

## سنجش تفاوت میان رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری و توزیع کاربری‌های شهری در مناطق شهر اهواز

سعید امانپور\* - دانشیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۲/۰۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۴/۲۳

### چکیده

شهرهای امروزی بویژه در کشورهای در حال توسعه، با توجه به رشد جمعیت و شهرنشینی مستمر، بیش از هر دوره دیگر نیازمند توجه به برقراری عدالت فضایی در برخورداری مطلوب از خدمات مختلف شهری می‌باشند. در این میان، موضوع خدمات رسانی و برخورداری نامناسب و گاه متناقض مناطق مختلف شهرها از خدمات عمومی، با مفهوم عدالت فضایی در تضاد است و زمینه ساز نابرابری و نارضایتی شهروندان را به دنبال خواهند داشت. شهر اهواز به عنوان یکی از کلانشهرهای کشور با مسائل و چالش‌های فراوانی همچون پایین بودن کیفیت خدمات شهری، عدم دسترسی یکسان شهروندان، ضعف مدیریتی، گسترش بی رویه شهر و ... روبرو است. بنابراین، با توجه به موارد مذکور هدف پژوهش حاضر، سنجش تفاوت میان رضایتمندی از کیفیت خدمات عمومی شهری و توزیع فضایی کاربری‌های شهری در سطح مناطق ۷ گانه شهر اهواز می‌باشد. این پژوهش براساس هدف کاربردی و براساس ماهیت توصیفی-تحلیلی است. برای سنجش توزیع فضایی کاربری‌های شهری از طرح جامع و تفصیلی شهر اهواز و برای سنجش رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات شهری نیز از شیوه میدانی (پرسش‌نامه) استفاده گردید. حجم نمونه طبق جمعیت ساکن شهر اهواز، تعداد ۳۲۲ نفر و جهت افزایش دقت ۳۵۰ پرسش‌نامه برآورد و بین ۷ منطقه شهر اهواز توزیع گردید. تحلیل داده‌ها با مدل پرامتی و آزمون t تست و کروسکال والیس انجام گردید. در مدل پرامتی مناطق بر اساس سه تحلیل خروجی (رتبه‌بندی مثبت، رتبه‌بندی منفی و خروجی خالص) اولویت‌بندی کامل شدند. مناطقی که دارای بیشترین مقدار مثبت و کمترین جریان منفی باشند نشان دهنده تراکم بالای کاربری‌های خدماتی و مناطقی که از کمترین مقدار مثبت و بیشترین مقدار منفی برخوردار باشند، نشان دهنده پایین بودن سهم آن‌ها از سرانه‌های خدماتی می‌باشد. نتایج آزمون t برای سنجش رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات شهری حاکی از آن است که بین مناطق اختلاف وجود دارد. در نهایت نتایج آزمون کروسکال والیس نشان داد که بین میزان رضایت از کیفیت خدمات شهری و توزیع فضایی کاربری‌های شهری در سطح مناطق شهر اهواز تفاوت معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: توزیع فضایی، رضایتمندی، کیفیت خدمات شهری، شهر اهواز

#### نحوه استناد به مقاله:

امانپور، سعید. (۱۳۹۹). سنجش تفاوت میان رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری و توزیع کاربری‌های شهری در مناطق شهر اهواز. *مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی*، ۳(۱۱۵)، ۶۹۳-۷۰۸.

[http://jshsp.iaurasht.ac.ir/article\\_672816.html](http://jshsp.iaurasht.ac.ir/article_672816.html)

## مقدمه

الگوی کنونی توسعه شهری در سطح جهان بیانگر گذار جهان از توزیع جمعیت روستایی به شهری است. که پیامدهای اجتماعی اقتصادی وسیعی را نیز در برداشته است. در واقع در این مرحله سکونت انسانی پراکنده به نقاط شهری متمرکزم، تغییر یافته که ملاحظه ابعاد دقیق تر آن در سه قالب رشته شهری، شهرنشینی و شهرگرایی قابل پیگیری است. ویژگی برجسته در این رهگذر، به ویژه در شهرهای کشورهای در حال توسعه افزایش تقاضا برای خدمات عمومی و تخصصی شهری از سوی شهروندان است (Hosseini Shapariyan, 2015: 40). امروزه مشکلات ناشی از توسعه شهری در ابعاد شیوه‌ها و کیفیت ارائه آن دولت‌های محلی (شهرداری‌ها) را سخت تحت فشار قرار داده است. بنابراین طرح مباحث مختلف خدمات شهری و توسعه گسترش شهرنشینی همچنان همراه یکدیگر بوده است. در مقابل این رویدادها برنامه‌ریزان و مدیران شهری تلاش کردند تا طیف وسیعی تر و کیفیت بهتری از خدمات شهری را به شهروندان ارائه دهند (Hashemi & Yahyapour, 2011: 19). بنابراین از مهمترین پیامدهای رشد شتابان شهرنشینی و توسعه کالبدی شهرهای کشور در دهه‌های اخیر از هم‌پاشیدگی نظام توزیع مراکز خدماتی شهر بوده که زمینه‌ساز نابرابری اجتماعی شهروندان در برخورداری از این خدمات شده است (Amanpour et al, 2016: 100). لیکن به جهت توسعه شهرها در طول زمان سرانه‌های خدماتی دچار نقصان می‌گردد و در روند عملکرد آن‌ها بهره‌روی کاهش می‌یابد. در همین ارتباط است که جنبه‌های کمی و کیفی فضاهای خدماتی بیش از پیش مطرح می‌شود و مخدوش شدن آن‌ها نیز صدمات جبران‌ناپذیری را به محورهای خدمات شهری وارد می‌کند. بنابراین، قطعی شدن ساختار فضایی شهر بر اثر سیاست‌های مدیریتی و امتیاز دادن به یک محیط در جذب یا دفع امکانات و خدمات شهری، باعث افزایش کیفیت نامطلوب فضایی شده است (Tsou, 2005: 24-28).

توزیع خدمات عمومی شهری، در بسیاری از کشورهای در حال توسعه از جمله شهرهای مختلف ایران، بیشتر در قالب طرح‌های کاربری اراضی و معیار سرانه و رتبه بندی نواحی و مناطق مطالعه شده و به کیفیت، رضایت و دسترسی ساکنین از خدمات عمومی شهر، کمتر اهمیت داده شده است. سنجش تفاوت بین رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری و توزیع فضایی سرانه‌های شهری می‌تواند روشن کند که آیا پراکنش فضایی سرانه‌های شهری نیز می‌تواند رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات عمومی شهری را به دنبال داشته باشد و توزیع این کاربری‌ها با واقعیات موجود در مناطق و محلات شهری مطابقت دارد یا خیر. از این رو با توجه به اهمیت موضوع و مطالب عنوان شده، مقاله حاضر به دنبال سنجش تفاوت میان کیفیت خدمات عمومی شهری و توزیع فضایی کاربری‌های شهری در سطح مناطق ۷ گانه شهر اهواز می‌باشد.

شهر اهواز به عنوان پرجمعیت‌ترین شهر استان خوزستان در سال‌های اخیر رشد شتابان و لجام‌گسیخته‌ای داشته و به علت داشتن رشد طبیعی جمعیت، مهاجرت‌پذیری، گسترش خدمات، عنوان مرکز استان، تغییرات اجتماعی، اقتصادی و ... تحولات جمعیتی و کالبدی زیادی به خود دیده است. به طوری که جمعیت آن از ۱۲۰۰۸۹ نفر در سال ۱۳۳۵ به ۱۰۶۴۱۷۷ نفر در سال ۱۳۹۰ رسیده است. یعنی افزایش جمعیت شهر اهواز بیش از ۸ برابر شده، مساحت آن هم در فاصله ۵۵ سال (۱۳۳۵-۱۳۹۵) از ۲۵۰۰ هکتار به ۲۲۰۰۰ هکتار رسیده که طی این مدت حدود ۷۸ درصد به مساحت اولیه شهر افزوده شده است (Hosseini Shahpariyan, 2015: 2). این شهر به عنوان یکی از هفت کلانشهر اول کشور چالش‌های عدیده‌ای از جمله افزایش روزافزون جمعیت و متعاقب آن توسعه ناهنجار کالبد شهری، افزایش حاشیه‌نشینی و در دنباله آن فقر شهری در بعضی از مناطق آن و شکاف در برخورداری از کیفیت خدمات شهری و سرانه‌های مربوط به کیفیت زندگی در داخل مناطق شهری است که چنین چشم‌اندازی در راستای دستیابی به عدالت فضایی به عنوان یکی از مفاهیم اصلی توسعه پایدار شهری نامناسب می‌باشد. بنابراین توجه و پرداخت به وضعیت کیفیت خدمات شهری و دسترسی ساکنین به این خدمات و تفاوت آن با توزیع فضایی کاربری‌های شهری می‌تواند در برنامه‌ریزی‌ها، سیاست‌گذاری‌های آینده توسعه شهری و افزایش رفاه شهروندان راهگشا باشد. در کشور پژوهش‌هایی در راستای بحث مورد نظر صورت گرفته است که از جمله آنان می‌توان به پژوهش‌های زیر اشاره کرد:

زیاری و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی به بررسی و سنجش عدالت فضایی بهره‌مندی از خدمات عمومی شهری براساس توزیع جمعیت و قابلیت دسترسی در شهر بابلسر پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که بین جمعیت به عنوان مهمترین عامل تأثیرگذار در ارائه خدمات و میزان برخورداری محلات مختلف شهر از خدمات شهری رابطه متناسبی برقرار نیست و غالب ساکنین محلات نیز از وضعیت دسترسی به خدمات مذکور رضایت ندارند. آزاده‌دل و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی رابطه بین کیفیت خدمات شهری و

تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری شهر آستانه اشرافیه را مورد بررسی قرار داده‌اند. یافته‌ها نشان می‌دهد که به نظر شهروندان، کیفیت خدمات شهری و همچنین تمایل آن‌ها به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری، پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد. افزایش یا کاهش کیفیت خدمات شهری در افزایش یا کاهش تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری تاثیری نخواهد داشت و برعکس. مبارکی و صلاحی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان، کیفیت خدمات شهری، تعهدات شهروندی و حس تعلق اجتماعی به این نتیجه دست یافته‌اند که عملکرد شهرداری و تعهدات شهروندی رابطه مثبت و معنی‌داری با تعلق اجتماعی دارد که کنترل اجتماعی غیررسمی محله‌های شهری را افزایش و انحرافات محلی را کاهش می‌دهد. ابراهیم زاده و کاماسی (۱۳۹۳) در تحقیقی به ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات شهرداری براساس مدل سروکال شهر سقز به این نتیجه رسیدند که بین ادراک و انتظارات شهروندان در تمامی ابعاد کیفیت خدمات شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد لذا شهرداری سقز نتوانسته‌اند است رضایت شهروندان را در زمینه کیفیت خدمات تأمین نمایند. مرصوصی و خزایی (۱۳۹۳) در پژوهشی به توزیع خدمات شهری و نقش آن در توسعه پایدار مادرشهر تهران پرداخته‌اند. بررسی‌های حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد که، صرف وجود خدمات در یک شهر، حتی اگر که بیش از نیاز واقعی باشد و یا با سرانه استاندارد برابر باشد نمی‌تواند جوابگوی نیاز همه ساکنان شهر باشد و به پایداری شهر منجر شود؛ بلکه در کنار این مساله، باید این امر مهم مورد توجه ویژه قرار گیرد که این خدمات به چه شکلی توزیع شده‌اند و پراکندگی فضایی آن‌ها از چه الگویی تبعیت می‌کند. صالح پور و افراخته (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان تحلیل سطح توسعه خدمات بهداشتی - درمانی استان آذربایجان شرقی از منظر عدالت فضایی به این نتیجه رسیدند که با افزایش فاصله از مرکز شهر از شدت برخورداری امکانات و خدمات کاسته می‌شود. این امر حاصل نتایج سیاست‌های رشد قطبی است که در نتیجه آن تمام امکانات و خدمات و قدرت در یک یا چند نقطه تمرکز می‌یابد و سایر مناطق به صورت حاشیه‌ای عمل می‌کنند. صفاری‌راد و همکاران (۱۳۹۶) به ارزیابی سطح و سرانه کاربری‌های خدماتی درمقیاس محلات شهری رشت پرداخته‌اند. براساس نتایج بدست آمده می‌توان گفت اصول ساختاری محله‌های مورد مطالعه از نظر سطح کاربری‌ها در شهر رشت مناسب نمی‌باشد و خدمات و رفاه نسبی را فراهم نمی‌کند. برزندک (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان بررسی عدالت در سلامت با هدف کیفیت دستیابی به دسترسی یکسان شهروندان به مراکز بهداشتی - درمانی شهر اردبیل به این نتیجه رسیده‌اند که از میان هسته‌های شهر اردبیل فقط ۳ هسته شهری کارایی کامل را دارند و نیازهای شهروندان را پوشش می‌دهند.

در حساب‌های ملی ایران گروه خدمات عمومی مجموعه فعالیت خدماتی در سطح دولت مرکزی، دولت محلی (شهرداری‌ها) و سازمان تأمین اجتماعی را پوشش می‌دهد. این گروه از فعالیت‌ها طیف وسیعی از فعالیت‌های خدمات دولت درزمینه‌های دفاع، امور اداری، امنیت و نظم عمومی، آموزش، بهداشت، رفاه، مسکن و خدمات تفریحی و تأمین اجتماعی را شامل می‌شود. خدمات عمومی به‌طور کلی به‌عنوان فعالیت‌های اقتصادی که منفعت عمومی دارند و در ابتکار عمل نهادهای عمومی هستند، تعریف می‌شود. بنیاد نهادن و راه انداختن آن‌ها زیر نظر نهادهای عمومی است، اگرچه حمایت و نگهداری از خدمات عمومی برای سرمایه‌گذاری به بخش خصوصی هم واگذار می‌شود دریافت خدمات عمومی در مقیاس وسیع صورت می‌گیرد و بر زندگی روزانه افراد تأثیر مستقیم دارد (Cho, 2003: 40). مسئولیت آن‌ها با مراجع خاص و متفاوت از هم می‌باشد. مثل خدمات آموزشی، فضای سبز، خدمات ورزشی، درمانی، فرهنگی و مذهبی. این خدمات همگی دارای عملکردهای فضایی هستند. مکان‌یابی مراکز این خدمات، شعاع دسترسی، شبکه دسترسی، پیوند فضایی با دیگر خدمات و مقیاس نهادهای حمایت‌کننده و... از خصوصیات فضایی آن‌ها محسوب می‌شود (Savas, 1978: 800).

خدمات شهری بخشی از خدمات عمومی، اجتماعی و شخصی است که در چارچوب نظام سلسله‌مراتب مراکز شهری، نیازهای عمومی اجتماعی را برآورده می‌سازد و در یک واحد نسبتاً مستقل و واحد سیاسی تصمیم‌گیرنده به‌منظور رفاه زندگی شهری ارائه می‌شود (Hashemi & Yahyapour, 2011: 17). مفاهیم خدمات شهری، امور شهری، امور شهری و فضای سبز، امور خدماتی، خدمات عمومی و اجتماعی بعضاً مترادف یکدیگر بکار برده می‌شوند. لیکن گاهی اوقات برخی از این کلمات به‌عنوان زیرمجموعه برخی دیگر استفاده می‌شوند. کلمه خدمات شهری هم به‌عنوان زیرمجموعه کلمه شهری و فضای سبز و هم به معنای مترادف آن استفاده می‌شود. همچنین در طبقه‌بندی شرح وظایف شورای اسلامی شهر امور خدماتی را شامل موضوعاتی نظیر بهداشت شهر، امور تماشاخانه‌ها، سیمابها و اماکن عمومی، گورستان و غسل‌خانه‌ها، نام‌گذاری معابر، میدان‌های عمومی جهت خریدوفروش مایحتاج عمومی و غیره معرفی می‌نماید و نیز در تعریفی که از سیستم مدیریت شهری در سطح محلی ارائه شده است،

زیرسیستم‌هایی با عنوان ۱) تصمیم‌گیری ۲) خدمات عمران، فنی و تأسیسات زیربنایی ۳) خدمات شهری ۴) خدمات عمومی و اجتماعی ۵) امور اقتصادی و مالی را زیرسیستم‌های متشکله سیستم مدیریت شهری معرفی می‌نماید ( Hosseini Shapariyan, 2015: 39). آنگاه در ذیل زیرسیستم خدمات شهری طبقه‌بندی‌های چهارگانه زیر انجام می‌دهند:

۱. خدمات بهداشتی (شامل تنظیف معابر و فضای شهری، جمع‌آوری و دفع زباله، اداره کشتارگاه‌ها و غسلخانه و مبارزه آلودگی‌های زیست‌محیطی)

۲. خدمات رفاهی و تفریحی (شامل اداره پارک‌ها و فضای سبز، فضاهای فرهنگی و تفریحی و عمومی و غیره).

۳. خدمات حفاظتی و ایمنی (شامل آتش‌نشانی و خدمات ایمنی، لایروبی مسیل‌ها و دفاع غیرنظامی)

۴. خدمات حمل‌ونقل عمومی و ترافیک شهری

حتی در شهرداری نیز تعریف شفاف و کاملی از خدمات شهری و واژه‌های مترادف به‌سختی امکان‌پذیر است (Moradi, 2005: 40). تعاریف گفته‌شده در بالا از منظر شهرداری بیان شده است که در همین مورد نیز تعریف روشنی در شهرداری‌ها از خدمات شهری یافت نمی‌شود. منظور از خدمات شهری صرفاً خدماتی نیست که توسط شهرداری‌ها ارائه می‌شوند. بلکه خدماتی که در یک شهر ارائه می‌شوند و طیف بسیار وسیعی از خدمات را شامل می‌شود. به‌رحال خدمات شهری دارای مفهومی گسترده، پیچیده و فاقد تعریف واحد و یکسان است. پس این‌گونه می‌توان گفت که هرگونه خدماتی که در یک شهر ارائه شود را می‌توان در دسته خدمات شهری دسته‌بندی کرد.

خدمات شهری یکی از ابعاد زندگی شهروندان است که سطح کیفی آن سطح رضایتمندی را تعیین می‌کند. در محیط شهری، کیفیت خدمات و سهولت دسترسی به خدمات از متغیرهای تعیین‌کننده رضایتمندی است. اما بار معنایی کیفیت خدمات عمومی با رضایتمندی متفاوت است. کیفیت خدمات دارای مفهوم عینی، سنجشی و شناختی است، درحالی‌که رضایت عنصری ذهنی مبتنی بر احساسات و انفعالی است (Hosseini Shapariyan, 2015: 141).

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 به‌منظور شناسایی و درک چگونگی نگرش مردم نسبت به عملکرد شهرداری و میزان رضایت آنان از ارائه خدمات شهری است (Safaeipour et al, 2015: 29). اصولاً کیفیت مفهوم وسیعی دارد و تمام بخش‌های سازمان نسبت به آن متعهدند و هدف آن‌ها افزایش کارایی مجموعه است که نتیجه آن رضایتمندی مشتریان است (Hosseini Shapariyan, 2015: 146). کیفیت به‌عنوان انطباق محصول با نیاز مشتری است و استفاده‌کننده از آن باید بتواند نیاز و خواسته‌های خود را از آن برآورده سازد. کیفیت خدمات به شکل، اندازه و نحوه دسترسی سنجیده می‌شود (Sahyan et al, 2010: 161).

بدین منظور یکی از مشخصه‌های وضعیت مطلوب در شهر، برآورده شدن انتظارات شهروندان از خدمات ارائه‌شده توسط شهرداری‌هاست. با بررسی شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب می‌توان آن را تعیین نمود. هر چه شکاف بین انتظارات و خدمات ارائه‌شده کمتر باشد، نشان‌دهنده کیفیت مطلوب خدمات ارائه‌شده است. بدون شک با شناخت انتظارات شهروندان و بررسی نقاط قوت و ضعف خدمات ارائه‌شده می‌توان استراتژی‌ها و راهبردهای مناسب را برای حذف و یا لاقط کاهش این شکاف اتخاذ نمود. در این صورت، نه تنها اولویت‌گذاری آگاهانه و تخصیص منابع استراتژیک تسهیل می‌شود، بلکه مبنایی فراهم می‌گردد تا بتوان کیفیت خدمات ارائه‌شده را بهبود بخشید؛ به‌طوری‌که ضمن اثربخشی خدمات، رضایت بیشتر دریافت‌کنندگان را نیز فراهم آورد (Karydis et al, 2001: 32). هم‌اکنون ارزیابی کیفیت خدمات، از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت محسوب می‌شود. به لحاظ آنکه همواره کمبود منابع به‌عنوان یکی از موانع عمده اجرایی برنامه‌های کیفیت مطرح است، این‌گونه ارزیابی‌ها، مدیریت مجموعه را قادر می‌سازد تا ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به نحوی تخصیص دهد تا عملکرد سازمان بهبودیافته و کیفیت خدمات نیز ارتقا یابد (Berry Zeithaml & Parasuraman, 1988: 32).

این شرایط نه تنها در کاهش هزینه‌های مستقیم نقش دارد، بلکه با ارتقای مشارکت شهروندان، هزینه‌های مربوط به تعمیر و نگهداری را نیز به حداقل ممکن می‌رساند، اما در هم اکنون تنها در ایران، بلکه در بسیاری از کشورها، خدمات ارائه شده از سوی سازمان‌ها، نمی‌تواند، انتظارات مشتریان را به‌طور کامل برآورده نماید (Richard, 2006: 53). بر این اساس و با توجه به شرایط توصیف شده، در بررسی شکاف بین خدمات و انتظارات شهروندان باید دیدگاه جامع و کلی‌نگری مدنظر قرار گیرد تا ضمن تبیین شرایط موجود، مسئولان را به سویی رهنمون گردد تا اولویت‌ها را به‌گونه‌ای بازنگری کنند که خواسته‌های دقیق و واقعی مردم را هدف قرار داده، از اعتبارات موجود حداکثر بهره اقتصادی و اجتماعی را به دست آورند.

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف‌گذاری کاربردی و از لحاظ روش‌شناسی به‌صورت توصیفی - تحلیلی می‌باشد. به منظور جمع‌آوری اطلاعات از روش‌های مختلف کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. در روش اسنادی، مبانی نظری مرتبط با موضوع تحقیق، بررسی و گردآوری و آمار و اطلاعات مورد نیاز در رابطه با پژوهش از طرح تفصیلی شهر اهواز (۱۳۹۵) اخذ گردیده و نهایتاً از روش میدانی جهت آشنایی و تطبیق اطلاعات کتابخانه‌ای با واقعیات موجود مناطق ۷ گانه (رضایتمندی از کیفیت خدمات عمومی شهری) استفاده شد. شاخص‌های بکارگیری جهت توزیع فضایی سرانه‌های شهری و رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری در جدول (۱)، ذکر شده است.

جدول ۱. شاخص‌های پژوهش

شاخص‌های توزیع فضایی سرانه‌های شهری	تجاری - خدماتی	آموزشی	فرهنگی	ورزشی	بهداشتی - درمانی	تأسیسات و تجهیزات	مسکونی	فضای سبز	حمل و نقل شهری	شاخص‌ها و نگرش‌های رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری

Source: Amanpour et al (2015), Azadedel et al (2014), Barandak (2017), Hashemi & Yahya Pour (2011), Hosseini Shahpariyari (2015), Safaeipour et al (2014), Salehpour & Afrakhteh (2016), Zayyari et al (2013)

به منظور بررسی توزیع کاربری‌های شهری به تفکیک مناطق شهری، از مدل پرامتی (در محیط نرم افزار PROMETHEE- V) بهره گرفته شده است و در نهایت برای سنجش کیفیت خدمات شهری از ابزار پرسش نامه محقق ساخته (در طیف ۵ گزینده‌ای لیکرت) استفاده شده است. تعیین حجم نمونه آماری آن با استفاده از روش کوکران ۳۵۰ نفر و روش نمونه‌گیری با استفاده از روش تصادفی ساده بدون جایگزینی انجام شد. سپس برای تجزیه و تحلیل توصیفی و استنباطی اطلاعات حاصل از پرسش‌نامه‌ها از آزمون t تک نمونه‌ای و کروسکال و الیس در محیط SPSS استفاده گردیده است.

**تکنیک پرامتی:** این تکنیک برای غنی سازی ارزیابی‌ها، که ژان پیر برنز و برتراند مارسکال آن را در سال ۱۹۸۶ برای نخستین بار مطرح کردند، روش پرومیتی جزء روش‌های MADM و به عنوان یک روش کارا و با استفاده از دو واژه ترجیح و بی تفاوتی به دنبال انتخاب بهترین گزینه می‌باشد (Farajisabokbar, 2011: 61). این روش برای ارزیابی و اولویت بندی گزینه‌های گسسته و انتخاب بهترین گزینه بر اساس چند معیار (با مقیاس های مختلف اندازه گیری) بکار می‌رود (Chou et al, 2004). همچنین روش‌های پرومیتی در مواردی که معیارهای تصمیم‌گیری در تضاد بر یکدیگر قرار داشته و تصمیم گیران اطلاعات پایه در جدول تصمیم‌گیری را ناکافی می‌دانند عملکرد مناسبی دارد.

گام اول: گام نخست باید بر پایه رابطه‌ی  $f_j(a) - f_j(b)$  تفاوت هر یک از گزینه‌ها را در هر یک از شاخص‌ها نسبت به یکدیگر بدست آورد.

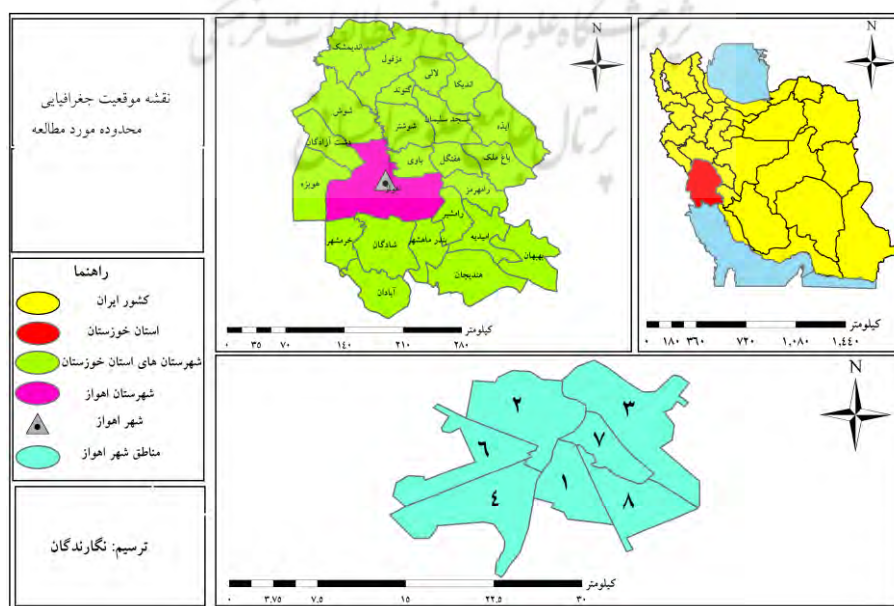
گام دوم: میزان برتری هر گزینه با گزینه‌های دیگر، پس از محاسبه میزان تفاوت گزینه‌ها بایکدیگر، مقدار  $P_j(a,b)$  بدست خواهد آمد. گام سوم: میزان مجموع موزون برتری گزینه‌ها را نشان می‌دهد.

گام چهارم: بدست آوردن جریان رتبه‌بندی مثبت (خروجی) و منفی (ورودی): رتبه‌بندی گزینه‌ها را می‌توان با جریان مثبت یا جریان منفی رتبه‌بندی کرد.

جریان خروجی: بیان می‌کندیک گزینه مانند a چقدر از گزینه‌های دیگر برتر است. هرچه این مقدار بیشتر باشد این گزینه برتر خواهد بود. جریان ورودی: بیان می‌کند که گزینه‌های دیگر چقدر بر گزینه a برتر می‌باشند. هرچه این مقدار کمتر باشد این گزینه بهتر خواهد بود. گام پنجم: به دست آوردن جریان خالص رتبه‌بندی، این جریان توازن میان جریان رتبه‌بندی مثبت و منفی است. جریان خالص بالاتر نشان دهنده گزینه برتر است (Farajisabokbar, 2011: 61).

## قلمرو جغرافیایی پژوهش

شهر اهواز به‌عنوان مرکز استان خوزستان از نظر جغرافیایی در ۳۱ درجه و ۲۰ دقیقه عرض شمالی و ۴۸ درجه و ۴۰ دقیقه طول شرقی قرار گرفته است. این شهر با مساحت ۲۲۰ کیلومتر مربع دومین شهر وسیع ایران پس از تهران می‌باشد. شهر اهواز از سمت شمال به شهرهای شیبان، ویس، ملائانی، شوشتر، دزفول و شوش؛ از شرق به شهرستان رامهرمز؛ از غرب به شهر حمیدیه و دشت آزادگان و از سمت جنوب به شهرهای شادگان، بندر ماهشهر، خرمشهر و آبادان محدود می‌گردد. وسعت شهر اهواز در محدوده قانونی شهری ۲۲۲ کیلومتر مربع، در محدوده‌ی خدماتی ۳۰۰ کیلومتر مربع و در محدوده‌ی استحفاظی ۸۹۵ کیلومتر مربع می‌باشد. شکل (۱)، موقعیت جغرافیایی شهر اهواز به تفکیک مناطق را نشان می‌دهد.



شکل ۱. موقعیت جغرافیایی مناطق شهر اهواز

## یافته‌ها و بحث

## توزیع فضایی کاربری‌های خدمات شهری

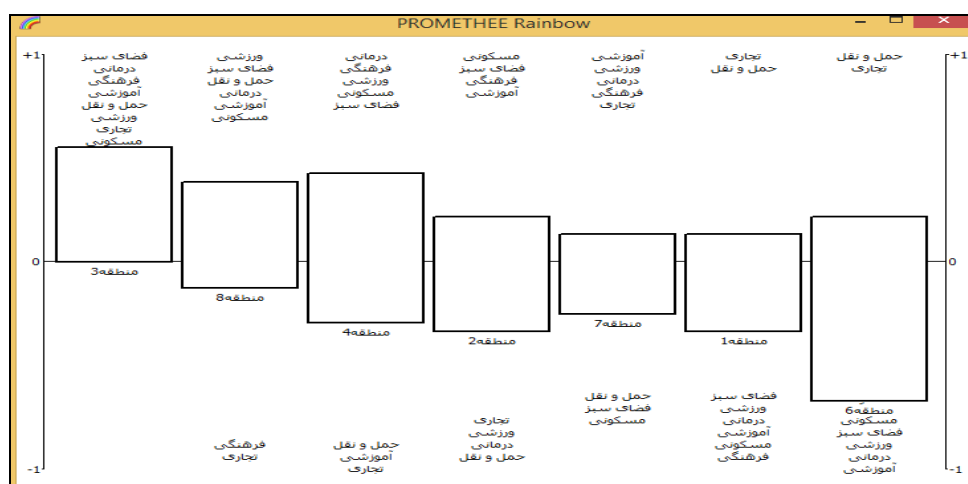
در پژوهش حاضر جهت بررسی توزیع فضایی کاربری‌های خدمات عمومی شهری در سطح مناطق کلانشهر اهواز، ابتدا سرانه کاربری‌های مهم شهری که به نوعی بیشترین ارتباط و یا نقش را در رضایتمندی شهروندان داشته‌اند، انتخاب شده‌اند. در جدول (۲)، سرانه کاربری‌های عمومی خدماتی ذکر گردیده است.

جدول ۲. اطلاعات اولیه سرانه کاربری‌های خدمات عمومی شهری به تفکیک مناطق

منطقه	جمعیت	کاربری سرانه / مطلوب	مسکونی	تجاری	آموزشی	فرهنگی	درمانی	ورزشی	حمل و نقل	فضای سبز
منطقه ۱	۱۲۵۰۲۵	مساحت	۳۷۵/۸۷	۵۱۴۹۰۶/۱۴	۲۱۴۳۳۳/۴۹	۹۶۳۱/۷۱	۷۸۰۲۴/۹۱	۹۹۲۳۸/۱۲	-	۳۸۹۲۶۴/۲۸
		سرانه	۲۹/۱	۳/۹۷	۱/۶۵	-/۰۰۷	-/۰۶	-/۷۷	۲/۴۷	۳
منطقه ۲	۹۷۴۵۸	مساحت	۳۴۹/۶۷	۴۶۵۹۸/۳۱	۱۶۷۶۸۳/۸۷	۱۷۵۳۹/۹۸	۱۲۲۳۹۱/۷۸	۴۱۶۲۰/۷۵	-	۳۶۹۹۷۹/۶۲
		سرانه	۴۲/۵۶	۰/۵۷	۲/۰۴	۰/۲۱	۰/۴۹	۰/۵۱	۰/۵۹	۴/۵
منطقه ۳	۱۷۷۳۹۶	مساحت	۶۳۳/۵۰	۱۹۴۳۳۳/۷۱	۳۵۵۱۶۳/۷۰	۹۳۱۴۸/۳۶	۳۵۱۹۳۵/۸۲	۲۷۷۲۱۸/۳۹	-	۱۳۱۳۸۲۴/۲۲
		سرانه	۳۷/۹۳	۱/۱۶	۲/۱۳	۰/۵۶	۲/۱۱	۱/۶۶	۲/۶	۷/۸۷
منطقه ۴	۱۹۹۳۵۲	مساحت	۷۱۹/۱۷	۶۴۸۶۴/۶۳	۲۴۸۷۹۸/۷۸	۱۵۸۹۱۷/۸۳	۴۲۲۱۳۹/۸۱	۵۷۷۵۹۶/۴۸	-	۷۴۷۱۶۵/۵۰
		سرانه	۳۹/۳۷	۰/۳۵	۱/۳۶	۰/۸۷	۲/۳	۳/۱۵	۱/۸۵	۴/۰۸
منطقه ۶	۱۷۳۳۹۰	مساحت	۵۴۵/۸۸	۳۷۵۵۹۰/۹۶	۲۱۸۲۳۹/۲۰	۸۲۳۹/۰۰	۶۷۷۳۴/۹۷	۱۰۷۷۰۵۸۸	-	۱۲۱۳۵۰/۰۷
		سرانه	۲۵/۵۶	۱/۷۶	۱/۰۲	۰/۰۴	۰/۳۲	۰/۲۸	۱۳/۹۲	۰/۵۷
منطقه ۷	۱۵۰۸۵۶	مساحت	۳۹۹/۸۴	۱۴۳۸۳۰/۸۷	۳۶۱۹۲۷/۵۸	۱۱۴۰۰/۱۳	۱۰۳۱۳۰/۲۶	۳۳۸۹۸۰/۹۹	-	۴۶۸۰۷۱/۴۶
		سرانه	۲۴/۴۴	۰/۸۸	۲/۲۱	۰/۰۷	۰/۶۳	۱/۱۴	۲/۲	۲/۸۶
منطقه ۸	۱۳۳۱۱۲	مساحت	۴۱۱/۹۷	۵۹۲۴۷/۹۷	۲۴۳۶۵۰/۳۴	۶۷۱۳/۲۹	۸۸۴۶۱/۷۷	۵۷۰۹۹۲/۱۸	-	۷۴۲۷۱۵/۹۹
		سرانه	۳۴/۵۹	۰/۵۰	۲/۰۵	۰/۰۶	۰/۷۴	۴/۷۹	۷/۲۹	۰۶/۲۴

Source: Amanpour et al (2015), Hashemi & Yahya Pour (2011), Hosseini Shahpariyan (2016), Zayyari et al (2013), Strategic Plan Development (comprehensive) Ahvaz (2016)

در ادامه برای توزیع کاربری‌های خدمات عمومی از مدل پرامتی در محیط (V-Promethee) بهره گرفته شد. از مزیت‌های این نرم افزار این است که وزن به صورت خودکار توسط نرم افزار نرمال می‌شود و مقایسه بر پایه یک تابع برتری از پیش تعریف شده با دامنه (۰, +۱) اندازه گیری می‌شود (مسیر Preferences قسمت Weight). بنابراین در این روش بعد از معرفی شاخص‌ها و وارد کردن مقدار هر شاخص می‌توان وضعیت مناطق و پراکنش کاربری‌های خدمات عمومی شهری را سنجید. شکل رنگین کمان (Rainbow) در مدل پرامتی مبین آن است که بین سرانه کاربری‌های مختلف در یک منطقه و نیز مناطق مختلف در مقایسه با یکدیگر بی نظمی و عدم تعادل وجود دارد. به عنوان مثال در منطقه ۳، سرانه کاربری‌های خدمات شهری نسبت به دیگر مناطق توزیع مناسبتری دارند و در بین سرانه‌های مختلف منطقه ۳، فضای سبز، درمانی، فرهنگی، آموزشی، حمل و نقل شهری، ورزشی، تجاری و مسکونی به ترتیب از توزیع فضایی بهتری برخوردار هستند. در منطقه ۸، سرانه‌های ورزشی، فضای سبز، درمانی، آموزشی، مسکونی مناسب و سرانه کاربری‌های فرهنگی و تجاری نامناسب می‌باشد. به طور کلی توزیع سرانه کاربری‌هایی که در جهت +۱ هستند مناسب و توزیع کاربری‌هایی که در جهت -۱ هستند نامناسب می‌باشند (شکل ۲).



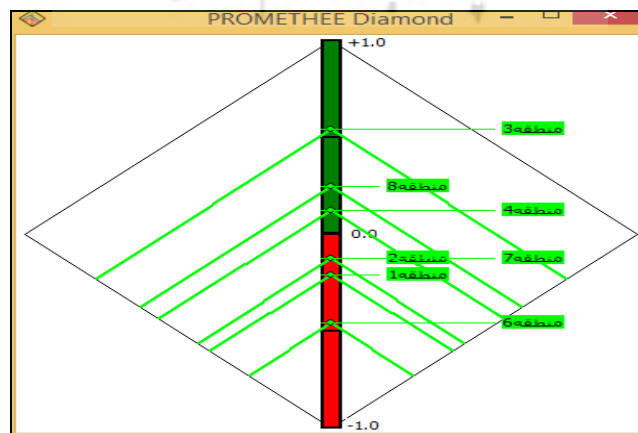
شکل ۲. توزیع سرانه کاربری‌های خدمات عمومی شهری به تفکیک مناطق براساس شکل رنگین کمان

برای رتبه‌بندی مناطق جهت برخورداری از خدمات عمومی شهری سه تحلیل خروجی (رتبه‌بندی مثبت، رتبه‌بندی منفی و خروجی خالص) صورت گرفته است. وقتی یک معیار دارای بیشترین مقادیر مثبت و کمترین مقادیر منفی باشد آن گزینه بالاتر از سایر گزینه‌ها بوده و معرف ارجحیت بیشتر است و بالعکس. همانگونه که از جدول (۳)، مشاهده می‌شود، منطقه ۳، ۸ و ۴ به ترتیب دارای بیشترین مقدار جریان مثبت و کمترین مقدار منفی در بالاترین سطح برخورداری از خدمات عمومی شهری و مناطق ۲، ۱، ۶ و ۷ در پایین ترین سطح برخورداری قرار گرفته‌اند (جدول ۲).

جدول ۳. رتبه‌بندی مناطق براساس جریان خروجی از مدل پرامتی

رتبه‌بندی	رتبه‌بندی خالص (phi)	جریان منفی (phi-)	جریان مثبت (phi+)	منطقه
۵	-۰/۲۰۸	۰/۶۰۴	-۰/۳۹۵	۱
۴	-۰/۱۲۵	۰/۵۶۲	-۰/۴۳۷	۲
۱	-۰/۵۴۱	۰/۲۲۹	۰/۷۷۰	۳
۳	-۰/۱۲۵	۰/۴۳۷	-۰/۵۶۲	۴
۶	-۰/۴۵۸	۰/۷۳۹	-۰/۲۷۰	۶
۴	-۰/۱۲۵	۰/۵۶۲	-۰/۴۳۷	۷
۲	-۰/۲۵۰	۰/۳۷۵	-۰/۶۲۵	۸

شکل گرافیکی گایا (GAIA) که دارای قدرت نمایش بسیار عالی می‌باشد و می‌تواند تضادهای موجود میان گزینه‌های مختلف را به خوبی نشان دهد نیز مناطق ۷ گانه شهر اهواز را اولویت بندی کامل کرده است (شکل ۳).



شکل ۳. اولویت‌بندی کامل گزینه‌ها



### سنجش رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات عمومی شهری

در این بخش از بررسی، هر یک از شاخص‌های خدمات عمومی شهری که خود مشتمل بر گویه‌های مختلفی است اندازه‌گیری شد و سپس وضعیت آن‌ها تعیین گردیده است. میانگین سنجش رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری عددی است حداقل ۱ و حداکثر ۵ که می‌توان عدد ۳ را به عنوان حد وسطی برای آن در نظر گرفت. به عبارت دیگر هر چه مقدار آن از ۳ کوچک‌تر و به ۱ نزدیکتر باشد، نشان دهنده رضایتمندی خیلی کم و کم و هر چه مقدار آن از ۳ بزرگتر و به ۵ نزدیکتر باشد نشان دهنده رضایتمندی زیاد و خیلی زیاد است. نتایج حاصل رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری در کلانشهر اهواز در جدول (۴)، آمده است.

جدول ۴. سنجش رضایتمندی از کیفیت خدمات عمومی شهری شهر اهواز

شاخص	نماگر	میانگین	شاخص	نماگر	میانگین	
رضایتمندی از بهداشت - درمان	دسترسی به بیمارستان‌ها و درمانگاه‌ها	۲/۱۱	رضایتمندی از پارک و فضای سبز	چگونگی توزیع و دسترسی مناسب به فضای سبز	۲/۵۱	
	دسترسی به کلینیک و خانه بهداشت	۲/۱۳		توسعه و نگهداری فضای سبز	۲/۱۴	
	دسترسی به داروخانه‌ها	۲/۴۱		مناسب‌سازی پارک‌ها برای افراد ناتوان و معلول	۲/۱۱	
	توزیع مطب پزشکان عمومی و متخصص	۲/۰۱		کیفیت فضای سبز شهری	۲/۵۹	
	دسترسی به مراقبت‌های بهداشتی عمومی و خصوصی	۲/۱۹		کیفیت نیمکت، آبخوری، سطل زباله در پارک‌ها	۲/۱۰	
	کیفیت خدمات بهداشتی - درمانی	۲/۲۱		دسترسی به دفاتر خصوصی و بانک‌ها	۳/۱۶	
رضایتمندی از حمل‌ونقل شهری	کیفیت سرویس‌های بهداشتی در سطح منطقه	۲/۰۳	رضایتمندی از تفریح - خدماتی	موقعیت جغرافیایی و مکان استقرار بازار	۳/۱۰	
	کیفیت جمع‌آوری زباله‌های پزشکی	۲		دسترسی به رستوران‌ها و اغذیه‌فروشی	۳/۱۰	
	دسترسی آسان به حمل‌ونقل	۳/۱۲		کیفیت میداين میوه و تره‌بار	۲/۵۲	
	کیفیت وسایل حمل‌ونقل عمومی	۳/۲۳		وضعیت بهداشت و نظافت غرفه‌ها	۲/۳۱	
	کیفیت تجهیزات ایستگاه‌های حمل‌ونقل	۲/۸۹		کیفیت نظارت بر قیمت اجناس در بازار	۲/۰۱	
	طول ساعات خدمات‌دهی وسایل نقلیه عمومی	۲/۷۱	رضایتمندی آموزشی	وجود فضاهای آموزشی مناسب و کافی	۲/۸۴	
	امنیت اجتماعی استفاده از وسایل نقلیه عمومی	۳/۲۶		کیفیت ساختمان و تجهیزات آموزشی	۲/۱۴	
	رعایت جدول زمانی حرکت اتوبوس‌ها	۲/۹۱		دسترسی دانش آموزان به مدارس	۲/۱۵	
	کیفیت ظاهری اتوبوس‌ها (نو و تمیز بودن)	۳/۱۵		دسترسی به کتابخانه‌های عمومی	۲/۸۱	
	رضایتمندی از تأسیسات و تجهیزات شهری	تناسب ظرفیت پایانه با تعداد اتوبوس	۳/۲۱	رضایتمندی فرهنگی - ورزشی	دسترسی به مؤسسات فرهنگی - هنری، سینما، موزه، سالن‌های نمایش	۲/۱۷
وضعیت سرمایشی و گرمایشی وسایل حمل‌ونقل		۲/۷۸	دسترسی به میلمان ورزشی و کیفیت جانمایی آن‌ها		۲/۸۴	
کیفیت خدمات‌رسانی شبکه‌های شهری (آب، برق، اینترنت و...)		۲/۵۱	کیفیت مراکز ورزشی به تفکیک سنی و جنسیتی		۲/۲۳	
رضایتمندی مسکونی		کیفیت سیستم فاضلاب شهری	۲/۳۱	رضایتمندی مسکونی	مناسب‌سازی وسایل فرهنگی و ورزشی برای افراد ناتوان و معلول	۲/۰۲
		جایگاه ایستگاه آتش‌نشانی	۲/۱۲		کیفیت شبکه برق، گاز، آب و سیستم فاضلاب منازل	۲/۶۹
		جایگاه توزیع بنزین	۲/۷۵		کیفیت سرویس بهداشتی (حمام و توالت)	۲/۷۱
	فاصله مناسب گورستان تا شهر	۲/۹۵	کیفیت نماکاری		۲/۸۱	
	ظرفیت پارکینگ‌های عمومی	۲/۰۳	کیفیت مصالح به‌کاررفته در منازل مسکونی		۲/۴۹	
رضایتمندی از تأسیسات و تجهیزات شهری	کیفیت سطل‌های زباله در خیابان‌ها و پارک‌ها	۲/۱۸				
	کیفیت معابر و خیابان‌ها (عرض، طول، سنگ‌فرش، خط‌کشی، روشنایی)	۲/۸۹				
	محل قرارگیری پل‌های عابر پیاده	۲/۹۴				

نتایج آزمون t برای سنجش رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات شهری نشان می‌دهد که بین مناطق اختلاف وجود دارد. به طوری که از لحاظ شاخص‌های خدمات شهری شهروندان مناطق ۱، ۲ و ۳ بیشترین رضایتمندی را از کیفیت خدمات شهری اظهار کرده‌اند (جدول ۵). از جمله دلیل این امر می‌توان به مرکزیت شهری مناطق ۱، ۲ و ۳ تجاری بودن این منطقه و تمرکز امکانات اشاره کرد. از جمله دلایل رضایت متوسط به بالا شهروندان مناطق ۲ و ۳ نیز، تجاری بودن، مدیریت شهری قوی، سکونت اقشار پردرآمد، بودجه عمرانی بالای شهرداری‌ها و ... می‌باشد.

جدول ۵. سنجش کیفیت خدمات عمومی شهری به تفکیک مناطق از دیدگاه شهروندان

مناطق							شرح	
۸	۷	۶	۴	۳	۲	۱		
۲/۳۴	۱/۹۷	۱/۹۸	۲/۷۶	۲/۹۰	۳/۳۷	۳/۵۱	میانگین	بهداشتی - درمانی
-۱۲/۶۵	-۳۵/۷۵	-۲۸/۸۸	-۲/۸۵	-۱/۲۹	۳/۱۵	۶/۲۸	مقدار	
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۶	۰/۲۰۱	۰/۰۰۳	۰/۰۰۱	سطح معناداری	
۲/۰۴	۱/۳۰	۱/۳۵	۲/۵۴	۲/۷۰	۲/۸۷	۳/۲۴	میانگین	پارک و فضای سبز
-۱۰/۸۲	-۳۰/۴۴	-۲۷/۰۶	-۵/۰۳	-۳/۴۸	-۱/۰۱	۲/۵۱	مقدار	
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۳۱	۰/۰۱۷	سطح معناداری	
۲/۰۷	۱/۴۴	۱/۴۸	۲/۸۲	۳/۰۱	۳/۲۵	۳/۰۴	میانگین	آموزشی
-۸/۷۸	-۲۹/۱۳	-۲۵/۷۳	-۲/۶۵	-۰/۱۴	۲/۲۷	۰/۷۲	مقدار	
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۱۰	۰/۸۸	۰/۰۲۹	۰/۰۴۱	سطح معناداری	
۲/۴۲	۳/۱۵	۳/۱۴	۲/۸۵	۲/۹۳	۳/۱۱	۳/۳۲	میانگین	حمل و نقل
-۵/۶۳	۲/۰۳	۲/۰۵	-۲/۰۵	-۱/۰۰	۱/۵۸	۳/۳۱	مقدار	
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۴	۰/۳۲	۰/۱۲	۰/۰۰۲	سطح معناداری	
۲/۰۳	۲/۱۳	۲/۱۶	۲/۷۲	۲/۸۴	۳/۰۳	۲/۶۳	میانگین	فرهنگی - ورزشی
-۶/۹۵	-۱۴/۳۵	۰/۰۰۱	-۳/۴۳	-۱/۶۹	۰/۲۷	-۴/۰۸	مقدار	
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۷۸	۰/۰۰۱	سطح معناداری	
۲/۳۳	۱/۵۰	۱/۵۱	۲/۶۶	۲/۸۹	۲/۸۵	۲/۷۳	میانگین	تأسیسات و تجهیزات
-۸/۷۴	-۳۴/۰۶	-۱۳/۹۲	-۴/۹۰	-۱/۴۰	-۱/۹۰	-۳/۰۴	مقدار	
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۱۶	۰/۰۶	۱/۰۰۴	سطح معناداری	
۲/۵۲	۱/۹۳	۱/۹۴	۲/۹۲	۳/۲۲	۳/۲۱	۲/۸۵	میانگین	مسکونی
-۶/۶۰	-۳۹/۰۹	-۳۵/۹۴	-۰/۷۵	۴/۴۷	۲/۷۶	-۱/۱۴	مقدار	
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۴۵۳	۰/۰۰۱	۰/۰۰۹	۰/۲۶۰	سطح معناداری	
۲/۳۰	۱/۸۳	۱/۸۳	۲/۹۳	۲/۹۳	۳/۲۸	۳/۱۳	میانگین	تجاری - خدماتی
-۶/۷۷	-۴۳/۷۹	-۴۴/۳۶	-۰/۸۸	-۰/۹۷	۳/۲۲	۱/۴۳	مقدار	
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۳۸۱	۰/۰۰۶	۰/۰۰۳	۰/۰۴۵	سطح معناداری	
۲/۲۶	۱/۹۱	۱/۹۲	۲/۷۸	۲/۹۳	۳/۱۲	۳/۰۶	میانگین کل	
۵	۷	۶	۴	۳	۱	۲	رتبه‌بندی مناطق	

### سنجش رابطه بین توزیع کاربری‌های شهری با رضایتمندی

در این بخش به توزیع خدمات شهری (کاربری‌ها و سرانه‌های مختلف شهری اهواز) و ارتباط آن با کیفیت خدمات (رضایتمندی) پرداخته می‌شود. طبق جدول (۶)، منطقه ۳ که بر اساس توزیع فضایی با استفاده از مدل پرامتی رتبه ۱ را به دست آورده بر حسب رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری در رتبه ۳ قرار گرفته است. همچنین منطقه ۸ بر حسب مقدار سرانه در جایگاه دوم برخوردار است، ولی از لحاظ رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری در رتبه برخورداری ۵ قرار گرفته است. در منطقه ۱ شهری که مرکزیت شهری اهواز نیز محسوب می‌شود، به دلیل وجود گسترده بافت فرسوده، عملکرد تجاری، کمبود سرانه‌های فضای سبز، ورزشی، فرهنگی، پایین بودن کیفیت کالبدی و... باعث شد که وضعیت توزیع سرانه‌های شهری در این منطقه مناسب نباشد ولی وجود مراکز بهداشتی - درمانی، دسترسی سریع به حمل و نقل و از همه مهمتر پایین بودن پایگاه اقتصادی - اجتماعی ساکنان، موجب شد شهروندان این منطقه نسبت به کیفیت خدمات شهری رضایت داشته باشند. در منطقه ۲ شهری عواملی چون وجود زیاد کاربری نظامی، محدودیت‌های کالبدی، مجاورت با رودخانه کارون و... باعث کمبود سطوح برای ایجاد کاربری‌های خدماتی شد. اما وجود اقشار پردرآمد، افزایش سرمایه گذاری در سال‌های اخیر، تمرکز اداره‌ها و سازمان‌های دولتی در این منطقه، مدیریت قوی شهرداری، تخصیص بودجه عمرانی بیشتر و... موجب شد که علیرغم کمبود سرانه‌های شهری، نسبت به کیفیت این کاربری‌ها رضایت مناسبی داشته باشند.

منطقه ۳ شهری به دلیل سکونت اقشارمرفه، استقرارمحل‌هایی با هویت مثل زیتون کارمندی، کوروش و... سرمایه‌گذاری‌های خصوصی و دولتی، توجه ویژه مدیریت شهری به این منطقه، وجود زیاد اراضی بایر و... باعث گردید این منطقه برخوردارترین منطقه شهر اهواز باشد اما انتظارات بالای شهروندان ساکن در این منطقه موجب شد رضایتمندی آنها از کیفیت خدمات شهری به نسبت مناطق ۱ و ۲ کمتر باشد. منطقه ۴ به دلایل عملکردآموزشی، جذب سرمایه‌گذاری، گسترش بلند مرتبه سازی، وجود اراضی بایر، درآمد بالای شهرداری، وجود اقشار نسبتاً مرفه و... موجب گردید که بین توزیع خدمات شهری و رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری اختلاف زیادی وجود نداشته باشد. در منطقه ۶ نیز به دلیل مسائل حاشیه نشینی، سکونت اقشار پایین، پایین بودن پایگاه اقتصادی - اجتماعی ساکنان، پایین بودن درآمد شهرداری، مدیریت نامناسب شهری و... شرایط یکسانی برای توزیع خدمات شهری و رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری ایجاد کرده است. در منطقه ۷ نیز زمین‌های بایر زیاد باعث شد کاربری‌های خدماتی نسبتاً خوبی در این منطقه ایجاد شود ولی به دلیل ناکارآمدی مدیریتی، حاشیه نشینی، فرسودگی بافت کالبدی و... نتوانسته از لحاظ کیفیت خدمات شهری، رضایتمندی شهروندان را موجب شود. شرایط و مسائل در منطقه ۸ شهری نیز، همانند منطقه ۷ شهری می‌باشد. در مجموع می‌توان اظهار داشت بالا بودن پایگاه اقتصادی - اجتماعی شهروندان، درآمد شهرداری‌ها، مدیریت شهری، مکانیابی و جانمایی درست کاربری‌های شهری، دسترسی، انتظارات شهروندان و... باعث گردید بین رتبه توزیع خدمات شهری و رتبه رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری اختلاف وجود داشته باشد.

جدول ۶. تفاوت بین رتبه مناطق بر حسب توزیع سرانه کاربری‌ها و رضایت از کیفیت خدمات شهری

مناطق	رتبه مناطق بر حسب توزیع خدمات شهری (سرانه)	رتبه مناطق بر حسب رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری (پرسش‌نامه)
منطقه ۱	۵	۲
منطقه ۲	۴	۱
منطقه ۳	۱	۳
منطقه ۴	۳	۴
منطقه ۶	۶	۶
منطقه ۷	۴	۷
منطقه ۸	۲	۵

برای سنجش تفاوت بین رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری و توزیع فضایی کاربری‌های شهری از آزمون کروسکال والیس استفاده گردیده است. طبق جدول (۷)، مقدار آزمون chi-square (۶/۱۱۱) در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ معنی‌دار می‌باشد. بنابراین به لحاظ آماری میزان رضایت از کیفیت خدمات شهری و توزیع فضایی کاربری‌های شهری در سطح مناطق شهر اهواز تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۷. سنجش تفاوت معناداری میان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات با توزیع فضایی کاربری‌های شهری

sig	df	آماره chi-square	تفاوت بین رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری با توزیع فضایی کاربری‌های شهری
۰/۰۱	۶	۶/۱۱۱	

## نتیجه‌گیری

همزمان با افزایش جمعیت، رشد شهرنشینی و نیاز به توسعه شهری و همچنین تحت تأثیر تحولات مدرنیسم، در عرصه شهرسازی، شهرها، با مشکلات و مسائل متعددی همچون پایین بودن کیفیت خدمات شهری، عدم دسترسی یکسان شهروندان و به وجود آمدن نابرابری منطقه‌ای در برخورداری از شاخص‌های توسعه مواجه‌اند. که با خود، کاهش کیفیت زندگی آحاد اجتماعی را به همراه آورده‌اند. در کنار آرمان توسعه و پیشرفت در فرآیند برنامه‌ریزی، وجود تعادل و هماهنگی بین مناطق مختلف در برخورداری از مواهب توسعه، امری ضروری است که در صورت عدم رعایت آن، سرمایه‌گذاری‌های انجام شده نه تنها باعث توسعه

نخواهند شد، بلکه نابرابری‌های موجود را عمیق‌تر نموده و باعث رشد غده‌ای و ناهماهنگی با توان‌ها و ظرفیت‌های محیطی می‌گردد. در این پژوهش به سنجش تفاوت میان کیفیت خدمات عمومی شهری و توزیع فضایی کاربری‌های شهری به تفکیک مناطق شهر اهواز پرداخته شده است. برای سنجش توزیع کاربری‌های شهری از آمار سرانه کاربری‌ها استفاده شده است و برای سنجش ذهنیت شهروندان نسبت به کیفیت خدمات و چگونگی دسترسی آن‌ها به این خدمات از ابزار پرسش‌نامه استفاده شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های کاربری‌های شهری از مدل پرامتی و جهت سنجش رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری از آزمون‌های t تک نمونه‌ای و کرواسکال والیس استفاده شده است. توزیع فضایی کاربری‌های خدمات شهری در شهر اهواز بر اساس مدل پرامتی مبین آن است که بین سرانه کاربری‌های مختلف در یک منطقه و نیز مناطق مختلف در مقایسه با یکدیگر بی‌نظمی و عدم تعادل وجود دارد. همچنین نتایج سه تحلیل خروجی (رتبه‌بندی مثبت، رتبه‌بندی منفی و خروجی خالص) نشان داد که وقتی یک معیار دارای بیشترین مقادیر مثبت و کمترین مقادیر منفی باشد آن گزینه بالاتر از سایر گزینه‌ها بوده و معرف ارجحیت بیشتر است و بالعکس. طبق نتایج منطقه ۳، ۸ و ۴ به ترتیب دارای بیشترین مقدار جریان مثبت و کمترین مقدار منفی در بالاترین سطح برخورداری از خدمات عمومی شهری و مناطق ۲، ۱، ۶ و ۷ در پایین‌ترین سطح برخورداری قرار گرفته‌اند.

نتایج آزمون t برای سنجش رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات شهری نشان می‌دهد که بین مناطق اختلاف وجود دارد. بطوری که از لحاظ شاخص‌های خدمات شهری شهروندان مناطق ۱، ۲ و ۳ بیشترین رضایتمندی را از کیفیت خدمات شهری اظهار کرده‌اند برای سنجش تفاوت بین رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری و توزیع فضایی کاربری‌های شهری از آزمون کرواسکال والیس استفاده گردیده است. نتایج این آزمون حاکی از آن است که به لحاظ آماری میزان رضایت از کیفیت خدمات شهری و توزیع فضایی کاربری‌های شهری در سطح مناطق شهر اهواز تفاوت معناداری وجود دارد.

نتایج پژوهش حاضر با مطالعات پیشین همچون، زیاری و همکاران (۱۳۹۲)، غالب ساکنین محلات نیز از وضعیت دسترسی به خدمات مذکور رضایت ندارند، ابراهیم‌زاده و کاماسی (۱۳۹۳)، بین ادراک و انتظارات شهروندان در تمامی ابعاد کیفیت خدمات شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد لذا شهرداری سقز نتوانسته‌اند رضایت شهروندان را در زمینه کیفیت خدمات تأمین نماید و مرصوصی و خزایی (۱۳۹۳)، صرف وجود خدمات در یک شهر، حتی اگر که بیش از نیاز واقعی باشد و یا با سرانه استاندارد برابر باشد نمی‌تواند جوابگوی نیاز همه ساکنان شهر باشد، مطابقت دارد.

در شهر اهواز افزایش یا کاهش سرانه کاربری‌های شهری در سطح مناطق به معنای افزایش و یا کاهش رضایتمندی از کیفیت خدمات عمومی شهری نیست. به عبارت دیگر افزایش و یا کاهش سطح سرانه‌های شهری، رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری را به دنبال نخواهد داشت و یا ممکن است جایی که سرانه یک کاربری شهری در سطح پایین باشد می‌تواند رضایت و انتظارات شهروندان را برآورده سازد. برای پایداری مدیریت شهری اهواز نباید تنها به سطح سرانه‌های شهری متکی بود و در توزیع و جانمایی کاربری‌های شهری به عواملی که زمینه ساز رضایتمندی و افزایش کیفیت زندگی شهروندان است، توجه ویژه داشته باشند. لذا در راستای نتایج پژوهش، پیشنهادهایی به شرح ذیل ارائه می‌شود:

- افزایش سرانه بهداشتی - درمانی، ورزشی، فرهنگی، فضای سبز و آموزشی در مناطق کمتر برخوردار همچون مناطق ۱، ۲ و ۷
- افزایش خدمات تجهیزات شهری شامل (آتش‌نشانی، پست و ...) بخصوص در مناطق محروم
- افزایش سرانه مسکونی و ارتقا کیفیت کالبدی - فیزیکی بخصوص در مناطق ۶ و ۱.
- مکانیابی و جانمایی مناسب جهت دسترسی سریع‌تر شهروندان به خدمات شهری بخصوص در مناطق ۳، ۸ و ۴.
- ارتقاء کیفیت خدمات شهری بخصوص در مناطق ۷، ۶ و ۸.
- توجه بیشتر به کیفیت خدمات‌دهی حمل‌ونقل شهری
- ایجاد توازن بین توزیع کاربری‌های شهری و رضایتمندی از کیفیت خدمات شهری از طریق مدیریت شهری کارآمد.
- پرهیز از تمرکز امکانات و خدمات شهری در منطقه و یا مناطق خاص.
- مکان‌گزینی فضاهایی که بتواند خدمات مناسب را برای ساکنان در نواحی دارای پتانسیل و ساخته نشده موجود (مانند اراضی بایر و یا اراضی که دارای کاربری ناسازگار مثل کاربری صنعتی) تأمین کنند.
- افزایش مشارکت شهروندان و توجه جدی به رضایتمندی شهروندان بخصوص در مناطق ۶، ۷ و ۸.

## References

- Amanpour, S., Maleki, S., & Hosseini Shahpariyan, N. (2015). Analyzing the Distribution of Urban Services in Metropolis Ahvaz From a Spatial Justice Perspective. *Biannual Journal of Urban Ecology Researches*, 7(2), 99-112. (In Persian)
- Azadedel, M., Chirani, E., & Hosseini, A. (2014). *The Relationship Between Quality of Urban Services and Citizen's Attention to Paying Complications in Urban Renovation and Urban Development*, Astaneh Ashrafieh, National Conference on Accounting and Management, Tehran. (In Persian)
- Barandak, F. (2018). Aim of Achieving Citizens' Equal Access to Health Care Centers (Case study: Ardebil City). *Journal of Studies of Human Settlements Planning*, 12(4), 973-983. (In Persian)
- Berry, L., Zeithaml, V.A., & Parasuraman, A. (1988). SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service. *J Retail*, 64(1), 12-20.
- Cho, Chun Man. (2003). Study on effects of resident-perceived neighborhood boundaries on public services: Accessibility & its relation to utilization: Using Geographic Information System focusing on the case of public parks in Austin, Texas A&M University, Texas.
- Chou, T., Lin, C., Cho, W., & Haung, P. (2004). Application of the PROMETHEE technique to determine outlet location and flow direction in DEM. *Journal of hydrology*, 287, 49-61.
- Ebrahimzadeh, I., & Komasi, H. (2014). Evaluation of quality of municipal services using (ServQual Model) (Case Study: Municipality of Songhor city). *Journal of Urban Structure & Function Studies*, 2(6), 153-172. (In Persian)
- Faraji Sabokbar, H., Badri, S. A., Sojasi Qidari, H., Sadeghloo, T., & Shahdadi Khaje Asgar, A. (2011). Entrepreneurship Development Ranking (Gradation) in Rural Area by Using of PROMETEE Technique. *Human Geography Research Quarterly*, 75, 68-53. (In Persian)
- Hashemi, M.M., & Yahya Pour, M. (2011). The principles of urban services in municipalities. Tehran: municipal organizations and Dhyaryhay publication of the first volume, 17. (In Persian)
- Hosseini Shahpariyan, N. (2015). An Analysis of spacial justice with an emphasis on civic services in Zones of Ahvaz. Department of Geography and Urban Planning, University of Shahid Chamran, 131-132. (In Persian)
- 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), 409-416.
- Marsousi, N., & Khazaei, K. (2014). Distribution of Urban Services and Its Role in Sustainable City Development (Case: Tehran Mother's Town). *journal of urban planning and research*, 18, 21-40. (In Persian)
- Mobaraki, M., & Salihi, S. (2013). The Quality of Urban Services, Citizenship Commitment and Sense of Social Belonging. *Social Welfare Journal*, 13(50), 275-315. (In Persian)
- Moradi, Ya. (2005). *The Need for Value Engineering in Urban Services*. Second National Conference on Value Engineering. Tehran municipality. (In Persian)
- Richard E., & Adams, JN. (2006). Assessing Collage Student Perceptions of Instructor Customer Service to Students Questionnaire: Assessment in Higher Education. *J Assess Evalu High Educ*, 31(5), 535-549.
- Safaeipour, M., Hosseini Shahpariyan, N., & Gheysari, N. (2014). On the Relationship Between Citizens' Satisfaction of the Municipal's Performance and the Urban Environment's Sustainability Indexes, Case Study: Dezful. *Biannual Journal of Urban Ecology Researches*, 6(11), 25-40. (In Persian)
- Saffari raad, A., Shams, M., & Malek hoseini, A. (2017). On the Evaluation of the Level and Capitation of Service Uses at the Scale of Urban Neighborhoods (Case Study: New and

- Old Neighborhoods of Rasht City). *Journal of Studies of Human Settlements Planning*, 12(3), 501-519. [http://jshsp.iaurasht.ac.ir/article\\_535782\\_en.html](http://jshsp.iaurasht.ac.ir/article_535782_en.html). (In Persian)
- Salehpour, Sh., & Afrakhteh, H. (2016). On the Analysis of Health Services Development Level from the Spatial Equity Point of View (Case Study: Rural Settlements of West Azerbaijan Province). *Journal of Studies of Human Settlements Planning*, 11(36), 19-38. (In Persian)
- Savas, E.S. (1978). On Equity in Providing Public Services. *Management Science*, 24(8), 789-875.
- Shayan, H., Taghilou, A.A., & Khosrobeigi, R. (2010). An Assessment of Rural People's Level of Satisfaction with Their Residential Environments: A Case Study of Komijan County. *Village Journal and Development*, 13(1), 155-179. (In Persian)
- Tsou, Ko-Wan, Yu-Ting Hung, & Yao-Lin Chang. (2005). An accessibility-based integrated measure of relative spatial equity in urban public facilities. *Cities*, 22(6), 424-435.
- Zayyari, K., Mahdian Bahnemiri, M., & Mahdi, A. (2013). Survey of Spatial justice and measurement of urban public services benefice based on the Population distribution and accessibility in Babolsar city. *Journal of Applied research in Geographical Sciences*, 13(28), 217-241. (In Persian)



**How to cite this article:**

Amanpour, S. (2020). Measuring the Difference Between Satisfaction with Quality of Urban Services and Urban Distribution in Ahvaz City. *Journal of Studies of Human Settlements Planning*, 15(3), 693-708.

[http://jshsp.iaurasht.ac.ir/article\\_672816.html](http://jshsp.iaurasht.ac.ir/article_672816.html)

## Measuring the Difference Between Satisfaction with Quality of Urban Services and Urban Distribution in Ahvaz City

Saeid Amanpour\*

Associate Professor Dep. of Geography & Urban Planning, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran

Received: 22 April 2018

Accepted: 14 July 2018

### EXTENDED ABSTRACT

#### Introduction

The difference between the satisfaction with the quality of urban services and the spatial distribution of urban per capita can clarify whether the spatial distribution of urban per capita can also lead to citizens' satisfaction with the quality of urban public services and the distribution of urban land use with existing realities. Slowly Does it match in urban areas and neighborhoods or not. The city of Ahvaz has grown into the central province of Khuzestan province in recent years and has caused natural and natural growth, migration, increase of services, title of the center of the province, social, economic, etc. Population and physical stimulation. So that from the period 1335 to 1390, the population growth of this city has more than 8 times. therefore, this city as one of the first seven cities of the country is a major challenge, including the increasing population growth and subsequent development of urban poverty in some regions and gap in the enjoyment of urban service quality and the quality of life in urban areas where such a vision is unsuitable for achieving spatial justice as one of the main concepts of sustainable urban development. therefore, paying attention to the quality of city service quality and residents access to these services and its differences with the spatial distribution of urban land use can be planned for future planning, urban development, and increasing the well - being of.

#### Methodology

The purpose of this study is practical and the methodology is descriptive - analytical. in order to collect data from different library methods, library and field methods have been used. in the documentary and library method, theoretical bases related to the subject of research, study and collection and data required in this research were taken from the comprehensive plan of this city and finally used the field method for acquaintance and adaptation of library information with existing facts of 7 (satisfaction of the quality of urban public services). In order to investigate the distribution of urban users to separation of urban areas, the V - PROMETHEE model has been utilized and finally has been used to measure the quality of urban services. By using the Cochran method 350 people were determined and the sampling method was done using a simple random sampling method. Then, descriptive and inferential statistics obtained from questionnaires, one sample t test and Wallis was used in the SPSS environment.

#### Result and Discussion

The results in the V - PROMETHEE model indicate that there is a difference between different user per capita in one region as well as different regions compared to each other. for example, in Zone 3, urban services per capita have more fertile distribution than other regions of the region,

---

\* Corresponding Author:

Email: amanpour@scu.ac.ir

and among the regions of region 3, therapeutic, cultural, educational, urban transport, sports, trade and residential transport are better spatial distribution. In area 8, sports, green, therapeutic, educational, suitable residential and per capita use of cultural and cultural users are Unsuitable. In general, the per capita distribution of users that are in the direction of 1 + are suitable and the distribution of users that are in the - 1 direction are inappropriate. There are three output analysis (positive rating, negative rating and net output) for urban public service ranking. 3, 8 and 4 respectively have the highest positive and lowest negative value in the highest level of enjoyment of urban public services.

The results of the t test for measuring the satisfaction of citizens of the quality of city services show that there are differences between regions. In terms of urban service indices, residents of regions 1, 2 and 3 have the highest satisfaction in urban service quality for measuring the difference between satisfaction of urban service quality and spatial distribution of urban users has been used by Kruskal-Wallis test. The Chi - square test value (6/111) in the error level is smaller than 0.01. Therefore, there is a significant difference in terms of satisfaction of urban service quality and spatial distribution of urban users.

### Conclusion

In urban areas Ahvaz, there are many factors that have caused a different mix of urban services and land use. among these factors can be attributed to texture wear, concentration of organs and governmental organizations, Sociology, differences in budget allocation, differences in the economic and social base of citizens, urban management, and ignoring the problems of some areas. Therefore, in the city of Ahvaz, increasing or decreasing the per capita urban land use in the regions means increasing or reducing satisfaction of the quality of urban public services. Therefore, in the city of Ahvaz, increasing or decreasing the per capita urban land use in the regions means increasing or reducing satisfaction of the quality of urban public services. In other words, increase or decrease of urban Per capita level will not be satisfied with the quality of urban service quality or may be satisfied where the per capita urban use per capita could meet the satisfaction and expectations of citizens. Due to the sustainability of urban management, Ahvaz should not only rely on the level of urban Per capita and have special attention in the distribution and location of urban land use to factors that underlie the satisfaction and enhancing the quality of citizens ' lives.

**Keywords:** Spatial Distribution, Satisfaction, Quality of Urban Services, Ahvaz City