترش و نگهداری از فضاهای سبز و زیبای شهری با ۳۲/۲۹ درصد در اولویت اول، توسعه و بهبود وضعیت حمل و نقل شهری با ۲۸/۰۹ درصد در اولویت دوم، مؤلفه بهبود وضعیت بهداشت و نظافت عمومی شهر با ۱۹ درصد در سوم، مؤلفه نظارت بر طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی و ساخت و سازهای شهری با ۱۵/۰۳ درصد در اولویت چهارم و مؤلفه احیای بافت‌های فرسوده شهر و بازسازی بناها با ۵/۵۹ درصد در اولویت آخر قرار دارد. در سطح ناحیه ۳، مؤلفه بهبود وضعیت بهداشت و نظافت عمومی شهر با ۳۰/۷۲ درصد در اولویت اول، مؤلفه توسعه و بهبود وضعیت حمل و نقل شهری با ۳۰/۰۵ درصد در اولویت دوم، مؤلفه گسترش و نگهداری از فضاهای سبز و زیبای شهر با ۲۷/۱۱ درصد در اولویت سوم، مؤلفه احیای بافت‌های فرسوده شهر و بازسازی بناها با ۱۷/۲۳ درصد در اولویت چهارم، مؤلفه نظارت بر طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی و ساخت و سازهای شهری با ۱۳/۳۳ درصد در اولویت پنجم قرار دارد. در ناحیه ۴، مؤلفه گسترش و نگهداری از فضاهای سبز و زیبای شهر با ۳۴/۱۳ درصد در اولویت اول، مؤلفه نظارت بر طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی و ساخت و سازهای شهری با ۲۴/۵۵ درصد در اولویت دوم، مؤلفه توسعه و بهبود وضعیت حمل و نقل

شهری با ۱۹/۰۷ در اولویت سوم، مؤلفه احیای بافت‌های فرسوده شهر و بازسازی بناها با ۱۴/۱۳ درصد در اولویت چهارم و مؤلفه بهبود وضعیت بهداشت و نظافت عمومی شهر با ۸/۱۲ درصد در اولویت پنجم قرار دارد. در ناحیه ۵، مؤلفه گسترش و نگهداری از فضاهای سبز و زیبای شهر با ۳۱/۰۳ درصد در اولویت اول، مؤلفه توسعه و بهبود وضعیت حمل و نقل شهری با ۲۹/۲۱ درصد در اولویت دوم، مؤلفه بهبود وضعیت بهداشت و نظافت عمومی شهر با ۲۰/۱۴ در اولویت سوم، مؤلفه نظارت بر طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی و ساخت و سازهای شهری با ۱۵/۰۰ درصد در اولویت چهارم و مؤلفه احیای بافت‌های فرسوده شهر و بازسازی بناها با ۵/۰۱ درصد در اولویت پنجم جای دارد (شکل ۵).

جدول (۶) اولویت بندی مهمترین نیازهای عمرانی نواحی منطقه ۴ شهر اهواز از نظر پاسخ‌گویان

رتبه	میانگین*	اولویت‌ها (درصد)						مؤلفه‌ها
		کل منطقه	ناحیه ۵	ناحیه ۴	ناحیه ۳	ناحیه ۲	ناحیه ۱	
۳	۴/۰۰	۱۹/۴۵	۲۰/۱۴	۸/۱۲	۳۰/۷۲	۱۹	۱۹/۲۷	بهبود وضعیت بهداشت و نظافت عمومی شهر
۱	۳/۱۳	۳۰/۹۳	۳۱/۰۳	۳۴/۱۳	۲۷/۱۱	۳۲/۲۹	۳۰/۱۲	گسترش و نگهداری از فضاهای سبز و زیبای شهر
۲	۳/۴۸	۲۵/۰۹	۲۹/۲۱	۱۹/۰۷	۳۰/۰۵	۲۸/۰۹	۱۹/۰۴	توسعه و بهبود وضعیت حمل و نقل شهری
۵	۵/۰۱	۱۳/۱۴	۴/۶۲	۱۴/۱۳	۱۷/۲۳	۵/۵۹	۲۴/۱۷	احیای بافت‌های فرسوده شهر و بازسازی بناها
۴	۴/۱۷	۱۵/۰۶	۱۵/۰۰	۲۴/۵۵	۱۳/۳۳	۱۵/۰۳	۷/۴	نظارت بر طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی و ساخت و سازهای شهری

*در میانگین این جدول هر چه اعداد کوچک‌تر باشند نشان می‌دهد ارجحیت و اولویت‌گزینه مورد نظر است.



شکل (۵) اولویت بندی مهمترین نیازهای عمرانی منطقه ۴ اهواز از نظر پاسخگویان

تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها

میزان رضایت و تمایل به مشارکت شهروندان از عملکرد شهرداری در اجرای پروژه‌های زیربنایی

براساس آنچه در مدل تحلیلی تحقیق اشاره شد، پرسشنامه دارای ۱۲ پرسش برای سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و ۱۰ پرسش برای سنجش تمایل شهروندان به مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری بر مبنای طیف پنج مقیاسی لیکرت است. با نگاهی به جدول (۷) ملاحظه می‌شود که در مجموع ۵۲/۷۷ شهروندان منطقه ۴ شهر اهواز از عملکرد شهرداری ناراضی در حد زیاد و خیلی زیاد دارند. با توجه به نتایج به دست آمده از میانگین گویه‌های پاسخ داده شده به مؤلفه‌های رضایت مندی نمره ۳/۱۱ (<۵) با میانگین ۳ را کسب کرده است. بدین ترتیب می‌توان گفت که نتایج این تحقیق حاکی از متوسط به پایین بودن میزان رضایت مندی از عملکرد شهرداری منطقه ۴ شهر اهواز به ویژه در زمینه اجرای پروژه‌های زیربنایی است. همچنین، در مجموع ۳۷/۴۷ درصد و به عبارتی کمتر از یک دوم از شهروندان در حد زیاد و خیلی زیاد برای مشارکت در برنامه‌ها و پروژه‌های زیربنایی شهرداری منطقه ۴ شهر اهواز تمایل دارند. با توجه به نتایج به دست آمده از میانگین گویه‌های پاسخ داده

شده به مؤلفه‌های مشارکت نمره ۲/۴۸ را کسب کرده است. بدین ترتیب می‌توان گفت که نتایج این تحقیق حاکی از پایین بودن میزان آمادگی شهروندان برای مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری است.

جدول (۷) میزان رضایت مندی و تمایل به مشارکت شهروندان از عملکرد شهرداری به ویژه در اجرای پروژه‌های زیربنایی

میزان مشارکت در اجرای پروژه‌های منطقه ۴ شهر اهواز			میزان رضایت مندی از عملکرد شهرداری منطقه ۴ شهر اهواز		
درصد تجمعی	درصد	گویه‌ها	درصد تجمعی	درصد	گویه‌ها
۳۱/۸۱	۳۱/۸۱	کم	۲۶/۴۲	۲۶/۴۲	کم
۵۵/۰۵	۲۳/۲۴	خیلی کم	۵۲/۷۷	۲۶/۳۵	خیلی کم
۷۹/۵۶	۲۴/۵۱	متوسط	۷۳/۱۲	۲۲/۳۵	متوسط
۹۲/۵۲	۱۲/۹۶	زیاد	۹۲/۶۴	۱۷/۵۲	زیاد
۱۰۰	۶/۵۲	خیلی زیاد	۱۰۰	۸/۱۸	خیلی زیاد



آزمون فرضیه‌ها

فرضیه اول؛ بین پایگاه اقتصادی^۰ اجتماعی شهروندان و میزان رضایت مندی آنان از عملکرد شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از معادله رگرسیون خطی ساده با استفاده از مؤلفه‌های تحصیلات، شغل و درآمد شهروندان استفاده شده است. در جدول (۸)، ضریب همبستگی چندگانه که با علامت R نشان داده شده است، برابر با ۰/۳۰۸ است. این ضریب، رابطه بین پایگاه اقتصادی^۰ اجتماعی شهروندان و میزان رضایت مندی آنان از عملکرد شهرداری را تأیید می‌نماید.

جدول (۸) آماره‌های تعیین رگرسیون بین پایگاه اقتصادی - اجتماعی شهروندان و میزان رضایت مندی آنان از عملکرد شهرداری منطقه ۴ شهر اهواز

خطای معیار	ضریب تبیین تصحیح شده	ضریب تبیین	ضریب همبستگی چندگانه (R)
۰/۴۱۸	۰/۱۴۷	۰/۱۰۳	۰/۳۰۸

یعنی افزایش ضریب تحصیلات، شغل و درآمد شهروندان موجب بالا رفتن پایگاه اقتصادی اجتماعی آنان شده و در نتیجه موجب بالا رفتن رضایت مندی آنان از عملکرد شهرداری می‌گردد (در جدول ۸). ضریب تبیین ۰/۱۰۳ است. مقدار تبیین نشان می‌دهد که ۱۰/۳ درصد بر رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری ناشی از پایگاه اقتصادی اجتماعی آنان است. یعنی افزایش ضریب پایگاه اقتصادی اجتماعی ۱۰/۳ درصد بر رضایت مندی شهروندان تأثیر می‌گذارد. بقیه، ناشی از عوامل دیگر بوده است. در (جدول ۹) مقدار F محاسبه شده است که در سطح ۹۵ درصد (Sig: ۰/۰۰۰) معنی دار بودن رابطه دو متغیر را تأیید می‌نماید.

جدول (۹) تحلیل واریانس و رگرسیون خطی بین پایگاه اجتماعی - اقتصادی و میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	کمیت F	سطح معنی داری
اثر رگرسیونی	۳۲/۰۰۴	۲	۸/۰۱۳	۲۱/۲۵۴	۰/۰۰۰
باقیمانده	۲۴۳/۸۱۱	۲۸۱	۲۸۴		
کل	۲۱۵/۰۲۹	۲۶۳	-		

فرضیه دوم؛ بین مشارکت شهروندان و میزان رضایت مندی آنان از عملکرد شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد. برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. بدین طریق که هر چقدر مشارکت شهروندان در اداره امور شهر افزایش یابد بر میزان

رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری افزوده می‌شود. شدت همبستگی بین دو متغیر ۰/۴۰۸ بوده که در سطح معناداری خیلی زیاد قرار گرفته است (جدول ۱۰).

جدول (۱۰) ضریب همبستگی پیرسون برای سنجش رابطه بین مشارکت شهروندان و میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد شهرداری

سطح معنی‌داری	تعداد جامعه آماری N	همبستگی پیرسون
۰/۰۰۰	۳۲۱	۰/۴۰۸

فرضیه سوم؛ بین آگاهی اجتماعی شهروندان و میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد. شاخص‌های سنجش آگاهی اجتماعی شهروندان عبارتند از: سطح سواد، تعداد دفعات مراجعه به شهرداری، میزان نگاه کردن به تلویزیون، روزنامه خواندن و ذکر وظایف شهرداری بوده است. برای آزمون این فرضیه از تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است. نتایج آزمون نشان می‌دهد که بین آگاهی اجتماعی شهروندان و میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری تفاوت وجود دارد. همچنان که از سطح معناداری آزمون F بر می‌آید، مقدار آزمون به دست آمده (۵/۴۰۳) با درجات آزادی یعنی ۳ و ۱۵۹ از جدول حتی در سطح اطمینان بیش از ۹۵ درصد نیز بزرگ تر است. لذا می‌توان قضاوت نمود که تفاوت بین آگاهی اجتماعی و میزان رضایت‌مندی معنادار است. یعنی هر چقدر بر آگاهی اجتماعی شهروندان افزوده گردد از میزان رضایت‌مندی آن‌ها کاسته می‌شود (جدول ۱۱).

جدول (۱۱) تحلیل واریانس یک طرفه آگاهی اجتماعی و میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	متوسط مجموع مجذورات	مقدار F	سطح معنی‌داری
بین‌گروهی	۴۸۰/۳۶۱	۳	۲۰۵/۱۸۴	۵/۴۰۳	۰/۰۰۰
میان‌گروهی	۹۳۷/۰۶۹	۱۵۹	۲۱/۶۲۷		

فرضیه چهارم: بین اعتماد اجتماعی و میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری رابطه معناداری وجود دارد. برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی کندال استفاده شده است. نتایج به دست آمده از این آزمون حاکی از این است که چون سطح معنی داری محاسبه شده ($\text{Sig} = ۰/۰۰۰$) کمتر از آلفای تحقیق ($\text{Sig} = ۰/۰۵$) بوده است، بنابراین از لحاظ آمار همبستگی بین دو متغیر مذکور معنادار است. شدت همبستگی بین دو متغیر فوق $۰/۱۳۴$ بوده که در سطح معناداری نزدیک به ۱۰۰ درصد قرار داشته است. نوع همبستگی بین متغیر «اعتماد اجتماعی» و «میزان رضایت مندی از عملکرد شهرداری»، همبستگی خطی است، یعنی با افزایش اعتماد اجتماعی شهروندان، پیوند متقابلی در بین آنان ایجاد می‌شود. این پیوند متقابل به نوبه خود میزان رضایت مندی آنان را از عملکرد شهرداری افزایش می‌دهد (جدول ۱۲).

جدول (۱۲) ضریب همبستگی پیرسون برای سنجش رابطه بین اعتماد اجتماعی و میزان رضایت مندی آنان از عملکرد شهرداری

همبستگی پیرسون	تعداد جامعه آماری	سطح معنی داری
۰/۱۳۴	۳۲۱	۰/۰۰۰

تحلیل مسیر رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری به ویژه در اجرای پروژه‌های زیربنایی

در این پژوهش برای دست یابی به این موضوع که مدل علی ارائه شده در دیاگرام تحلیل مسیر چه میزان از واریانس متغیر وابسته را تبیین می‌کند، باید از ضریب تعیین R^2 کمک گرفت. R^2 به دست آمده به روش Enter برای کلیه متغیرها در این پژوهش پس از محاسبه در جدول ۱۳ ارائه شده است. همان طور که در جدول مشاهده می‌شود، مقدار ضریب تعیین برابر با $۰/۷۳$ است، یعنی ۷۳ درصد از مجموعه تغییرات وابسته توسط مدل تحلیلی فوق تعیین می‌شود.

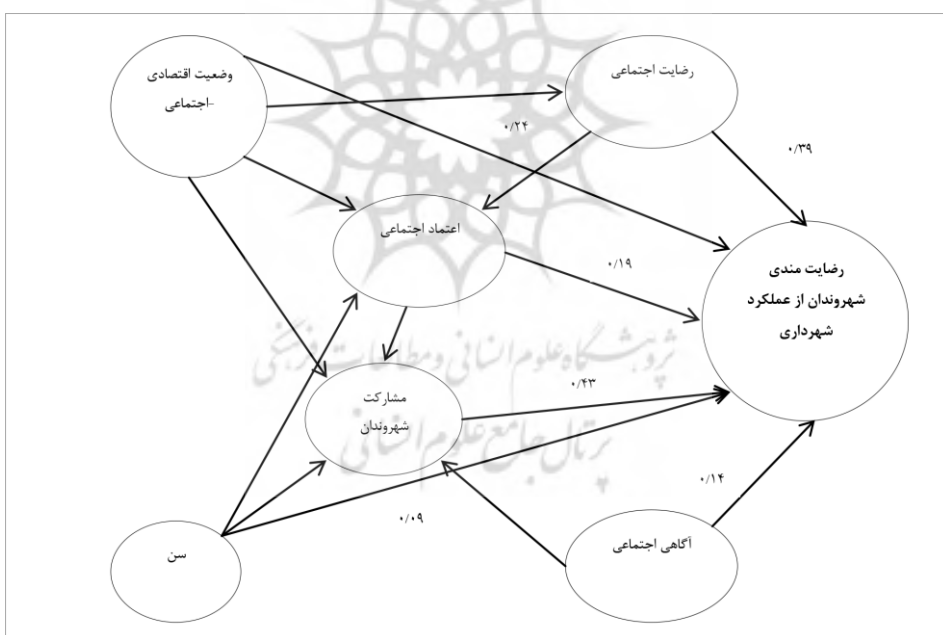
جدول (۱۳) میزان ضریب خطای متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته

میزان خطا	ضریب تعیین استاندارد شده	R ²	R
۰/۰۲۹	۰/۶۳	۰/۷۳	۰/۶۵

به منظور تحلیل اطلاعات، ابتدا مدل رگرسیون چندگانه را با استفاده از روش گام به گام تعیین گردید و سپس با استفاده از تحلیل مسیر آثار مستقیم و غیر مستقیم و اثر کل هر یک از متغیرها بر متغیر وابسته بررسی گردید. در شکل ۶، که تحلیل مسیر عوامل مؤثر بر رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۴ شهر اهواز را نشان می‌دهد، مجموع این آثار در جدول ۱۴، خلاصه شده است. نتایج نشان می‌دهد که مؤلفه‌های مشارکت شهروندان، رضایت اجتماعی، پایگاه اقتصادی^۰ اجتماعی، اعتماد اجتماعی، آگاهی اجتماعی و سن به ترتیب در رتبه‌های اول تا ششم تأثیر گذاری قرار دارند که بیشترین تأثیر ۰/۴۳ و کمترین تأثیر را مؤلفه سن با ضریب تأثیر ۰/۰۹ دارا است. متغیرهای مشارکت شهروندی، رضایت اجتماعی، وضعیت اقتصادی و اجتماعی، اعتماد اجتماعی، آگاهی اجتماعی و سن به ترتیب به عنوان تعیین کننده ترین عوامل تأثیر گذار بر میزان رضایت مندی از عملکرد شهرداری منطقه ۴ شهر اهواز مطرح‌اند که بیشترین تغییرات متغیر وابسته (میزان رضایت مندی از عملکرد شهرداری) را بیان می‌کنند. هر یک از متغیرهای مستقل تأثیرات گوناگونی بر میزان رضایت مندی از عملکرد شهرداری منطقه ۴ شهر اهواز داشته‌اند، به طوری که مشارکت شهروندی به میزان ۰/۴۳، رضایت اجتماعی به میزان ۰/۳۹، وضعیت اقتصادی^۰ اجتماعی ۰/۲۴، اعتماد اجتماعی ۰/۱۹، آگاهی اجتماعی ۰/۱۴ و سن به میزان ۰/۰۹ تأثیر داشته‌اند. بر اساس نتایج حاصل از مدل تبیینی تحلیل مسیر میزان رضایت مندی از عملکرد شهرداری می‌توان استدلال کرد که این متغیر متأثر از عوامل مختلفی است که در شبکه‌ای از روابط علی با یکدیگر و به صورت مرکب و مجموع قرار داشته و کل تغییرات آن توسط مجموع متغیرهای مستقل بیان می‌گردد. در شکل (۶) متغیرهای مشارکت شهروندی، رضایت اجتماعی، وضعیت اقتصادی^۰ اجتماعی، اعتماد اجتماعی، آگاهی اجتماعی و سن هم به طور مستقیم و هم به طور غیر مستقیم بر متغیر تابع تأثیر می‌گذارند.

جدول (۱۴) مجموع آثار بخش‌های مختلف بر رضایت مندی شهروندان از اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری

رتبه	مجموع اثرات مستقیم و غیر مستقیم	اثرات غیر مستقیم	اثرات مستقیم	متغیر مستقل
۱	۰/۴۳	ندارد	۰/۴۳	مشارکت شهروندی
۲	۰/۵۱	۰/۱۲	۰/۳۹	رضایت اجتماعی
۳	۰/۵۵	۰/۳۱	۰/۲۴	وضعیت اقتصادی ^۰ اجتماعی
۴	۰/۸۶	۰/۶۷	۰/۱۹	اعتماد اجتماعی
۵	۰/۲۵۸	۰/۱۱۸	۰/۱۴	آگاهی اجتماعی
۶	۴۵۲/۰	۰/۳۶۲	۰/۰۹	سن



شکل (۶) تحلیل مسیر رابطه متغیرهای مستقل با میزان رضایت مندی از عملکرد شهرداری منطقه ۴ شهر اهواز

نتیجه‌گیری

سازمان و ارگانی که اهداف عملی خود را بر پایه گردآوری اطلاعات مناسب و شناخت انتظارات و نیازهای شهروندان قرار دهد، سازمانی موفق خواهد بود. در پژوهش حاضر، میزان رضایت شهروندان منطقه ۴ شهر اهواز، از عملکرد شهرداری به ویژه در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری این شهر بر حسب وظایف عمران شهری، خدمات شهری و نظارت مورد سنجش قرار گرفته است. نتایج نشان می‌دهد که بیشترین و کمترین میزان شاخص‌های مربوط به رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۴، به ترتیب در ناحیه ۲ با ۶/۲۹ درصد و سپس ناحیه ۵ با ۱/۳۴ درصد است. در سنجش میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری به خصوص در زمینه پروژه‌های زیربنایی، بیشترین رضایت‌مندی در زمینه ارائه خدمات حمل و نقل شهری و ساماندهی آن (به ویژه اتوبوسرانی) می‌دانند. که در سطح منطقه ۴ شهر اهواز بیشترین میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری در زمینه پروژه‌های زیربنایی در ناحیه ۲ با ۷/۱۲ درصد و ناحیه ۴ با ۶/۴۱ است. همچنین در این پژوهش تمایل شهروندان به مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی مورد سنجش قرار گرفته است. بر این اساس، بیشترین آمادگی برای مشارکت حل مشکلات اجتماعی و فرهنگی محله خود، ایجاد نظم و امنیت و جمع‌آوری و دفع زباله‌ها در محیط خانه و محله بیشترین مقدار را به خود اختصاص داده است. در بخش اولویت‌بندی مهمترین نیازهای عمرانی نواحی منطقه ۴ شهر اهواز از نظر پاسخ‌گویان، در سطح نواحی پنج‌گانه این منطقه، بر اساس میانگین محاسبه شده، به ترتیب از اولویت اول الی پنجم شامل: گسترش و نگهداری از فضاهای سبز و زیبای شهر، توسعه و بهبود وضعیت حمل و نقل شهری، بهبود وضعیت بهداشت و نظافت عمومی شهر، نظارت بر طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی و ساخت و سازهای شهری و احیای بافت‌های فرسوده شهر و بازسازی بناها قرار دارند. نتایج نشان می‌دهد که در مجموع ۵۲/۷۷ درصد شهروندان منطقه ۴ شهر اهواز از عملکرد شهرداری ناراضی‌تری در حد زیاد و خیلی زیاد دارند. با توجه به نتایج به دست آمده از میانگین گویه‌های پاسخ داده شده به مؤلفه‌های رضایت‌مندی نمره ۳/۱۱ (۵ < ۱ با میانه ۳) را کسب کرده است. بدین ترتیب می‌توان گفت که نتایج این تحقیق حاکی از متوسط به پایین بودن میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری منطقه ۴ شهر اهواز به ویژه در زمینه اجرای

پروژه‌های زیربنایی است. در مرحله بعد، به محاسبه میزان تمایل شهروندان در مشارکت در برنامه‌ها و پروژه‌های زیربنایی پرداخته شده است، در مجموع ۳۷/۴۷ درصد و به عبارتی کمتر از یک دوم از شهروندان تمایل به مشارکت در این زمینه را نشان دادند. با توجه به نتایج به دست آمده از میانگین گویه‌های پاسخ داده شده به مؤلفه‌های مشارکت نمره ۲/۴۸ را کسب کرده است. بدین ترتیب می‌توان گفت که نتایج این تحقیق حاکی از پایین بودن میزان آمادگی شهروندان برای مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری است. نتایج به دست آمده از مدل تحلیل مسیر، نشان می‌داد که متغیر مشارکت شهروندی و سن به ترتیب با ضریب ۰/۴۳ و ۴۵۲/۰ بیشترین و کمترین تأثیر گذاری را بر رضایت مندی شهروندان از اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری دارند. شاید فعالیت هیچ سازمان خدمات رسانی در کشور به میزان شهرداری به طور پیوسته در معرض دید شهروندان، قرار نداشته باشد. از این رو پیشرفت اصولی ساختار پروژه‌های زیربنایی شهری، نیازمند این است که شهروندان از روند طراحی، اجرا و تغییرات اعمال شده بر پروژه‌های مربوطه آگاهی کافی داشته باشند. به همین جهت شهروندان باید به عنوان یکی از ارکان موفقیت پروژه‌ها شناخته شده و در اجرای این پروژه‌ها مشارکت داده شوند و این امر با تمرکز زدایی و واگذاری امور به بخش‌های غیر دولتی و محلی محقق می‌شود.

منابع

- ۱- ازکیا، مصطفی، (۱۳۸۰)، «جامعه‌شناسی توسعه»، انتشارات موسسه کلمه، تهران.
- ۲- ایمانی جاجرمی، حسین، بیگدلی، مهناز، حناچی، سیمین، (۱۳۸۲)، «مدیریت شهری پایدار»، انتشارات شهرداری‌های کشور.
- ۳- ابطحی، حسین، تیمور نژاد، کاوه، سنجری، احمد رضا، (۱۳۹۱)، «سنجش و رتبه‌بندی شاخص‌های ارزیابی عملکرد امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران»، شماره ۶۷، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول).
- ۴- ارجمندنیا، اصغر، (۱۳۸۰)، «مشارکت شهری سازمان‌های غیر دولتی، راهبرد مشارکت سازمان یافته»، شماره ۵، مجله مدیریت شهری.

- ۵- بشریه، حسین، (۱۳۸۲)، «موانع توسعه سیاسی در ایران امروز»، انتشارات گام نو، تهران.
- ۶- برک پور، ناصر، گوهری پور، حامد، کریمی، مهدی، (۱۳۸۹)، «ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)»، شماره ۲۵، فصلنامه مدیریت شهری.
- ۷- حکمت‌نیا، حسن، میرنجف موسوی، (۱۳۸۶)، «سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر یزد)»، مجله جغرافیا و توسعه، مشهد.
- ۸- حسینی، هادی، قدرتی، حسین، جوادیان، حمید، (۱۳۹۱)، «تحلیلی بر جایگاه مشارکت شهروندان در توسعه پایدار شهری (مطالعه موردی شهر سبزوار)»، چهارمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری، مشهد.
- ۹- خلیفه، قدرت‌ا...، آزاد، مهدی، (۱۳۹۰)، «میزان تحقق دولت الکترونیک از دیدگاه کارکنان دانشگاه شهید چمران اهواز»، دوره ۴، فصلنامه راهبردهای آموزش.
- ۱۰- رنجبران، بهرام، حق‌شناس، اصغر، یآوری، زهرا، رشید کابلی، مجید، (۱۳۸۱)، «بررسی رضایت مشتری از کیفیت خدمات پس از فروش، مورد مطالعه: شرکت زیراکس در استان اصفهان»، شماره ۲۵، فصلنامه پژوهش‌های بازرگانی.
- ۱۱- روشه، گی، (۱۳۷۵)، «تغییرات اجتماعی»، ترجمه منصور وثوقی، انتشارات کیهان، تهران.
- ۱۲- سعید‌نیا، احمد، (۱۳۸۳)، «کتاب سبز شهرداری»، جلد یازدهم، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهرداری‌های کشور.
- ۱۳- سالمی، زکیه، (۱۳۹۱)، «شناسایی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات الکترونیک و رابطه آن با رضایت مشتری (شهروندان)، مورد مطالعه: استان بوشهر»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی.
- ۱۴- شریفیان‌ثانی، مریم، (۱۳۸۰)، «مشارکت شهروندی، حکمرانی شهری و مدیریت شهری»، شماره ۸، فصلنامه مدیریت شهری، انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور، تهران.

۱۵- شیبانی، ملیحه، (۱۳۸۲)، « مباحث نظری مشارکت اجتماعی کودکان»، شماره ۷، مجله رفاه اجتماعی، شماره ۷.

۱۶- طباطبایی، عباس، ولیخانی دهاقانی، ماشاله، (۱۳۹۰)، « بررسی عوامل مؤثر بر افزایش تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری»، شماره ۱۲، اقتصاد شهر.

۱۷- علفیان، مسعود، (۱۳۷۹)، « مشارکت و دیدگاه نو در مدیریت شهری»، مجموعه مقالات مدیریت توسعه پایدار، دانشگاه و شهرداری تبریز، تبریز.

۱۸- عابد زاده، حمید، (۱۳۸۶)، « بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت اجتماعی شهروندان جامعه شهری شهر ایلام»، پایان نامه کارشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی.

۱۹- علوی تبار، علیرضا، (۱۳۸۰)، « الگوی مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها»، جلد دوم، انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور.

۲۰- محمودی خوشرو، امید، (۱۳۸۹)، « بررسی کارایی شهرداری‌های استان کردستان با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها»، سال پنجم، فصلنامه مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، سال پنجم.

۲۱- معیدفر، سعید، قربانعلی، ذهانی، (۱۳۸۴)، « بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن، (مورد: معلمان شهر نیشابور)»، دوره ششم، مجله جامعه‌شناسی ایران، تهران.

22- Doll , W.J., Torkzadeh , G. , (1988) , The measurement of end ° user computing satisfaction , MIS Quarterly , Vol 12 , No. 2.pp. 259-274.

23- The Cobalt Satisfaction Survey-Michigan Results , (2009) , The Cobalt Citizen Satisfaction Survey (CCSS) , State of Michigan.

24- Mcneil , H. , Cosic. S. , (2009) , Citizen Review of Service Delivery and Local Governance in Bosnia and Herzegovina , Governance Working Paper series , World bank Institute.