

## بررسی تاثیر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در پایداری محیط زیست شهری، مورد مطالعه: منطقه ۹ مشهد

رستم صابری‌فر

دانشیار گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه پیام نور

دریافت: ۹۳/۰۹/۱۸ پذیرش: ۹۳/۱۰/۱۷

### The Effect of Satisfaction of the Citizens of Municipalities in Urban Environmental Sustainability, Case Study: District 9 Mashhad

Rostam Saberifar<sup>1</sup>

Associate Prof., Geography, Payam Noor University

Received: (2015/01/07)

Accepted: (2014/12/09)

#### Abstract

The provision of citizens satisfaction as well as their participation in urban management is one the main goals of participatory systems as people s dissatisfaction makes the interaction of people with the municipality difficult, or even impossible. For this reason, the present study aimed to determine influential factors on people s satisfaction of the services offered by Mashhad municipality\_ district 9\_ employing a descriptive-analytical methodology. The data required in this study were collected through a developed questionnaire which was checked for its validity and reliability and was later administered among 200 participants. Correlation coefficient and multiple regressions were then conducted to analyze the data collected. The results showed that, among the factors, settlement duration, the degree of connection with municipality, age when entered the district, distance from house to the main street, and receiving direct advertisement had a significantly meaningful relationship with people s satisfaction of the services provided by the municipality. The findings also revealed that municipal environmental activities in Mashhad was appropriate for sustainable environmental assessment. Thus, this study suggests that the authorities should not only ensure citizens satisfaction but also develop municipal services.

#### Keywords

Satisfaction, Provided Services, Municipality, Participation, District 9 Mashhad.

#### چکیده

تامین رضایت شهروندان و مشارکت آن‌ها در اداره شهر، یکی از اهداف اصلی نظام‌های مشارکت‌جو است. چون نارضایتی مردم، تعامل آنان با شهرداری را مشکل و حتی غیرممکن ساخته و ناپایداری محیطی را در پی دارد. به همین دلیل، این تحقیق با روش توصیفی و تحلیلی در نظر داشته است تا عوامل موثر بر رضایتمندی از خدمات ارائه شده توسط شهرداری منطقه ۹ شهر مشهد را تعیین نماید. بر اساس روش‌های متداول تعیین نمونه، حجم نمونه مورد مطالعه ۲۰۰ نفر در نظر گرفته شده است. داده‌های مورد نیاز این بررسی، از طریق پرسشنامه که روایی و کارایی آن تعیین شده بود، گردآوری شده و برای تحلیل از ضریب همبستگی و رگرسیون چند متغیره بهره‌برداری به عمل آمده است. نتایج رگرسیون چند متغیره نشان داد که از بین تمام متغیرهایی که وارد معادله شده‌اند، مدت اقامت در منطقه، میزان ارتباط با شهرداری، سن هنگام ورود به منطقه، فاصله محل سکونت تا خیابان اصلی و دریافت تبلیغات مستقیم، معنادار بوده و بیش‌تر بر رضایتمندی از خدمات ارائه شده داشته‌اند و در نتیجه فعالیت‌های محیطی شهرداری برای سنجش پایداری زیست‌محیطی در شهر مشهد مناسب بوده است. بنابراین، مسئولان باید ضمن تامین رضایتمندی مردم، این گونه فعالیت‌ها را توسعه دهند.

#### واژه‌های کلیدی

رضایتمندی، خدمات ارائه شده، شهرداری، مشارکت، منطقه ۹ مشهد.

## مقدمه

شهرداری‌ها بنا به مسئولیتی که بر عهده دارند و با توجه به این نکته مهم که عدم رضایت اجتماعی در بین مردم، آثار و پیامدهای غیر قابل جبرانی در پی دارد و در واقع، پایداری زیستی شهرها به طور مستقیم با میزان رضایت و در نتیجه سطح مشارکت آن‌ها مربوط است، تمامی تلاش و همت خود را در طبق اخلاص نهاده‌اند، تا حداکثر رفاه و آسایش شهروندان را تامین نموده و از این طریق رضایتمندی آن‌ها را به دست آورند. اصولاً ارزیابی عملکرد، یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت جهت تحقق اهداف، استراتژی‌ها و برنامه‌ریزی‌های سازمان می‌باشد. در سازمان‌های عمومی نظیر شهرداری‌ها، طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد و کنترل می‌تواند منجر به هدایت صحیح مدیران در راستای تحقق اهداف، کارایی و اثربخشی فعالیت‌ها و پاسخ‌گویی مطلوب نسبت به شهروندان گردد. در راستای تامین این هدف مهم، شهرداری مشهد، اقدامات و فعالیت‌های گسترده‌ای را به انجام رسانده است تا بالاترین خدمات را ارائه و رفاه کامل شهروندان را زمینه‌سازی نماید. اما بررسی‌های میدانی انجام شده نشان می‌دهد که میزان رضایتمندی مردم از شهرداری در حد انتظار نمی‌باشد. اگر چه با توجه به رابطه‌ای که شهرداری با شهروندان در ارتباط با اخذ عوارض، اعطاء مجوزهای ساختمانی و ... دارد، سطحی از این ناراضی‌های طبیعی جلوه می‌کند؛ اما روند رو به صعود آن، هنگامی که خدمات ارائه شده دامنه و وسعت بیشتری پیدا کرده است، نگران‌کننده به نظر می‌رسد. به همین دلیل، به دست آوردن عوامل و مولفه‌هایی که می‌توانند میزان ناراضی‌ها را به حداقل ممکن کاهش داده و رضایتمندی و تعامل بیشتر مردم را فراهم نماید، ضروری به نظر می‌رسد. به همین جهت تحقیق حاضر به انجام رسیده است.

## پیشینه تحقیق

با وجود آن که مطالعات مربوط به چگونگی مدیریت و اداره شهرها به خصوص تامین خدمات مطلوب سابقه‌ای دیرینه دارد، اما مطالعات مربوط به سنجش میزان رضایت دریافت کنندگان خدمات از دهه ۱۹۷۰ آغاز شده است (Wirtz & Mattila, 2001: 181).

از این دوره به بعد، نه تنها مطالعات متعددی برای تعیین میزان رضایتمندی آغاز شد، بلکه مدل‌ها و فرمول‌های علمی مختلفی معرفی شده و در عمل مورد استفاده قرار گرفت. از جمله این تحقیقات می‌توان به مطالعه بری و همکاران اشاره کرد (Berry

& et al., 1988: 12).

این روش‌ها اگر چه کارایی مناسبی را از خود نشان دادند، اما تحقیقات بعدی در تکمیل و توسعه آن‌ها نقش اساسی داشتند (Asubonteng & et al., 1996: 421).

به عنوان مثال، در آخرین تحقیقات مرتبط با این حوزه، رضایی و شکاری (۱۳۸۷)، برخی از متداول‌ترین مدل‌های مربوط به سنجش میزان رضایت مشتری در سطح جهان یعنی شاخص رضایت مشتری اروپا (ECISI)، مدل شاخص رضایت مشتری آمریکا (ACSI) و مدل رضایت مشتری کریستنس و مارتسنس را معرفی کرده و در ایران مورد استفاده قرار دادند (Rezai & Shekari, 2007: 525). در واقع، این مدل‌ها، امکانات بیشتری را در اختیار مدیران و برنامه‌ریزان قرار داد تا نسبت به تعیین وضعیت تعامل سازمان‌ها و ادارات خود با مردم اقدام نمایند. با به دست آمدن یافته‌های حاصل از این روش‌ها، مدیران ایمان پیدا کردند که ارزیابی کیفیت خدمات از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقاء کیفیت محسوب می‌شود (Lim & Tang, 2000: 291).

همچنین در مطالعه‌ای در شرکت تری‌سوی بارد کانادا، اعلام شد که سنجش میزان رضایتمندی یکی از معیارهای مهم سنجش عملکرد سازمانی است (Treasury Board, 2001: 29).

کبریایی و رودباری (۱۳۸۵) نیز در مطالعات خود اعلام کردند که با تعیین عملکرد سازمان و میزان رضایتمندی مراجعان، می‌توان استراتژی‌ها و راهبردهای مناسبی را برای حذف و یا لاقط کاهش شکاف بین انتظارات و خدمات ارائه شده، اتخاذ نمود (Kebreyaei and Roudbari, 2005: 31).

مطالعات کاری دیس و همکاران نشان داد که این رویکرد ضمن اثربخشی خدمات، رضایت بیشتر دریافت کنندگان را در پی خواهد داشت (Karydis & et al., 2001: 409).

در همین راستا، مرکز تحقیقات میدانی (۲۰۰۲) دانشگاه ایالتی اوهایو، مطالعه‌ای را برای سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات ارائه شده بر اساس متغیرهایی چون جنسیت، سن، تحصیلات، درآمد خانوار، رنگ پوست، وضعیت شغلی و تاهل به مرحله اجرا در آورد. در ادامه این روند، مطالعات گسترده‌ای در همین ارتباط در سطح جهان به انجام رسید (Saberifar, 2014: 132).

با وجود آن که مطالعات مربوط به تامین رضایت حداکثری مشتریان در سازمان‌های خدماتی، تجاری و ... با شدت و حدت خاصی ادامه دارد، شهرداری‌ها به عنوان نهادی که بیشترین ارتباط را با شهروندان داشته و اغلب با بی‌مهری بیش‌تری از سوی مردم و حتی نهادهای حاکمیتی مواجه می‌باشند، در این

سیستم را در خدمت خود دیده و با آن هماهنگ شده و در نتیجه مشارکتی فعال خواهند داشت. مشارکت فعال، پایداری و بقای چنین سیستم‌هایی را زمینه‌سازی می‌کند. در صنایع خدماتی که ارائه خدمات مستلزم برقراری ارتباط و تعامل با مشتری است، رضایت کلی مشتریان مبتنی بر چگونگی رویارویی و تجربه آنان از سازمان است. لذا جای تعجب نیست که شرکت‌ها، منابع قابل توجهی را صرف اندازه‌گیری و مدیریت رضایت مشتری می‌کنند (Law, 2004: 547). چرا که میزان رضایت، وضعیت عملکرد را به عینه در اختیار مدیران قرار می‌دهد و ارزیابی عملکرد، یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت جهت تحقق اهداف، استراتژی‌ها و برنامه‌ریزی‌های سازمان می‌باشد.

رضایتمندی را حالتی هیجانی تعریف می‌کنند که با رسیدن به یک هدف، پدیدار می‌شود. بیش‌ترین ارتباط این مفهوم کیفی با مفهوم نگرش است. فراگیرترین مفهوم نگرش این است که نگرش تمایلی کم و بیش ثابت است به واکنش مثبت یا منفی به رده‌هایی خاص از آدم‌ها یا اشیاء (Brono, 1995: 313). این تعریف از نگرش که مورد نظر این پژوهش است، جوهره بنیادین مفهوم رضایت است. یعنی رضایت هنگامی به‌دست می‌آید که نگرش، واکنش یا پاسخ افراد نسبت به یک موضوع مثبت باشد. در این صورت جوئی از همکاری و تفاهم پدید خواهد آمد.

برای دستیابی به تفاهم مورد اشاره و در پرتو دیدگاه حکمرانی خوب، لازم است سازمان‌هایی که مدیریت امور عمومی جامعه را بر عهده دارند، شفاف، پاسخ‌گو و قانون‌مدار باشند (Taylor, 2000: 37). اما تحقیقاتی که می‌توانند این مهم را به دقت مورد توجه قرار دهد، به خصوص در ارتباط با شهرداری‌ها و به طور ویژه، فعالیت‌های صورت گرفته در رابطه با پایداری زیست‌محیطی، کم‌تر به مرحله اجرا درآمده است. این در حالی است که اغلب پژوهشگران اعتقاد دارند که افت میزان رضایت، اثربخشی این گونه نهادها را به شدت پایین می‌آورد (Makover, 2003: 75). اندک مواردی که به این مسئله توجه نشان داده‌اند، اغلب «معیارهای تک بعدی و به خصوص رویکردهای روان‌شناختی و جامعه‌شناسی» را مدنظر قرار داده‌اند (Van poll, 1997: 23)، اما در سال‌های اخیر توجه به «ابعاد محیطی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار شده است و تاثیرگذاری این مهم بر پایداری مجموعه مورد تاکید قرار گرفته است» (Carp, 1982: 295). با این وجود، تحقیقی که همه رویکردها را در مباحث مربوط به رضایتمندی مورد توجه قرار دهد، به انجام نرسیده است. این در حالی است که در حال حاضر، اداره امور شهرها به خصوص کلان شهرها

مطالعات حضور پر رنگی نداشته‌اند. این در حالی است که تحقیقات انجام شده توسط ریچارد و آدامز، نشانگر آن است که از دیدگاه شهروندان خدمات کیفی به آنان ارائه نمی‌شود (Richard & Adams, 2006: 537).

در همین ارتباط، حکمت‌نیا و موسوی در تحقیق خود بیان کردند که «عدم رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان یا قشر قابل توجهی از آن‌ها، برای هر نظم اجتماعی خطرناک است و حتی این روند می‌تواند منشاء بسیاری از ناپهنجاری‌های اجتماعی گردد» (Hekmatnia & Mousavi, 2008: 2). در مطالعات صابری‌فر نیز اعلام شده است که در اغلب موارد، «بروز شورش‌ها و تنش‌های اجتماعی، به نوعی با عملکرد شهرداری‌ها و یا نهادهای وابسته به آن، مربوط است» (Saberifar, 2010: 69).

برک‌پور و همکاران (۲۰۱۱)، در مطالعه‌ای با عنوان «ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری»، نسبت به مقایسه میزان رضایتمندی مردم از خدمات شهرداری در سه محله از مناطق شهر تهران اقدام نموده‌اند، مطالعات انجام شده در شهر مشهد نیز همین یافته‌ها را مورد تایید قرار داده است (Saberifar, 2014: 137). سایر تحقیقاتی که به نوعی با این موضوع مرتبط می‌باشند عبارتند از رفیعیان و همکاران (۲۰۱۰)؛ رفیعیان و خدایی (۲۰۱۰)؛ شایان و همکاران (۲۰۱۱) و عباس‌زادگان و همکاران (۲۰۱۱).

با وجود اهمیت و جایگاه بالای وضعیت رضایتمندی مردم از خدمات و تسهیلات ارائه شده به خصوص در بخش پایداری زیست محیطی، مطالعات و بررسی‌هایی که می‌توانند عوامل و مولفه‌های تأمین‌کننده رضایت شهروندان را معین نماید، بسیار اندک می‌باشد. این در حالی است که در اندیشه نوین توسعه پایدار، همه چیز در پیوند با بعد زیست محیطی توسعه مدنظر قرار می‌گیرد (Saberifar, 2014: 132). به همین دلیل، این مطالعه در یکی از مناطق شهرداری مشهد (منطقه ۹) به انجام رسیده است تا مشخص نماید که آیا شهروندان از خدمات ارائه شده به خصوص در بعد پایداری زیست محیطی رضایت دارند و یا خیر؟ و اگر چنین نیست، چه عوامل و مولفه‌هایی در بهبود رضایتمندی شهروندان ذی‌نقش می‌باشند.

### مبانی نظری

امروزه در اکثر کشورها، سنجش میزان رضایتمندی مشتریان یکی از راه‌های سنجش و ارزش‌یابی کیفیت ارائه خدمات می‌باشد، زیرا رضایتمندی، نوعی سازگاری سیستم با متقاضی خدمات را نشان داده و مشتری در سازمان و شهروندان در شهر،

اعتبار اجتماعی، حمایت اجتماعی و مقبولیت عمومی خود را از دست خواهد داد. با توجه به شرایط افراد و کشورهای مختلف، می‌توان «طیف گسترده‌ای را در ارتباط با خدمات مطلوب و ناقص تعریف نمود که در بین این دو نیز محدوده‌ای تحت عنوان ناحیه تحمل» به وجود می‌آید (Valarie & et al., 1996: 195).

در واقع، در بسیاری از موارد چنانچه شرایط دریافت کنندگان به خوبی مورد توجه قرار گرفته و عوامل زمینه‌ساز رضایتمندی آن‌ها در ارائه خدمات لحاظ گردد، سطحی از رضایتمندی تامین خواهد شد و شرایط برای اعتماد (به سازمان‌های متولی اداره امور شهرها فراهم می‌گردد و زمانی که این اعتماد به‌دست آید، نه تنها مشارکت و همراهی افراد بیشتر خواهد شد، بلکه دریافت کنندگان خدمات، با دید مثبت‌تری به امکانات و تسهیلات فراهم آمده توسط سازمان‌های خدمات‌رسان می‌نگرند (Enrique & Blesa, 2003: 588).

با این وجود، در برخی از شهرها با وجود فعالیت‌ها و تلاش‌هایی که برای تامین امکانات و خدمات به انجام رسیده است، سطح رضایتمندی در حد مطلوبی قرار ندارد. به همین دلیل، به نظر می‌رسد که بررسی و تحقیق در این ارتباط و مشخص نمودن عوامل و مولفه‌هایی که می‌تواند میزان رضایتمندی شهروندان را افزایش داده و پیامدهای مترتب بر آن را به همراه آورد، ضروری است. در همین راستا، این تحقیق در یکی از مناطق سیزده‌گانه شهرداری مشهد (منطقه ۹) به انجام رسیده است. انتخاب مکان مورد تحقیق به آن جهت توجیه‌پذیر بود که از سال ۱۳۸۶ به بعد، شهرداری مشهد در کل و منطقه ۹ شهرداری به طور خاص، اقدامات و فعالیت‌های موثری را در ارتباط با بهسازی مسیلهای موجود در منطقه، بهسازی و تنظیف اراضی رها شده، آسفالت حواشی اراضی بلا تکلیف و ... را که در شمار عوامل و زمینه‌های تامین‌کننده پایداری زیست محیطی قرار می‌گیرند، در دستور کار قرار داده بود. به همین دلیل، به نظر می‌رسد که این اقدامات توانسته باشد، میزان رضایتمندی در منطقه را افزایش دهد. در نتیجه این سوال مطرح شد که آیا اقدامات انجام شده در این ارتباط و سایر زمینه‌های مرتبط با آن، توانسته است رضایتمندی بیشتر مردم را فراهم آورد و یا خیر؟ نتایج پیمایش‌های اولیه بیانگر آن بود که به طور کلی طیف گسترده از افراد با وجود انجام فعالیت‌های خدماتی و رفاهی گسترده از خدمات شهرداری در این منطقه رضایت چندانی ندارند. به همین دلیل، انجام بررسی‌های دقیق‌تر و تعیین عوامل و مولفه‌های اثرگذار در این ارتباط، ضرورت پیدا نمود که در این مطالعه بخشی از این مهم مورد توجه قرار گرفته است.

که با تمرکزهای جمعیتی بالا خود را بر بدنه سیاسی کشور تحمیل نموده‌اند و از جمله مصداق‌های اصلی ناپایداری محیطی تلقی می‌شوند، پیچیده و غامض به نظر می‌رسد. به طوری که علاوه بر تراکم و تراجم جمعیتی «با رشد تکنولوژی و آگاهی شهروندان و سطح توقع آن‌ها، مسائل شهری به خصوص نابودی محیط زیست نیز غامض‌تر و حل آن‌ها دشوارتر شده است» (Kian, 1965: 72). در این شرایط، مشارکت و همراهی مردم که از بنیادی‌ترین اصول پایداری محیطی تلقی می‌گردد، ضرورت بیشتری پیدا می‌کند. بر این اساس، چنان چه نهادهای متولی اداره شهر نتوانند نیازها و خواسته‌های مادی و معنوی شهروندان را تامین نمایند، «نه تنها نمی‌توانند مشارکت آن‌ها را به‌دست آورند، بلکه مشکلات متعدد دیگری را زمینه‌سازی خواهند کرد» (Kazemi, 2001: 227). به همین دلیل، عنوان شده است که شهرداری به‌عنوان یک نهاد عمومی سعی دارد حداکثر رضایتمندی مشتریان را به خصوص در بخش پایداری زیست‌محیطی تامین کند؛ چرا که اساساً «هدف نهایی همه عملکردهایی که در هر سازمان به انجام می‌رسد، ارتباط بین سازمان و رضایتمندی شهروندان است» (Moaydfar & Zehany, 2006: 137).

علاوه بر آن، میان میزان مشارکت و رضایتمندی ارتباط معناداری برقرار است. به‌عنوان مثال، رضادوست و همکاران اعلام کرده‌اند که «ارتباط متغیرهای رضایت از خدمات شهری با متغیر مشارکت اجتماعی شهروندان، معنادار می‌باشد» (Rezadost & et al., 2010: 97). به این منظور، مدیران شهری باید به نحوی عمل نمایند که ابتدا رضایتمندی شهروندان را تامین کرده و آن‌گاه، گام‌های بعدی را برای مشارکت و همراهی مردم بردارند (Akbar & Parvez, 2009: 25).

برای دستیابی به این هدف، باید بدانیم که «وقتی خدمات ارائه شده هم سنگ انتظارات مشتری نباشد، نارضایتی حادث می‌شود» (Vigript & Chan, 2007: 202) و افراد ناراضی نه تنها مشارکتی نخواهند داشت، بلکه شکاف بین آن‌ها و مسئولان روز به روز بیشتر می‌شود. اساساً «رضایت می‌تواند بر میزان شکایت و هم‌چنین اعتماد تاثیرگذار باشد» (Kavoussi and Saghaei, 2007: 411). بنابراین، اگر نارضایتی از ارائه خدمات و اداره امور شهر افزایش پیدا کند، مدیریت و سامان‌دهی شهر اگر نگوئیم غیر ممکن، حداقل مشکل و هزینه بر خواهد بود. چرا که شهرداری به‌عنوان یک نهاد اجتماعی زمانی می‌تواند به ایفای نقش بپردازد که در حد قابل قبولی در فرایند اعتماد سازی وارد شود و از یک فضای اعتماد‌آمیزی برخوردار باشد. در غیر این صورت، بیش‌تر این توان، زمان و سرمایه خود را در فضای بی‌اعتمادی مصرف داشته و

محسوب می‌شوند، به انجام رسیده است. به همین دلیل، این فرض مطرح شده است که با انجام این اقدامات، رضایتمندی مردم و در نتیجه مشارکت آنان تا حد مناسبی تامین شده است. علاوه بر آن، آیا می‌توان از این فعالیت‌ها به‌عنوان شاخصی برای سنجش سطح پایداری زیست محیطی شهر بهره‌برداری نمود و یا خیر؟

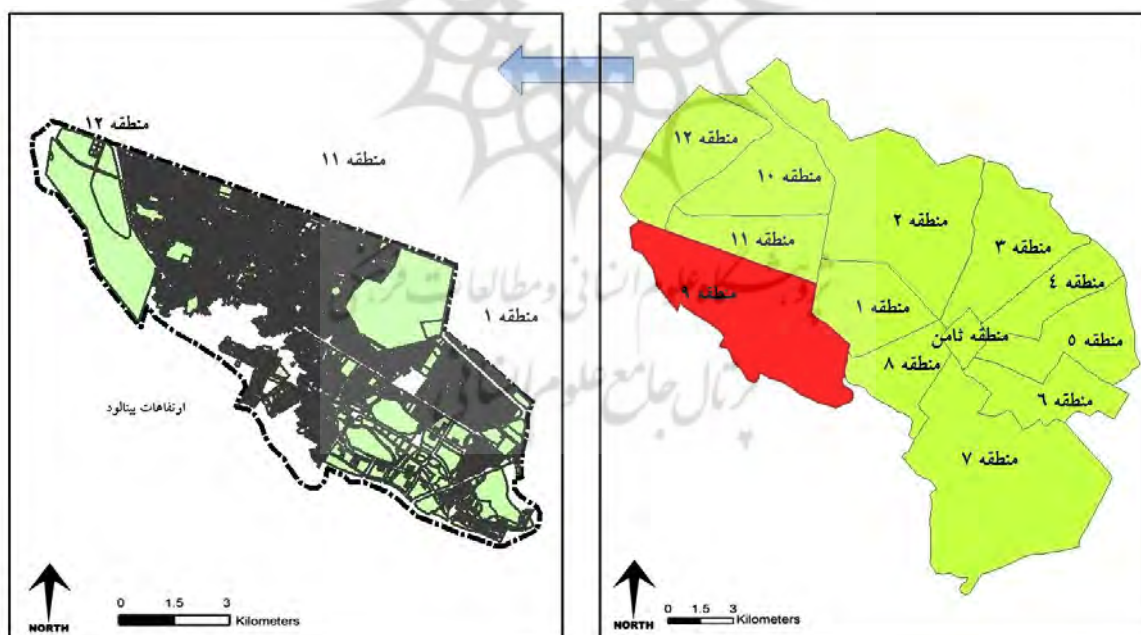
برای به‌دست آوردن نتایج دقیق، نمونه‌گیری به‌صورت فضایی انجام شده و از هر ده هکتار یک نمونه (در مجموع ۱۶۴ مورد) انتخاب شده است. برای بالاتر بردن دقت نتایج، در مناطق پرتراکم‌تر، تعداد نمونه‌ها بیشتر شده و به همین دلیل، حجم نمونه نهایی قریب به ۲۰۰ مورد به‌دست آمده است. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است و این پرسشنامه با توجه به نظر متخصصان این عرصه، تعیین اعتبار شده و با محاسبه پایداری درونی به روش آلفای کرونباخ، میزان روایی متوسط آن برای بخش‌های مختلف در حد ۰/۸۷ به‌دست آمده است.

### روش تحقیق

این مطالعه به شیوه توصیفی-تحلیلی انجام گرفته است و اهداف کاربردی را دنبال می‌کند. از نظر کنترل متغیرها نیز در گروه تحقیقات میدانی طبقه‌بندی می‌شود. در مبحث تحلیل نیز از ضریب همبستگی و رگرسیون چند متغیره، برای تحلیل روابط متغیرها و آزمون فرضیه‌های مبحث رضایتمندی و روش تحلیل عاملی تاییدی برای ارتباط فعالیت‌های صورت گرفته و پایداری زیست‌محیطی استفاده شده است.

### محدوده مورد مطالعه

حوزه جغرافیایی این تحقیق منطقه ۹ شهرداری مشهد می‌باشد (نقشه ۱). این منطقه دارای جمعیتی برابر با ۲۵۳۲۱۰ نفر است که در مساحتی در حدود ۱۶۴۵ هکتار ساکن می‌باشند (Mashhad Municipality, 2014: 23). در سال‌های اخیر، اقدامات و خدمات متعددی توسط شهرداری به خصوص در حوزه بهسازی (مسپل‌های موجود در منطقه)، مراقبت و نگهداری از اراضی رها شده، ارتقاء وضعیت بهداشتی و زیست‌محیطی و ... که از عوامل اصلی پایداری زیست محیطی

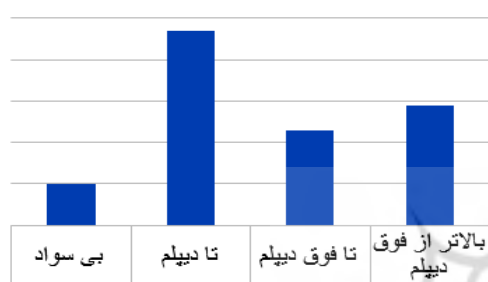


شکل ۱. موقعیت شهرداری منطقه ۹، در شهر مشهد

آنان از خدمات شهری، تعیین کننده «کیفیت عملکرد شهرداری» است. به دلیل مزایای مختلف رویکرد ذهنی و به خصوص این که در این شیوه به شکل بی‌واسطه امکان سنجش ذهنیت استفاده‌کنندگان از خدمات ارائه شده توسط شهرداری وجود دارد، در این بررسی از این رویکرد بهره‌برداری

لازم به یادآوری است که بررسی و سنجش عملکرد شهرداری‌ها و نحوه ارائه خدمات از دو منظر عینی و ذهنی قابل بررسی است. از منظر عینی، کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آن‌ها نسبت به استانداردهای بیرونی صورت می‌گیرد. اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت

اعتقاد داشتند که شهرداری تا حدودی در انجام وظایف خود موفق بوده است و سایرین در این زمینه پاسخ روشنی ارائه نکرده‌اند. ۸۰/۵ درصد پاسخ‌گویان اعتقاد داشتند که حل و فصل مشکلات وظیفه شهرداری بوده و صرفاً ۵ درصد معتقد بودند که مشارکت و حضور مردم برای رفع مشکلات موجود در منطقه ضرورت دارد. با توجه به این که ارائه تمام نتایج به‌دست آمده در بخش توصیفی امکان‌پذیر نمی‌باشد، سعی می‌شود در بخش آزمون فرضیات، اطلاعات ضروری در این ارتباط ارائه گردد.



شکل ۲. وضعیت سواد نمونه انتخابی

با توجه به این که به نظر می‌رسد، شهروندان از خدمات ارائه شده در بخش محیطی، رضایت چندانی ندارند، در ادامه فرضیه‌های مربوط به عوامل اثرگذار بر رضایتمندی مورد تاکید قرار گرفته است. به همین منظور، ابتدا این فرضیه مورد آزمون قرار گرفت که بین پایگاه اقتصادی - اجتماعی و رضایت از خدمات ارائه شده توسط شهرداری رابطه معناداری وجود دارد (شکل ۳). برای آزمون این فرض، جدول ۱، تهیه و تنظیم شده است. با توجه به سطح معناداری ۰/۰۵، بین پایگاه اقتصادی - اجتماعی و رضایتمندی از اقدامات انجام شده رابطه معنادار آماری مشاهده نشده است. در توجیه این نتیجه، می‌توان عنوان داشت که منطقه مورد بررسی از نظر اقتصادی و اجتماعی همگنی لازم را ندارد. اگرچه این منطقه در شمار مناطق نوساز شهر مشهد طبقه‌بندی شده و بخش‌هایی از آن به گروه‌های درآمدی بالا (محدوده باهنر معروف به کوی اساتید) تعلق دارد، اما پیوستن برخی از روستاهای حاشیه‌ای و شکل‌گیری مناطق حاشیه‌ای (از جمله نه دره) باعث شده است که درصد قابل توجهی از ساکنین منطقه در شمار طبقات اجتماعی و اقتصادی پایین طبقه‌بندی شوند و تنوع این گروه‌ها نیز متفاوت و گاه متضاد می‌باشد که باید مطالعات دقیق‌تری در این ارتباط به انجام برسد.

شده است. به هر حال، از آنجا که تاکید اصلی بر منظر ذهنی بوده و به دلیل محدودیت‌های مختلف، از ورود به بخش عینی خودداری شده است؛ امیدوار است در تحقیقات بعدی، این مهم نیز مورد توجه و بررسی قرار گیرد.

در این تحقیق، فرضیه اصلی به این صورت مطرح گردید: مردم از خدمات ارائه شده توسط شهرداری منطقه ۹ در ارتباط با بهسازی و ارتقاء وضعیت بهداشتی و نظافت محیط، به‌عنوان شاخص‌های اصلی پایداری زیست‌محیطی رضایت دارند و این نوع از فعالیت‌ها، قابلیت مناسبی برای سنجش پایداری زیست‌محیطی شهر مشهد دارند. هدف آن بود که اگر چنین رضایتی تامین نشده است، عوامل و مولفه‌های اثرگذار برای تامین رضایت حداکثری مردم تعیین شود تا از این طریق امکان پایداری زیست‌محیطی شهری نیز بیشتر فراهم آید. به همین منظور، فرضیات دیگری مطرح شد که در ادامه بحث به‌صورت دقیق‌تر معرفی شده و مورد آزمون قرار خواهد گرفت.

## تجزیه و تحلیل داده‌ها

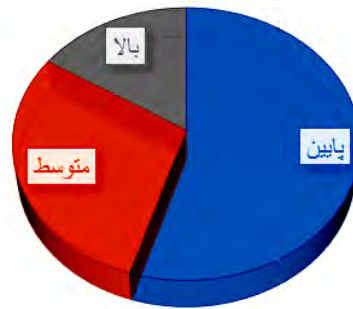
بررسی‌های انجام گرفته بر روی داده‌های گردآوری شده، نشان می‌دهد که ۷۳ درصد از پاسخ‌گویان مرد و ۲۷ درصد زن بوده‌اند. ۸۱ درصد از پاسخ‌گویان از رسانه‌های تصویری و گفتاری استانی استفاده نموده‌اند و بقیه توجهی به این رسانه‌ها نداشته‌اند. در بین گروه‌های اخیر ۱۱ درصد رسانه‌های تصویری و شنیداری ملی، ۴ درصد رسانه‌های نوشتاری در سطح ملی و ۱ درصد به سایر رسانه‌های فراملی توجه داشته‌اند. ۳۵/۵ درصد از پاسخ‌گویان دارای شغل‌های اداری و ۶۴/۵ درصد دارای مشاغل غیر اداری بوده‌اند. ۸۶ درصد از پاسخ‌گویان، متولد شهر و ۱۴ درصد متولد روستا بوده‌اند. ۵۱/۵ درصد از پاسخ‌گویان دارای پایگاه اقتصادی - اجتماعی (بر اساس میزان درآمد، سطح سواد، شغل و ...) پایین، ۲۷/۵ درصد متوسط و ۱۵ درصد بالا بوده‌اند. قریب به ۱۰ درصد از پاسخ‌گویان بی‌سواد، ۴۷ درصد دارای تحصیلات کم‌تر از دیپلم، ۲۳ درصد فوق‌دیپلم و بقیه سوادی بیش از فوق‌دیپلم داشته‌اند (شکل ۲).

برای آزمون میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات ارائه شده توسط شهرداری، این سوال مطرح گردیده بود که آیا از خدمات ارائه شده توسط شهرداری رضایت دارید؟ جمع‌بندی پاسخ‌ها نشانگر آن است که بیش از ۷۲ درصد از پاسخ‌گویان به این سوال پاسخ منفی داده‌اند. این سطح از پاسخ منفی، نشانگر آن است که اکثریت مردم، شهرداری را در انجام وظایف محوله چندان موفق قلمداد نمی‌کنند. ۱۶/۵ درصد

قبلی و یا انتظاراتی که در ذهن داشته و تصور می‌کردند که در این منطقه از شرایط بهتر و مناسب‌تری برخوردار خواهند شد، می‌تواند تا حدی این مسئله را توجیه نماید. این در حالی است که بررسی‌های دقیق‌تر نشان می‌دهد که وقتی افراد از محلات بهتر به محدوده مورد بررسی وارد شده‌اند، میزان نارضایتی بیشتری را عنوان نموده‌اند.

محدوده مورد بررسی وارد شده‌اند، می‌تواند به ناآشنایی آن‌ها با مشکلات اساسی منطقه مرتبط باشد. در مواردی مقایسه امکانات و تسهیلات موجود با شرایط محل سکونت قبلی و یا انتظاراتی که در ذهن داشته و تصور می‌کردند که در این منطقه از شرایط بهتر و مناسب‌تری برخوردار خواهند شد، می‌تواند تا حدی این مسئله را توجیه نماید. این در حالی است که بررسی‌های دقیق‌تر نشان می‌دهد که وقتی افراد از محلات بهتر به محدوده مورد بررسی وارد شده‌اند، میزان نارضایتی بیشتری را عنوان نموده‌اند.

رضایتمندی بیشتر افرادی که مدت اقامت کم‌تری در منطقه داشته‌اند، به وضعیت تحصیلی و شغلی متفاوت این پاسخ‌گویان نیز مربوط می‌باشد. این در حالی است که وقتی تعداد سال‌های اقامت افزایش پیدا می‌کند، نسبت رضایتمندی در مقابل اقامت‌های کوتاه‌تر، کاهش می‌یابد. در یک دسته‌بندی کلی می‌توان گفت که میزان رضایت در اقامت‌های میانی در حد متوسط بوده و در مرحله بعد افزایش نشان داده و در نهایت به سوی پایین میل می‌کند. البته دلایل متعددی در این بین وجود دارد که بایستی با تحقیقات موردی و عمقی بیشتر به دلایل و عوامل آن پی برد و در صورت لزوم نسبت به اجرای طرح‌ها و پروژه‌های مرتبط اقدام نمود.



شکل ۳. وضعیت پایگاه اجتماعی نمونه انتخابی (Author, 2013)

جدول ۱. رابطه بین پایگاه اقتصادی و اجتماعی و رضایت از شهرداری

پایگاه رضایت	کم	متوسط	زیاد	جمع
پایین	۴۴/۲	۳۵/۵	۳۷/۵	۳۹
متوسط	۳۰/۶	۴۰/۴	۴۰/۴	۳۷/۲
بالا	۲۵/۲	۲۴/۱	۲۲/۱	۲۳/۸
جمع	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

در بخش بعدی، سعی شده است بین مدت اقامت در محدوده مورد مطالعه، نوع شغل، بهره‌مندی از رسانه‌های استانی و میزان ارتباط اداری با شهرداری با میزان رضایت از خدمات ارائه شده، ارتباط برقرار شود. به این منظور جدول ۲، تهیه شده است.

بر اساس آمار ارائه شده در جدول ۲، بین مدت اقامت در منطقه و رضایتمندی از خدمات ارائه شده رابطه معنادار آماری وجود دارد. رضایت بیشتر افرادی که به تازگی به محدوده مورد بررسی وارد شده‌اند، می‌تواند به ناآشنایی آن‌ها با مشکلات اساسی منطقه مرتبط باشد. در مواردی مقایسه امکانات و تسهیلات موجود با شرایط محل سکونت

جدول ۲. وضعیت رضایتمندی پاسخ‌گویان بر اساس مولفه‌های مختلف

شرح	رضایت کم	رضایت متوسط	رضایت زیاد	همبستگی
مدت اقامت	۲	۳۴	۳۵	۰/۰۲
	۲-۵	۱۵/۸	۵۴/۳	۰/۰۲
	۶-۱۰	۱۵	۶۰	۰/۰۲
	۱۱-۱۵	۱۸/۳	۶۰/۳	۰/۰۲
	+۱۶	۳۱/۴	۵۲/۲	۰/۰۲
شغل	اداری	۱۵/۱	۶۱/۹	۰/۰۲۹
	غیر اداری	۲۵	۵۵/۳	۰/۰۲۹
ارتباط با شهرداری	زیاد	۲۹/۳	۵۵	۰/۵۷
	متوسط	۲۳	۵۱	۰/۵۷
	کم	۲۲	۵۵/۷	۰/۵۷

و فرعی شهرداری مورد توجه قرار نگرفته و بر اساس مصاحبه‌های اکتشافی تنها بخشی از فعالیت‌های معمول که در تامین پایداری زیست محیطی نقش دارند، مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند، بایستی مشخص شود که آیا اساساً این فعالیت‌ها می‌توانند به‌عنوان شاخص پایداری مورد پذیرش قرار گیرند یا خیر؟ برای پاسخ به این سوال، از بارهای عاملی استاندارد شده، انحراف استاندارد، مقدار  $t$  و  $\alpha$  استفاده شده است (جدول ۴).

### جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه در

میزان رضایتمندی شهروندان

شرح	ضریب بتا	سطح معناداری
ضریب ثابت	۲/۵۲	۰/۰۰۰
دریافت تبلیغات مستقیم	۰/۴۶۳	۰/۰۳
مدت اقامت در منطقه	-۰/۵۲	۰/۰۲
سن هنگام ورود به منطقه	۰/۳۱	۰/۰۴۸
میزان ارتباط با شهرداری	-۰/۴۳	۰/۰۰۰
فاصله محل سکونت تا خیابان اصلی	۰/۵۱	۰/۰۰۲

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، مقادیر بارهای عاملی نشانگرهای هر یک از سازه‌ها و سطح معناداری آن با توجه به مقدار  $t$  در تحلیل عاملی مرتبه دوم در جای خود قرار گرفته‌اند و مقدار  $t$  شاخص‌ها همگی از ۱/۹۶ بالاتر بوده و لذا در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار هستند. علاوه بر آن، وقتی با توجه به بارهای عاملی و مقدار معناداری آن‌ها رتبه‌بندی و تعیین سهم هر یک از سازه‌ها انجام می‌شود، مشخص می‌گردد که تمامی سازه‌های تشکیل دهنده سنجش پایداری زیست محیطی، دارای زیر بنای قابل قبولی برای پذیرش ارتباط بین سازه‌ها از نظر آماری هستند.

محاسبات آماری برای ارتباط بین وضعیت بهره‌مندی از رسانه‌های محلی و کشوری بیانگر آن است که ارتباط معناداری بین این عامل و رضایتمندی از خدمات ارائه شده وجود نداشته است. این در حالی است که بین نوع شغل پاسخ‌گویان و رضایتمندی از خدمات ارائه شده توسط شهرداری‌ها، رابطه معناداری وجود داشته است. به طوری که کسانی که شغل غیر اداری داشته‌اند، رضایتمندی بیشتری از شاغلین بخش اداری احساس می‌کردند. در عین حال، نتایج به‌دست آمده نشان می‌دهد که بین میزان ارتباط با شهرداری (مراجعه برای امور مختلف) و میزان رضایتمندی رابطه معنادار آماری وجود نداشته است.

برای بررسی تاثیر هم‌زمان متغیرها بر رضایتمندی از خدمات ارائه شده و تعیین میزان تاثیر آن‌ها از تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام استفاده گردیده است.

نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان می‌دهد که از بین تمام متغیرهایی که وارد معادله شده‌اند، متغیرهای مدت اقامت در منطقه، میزان ارتباط با شهرداری، فاصله محل سکونت تا خیابان اصلی، دریافت تبلیغات مستقیم و سن هنگام ورود به منطقه، بیش‌ترین تاثیر را بر رضایتمندی پاسخ‌گویان از خدمات ارائه شده نشان دادند و در معادله باقی ماندند.

جدول ۳، نشان دهنده ضرایب رگرسیونی و تاثیر متغیرهای مستقل بر روی متغیر وابسته است. مطابق این اطلاعات، ضریب همبستگی چندگانه رضایتمندی از شهرداری معادل ۰/۸۰۵ می‌باشد. بر این اساس، پنج متغیر مذکور در مجموع می‌توانند ۵۷/۳ درصد از تغییرات رضایتمندی افراد را تبیین کنند. مقایسه ضرایب رگرسیونی نشان می‌دهد که مدت اقامت در منطقه بیش‌ترین سهم را در تغییرات متغیر وابسته دارد.

با توجه به این که در این بررسی، تمامی فعالیت‌های اصلی

### جدول ۴. بارهای عاملی استاندارد شده و سطح معنی داری

شرح	عامل‌ها	بار عاملی	انحراف استاندارد	$t$	p-value	$\alpha$
فعالیت‌های شهرداری	پیاده‌رو سازی	۷۴	-	-	-	-
	ایمنی بناها	۶۴	۰/۹	۵/۶۱	۰/۰۰۰	-
	نظافت محیط	۷۰	۰/۱۲	۶/۱۲	۰/۰۰۰	-
	فضای سبز	۶۸	۰/۱۱	۴/۲۶	۰/۰۰۰	۰/۷۵
	رفع آلودگی	۴۹	۰/۱۰	۶/۱۱	۰/۰۰۰	-
	بهسازی مسیله‌ها	۴۶	۰/۰۹	۵/۲۷	۰/۰۰۰	-



## یافته‌ها

به‌منظور دستیابی به هدف فوق، ابتدا مشخص گردید که رضایتمندی مردم از شهرداری در حد مطلوب نیست. این یافته با نتایج کار صابری‌فر (۲۰۱۴) که نشان می‌دهد، شکاف بین خدمات ارائه شده در شهرداری، با سطح مورد انتظار شهروندان زیاد است، سازگار می‌باشد.

با تایید این فرض مهم که رضایتمندی از خدمات ارائه شده توسط شهرداری زیاد نیست، در مرحله بعدی، تاثیر پایگاه اقتصادی- اجتماعی پاسخ‌گویان بر میزان رضایتمندی مورد بررسی قرار گرفت. با وجود آن که به نظر می‌رسد، این عامل در نگرش و در نتیجه رفتار انسان بسیار اثرگذار باشد، اما با داده‌های گردآوری شده در این تحقیق، مشخص گردید که رابطه معناداری بین میزان رضایت و پایگاه اقتصادی- اجتماعی پاسخ‌گویان وجود ندارد.

یکی از نتایج به‌دست آمده در این تحقیق آن بود که درصد قابل توجهی از پاسخ‌گویان به دلیل شرایط ویژه منطقه مورد مطالعه و وجود بافت‌های روستایی و محلات حاشیه‌نشین به پایگاه اقتصادی- اجتماعی پایین تعلق دارند. اگر چه در این منطقه محلات و بخش‌های ثروتمندترین و مرفهی هم‌چون کوثر و باهنر و حتی ابتدای هاشمیه مشاهده می‌شود، اما نباید بخش‌هایی چون نه دره، نجفی، سرفرازان و ... را از یاد برد. شاید یکی از دلایلی که پایگاه اقتصادی ساکنین در میزان رضایتمندی اثرگذار نبوده است، همین تنوع گروه‌های ساکن در منطقه باشد.

نتایج به‌دست آمده نشان می‌دهد که بین نوع شغل و میزان رضایت، رابطه معناداری وجود داشته است. به طوری که افرادی که در مشاغل غیر اداری شاغل بوده‌اند، رضایت بیشتری داشته‌اند. شاید یکی از دلایل این امر آن باشد که شاغلین بخش اداری بیش‌تر با زیربوم کارها آشنا بوده و در مراجعات خود به شهرداری و یا طرح مشکلات، پاسخ‌گویی نامناسب و ... را دقیق‌تر تجزیه و تحلیل کرده و یا از وضعیت بودجه و اعتبارات شهرداری آگاهی بیش‌تری داشته و خدمات و اقدامات انجام شده را هم سنگ با این اعتبارات نمی‌دانند. این یافته با نتایج مطالعه برک‌پور و همکاران (۲۰۱۱) هماهنگ است. در این مطالعه عنوان شده است که هر چه سطح آگاهی شهروندان از وظایف مدیریت شهری افزایش یابد، انتظارات آنان نیز بیش‌تر می‌شود و در نتیجه کم‌تر احساس رضایت می‌کنند (Barakpour et al., 2011: 216).

بررسی تاثیر متغیر تحصیلات و نوع شغل نشان داد که سطح تحصیلات در مشاغل غیر اداری به‌صورت معناداری بالاتر از سطح تحصیلات در مشاغل اداری بوده است. شاید

یافته‌های توصیفی نشان می‌دهد، به طور کلی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مشهد (در بخش فعالیت‌های تامین‌کننده پایداری زیست‌محیطی) به خصوص در منطقه ۹، به شدت پایین است و میزان ۷۰ درصد نارضایتی نشانگر وضعیتی چالش برانگیز است. به همین دلیل، باید در این ارتباط چاره‌اندیشی‌های اساسی را مدنظر قرار داد.

بر اساس نتایج این پژوهش، شاید یکی از دلایل اصلی این نارضایتی، نحوه ارتباط شهرداری با شهروندان به خصوص در مبحث رفع مشکلات، اطلاع‌رسانی در مورد انجام فعالیت‌های عمرانی و خدماتی باشد. چرا که هم اکنون این فعالیت‌ها با الگوهای سنتی و غیر کارآمد انجام می‌شود. به طوری که حضور و مشارکت مردم در تعیین مشکلات، ارائه راه حل‌ها و شیوه اجرا، با کم‌ترین سطح صورت گرفته است و شهرداری سعی دارد با شیوه‌های پدرسالارانه، تمامی مشکلات را مرتفع نماید. این شیوه عمل اگرچه با کم‌ترین هزینه برای مردم همراه بوده و در اغلب موارد با سرعت بیش‌تری انجام می‌شود، اما واقعیت آن است که رفع تمام مشکلات به این طریق، امکان‌پذیر نبوده و حتی اگر چنین روندی قابل اجرا باشد، حفظ و نگهداری سازه‌ها و مجموعه‌هایی که بدین طریق به وجود آمده است، به سادگی ممکن نخواهد بود. زیرا زمانی که مردم کم‌ترین مشارکت را دارند، مسئولیت‌چندانی در قبال حفظ شهر و ابنیه موجود در آن احساس نخواهند کرد. این در حالی است که حداقل مشارکت شهروندان، بدین معن است که هر چقدر امکانات در اختیار مردم قرار گیرد، احساس رضایت کم‌تری به آن‌ها دست خواهد داد و سطح بالاتری از توقعات مطرح خواهد شد. بر این اساس، باید ترتیبی اتخاذ شود تا ابتدا میزان رضایتمندی از خدمات ارائه شده و اقدامات صورت گرفته توسط شهرداری تعیین گردد و در مرحله بعد، زمینه‌های فراهم گردد تا با افزایش میزان رضایتمندی، مشارکت مردم در روند کار بیش‌تر شود.

دلایل و عوامل متعددی برای نارضایتی در این شهرها ابراز می‌شود که اغلب آن‌ها فاقد مبانی علمی و تحقیقی است. به همین دلیل، ضرورت انجام تحقیقات مفصل و عملی در این ارتباط احساس می‌شود. در اغلب تحقیقاتی که تاکنون در ارتباط با رضایتمندی صورت گرفته است، بیش‌تر متغیرهای واحد و ساده‌ای را مدنظر داشته‌اند. این مطالعه با توجه به شرایط کنونی جامعه سعی کرده است میزان رضایتمندی را با توجه به ابعاد فردی و اجتماعی توامان و در ابعادی که اخیراً حساسیت‌های بیش‌تری در ارتباط با آن مطرح شده است (پایداری زیست‌محیطی)، مورد بررسی قرار دهد.

یکی از دلایل رضایتمندی بیش‌تر همین سطح تحصیلات بالاتر باشد. این نتایج نیز با یافته‌های تحقیقات قبلی هماهنگ است (Ibid: 217).

بین بهره‌مندی از رسانه‌های محلی و کشوری با میزان رضایت از خدمات ارائه شده، رابطه معنادار آماری وجود نداشته است. هم‌چنین بین میزان ارتباط با شهرداری و میزان رضایت نیز رابطه معنادار آماری برقرار نبوده است. با این وجود، این متغیر در کنار سایرمتغیرها (مدت اقامت در منطقه، فاصله محل سکونت تا خیابان اصلی و دریافت تبلیغات مستقیم)، تأثیر معناداری بر رضایتمندی از خدمات داشته است.

نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که از بین تمام متغیرهایی که وارد معادله شده‌اند، متغیرهای مدت اقامت در منطقه، میزان ارتباط با شهرداری، فاصله محل سکونت تا خیابان اصلی، دریافت تبلیغات مستقیم (این متغیر در تحقیقات رفیع پور (۲۰۱۱)، مورد توجه قرار گرفته و در افزایش رضایتمندی موثر تشخیص داده شده است) و سن هنگام ورود به منطقه، بیش‌ترین تأثیر بر رضایت را نشان داده‌اند.

با توجه به این که در این بررسی همه خدمات اصلی و فرعی شهرداری مطرح نبوده و تنها عوامل محیطی بیش‌ترین اهمیت را داشته‌اند، تشخیص این که این پارامترها بر سنجش پایداری زیست‌محیطی موثر بوده‌اند و یا خیر، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار بوده است. در همین راستا، نتایج حاصل از تحلیل عاملی تاییدی نشان داد که فعالیت‌های مختلف شهرداری که به منظور تأمین پایداری زیست محیطی شهر و در نتیجه افزایش رضایتمندی مردم به انجام می‌رسد، در سنجش پایداری زیست محیطی موثر می‌باشد. بنابراین و بر اساس یافته‌های به دست آمده در این بررسی، این عوامل را می‌توان برای سنجش میزان پایداری زیست‌محیطی در سایر مناطق شهری نیز استفاده کرد.

### بحث و نتیجه‌گیری

اولین و مهم‌ترین یافته این تحقیق آن است که میزان رضایتمندی کم‌تر از حد میانه است و در بهترین شرایط به حدود ۳۰ درصد می‌رسد. بنابراین می‌توان بیان داشت که الگوی مدیریت شهری در ایران هنوز با الگوهای علمی و فنی فاصله زیادی دارد. به همین دلیل و با وجود صرف هزینه‌های اساسی و مهم، مردم رضایت چندانی از مدیریت شهری احساس نمی‌کنند و در نتیجه نمی‌توان انتظار بالایی از آن‌ها برای مشارکت فعال و همه‌جانبه داشت که خود زیربنای

دستیابی به پایداری زیستی است. این مسائل در کلان شهرها که جمعیت‌های گوناگون و با سطح توقعات متعددی را در خود جای داده‌اند، بسیار بیش‌تر و بهتر حس می‌شود. از اصلی‌ترین فاکتورهای پایداری یک شهر توجه به مسایل محیط‌زیستی آن است. شهرها در بیش‌تر مناطق بدون توجه به برنامه‌های آمایش سرزمین و مدنظر قرار دادن ملاحظات محیط زیستی شکل گرفته‌اند و این موضوع مشکلات عدیده‌ای را سبب می‌شود. با توجه به این که مدیریت از لحاظ تئوری، فرآیند طراحی و نگهداری محیطی است که در آن افراد در قالب گروه‌هایی با هم کار می‌کنند تا به صورت کارآمد به اهداف تعیین شده دست یابند، بدون تأمین نظر شهروندان به عنوان یکی از ستون‌های اصلی مدیریت شهری، نمی‌توان به شهری سالم و ایده‌آل دسترسی پیدا نمود. اصولاً در همه بخش‌های جامعه، مردم گروه‌هایی تشکیل می‌دهند تا به اهدافی برسند که به تنهایی نمی‌توانند به آن‌ها دست یابند. این موضوع در بخش شهری هم صادق است. مردم ناگزیرند در قالب گروه‌ها یا پروژه‌هایی با هم کار کنند و سازمان‌های شهری نیز باید فعالیت‌های خود را سامان‌دهی نمایند تا اهداف گروه بیش‌تری از این مشارکت کنندگان تأمین شود؛ اگر چه این کار بسیار دشوارتر از اداره یک موسسه تجاری است و نیازمند دانش جداگانه‌ای است. دانش مدیریت عموماً حول و حوش پنج کارکرد مدیریتی سازمان می‌باید: برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، نیروی انسانی، هدایت و کنترل. این موضوع عیناً در مدیریت شهری نیز صادق است و در تمامی این موارد باید مردم حضور و مشارکت داشته باشند و زمانی حضور و مشارکت امکان‌پذیر است که حداقلی از رضایتمندی در بین مردم تأمین گردد. به طور کلی تحقیقات متعددی بیانگر آن است که بیش‌ترین امنیت و آرامش اجتماعی زمانی برقرار می‌شود که حل مسئله مبتنی بر گفت‌وگو باشد و این گفت‌وگو نیز زمانی امکان تحقق پیدا می‌کند که رضایت مردم تأمین گردد.

با وجود آن که در این تحقیق از تعداد نمونه اندکی استفاده شده و تفکیک مناطق جغرافیایی با تفصیل صورت نگرفته و عمدتاً شاخص‌های پایداری زیست‌محیطی مورد توجه بوده است، اما با توجه به شیوه مطالعه، نتایج آن را می‌توان با ملاحظات به سایر نقاط ایران تعمیم داد. به طور کلی، در این تحقیق که با هدف بررسی میزان رضایتمندی از خدمات ارائه شده در شهر مشهد در رابطه با فعالیت‌های محیطی، به انجام رسید، متغیرهای متعددی مدنظر قرار گرفت که از آن میان مدت اقامت در منطقه، میزان ارتباط با شهرداری، سن هنگام

مدنظر بوده است که به پایداری زیست محیطی شهری مربوط بوده است. این شرایط ضمن آن که بخش قابل ملاحظه‌ای از خدمات و فعالیت‌های شهرداری را از دایره بررسی خارج می‌سازد، به دلیل حساسیت‌های ویژه مردم به پایداری زیست محیطی، انتظارات آنان از شهرداری را افزایش داده و تامین رضایتمندی را مشکل می‌سازد. بنابراین، پایین بودن سطح رضایتمندی در این بخش را نباید به‌عنوان قصور شهرداری از انجام وظایف محوله، بلکه در انتظار بالای مردم جستجو نمود. در مبحث قابلیت فعالیت‌های محیطی شهرداری برای سنجش میزان پایداری زیست‌محیطی شهر، مشخص گردید که هفت عامل مورد بررسی قابلیت تعیین میزان پایداری زیست‌محیطی شهر را دارند. به طوری که بر اساس داده‌های مورد استفاده در این تحقیق، این عوامل از نظر اعتبار و صحت، جایگاه مناسبی را به خود اختصاص داده‌اند. بنابراین، مدیران شهری با توجه به این سازه‌ها باید زمینه‌های تقویت عوامل تامین‌کننده پایداری زیست‌محیطی شهر را فراهم آورده و با تامین رضایتمندی شهروندان، آنان را در اجرا و تحکیم فرایندهای موجود در این ارتباط، مصمم‌تر نمایند.

### راهکارها

۱. با توجه به تنوع گروه‌های اجتماعی و اقتصادی ساکن در منطقه ۹ شهرداری مشهد، توصیه می‌شود که برای هر یک از گروه‌های موجود، تحقیق مستقلی در ارتباط با مسئله رضایتمندی و عوامل اثرگذار بر آن، به مرحله اجرا در آید.
۲. با توجه به اثرگذاری دریافت تبلیغات در افزایش رضایتمندی، شهرداری باید فعالیت‌های صورت گرفته را به شیوه مناسب به سمع و نظر مردم برساند.
۳. با توجه به این که افرادی که به تازگی به منطقه وارد شده‌اند، رضایتمندی بیش‌تری از خدمات ارائه شده دارند، ارائه تبلیغاتی با مضمون مقایسه شاخصه‌های توسعه منطقه با سایر مناطق شهر و حتی کشور می‌تواند میزان رضایتمندی افراد ساکن را افزایش دهد.
۴. از آن جا که فاصله محل سکونت تا خیابان اصلی بر میزان رضایتمندی افراد اثرگذار می‌باشد، سعی شود فعالیت‌ها و اقدامات برنامه‌ریزی شده بر اساس شیوه‌های عدالت محور و برای تمام منطقه مدنظر قرار گیرد.
۵. در راستاء ارائه خدمات مطلوب از سوی شهرداری به مردم نمی‌توان نقش سایر دوایر و ارگان‌های دولتی و نیمه دولتی را نادیده انگاشت؛ چه بسا که بدون هماهنگی و همکاری این موسسات و شرکت‌ها، اثربخشی عملکرد

ورود به منطقه، فاصله محل سکونت تا خیابان اصلی و دریافت تبلیغات مستقیم، معنادار بوده و بیش‌تر این تاثیر را بر رضایتمندی از خدمات ارائه شده، داشته‌اند. این تنوع عوامل تاثیرگذار، نشانگر آن است که ساکنین منطقه مورد نظر هنوز تصور کاملی از منطقه ایده‌آلی که باید هم اکنون در اختیار داشته باشند، ندارند. چرا که طبق اطلاعات به‌دست آمده از فعالیت‌های به اجرا درآمده مشخص گردیده است که میزان اجرای طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی در این محدوده به میزان بسیار زیادی افزایش یافته و شهرداری مورد نظر بیش‌ترین تلاش‌ها را در ارتباط با ارتقاء میزان رضایتمندی شهروندان مصروف داشته است.

شاید یکی از دلایل اصلی عدم رضایتمندی و یا رضایتمندی اندک آن باشد که میزان مشارکت و همراهی مردم در این ارتباط چندان زیاد نبوده و هم چنین شهرداری منطقه نسبت به اولویت بندی نیازها، تلاش چندان صورت نداده است. اصولاً با وجود آن که بهره‌مندی از تکنولوژی و اطلاعات به طرز گسترده‌ای افزایش پیدا کرده است، هم‌چنان الگوی سنتی دولت پدرسالار و ارائه خدمات توسط نهادهای دولتی در منطقه حاکمیت دارد و میزان مشارکت و حضور مردم در صحنه تصمیم‌گیری و عمل در کم‌ترین حد خود باقی مانده است. با این شیوه عمل، هر چقدر خدمات ارائه شده افزایش پیدا کند، سطح توقع مردم بالاتر رفته و رضایتمندی کم‌تری را احساس خواهند کرد. برای رفع این مشکل، شهرداری باید شیوه عمل خود را تغییر داده و به‌صورت عملی در جلب و جذب مشارکت مردم کوشا باشد.

یکی دیگر از عواملی که می‌تواند پایین بودن میزان رضایت شهروندان را توجیه نماید، آن که گروه‌های اجتماعی و اقتصادی متعددی در این محدوده ساکن هستند که هر کدام نیازها، درخواستها و توقعات متعددی دارند و در این بررسی که به دلیل محدودیت‌های مختلف امکان تفکیک مناطق جغرافیایی وجود نداشته است، جداسازی نظرات افراد بر اساس منطقه جغرافیایی صورت نگرفته است، متوسط‌های اعلام شده نمی‌تواند نظر همه افراد ساکن را به طور دقیق نشان دهد. به همین دلیل، پیشنهاد می‌شود که در تحقیقات بعدی، محققان نسبت به بررسی میزان رضایتمندی در مناطق جغرافیایی مختلف اقدام نمایند.

عامل دیگری که می‌تواند پایین بودن میزان رضایتمندی شهروندان در این منطقه به خصوص را توجیه نماید، توجه به بخش محدودی از فعالیت‌ها و وظایف شهری بوده است. همان طور که بیان شد، در این بررسی عمدتاً فعالیت‌هایی

۷. شهرداری با توجه به عوامل تامین کننده پایداری زیست محیطی شهری، ضمن تامین رضایتمندی شهروندان در ابعاد مختلف و به خصوص روندهای تامین پایداری، آنان را به طور فعال برای تقویت و توسعه این عوامل وارد روندهای اجرایی و مشاوره‌ای نمایند.

۸. در این مطالعه به واکنش افراد در مقابل نارضایتی از شهرداری تاکید چندانی نشده است؛ به همین دلیل و از آن جا که واکنش شهروندان به عملکرد شهرداری به خصوص در زمانی که رضایتمندی چندانی ندارند، کاملاً متفاوت می‌باشد، پیشنهاد می‌شود در این مورد خاص نیز مطالعه مستقلی به عمل آید.

شهرداری در حاله‌ای از ابهام فرو خواهد رفت. بنابراین، تلاش در ر استای به کارگیری مدیریت یکپارچه شهری ضرورت داشته، باید در این زمینه تلاش‌های لازم صورت بگیرد.

۶. تغییر نحوه مدیریت شهر و سهیم نمودن شهروندان در برنامه‌ریزی و مدیریت شهر می‌تواند سطح رضایتمندی را به میزان قابل ملاحظه‌ای افزایش دهد. در واقع، مدیران شهری باید بر آن باشند تا برنامه‌ریزی‌های شهر را با مشارکت مردم و با خواست و نیاز خود شهروندان انجام دهند و به جای حکمرانی بر مردم، حکمروایی شهری و شهروندمداری را سرلوحه کار خویش قرار دهند.



## REFERENCES

1. Abbaszadegan, M., Rezazadeh, M., Mohammadi, M., Pourashliki, S., (2011), *Present a Model for Predicting the Satisfaction of Traveling by Metro*, Hoviyat Shahr, (4) (6), 86-75.
2. Abtahi, H., Yavari Bafghi, A.H., Esmaeili, A.R., (2011), *Forecasting model of social crises in order to prevent crime*, Journal research in the social order and security, Vol. 16(2): 1-34
3. Akbar, M., Parvez, N., (2009), *Impact of Service Quality, Trust and Customers Satisfaction on Customers Loyalty*, ABAC Journal, Vol, 29(1): 24-38.
4. Asubonteng, P., MacCleary, K.J.; Swan, J.E. (1996), *Serqual Revisited: A Critical Review of Service Quality*, Journal of Services Marketing, Vol. 19(6/7): 421-435.
5. Barakpour, N., Goharipour, H., Karimi, M., (2011), *The Measurement of Municipal Performance Evaluation of Public Satisfaction with Municipal Services, Samples 1 and 11 Municipality Areas of Tehran*, Urban Management, No. 25: 218-203.
6. Berry L, Zeithaml VA, Parasuraman A., (1988), *SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service*, J Retail, 64(1): 12-20.
7. Brono, Frank, (1995), *Explanatory Dictionary in Phycology*, Translated by Yasaei and Taheri, Tarhe No, Iran.

8. Carp, F., (1982), *Perceived Environmental Quality of Neighborhoods: Development of Assessment Scales and Their Relation to Age and Gender*, Journal of Environment Psychology, 2: 295-312.
9. Center for Survey Research, (2002), *Citizen Satisfaction Survey*, Ohio State University, Ohio.
10. Enrique, N., Blesa, A., (2003), *Market Orientation, Trust and Satisfaction in Dyadic Relationship*, International of Retail, Vol. 31 (11): 574-590.
11. Hekmatnia, H. Mousavi, M., (2008), *The Assessment of the Factors Affecting the Satisfaction of the Citizens of the Municipality*, case, Yazd city, Geography and Development, 5 (9):196-181.
12. Karydis, A, Komboil-Kodovazeniti M, Hatzigeorgiou D, Panis V., (2001), *Expectations and Perceptions of Greek Patients Regarding the Quality of dental Care*, Int J Qual Health Care, 13(5): 409-16.
13. Kavoussi, M., Saghaei, A., (2007), *The Methods of Measuring Customer Satisfaction*, Sahab, Tehran.
14. Kazemi, A., (2001), *Political Management and Public Policy*, the Office of Islamic Culture Publication, Tehran.
15. Kebryaei, A., Roudbari M., (2005), *The Gap Quality in Educational Services at Zahedan University of Medical Sciences*, Iran University of Medical Sciences 5 (1): 61-53.
16. Kian, G., (1965), *Social issues in Tehran*, Institute for Social Research, Tehran.
17. Law, A., (2004), *Modeling repurchase frequency and customer satisfaction for fast food outlets*, International Journal of Quality & Reliability Management, 21(5): 545-563.
18. Lim, PC., Tang, N.K., (2000), *A study of Patient's Expectations and Satisfaction in Singapore Hospitals*, Int J Health Care Qual Assur Inc Leader Health Serv, 13(6-7): 290-9.
19. Makover, Bosmat, (2003), *Examining the employee-customer chain in the fitness industry*, The dissertation of degree of doctor of philosophy, department of sport management, recreation management and physical education.
20. Mashhad Municipality, (2014), *Book Year Mashhad Municipality*, Mashhad.
21. Moaydfar, S., Zehany, G.A., (2006), *Evaluation of Teachers and Social Factors that Influence Job Satisfaction (Case Study of Teachers Nishapur)*, Journal of Sociology, Volume VI Issue 1: 145-137.
22. Rafieiyan, M., Khodaei, Z., (2010), *Evaluation of Indicators and Criteria that Affect Citizens' Satisfaction with Public Urban Spaces*, Strategy, Issue 18 (53): 248-227.
23. Rafieiyan, M., Asgari, A., Asgari, Z., (2010), *The satisfaction of Citizens of the Residential Environment*, Environmental Sciences 7 (1):68-57.
24. Rafipour, Faramarz, (2011), *Evaluated the Effectiveness of the Approach Qaen City Residents*, Urban Management, No. 26: 78-63.
25. Rezadost, K.; Hosseinzadeh, A., Badzadh, H., (2010), *Factors Affecting Citizen Participation*, Civil Society of Ilam, Isfahan University of Applied Sociology, No. 3 (53):110-97.
26. Rezai, K., Shekari, A., (2007), *The Presentation a Causal Model on Customer Oriented Base on the EFQM Model*, Journal of Faculty of Engineering, Tehran University, No. 40 (4):537-523.
27. Richard, E., Adams J.N., (2006), *Assessing Collage Student Perceptions of Instructor Customer Service to Students Questionnaire: Assessment in Higher Education*, J Assess Evalu High Educ, 31(5): 535-49.
28. Saberifar, Rostam, (2010), *The Study of Risk Factors of Political Unrest in Marginal Areas: A Case Study of Mashhad Marginalized*, A Scientific

- Study (1), Payam Noor University of South Khorasan: 78-69.
29. Saberifar, Rostam, (2014), *Determination of the Gap in Quality of Services Provided by the Municipality (Case Mashhad, Iran)*, Geographical Research Quarterly, 2 (109): 127-140.
30. Shayan, H., Taghilu, A.A., Khosrowbeygi, R., (2011), *Evaluation of Satisfaction of the Rural Environment, Settlement, City of Komijan*, Rural Development, 13 (1): 179-155.
31. Taylor, Donald, (2000), *Fact, myths and Masters: Understanding Principles of Good Governance*, The International Journal of Public Sector Management, Vol.13, No. 2: 31-42.
32. Treasuy Board, (2001), *Quality Services Guid-Measuring Client Satisfaction*, Canada, TRI.
33. Valarie, A., Zeithaml, Mary Jo Bitner, (1996), *Service Marketing*, New York, Mcgraw-Hill.
34. Van Poll, R., (1997), *The Perceived Quality of the Urban of the Residential Environment a Multiattribute Evaluation*, ANZMAC, 21(1): 20-35.
35. Vigript, T., & Chan, P., (2007), *An Empirical Investigation of Relationship between Service Quality, Brand Image, Trust, Customer Satisfaction, Repurchase Intention and Rcommendation to Others*, Asia and Pacific SDI, July.
36. Wirtz, J., Mattila, A., (2001), *Exploring the Role of Perceived Performance Measures and Needs-Congruency in the Consumer Satisfaction Preocee*, Journal of Consumer Psychology, II (3): 181-192.

