

## سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری با تاکید بر خدمات شهری؛ نمونه موردی: شهر ایذه

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۵/۱۵

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۶/۱۷

کد مقاله: ۱۹۳۴۱

سید عبدالحسین حسینی<sup>۱</sup>

### چکیده

ارزیابی و مدیریت عملکرد یکی از مباحث ویژه مدیریت منابع انسانی استراتژیک است و ابزار مناسبی برای ارتقای عملکرد کارکنان و سازمان به حساب می‌آید. در صورتی که مدیریت عملکرد با ملزومات و پیش‌نیاز آن در سازمان طراحی و اجرا شود، می‌تواند بخشی از مسائل و مشکلات سازمان را شناسایی و در جهت حل آن‌ها راه‌کارهای عملی ارائه کند. چراکه شناسایی نیازهای مردم و آگاهی از خواسته‌های آن‌ها نقشی تعیین‌کننده در تعیین اولویت‌های مدیریتی و کارآمدسازی نظام مدیریت شهری دارد. مدیریت همه‌جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند؛ زیرا که رضایتمندی شهروندان از عملکرد سازمان‌ها، در بهبود مدیریت شهری و افزایش کارایی مدیریت شهری نقش اساسی ایفاء می‌کند. در پژوهش حاضر هدف سنجش میزان رضایتمندی از عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر خدمات شهری در شهر ایذه می‌باشد. ماهیت این پژوهش کاربردی و روش آن توصیفی-تحلیلی و جمع‌آوری اطلاعات به شیوه میدانی از طریق پرسشنامه بوده است. جامعه آماری تحقیق بر اساس فرمول کوکران ۳۰۰ نفر برآورد شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. نتایج به‌دست‌آمده از آزمون T تک نمونه‌ای متوسط به پایین بودن رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری را نشان می‌دهد. همچنین این آزمون نشان می‌دهد که شهروندان از بیان ۴ شاخص (آموزشی، اداری، انتظامی و بهداشتی) بیش‌ترین رضایت را از شاخص اداری اظهار کرده‌اند. همچنین دیگر نتایج نشان دادند که متغیرهای جنس، تحصیلات و شغل بر رضایتمندی از شهرداری تأثیر دارد.

واژگان کلیدی: رضایتمندی شهروندان، مدیریت شهری، خدمات شهری، شهر ایذه

۱. کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه پیام نور اهواز و شهردار شهر شوش (نویسنده مسئول)

[bdulhossein.hosseini20@gmail.com](mailto:bdulhossein.hosseini20@gmail.com)

امروزه توسعه روزافزون شهرنشینی و رشد جمعیت در جهان موجب گسترش بیش از پیش شهرها گردیده است. بدیهی است که شهروندان به دلیل تنوع نیازها، خواست‌ها، آداب و رسوم، علایق و توان‌ها قشرهای مختلفی به وجود می‌آورند که دستیابی آن‌ها به این مطالبات از یک‌سو به شهروندان و از سوی دیگر به مدیریت شهری بستگی دارد. (محمدی، ۱۳۸۴). رشد فزاینده ابعاد شهرنشینی و شکل‌گیری مقیاس‌های جدید از رشد شهری در طی چند دهه اخیر موجب شده است که شهر و شهرسازی معاصر با چالش‌های نوینی مواجه گردد. به دلیل گستردگی ابعاد و تغییر در ماهیت مسائل شهری و پیچیدگی این مسائل، جامع‌نگری و توجه به ابعاد و جنبه‌های مختلف مسئله به منظور حل پایدار آن‌ها را اجتناب ساخته است. در این میان توجه و تأکید برنامه‌ریزی و مدیریت شهرها، بیش از هر زمان دیگری به سطوح پایین‌تر و ابعاد ملموس زندگی شهری متوجه شده است. (صفایی پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۲). احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. علاوه بر این، رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می‌شود. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آن‌ها در اداره شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم و همه‌جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه‌های فعالیت‌های شهری امیدوار سازد. گام اول در این زمینه، طراحی سازوکار مناسب به منظور شناسایی و درک چگونگی نگرش مردم نسبت به عملکرد شهرداری و میزان رضایت آنان از ارائه خدمات شهری است. (همان، ۱۳۹۴)؛ بنابراین به جز مسئله رضایتمندی که از عوامل مهم پایداری مدیریت شهری محسوب می‌شود و شهرداری ملزم به برآوردن آن است، مسائل دیگری نیز وجود دارند که در بهبود و پایداری مدیریت شهری نقش مؤثر ایفا می‌کنند، از جمله این مسائل، مسئله حفظ محیط زیست می‌باشد؛ که شاید یک وظیفه متقابل نهادی - شهروندی محسوب می‌شود و شهروندان می‌توانند از طریق مشارکت با نهادهای مربوطه این راستا گام بردارند و در حفظ و توسعه بیشتر آن کوشش کنند. البته به شرط آنکه امکان مشارکت شهروندان مهیا گردد. کارشناسان حوزه زیست محیطی بر این باورند که جهت اشاعه فرهنگ کاهش آلودگی هوا، کاهش مصرف انرژی، رفع مشکلات محیط زیست، پاکیزگی محیط شهر و غیره مشارکت مردمی به عنوان بار سوم محیط زیست بسیار مهم است به شرطی که این مشارکت واقعی باشد. در این واقع مشارکت واقعی، مشارکتی است که مردم خود را شریک در تصمیم‌گیری ببینند و بخشی از وظایف را بر عهده بگیرند که این به حل شدن بسیاری از مشکلات، به ویژه در زمینه محیط زیست بر می‌انجامد.

در این تحقیق، میزان رضایتمندی از عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر خدمات شهری در شهر ایزده مورد سنجش قرار گرفته است و هدف آن است که با بررسی این مورد بتواند نکات و عوامل مهمی که می‌توانند در رابطه با عملکرد سازمانی تأثیر مثبت داشته باشد، شناسایی نماید به طوری که یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند مدیران شهری را بر بالا بردن رضایتمندی شهروندان و افزایش مشارکت مردم در اجرای طرح‌های عمرانی، رفاهی، فرهنگی و... یاری رساند. لذا پژوهش حاضر به دنبال پاسخ دهی به دو سوال ذیل است:

- ۱- رضایتمندی شهروندان شهر ایزده از خدمات شهری به چه میزان است؟
- ۲- آیا بین ویژگی‌های زمینه‌ای و رضایتمندی از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خودمات شهری رابطه وجود دارد؟

## ۲- مبانی نظری

در جامعه امروز نیاز بشر به هم زیستی در سطح بالایی احساس می‌گردد و این هم زیستی در قالب شهرها تحقق می‌یابد (Shakeri, 2002: 81). سازمان اداره کننده شهرها، شهرداری است که مسؤولیت مدیریت شهری را به عهده دارد. نظام مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده متشکل از تمام عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی ذیربط و مؤثر در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهرها با هدف اداره، هدایت، کنترل و توسعه همه‌جانبه و پایدار شهر (Jafarpour, Mokhtar, 2004: 210).

این توسعه همه‌جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند (Sheykh Mohammadi & Tulitzovareh, 2005: 15). واژه رضایتمندی در فرهنگ لغت به معنای برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن می‌باشد. هم چنین ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه دهنده خدمت ایجاد می‌شود، رضایتمندی گفته می‌شود (Golabi et al 2013:5). رضایتمندی تفاوت

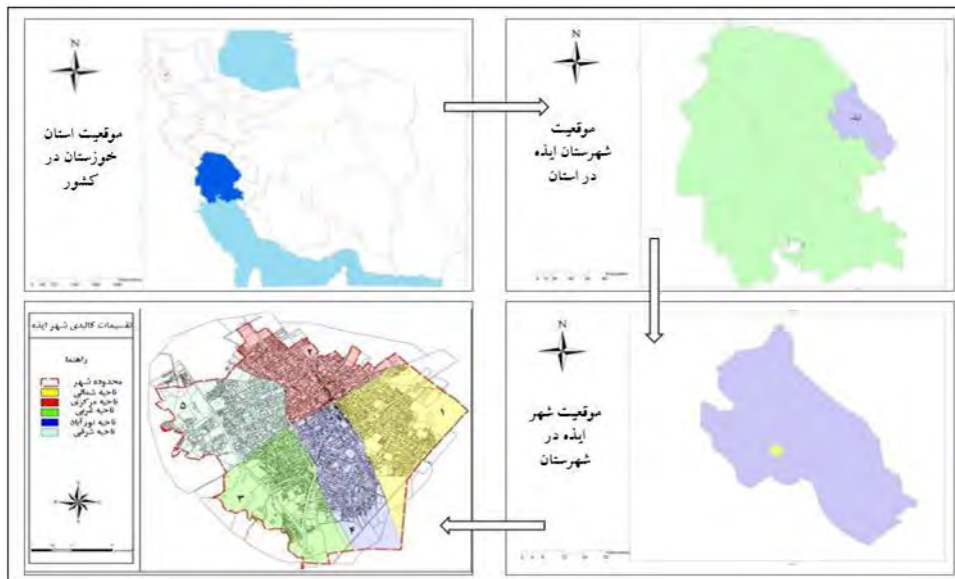
مابین عملکرد و انتظارات است. اگر عملکرد برابر یا بالاتر از حد انتظار باشد، مشتری راضی است و اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد، مشتری ناراضی است (Deichmann10 et al, 2007: 65). امروزه رضایتمندی یکی از مهم ترین معیارهای سنجش عملکرد سازمانی است (Hashemi & ..., 2011: 12). عملکرد سازمان‌ها اصولاً نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا نارضایتی دارند. در عملکرد سازمانی، عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرش های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان شهرداری می گردد.

اگر چه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده‌ای را شامل می شوند، اما هدف نهایی همه این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایتمندی شهروندی است. زمانی که عملکردهای شهرداری بتواند نیازهای شهروندان را برآورده سازد رضایتمندی شهروندان حاصل می‌شود (Hekmatniya et al, 2007: 183). رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می گیرد (Sheykh Mohammadi et al, 2005: 15)

گور، معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره مندی آن‌ها از ارائه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از این که واقعی باشد یا واهی باشند، باعث بروز نارضایتی و رضایتمندی می گردد (Gour, 2000: 150) در سال های اخیر، دیدگاهی که شهرداری را به عنوان ارائه دهندگان خدمات عمومی به مثابه دستگاهی که در مقابل دولت عمل می کند، رایج شده است. با توجه به این شهرداری برای پاسخ گویی به نیازها و خواسته های مشتریان خود تا آن جا که ممکن است، تحت فشار است. در اثر این، نتایج عملکرد مانند رضایت مشتری، به طور فزاینده ای اهمیت یافته است (Akgul, 2012: 556) بنابراین کارآمدی شهرداری به عنوان سازمان عمومی ارائه دهنده خدمات در سطح محلی، نقش مهمی در ایجاد ظرفیت های توسعه در هر جامعه دارد؛ اما داوری صحیح در مورد این توان زمانی میسر است که عملکرد آن‌ها با استفاده از روش های دقیق موردسنجش قرار گیرد. ارزیابی و سنجش عملکرد، یکی از ابزارهایی است که میزان توفیق یا شکست یک سازمان را نشان می‌دهد (Imani Jajarmi et al, 2007: 92) به عبارت دیگر ارزیابی عملکرد، خود یکی از مقوله های مدیریت عملکرد شهرداری است و فرآیندی است که از طریق آن می توان اطلاعات مفید و سودمندی در خصوص میزان موفقیت سازمان در ارائه خدمات شهری و چگونگی اجرا و انجام مؤثر فعالیت‌های شهرداری به دست آورد مدیریت عملکرد با استفاده از اطلاعات سنجش عملکرد برای ایجاد تغییرات مثبت در فرهنگ سازمانی شهرداری، فرآیندها، سیستم ها و تنظیم اهداف عملکرد، اولویت بندی و تخصیص منابع اقدام می کند. ارزیابی و اندازه گیری میزان توفیق پاسخ گویی شهرداری به انتظارات شهروندان مهم ترین اولویت است و نیازمند مرتبط ساختن برنامه ها و فرآیندهای سازمانی با این انتظارات می‌باشد. واژه رضایتمندی در فرهنگ لغت به معنای برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن می‌باشد. هم چنین ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه دهنده خدمت ایجاد می‌شود. رضایت مندی گفته می‌شود (صفایی پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۵). رضایت مندی تفاوت مابین عملکرد و انتظارات است. اگر عملکرد برابر یا بالاتر از حد انتظار باشد، مشتری راضی است و اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد، مشتری ناراضی است.

### ۳- محدوده مورد مطالعه

شهر ایزه در استان خوزستان، درپهنه ای ۲۳۲۹/۱ کیلو متر مربع، در دشتی بیضی شکل در شمال شرقی استان خوزستان قرار دارد. این منطقه در ۳۱ درجه و ۵۰ دقیقه عرض شمالی و ۴۹ درجه و ۵۲ دقیقه طول شرقی و ارتفاعی معادل ۷۶۰ متر واقع شده است. شهر ایزه بین استان چهارمحال و بختیاری و استان کهگیلویه و بویراحمد و شهرستان‌های مسجدسلیمان و باغملک قرار دارد. (طرح جامع ایزه: ۱۳۸۹: ۸۶). همچنین این شهرستان براساس سرشماری عموم و نفوس مسکن در سال ۱۳۹۵ جمعیتی معادل ۲۰۳۶۲۱ هزار نفر است؛ که جمعیت شهرنشین آن به ۱۲۲۰۱۳ هزار نفر می رسد و از این میزان ۲۵۲۷۷ نفر در ناحیه غربی شهر ایزه ساکن می باشند.



شکل ۱- موقعیت جغرافیایی شهر اهذه

#### ۴- روش تحقیق

با توجه به ماهیت موضوع و مؤلفه‌های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر این پژوهش روش توصیفی - پیمایشی با استفاده از ابزار پرسشنامه است. علاوه بر این، به منظور تقویت پایه‌های نظری و دقت در گردآوری اطلاعات از روش‌های مطالعه اسناد و مدارک، نیز استفاده شد و سپس با در نظر گرفتن شرایط جغرافیایی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محدوده مورد مطالعه متغیرها با معرف‌های رضایت‌مندی شهروندان از خدمات و امکانات شهری در ابعاد آموزشی، بهداشتی - درمانی، اداری و انتظامی تعیین گردید. حجم نمونه به روش تصادفی طبقه‌ای با استفاده فرمول کوکران مشخص شد. از طریق فرمول مذکور تعداد ۳۰۰ پرسشنامه کل شهر تعیین گردید، هم چنین پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ در محیط SPSS حدود ۰/۸۶ محاسبه گردید. در این بررسی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی مانند توزیع فراوانی، آزمون T، آزمون من ویتنی و رگرسیون استفاده شده است.

#### ۵- یافته‌های پژوهش

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 آماری در قالب ۵ سوال شامل: جنسیت، سن، وضعیت تاهل، شغل و میزان تحصیلات تدوین و ارائه شده است که نتایج آن در ادامه آورده شده است. طبق تحلیل از لحاظ جنسیت ۴۰ درصد پاسخگویان زن و ۶۰ درصد پاسخگویان مرد بوده‌اند، از لحاظ سن بیش‌ترین تعداد پاسخ‌گویان با ۶۹ درصد بین گروه سنی ۱۵ تا ۴۵ سال قرار داشته‌اند، از لحاظ وضعیت تاهل ۵۸/۷ درصد پاسخ‌گویان متاهل و مابقی مجرد بوده‌اند. از لحاظ شغل ۴۵ درصد پاسخ‌گویان دارای شغل دولتی و مابقی دارای شغل آزاد، دانشجو و سایر بوده‌اند. همچنین از لحاظ تحصیلات بیش‌ترین درصد پاسخگویان لیسانس و بالاتر بوده‌اند.

در این بخش یافته‌های توصیفی چهار شاخص (آموزشی، بهداشتی - درمانی، اداری و انتظامی) مورد سنجش قرار گرفته است که نتایج هر بخش به تفکیک در جداول مربوط آورده شده است.

نتایج به دست آمده از شاخص آموزشی نشان می‌دهد که شهروندان ۳/۳۳ درصد رضایت عالی، ۱۳/۶۶ درصد بسیار خوب، ۲۳ درصد خوب، ۳۲/۶ درصد متوسط و ۲۷/۳ درصد شهروندان رضایت ضعیف را اظهار کرده‌اند (جدول ۱).

نتایج بدست آمده از خدمات بهداشتی-درمانی گویای آن است که شهروندان حدود ۱۰ درصد خدمات این شاخص را در سطح عالی، ۱۵ درصد بسیار خوب، ۳۰ درصد خوب، ۲۵ درصد متوسط و ۱۹ درصد ضعیف ارزیابی کرده‌اند (جدول ۲).

جدول ۱. سنجش رضایت شهروندان از خدمات آموزشی

| ردیف         | مؤلفه ها                       | گویه ها |       |      |           |      |
|--------------|--------------------------------|---------|-------|------|-----------|------|
|              |                                | ضعیف    | متوسط | خوب  | بسیار خوب | عالی |
| خدمات آموزشی | توزیع عادلانه مدارس در سطح شهر | ۳۵      | ۱۹۴   | ۳۰   | ۳۱        | ۱۰   |
|              |                                | ۱۱/۷    | ۶۴/۷  | ۱۰   | ۱۰/۳      | ۳/۳  |
|              | سرانه های آموزشی               | ۶۵      | ۱۰۴   | ۹۱   | ۴۰        | ۰    |
|              |                                | ۲۱/۷    | ۳۴/۷  | ۳۰/۳ | ۱۳/۳      | ۰    |
|              | نحوه دسترسی به مراکز آموزشی    | ۱۲۳     | ۱۵    | ۱۳۱  | ۳۱        | ۰    |
|              |                                | ۴۱      | ۵     | ۴۳/۷ | ۱۰/۳      | ۰    |
|              | وضع کمی و کیفی مدارس           | ۹۴      | ۱۳۵   | ۳۰   | ۳۱        | ۱۰   |
|              |                                | ۳۱/۳    | ۴۵    | ۱۰   | ۱۰/۳      | ۳/۳  |
|              | تعداد مدارس در سطح شهر         | ۹۶      | ۴۴    | ۵۹   | ۷۱        | ۳۰   |
|              |                                | ۳۲      | ۱۴/۷  | ۱۹/۷ | ۲۳/۷      | ۱۰   |
| میانگین      |                                | ۲۷/۳    | ۲۳/۶  | ۲۳   | ۱۳/۶۶     | ۳/۳۳ |

جدول ۲- سنجش رضایت شهروندان از خدمات بهداشتی - درمانی

| ردیف          | مؤلفه ها  | گویه ها |       |      |           |      |      |
|---------------|---|---------|-------|------|-----------|------|------|
|               |   | ضعیف    | متوسط | خوب  | بسیار خوب | عالی |      |
| خدمات بهداشتی | توزیع امکانات بهداشتی درمانی در سطح شهر               | ۳۵      | ۷۶    | ۱۳۰  | ۵۹        | ۰    |      |
|               |   | ۱۱,۷    | ۲۵,۳  | ۴۳,۳ | ۱۹,۷      | ۰    |      |
|               | پاشخکو بودن مراکز بهداشتی در رابطه با معضلات شهروندان | ۳۵      | ۴۴    | ۱۰۰  | ۲۹        | ۹۲   |      |
|               |   | ۱۱,۷    | ۱۴,۷  | ۳۳,۳ | ۹,۷       | ۳۰,۷ |      |
|               | کمیت و کیفیت مراکز بهداشتی - درمانی                   | ۹۳      | ۷۵    | ۴۰   | ۶۱        | ۳۱   |      |
|               |   | ۳۱      | ۲۵    | ۱۳,۳ | ۲۰,۳      | ۱۰,۳ |      |
|               | نحوه خدمات رسانی مراکز درمانی                         | ۶۵      | ۱۰۵   | ۹۰   | ۴۰        | ۰    |      |
|               |   | ۲۱,۷    | ۳۵    | ۳۰   | ۱۳,۳      | ۰    |      |
|               | میانگین   |         | ۱۹    | ۲۵   | ۳۰        | ۱۵,۷ | ۱۰,۲ |

یافته های تحلیل شاخص اداری نیز نشان دهنده آن است که شهروندان ۱۵ درصد رضایت بسیار خوب، ۱۶ درصد خوب، ۳۳ درصد متوسط و ۳۷ درصد رضایتی ضعیف اظهار کرده اند (جدول ۳).

جدول ۳- سنجش رضایت شهروندان از خدمات بهداشتی - درمانی

| ردیف        | مؤلفه ها   | گویه ها |       |      |           |      |
|-------------|--|---------|-------|------|-----------|------|
|             |  | ضعیف    | متوسط | خوب  | بسیار خوب | عالی |
| خدمات اداری | نحوه توزیع فضایی مراکز اداری در سطح شهر          | ۱۵۵     | ۷۶    | ۴۰   | ۲۹        | ۰    |
|             |  | ۵۱,۷    | ۲۵,۳  | ۱۳,۳ | ۹,۷       | ۰    |
|             | میزان رضایت از نحوه دسترسی به مراکز اداری        | ۱۲۶     | ۷۴    | ۵۹   | ۴۱        | ۰    |
|             |  | ۴۲      | ۲۴,۷  | ۱۹,۷ | ۱۳,۷      | ۰    |
|             | رضایت از روند خدمت رسانی مراکز اداری             | ۶۴      | ۱۰۵   | ۷۲   | ۵۹        | ۰    |
|             |  | ۲۱,۳    | ۳۵    | ۲۴   | ۱۹,۷      | ۰    |
|             | میزان رضایت از خدمات بانکی                       | ۶۵      | ۱۰۴   | ۵۹   | ۷۲        | ۰    |
|             |  | ۲۱,۷    | ۳۴,۷  | ۱۹,۷ | ۲۴        | ۰    |
|             | میزان همکاری مراکز اداری با سایر ارگان های دولتی | ۱۲۴     | ۱۳۶   | ۱۰   | ۳۰        | ۰    |
|             |  | ۴۱,۳    | ۴۵,۳  | ۳,۳  | ۱۰        | ۰    |
| میانگین     |  | ۳۷,۳    | ۳۳    | ۱۶   | ۱۵,۳      | ۰    |

همچنین نتایج خدمات انتظامی حکایت از آن دارد کمتر از یک درصد شهروندان رضایتی در حد عالی، ۱۴ درصد بسیار خوب، ۲۰ درصد خوب، ۳۱ درصد متوسط و ۳۳ درصد شهروندان رضایت از این خدمات را ضعیف ارزیابی کرده‌اند (جدول ۴).

جدول ۴- سنجش رضایت شهروندان از خدمات بهداشتی - درمانی

| ردیف | مؤلفه ها | گویه ها |          |      |       |
|------|----------|---------|----------|------|-------|
|      |          | عالی    | بسیارخوب | خوب  | متوسط |
|      | فرآوانی  | ۰       | ۳۹       | ۹۰   | ۷۵    |
|      | درصد     | ۰       | ۱۳       | ۳۰   | ۳۲    |
|      | فرآوانی  | ۰       | ۳۰       | ۷۰   | ۱۰۴   |
|      | درصد     | ۰       | ۱۰       | ۲۳,۳ | ۳۴,۷  |
|      | فرآوانی  | ۰       | ۱۰       | ۳۰   | ۱۳۷   |
|      | درصد     | ۰       | ۳,۳      | ۱۰   | ۴۵,۷  |
|      | فرآوانی  | ۰       | ۱۰۰      | ۳۱   | ۷۵    |
|      | درصد     | ۰       | ۳۳,۳     | ۱۰,۳ | ۲۵    |
|      | فرآوانی  | ۱۰      | ۳۰       | ۹۰   | ۷۴    |
|      | درصد     | ۳,۳     | ۱۰       | ۳۰   | ۲۴,۷  |
|      | درصد     | ۰,۶۶    | ۱۴       | ۲۰,۶ | ۳۱    |
|      | میانگین  |         |          |      | ۳۳,۶  |

در این بخش جهت مقایسه میانگین گویه های سنجش رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری، از آزمون T مستقل استفاده گردید که نتایج حاصل در جدول (۵) ذکر شده است. ارزش حد متوسط فرضیه ارائه شده ۳ در نظر گرفته شده است. همانگونه که در جدول (۴) مشاهده می‌شود، مقدار t به دست آمده و سطح معنی داری متناظر با آن، بیانگر رضایتمندی رو به پایین شهروندان از خدمات شهری است ( $t=۲,۵۶۹$  و  $sig=۰/۰۱$ ). لذا فرض اول مبنی بر اینکه رضایت شهروندان ایده از خدمات شهری در سطح متوسط به پایین قرار دارد تأیید می‌شود.

جدول ۵- نتایج آزمون t تک متغیره برای رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری

| متغیر                            | فرآوانی | میانگین | انحراف استاندارد | مقدار t | درجه آزادی | sig  |
|----------------------------------|---------|---------|------------------|---------|------------|------|
| رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری | ۳۰۰     | ۲,۸۸    | ۰,۷۶۹            | ۲,۵۶۹   | ۲۹۹        | ۰,۰۱ |

نتایج آزمون t تست تک نمونه‌ای نشان می‌دهد که میانگین به دست آمده از خدمات آموزشی (۲/۷۵)، بهداشتی - درمانی (۲/۱۰)، اداری (۳/۵۸) و انتظامی (۲/۷۷) است. با توجه به اینکه میانگین خدمات آموزشی، درمانی و انتظامی از عدد فرضی که ۳ می‌باشد کمتر است می‌توان گفت که شهروندان فقط از خدمات اداری رضایت متوسط به بالایی دارند. سطح معنی داری بدست آمده نیز گویا بر این مسئله است؛ بنابراین فرضیه دوم نیز تأیید می‌شود.

جدول ۶- نتایج آزمون t تک متغیره برای بیشترین رضایت در میان ۴ بعد

| شاخص             | میانگین | انحراف استاندارد | فرآوانی | مقدار t | درجه آزادی | Sig   | میانگین فرضی |
|------------------|---------|------------------|---------|---------|------------|-------|--------------|
| خدمات آموزشی     | ۲,۷۵    | ۱,۵۰             | ۳۰۰     | -۲,۷۹   | ۲۹۹        | ۰,۰۰۶ | ۳            |
| بهداشتی - درمانی | ۲,۱۰۰   | ۱,۰۸             | ۳۰۰     | -۱۴,۳۸  | ۲۹۹        | ۰,۰۰۱ | ۳            |
| اداری            | ۳,۵۸    | ۱,۰۳             | ۳۰۰     | ۹,۷۲    | ۲۹۹        | ۰,۰۰۱ | ۳            |
| انتظامی          | ۲,۷۷    | ۱,۶۴             | ۳۰۰     | -۲,۳۸   | ۲۹۹        | ۰,۰۱۸ | ۳            |

برای تعیین رابطه میان جنسیت و میزان رضایتمندی آنان از خدمات شهری، از آزمون من ویتنی با استفاده از مؤلفه جنسیت استفاده شده است (جدول ۷). در این آزمون هر چه میانگین رتبه‌ها به هم نزدیک‌تر باشند، احتمال رد فرض کم تر می‌شود. در این جا میانگین برای زنان ۱۵۷/۱۲ و برای مردان ۱۴۶/۰۹ شده است یعنی در این تحقیق، میزان رضایتمندی زنان بیش تر از مردان بوده است. ولی با توجه به اینکه مقدار من ویتنی ۱۰۰۰۶ و سطح معنی‌داری ۰/۲۷۸ گزارش شده است و چون سطح معنی‌داری از

۰/۰۵ بزرگتر است می‌توان فرض را رد کرد؛ بنابراین بین زنان و مردان به لحاظ رضایت‌مندی از خدمات شهری تفاوت معنی‌داری وجود ندارد؛ یعنی بین شهروندان زن و مرد از لحاظ شاخص‌های رضایت‌مندی (آموزشی، بهداشتی، اداری و انتظامی) هیچ‌گونه تفاوتی وجود ندارد و عملکرد شهرداری منجر به رضایت هیچ‌کدام از این دو گروه نشده است.

**جدول ۷- آزمون من ویتنی برای تحلیل رابطه بین جنسیت و میزان رضایت‌مندی از خدمات شهری**

| متغیر | فراوانی | میانگین رتبه‌ها | مجموع رتبه‌ها | مقدار یومن ویتنی | سطح معناداری |
|-------|---------|-----------------|---------------|------------------|--------------|
| زن    | ۱۲۰     | ۱۵۷,۱۲          | ۱۸۸۵۴         | ۱۰۰۰۶            | ۰/۲۷۸        |
| مرد   | ۱۸۰     | ۱۴۶,۰۹          | ۲۶۲۹۶         |                  |              |

جدول ۸، نشان می‌دهد که بین میانگین رضایت از خدمات شهری به عنوان متغیر وابسته و (شغل و تحصیلات) به عنوان متغیرهای مستقل تفاوت و رابطه وجود دارد. متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی که هسته اصلی تحلیل رگرسیون می‌باشد، اگر بتا (Beta) و تی (t) بزرگ‌تر و سطح معنی‌داری (Sig) کوچک‌تر باشد، بدین معنی است که متغیر مستقل (شغل، تحصیلات) تأثیر بیش‌تری بر متغیر وابسته (رضایت‌مندی) دارد. در این جا بتا برای متغیر شغل ۰/۱۵۱، برای متغیر تحصیلات ۰/۱۲۶ شده است؛ که تأثیر متغیر تحصیلات و شغل هر دو معنی‌دار شده است بدین ترتیب متغیر تحصیلات و شغل تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر میزان رضایت‌مندی دارند؛ یعنی هر چه هر چه شغل و سطح تحصیلات افراد ارتقا پیدا کند انتظارات آن‌ها از خدمات شهری بالا می‌رود.

**جدول ۸- آزمون رگرسیون خطی ساده سنجش رابطه بین وضعیت اجتماعی - اقتصادی و میزان رضایت‌مندی**

| نام متغیر   | ضرایب غیراستاندارد |       | ضرایب استاندارد شده |       | سطح معنی‌داری |
|-------------|--------------------|-------|---------------------|-------|---------------|
|             | B                  | خطا   | بتا                 | T     |               |
| عرض از مبدأ | ۲,۷۹               | ۰,۱۹۳ | -                   | ۱۴,۴۵ | ۰,۰۰۱         |
| شغل         | -۰,۰۸۰             | ۰,۰۳۴ | -۰,۱۵۱              | -۲,۳۷ | ۰,۰۱۸         |
| تحصیلات     | -۰,۰۶۴             | ۰,۰۳۳ | ۰,۱۲۶               | ۱,۹۷  | ۰,۰۴۹         |

## ۶- نتیجه گیری

هریک از سازمان‌ها و تشکیلات فعال جامعه بشری وظایفی بر عهده دارند که برای برآورده کردن نیازهای جامعه انجام می‌گیرند؛ بنابراین موفقیت و شکست هر سازمانی در دستیابی به اهداف و انجام وظایفش، متکی بر مدیریت است که یکی از مهم‌ترین نقش‌ها را به عهده دارد. اگر شهر همچون سازمانی در نظر گرفته شود، لازم است که در رأس آن عنصری برای برنامه‌ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد. به جرأت می‌توان بیان نمود که در اکثر سازمان‌های کشور، یا نظام ارزیابی عملکرد اجرا نمی‌گردد و یا به طور صحیح و اصولی بکارگرفته نمی‌شود. اگر این مسائل و مشکلات مورد موشکافی قرار گیرند عمدتاً نقاط مشترک زیادی دارند که ریشه اکثر آن‌ها در نبود یک نظام صحیح نظارتی و ارزیابی عملکرد می‌باشد. در این پژوهش سعی شد ابتدا با طرح مسئله به ضروریات و الزامات سنجش عملکرد به تأثیر گذاری و بهبود کارکرد شهرداری و افزایش رضایت عمومی شهروندان پرداخته شود. سپس با طرح سوالات و متعاقب آن فرضیاتی در راستای سنجش هدف پژوهش مبتنی بر سنجش رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شهری در ۴ سطح (آموزشی، درمانی، اداری و انتظامی)، شاخص‌های مشخص شد و بعد برای هر یک از شاخص‌ها معرفه‌های تعیین شد در همین راستا پرسشنامه‌ای طراحی شد که در بین شهروندان شهر ایده توزیع شد. نتایج بدست آمده از تحلیل اطلاعات بدست آمده نشان می‌دهد که نتایج به دست آمده از شاخص آموزشی نشان می‌دهد که شهروندان ۳,۳۳ درصد رضایت عالی، ۱۳,۶۶ درصد بسیار خوب، ۲۳ درصد خوب، ۳۲,۶ درصد متوسط و ۲۷,۳ درصد شهروندان رضایت ضعیف را اظهار کرده‌اند.

نتایج بدست آمده از خدمات بهداشتی - درمانی گویای آن است که شهروندان حدود ۱۰ درصد خدمات این شاخص را در سطح عالی، ۱۵ درصد بسیار خوب، ۳۰ درصد خوب، ۲۵ درصد متوسط و ۱۹ درصد ضعیف ارزیابی کرده‌اند. یافته‌های تحلیل شاخص اداری نیز نشان دهنده آن است که شهروندان ۱۵ درصد رضایت بسیار خوب، ۱۶ درصد خوب، ۳۳ درصد متوسط و ۳۷ درصد رضایتی ضعیف اظهار کرده‌اند.

و نتایج خدمات انتظامی حکایت از آن دارد کمتر از یک درصد شهروندان رضایتی در حد عالی، ۱۴ درصد بسیار خوب، ۲۰ درصد خوب، ۳۱ درصد متوسط و ۳۳ درصد شهروندان رضایت از این خدمات را ضعیف ارزیابی کرده‌اند.

همچنین نتایج تحلیلی پژوهش حکایت از آن دارد که براساس آزمون t تست رضایت شهروندان ایده از خدمات شهری کمتر از حد متوسط است و این آزمون نیز نشان داده که شهروندان بیش‌ترین رضایت را از شاخص اداری دارند؛ یعنی رضایت‌مندی

شهروندان ایده از شاخص اداری بیشتر از شاخص های آموزشی، درمانی و انتظامی بوده است. لذا برای تعیین رابطه میان جنسیت و میزان رضایت‌مندی آنان از خدمات شهری، 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 کم تر می‌شود. در این جا میانگین برای زنان ۱۵۷/۱۲ و برای مردان ۱۴۶/۰۹ شده است یعنی در این تحقیق، میزان رضایت‌مندی زنان بیش تر از مردان بوده است. ولی با توجه به اینکه مقدار من ویتنی ۱۰۰۰۶ و سطح معنی‌داری ۰/۲۷۸ گزارش شده است و چون سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ بزرگ‌تر است می‌توان فرض را رد کرد.

در نهایت برای سنجش رابطه بین شغل و تحصیلات شهروندان با رضایت‌مندی از خدمات شهری از رگرسیون خطی ساده استفاده شده است. در این جا بتا برای متغیر شغل ۰،۱۵۱، برای متغیر تحصیلات ۰،۱۲۶، شده است؛ که تأثیر متغیر تحصیلات و شغل هر دو معنی‌دار شده است بدین ترتیب متغیر تحصیلات و شغل تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر میزان رضایت‌مندی دارند؛ یعنی هر چه هر چه شغل و سطح تحصیلات افراد ارتقا پیدا کند انتظارات آن‌ها از خدمات شهری بالا می‌رود.

## ۷- پیشنهادها

- اولویت دادن به پروژه های عمرانی که شهروندان خواستار آن باشند.
- یکسان عمل کردن بخش خدمات و عمرانی در کلیه محلات در سطح شهر
- آگاه کردن و سعی در ارتقاء سطح آگاهی های اجتماعی - فرهنگی و توسعه فرهنگ شهرنشینی توسط توزیع و نصب کاتالوگ ها و بروشور.
- مصرف بهینه عوارض و تهیه صورت حساب های هزینه شده و توزیع آن بین شهروندان منطقه جهت افزایش حس مشارکت و اعتماد شهروندان نسبت به شهرداری.
- ترغیب به مشارکت های مردمی از طریق ایجاد نهادهای مردم محور
- افزایش سرانه های کاربری اراضی (بهداشتی، آموزشی، اداری و ...)

## منابع

۱. جعفرپور مختار، محمد (۱۳۸۳)، ایمنی شهر و توسعه پایدار، مجموعه مقالات همایش مسایل شهرسازی ایران. جلد اول ساخت کالبدی شهر شیراز، دانشکده هنر و معماری دانشگاه شیراز.
۲. حکمت نیا، حسن، موسوی، میر نجف، (۱۳۸۶) سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری، مطالعه موردی: شهر یزد، فصلنامه، جغرافیا و توسعه، شماره ۹.
۳. شاکری، فردین (۱۳۸۱)، روش ایجاد رابطان افتخاری شهرداری با استفاده از رابطان بهداشتی در سنجش، مدیریت شهری پایدار، بررسی تجارب مشارکتی شهرداری ها و شوراهای ایران.
۴. صفایی پور، مسعود، حسینی، نبی الله، قیصری، نرگس (۱۳۹۴)، سنجش رابطه میان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص های پایداری محیط زیست، فصلنامه پژوهشی های بوم شناسی شهری، شماره ۱۱.
۵. گلایی، فاطمه، آقایی، توکل، ابراهیمی، رضا (۱۳۹۲)، بررسی عوامل اجتماعی، اقتصادی مرتبط با سطح رضایت‌مندی شهروندان از محله مسکونی، مطالعات جامعه شناختی شهری، سال سوم.
۶. محمدی، مجید و تولیت زواره، محمدرضا (۱۳۸۴)، مدیریت مشارکت پذیر براساس نظام پیشنهادها، انستیتو ایز ایران، تهران
۷. هاشمی، سید اشرف، یحیی پور، مهدی (۱۳۹۰)، اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور
8. Akgul, Deniz (2012), Mcausing the Satisfacion of citizens for the Serviccs given by the municipality: the case of kirsehir municipality. Procudia – Social and Behavioral Scinces,62,PP 555.
9. Deichmann,uwe.lall.V. Somik(2007),citizen feedback and delivery and urban services,worlddevelopment,Vol.35,No.4,PP.649-662.
10. Lewis, dan and jaana mioch(2005),Urban vulnerability and good governance. Jour nal of conticies and crisis msnsgement.



# Measuring Citizens' Satisfaction Services from the Implementation of Urban Management Using Urban Services (Case Study: Izeh County)

## Abstract

Identifying the needs of the people and being aware of their demands has a decisive role in determining the management priorities and the efficiency of the urban management system. Comprehensive and sustainable management of the city will be implemented when citizens are satisfied with the performance of the municipal organization. Because citizen satisfaction with the performance of organizations, plays an essential role in improving urban management and increasing the efficiency of urban management. In the present study, the aim is to measure the level of satisfaction with the performance of urban management with emphasis on urban services in Izeh. The nature of this applied research and its method has been descriptive-analytical and data collection in a field method through a questionnaire. The statistical population of the study is estimated based on Cochran's formula of 300 people. SPSS software was used to analyze the data. The results obtained from one-sample t-test show a moderate to low level of citizens' satisfaction with municipal services. This test also shows that citizens are most satisfied with the expression of 4 indicators (educational, administrative, disciplinary and health). Other results also showed that the variables of gender, education and job affect the satisfaction of the municipality.

**Keywords:** Citizen Satisfaction, Urban Management, Urban Services, Izeh City



