

جغرافیا و توسعه شماره ۳۰ بهار ۱۳۹۲

وصول مقاله: ۱۳۹۰/۱۱/۲۶

تأیید نهایی: ۱۳۹۱/۱۰/۶

صفحات: ۱-۲۲

سنجش میزان رضایت‌مندی و تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری مورد: شهرداری زاهدان

دکتر عیسی ابراهیم‌زاده^۱، شمس‌اله کاظمی‌زاد^۲

چکیده

هدف از انجام این پژوهش، سنجش میزان رضایت شهروندان از اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری و تمایل به مشارکت آنان در اجرای این پروژه‌ها در شهر زاهدان است. روش تحقیق پیمایشی - توصیفی می‌باشد. جامعه‌ی آماری پژوهش را کلیه‌ی ساکنان شهر زاهدان در بهار سال ۱۳۹۰ تشکیل می‌دهند که با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۲ نفر به‌عنوان حجم نمونه برای تکمیل پرسشنامه انتخاب شده‌اند. شیوه‌ی نمونه‌گیری نیز متناسب با حجم در مناطق سه‌گانه شهر زاهدان تعیین گردید. یافته‌ها نشان می‌دهد که در مجموع ۳۸/۳۸ درصد شهروندان از عملکرد شهرداری ناراضایتی در حد زیاد و خیلی زیاد دارند. بیشترین میزان رضایت‌مندی با نمره ۳/۱۴ (<۵) با میانه ۳) در زمینه‌ی کنترل ساخت و سازها و صدور پروانه‌ی ساختمان و کمترین میزان رضایت‌مندی نیز با نمره ۲/۴۹ در زمینه‌ی رسیدگی به خواسته‌ها و نیازهای شهروندان است. پیرامون مقوله‌ی تمایل به مشارکت نیز، بیش از دو سوم شهروندان، یعنی ۶۵/۱۸ درصد از شهروندان در حد زیاد و خیلی زیاد برای مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری آمادگی دارند که نشان‌دهنده‌ی تمایل شهروندان به مشارکت برای رفع مسائل محل زیست خود می‌باشد. بیشترین میزان تمایل به مشارکت در زمینه‌ی ایجاد نظم و امنیت در محله با نمره‌ی ۳/۷۶ (<۵) با میانه ۳) و کمترین آن در زمینه‌ی اهمیت مشارکت شهروندان از سوی شهرداری و دیگر سازمان‌های دخیل در امور شهری با نمره‌ی ۲/۴۸ است. استفاده از مدل تحلیل مسیر نشان می‌دهد که مقدار ضریب تعیین ۹۷/۸ درصد از مجموعه تغییرات متغیر وابسته توسط مدل تحلیلی پژوهش را تعیین می‌کند که در آن مؤلفه‌ی مشارکت شهروندی با ضریب ۰/۵۹۶، تأثیرگذارترین متغیر بر رضایت‌مندی شهروندان از اجرای پروژه‌های زیربنایی است و مؤلفه‌های رضایت اجتماعی، پایگاه اقتصادی - اجتماعی، اعتماد اجتماعی، آگاهی اجتماعی و سن به ترتیب در رتبه‌های بعدی اثرگذاری قرار دارند.

کلیدواژه‌ها: رضایت شهروندان، مشارکت شهروندان، پروژه‌های زیربنایی، شهرداری زاهدان.

مقدمه

شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره‌ی امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه‌ی کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده‌ی شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه‌ی آن، برآورده کردن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند (رجب‌صلاحی، ۱۳۸۱: ۱۱۲).

احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه‌ی 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 ارائه‌ی خدمات در سطح شهر می‌شود. در حالی که نارضایتی از عملکرد شهرداری و به ویژه احساس تبعیض در ارائه‌ی خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب یاس، ناامیدی و عدم مسؤلیت‌پذیری شهروندان می‌شود (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴). رضایت از محیط زندگی به وسیله‌ی پرسش از پاسخگویان برای اندازه‌گیری خوب یا بد بودن محیطی که در آن زندگی می‌کنند، ارزیابی می‌شود (Hourihan, 1984: 375). در شهرداری‌ها به عنوان یک نهاد عمومی که مردم حساسیت زیادی به عملکرد آن دارند. ارزیابی عملکرد می‌تواند به کارآمدی و بهبود عملکرد شهرداری‌ها و شفاف‌ساختن فعالیت‌های آنها کمک کند (رفیعی‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۶۴). به طور کلی، بررسی و سنجش عملکرد شهرداری و نحوه‌ی ارائه‌ی خدمات شهری از دو منظر عینی و ذهنی می‌تواند صورت گیرد. در منظر عینی، کیفیت خدمات شهری بر پایه‌ی سنجش آنها نسبت به معیارها و

استانداردهایی صورت می‌گیرد که توسط مراجع مرتبط تنظیم می‌شود. اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت بهره‌برداران از خدمات شهری، تعیین‌کننده‌ی کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات است. یکی از مزایای مهم رویکرد ذهنی، بی‌واسطه بودن سنجش ذهنیت استفاده‌کنندگان اصلی خدمات شهری است (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴). این ارزیابی با استفاده از اطلاعات حاصل از نظرسنجی از شهروندان می‌تواند اطمینان لازم را در خصوص میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد و فعالیت‌های انجام شده در شهرداری به دست دهد (رفیعی‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۶۴). هدف از انجام پژوهش حاضر، سنجش میزان رضایت شهروندان از اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری و تمایل به مشارکت آنان در اجرای پروژه‌های زیربنایی در مناطق سه‌گانه‌ی شهرداری زاهدان است. تا به این نکته پی برده شود که تفاوت موجود در مناطق سه‌گانه (اقتصادی - اجتماعی) چه تأثیری در رضایت و میزان مشارکت شهروندان در اجرای برنامه‌های شهرداری دارد.

مبانی نظری و ادبیات تحقیق

شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله‌ی مردم امکان‌پذیر است، نمایان می‌گردد (رجب‌صلاحی، ۱۳۸۱: ۱۱۲). شهرداری‌ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسؤلیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به‌عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مدنظر قرار گیرد (معیدفروندانی، ۱۳۸۴: ۱۳۷).

عواملی چون تخصیص منابع، ارتباط با شهروندان و ارزیابی خدمات، در زمره تصمیم‌گیری‌های فوری و سایر موارد، یعنی برنامه‌ریزی‌های بلندمدت و کوتاه‌مدت و تعیین سیاست‌های حمایتی، جزء تصمیم‌گیری‌های برنامه‌ریزی شده قرار می‌گیرد. در پژوهش "بوگاتی" ۱۲۱ حکومت محلی مشارکت کردند و چرایی و چگونگی استفاده از گزارش‌های رضایت شهروندان را بیان نمودند که مهم‌ترین نتیجه‌ی به دست آمده این است که چگونگی استفاده از گزارش‌ها در واقع تکنیک استفاده از آنها، رابطه‌ی زیادی با تصمیم‌گیری‌های فوری دارد؛ ولی هرچه تصمیم‌گیری‌ها برنامه‌ریزی شده‌تر باشد، نحوه‌ی استفاده از اطلاعات این گزارش‌ها تأثیر و ارتباط کم‌تری با نتایج دارد (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۵). به طور کلی بررسی ابعاد مختلف و بازخوردهای اثر متقابل عملکرد شهرداری و رضایت شهروندان از منظر مردم یا از منظر حکومت‌های محلی، موضوع بررسی محققان بوده است که در ادامه به چند مورد از آنها اشاره می‌شود:

فان رایزین^۱ و همکارانش (۲۰۰۴)، با توجه به مدل "شاخص‌های رضایت مشتریان آمریکایی" (ACSI)^۲، به ارائه‌ی مدلی در زمینه‌ی شاخص‌های رضایت شهروندان برای شهر نیویورک پرداخته‌اند. بر اساس این مدل، کیفیت و انتظارات دو شاخص مهم تعیین‌کننده‌ی رضایت هستند. بر اساس مدل، شاخص‌های رضایت شهروندان، کیفیت فعالیت‌های مختلف دولت همانند مدارس، پلیس، آتش‌نشانی و... بر رضایت شهروندان تأثیر مستقیم دارد. در این میان، انتظارات هم بر کیفیت و هم بر رضایت اثرگذار است. در صورت تأمین رضایت، دولت قابل اعتماد و اطمینان می‌شود و در غیر این صورت، ممکن است به مهاجرت شهروندان از شهر

عدم رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان و یا قشر قابل‌توجهی از آنها برای هر نظم اجتماعی و یا سازمانی زیان‌آور است (حکمت‌نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۸۳). ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره‌ی شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم و همه‌جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد با ارائه‌ی تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه‌ی فعالیت‌های شهری امیدوار می‌سازد (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴). زیرا امروزه مشارکت و همکاری شهروندان در امور مختلف مربوط به خود به مثابه‌ی یکی از ارکان اساسی مردم‌سالاری یا دموکراسی شناخته می‌شود

(Dewey, 1997; Mikel, 2000; Hansen, 2004; Yang & Liu, 2005; Harber, 2006; Sleeter, 2008) متأسفانه در ایران تاکنون توجه چندانی به اهمیت سنجش رضایتمندی مردم از عملکرد سازمان‌ها و نهادهای عمومی نشده و مطالعات زیادی در این زمینه صورت نگرفته است (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴). توماس میلر و میشل میلر، شش دلیل خوب برای این کار ذکر کرده‌اند:

- ۱- شناسایی نیازهای جامعه (تخصیص منابع)
- ۲- برنامه‌ریزی بلندمدت، ۳- برنامه‌ریزی کوتاه‌مدت،
- ۴- ایجاد ارتباط با شهروندان، ۵- ارزیابی خدمات
- ۶- تعیین سیاست‌های حمایتی.

اگر حکومتی از گزارش‌های رضایت شهروندان برای یک یا تعدادی از دلایل و یا عللی به جز پیشنهادات توماس میلر و میشل میلر استفاده کند و قادر باشد خدمات خود را بر پایه‌ی این گزارش‌ها انجام دهد، می‌توان گفت که آن حکومت به نتایج و خروجی‌های مورد نظر دست یافته است (Bo Gattis, 2010: 2). اگر شش دلیل میلر به دو دسته تصمیم‌گیری‌های فوری و تصمیم‌گیری‌های برنامه‌ریزی شده تقسیم شوند،

1-Gregg G. Van Ryzin

2-American Customer Satisfaction Index

شده است با تجزیه و تحلیل اجزای کیفیت، ارتباط بین کیفیت خدمات، رضایت و اعتبار ارزیابی شود. در این تحقیق با ۴۰۰ نفر از ۷۶ حکومت محلی در منطقه‌ی کاستیلای لئون اسپانیا به صورت رو در رو مصاحبه شده است. مصاحبه‌شوندگان مرد و زن، درباره‌ی خدماتی که طی سه ماه اخیر دریافت نموده‌اند، اظهار نظر کردند. پرسشنامه‌ها به گونه‌ای تنظیم شد که پنج متغیر نهفته، یعنی "ویژگی‌های فنی، عملکردی، تصویر پنهان، کیفیت و اعتبار" ارزیابی شوند. در مدل مذکور عامل "رضایت شهروندان" به عنوان متغیر آشکاری می‌باشد که با این پنج متغیر در ارتباط است. نتایج پژوهش، برخی از فرضیه‌های تحقیق را تأیید کرد؛ مثل ارتباط مستقیم بین کیفیت خدمات و رضایت، در حالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار، غیرمستقیم است. همچنین رضایت و اعتبار پیوند بسیار محکمی با هم دارند. مؤسسه مشاورین برکسایر، گزارشی درباره‌ی تخصیص مجدد منابع، با توجه با اولویت‌های شهروندان منتشر کرده است که طبق آن، وقتی مدیران شهری بتوانند مقایسه‌ای بین اطلاعات آماری در زمینه‌ی میزان رضایت شهروندان از ارائه‌ی خدمات و همچنین اولویت‌های مدنظر آنان انجام دهند، به ابزاری قدرتمند برای تخصیص مجدد منابع دست یافته‌اند (Walker, 1996: 1). آنان می‌توانند از ماتریس رضایت-اهمیت، به عنوان مبنایی برای این کار استفاده کنند. بر این اساس، مقیاس‌هایی برای سنجش سطح رضایت شهروندان از خدمات مختلف و همچنین اهمیت خدمات در اختیار آنان قرار می‌گیرد که در نهایت نموداری به دست می‌آید که در آن اهمیت هر یک از خدمات و میزان رضایت شهروندان از آنها مشخص می‌شود. (شکل ۱) ماتریس مقیاس‌های مورد استفاده در هر یک از شرایط را نشان می‌دهد.

و خروج آنها منجر شود. "فان رایزین" (۲۰۰۶)، در پژوهش دیگری عقیده دارد که پرسش مهم در بررسی عملکرد شهرداری این است که شهروندان چگونه به عملکرد خوب یا بد، عکس‌العمل نشان می‌دهند. در نگاه اول پاسخ با این سؤال ساده به نظر می‌رسد. وقتی شهروندان راضی هستند می‌توان پنداشت که عملکرد شهرداری خوب است و نارضایتی آنها نتیجه‌ی عملکرد ضعیف شهرداری است؛ اما تحقیقات نشان می‌دهد پاسخ به این سؤال که چگونه شهروندان به عملکرد شهرداری عکس‌العمل نشان می‌دهد، پیچیده‌تر از چیزی است که به نظر می‌رسد. او در مقاله‌ی خود با ایجاد چارچوبی مفهومی سعی در ایجاد ارتباط بین عملکرد شهرداری، رضایت شهروندان و اطمینان پس از آن دارد (Van Ryzin, 2006: 1). لی، جیم و یو^۱ (۲۰۰۹)، در توصیف مطالعه‌ی خود بر مؤلفه‌های مهمی از قبیل؛ تأمین نیازها، روابط مؤثر بر یکدیگر، خدمات تفکیک شده و اثربخشی فردی تأکید کرده‌اند. بر اساس این مدل، عوامل تأمین نیازها و خدمات تفکیک شده به طور مستقیم بر رضایت شهروندی تأثیر می‌گذارند اما تأثیر روابط مؤثر بر یکدیگر غیرمستقیم است. ارتباطات بین فردی که در آن افراد بر یکدیگر اثر می‌گذارند و یا تأثیر می‌پذیرند به طور مستقیم بر اثربخشی فردی اثرگذار است که این (اثربخشی فردی) نیز خود می‌تواند به طور مستقیم بر رضایت شهروندی تأثیرگذار باشد (Lee at all, 2009: 126).

گوتیرز و همکارانش (۲۰۰۹)، در مقاله‌ای به بررسی رابطه بین "کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی" بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته‌اند (Gutierrez at all, 2009: 2). در این پژوهش، سعی

میزان رضایت	زیاد	ارتقاء تمرکز فعالیت‌ها و منابع به منظور ارتقای میزان رضایت.	تثبیت حفظ کیفیت و کاهش هزینه‌ها.
	متوسط	پایش درک تغییر اهمیت‌های صورت گرفته و تلاش در جهت ارتقای میزان رضایت بدون افزایش هزینه.	ارزیابی ارزیابی این مسأله که آیا منابع به صورت مناسب به کار گرفته می‌شود.
		کم	زیاد

شکل ۱: ماتریس رضایت - اهمیت مدیران شهری برای تخصیص مجدد منابع
مأخذ: برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۷.

نمی‌شود، باید کمی از هزینه‌های خدمات مورد نظر کاست.

روش پژوهش

رویکرد حاکم بر این پژوهش، روش پیمایشی-توصیفی با استفاده از ابزار پرسشنامه است. برای سنجش روایی پرسشنامه از روش روایی صوری و برای آزمودن پایایی از روش بازآزمایی استفاده گردیده است. پرسشنامه دوبار به فاصله‌ی دو هفته بین ۳۰ تن از اعضای جامعه‌ی مورد بررسی توزیع شد.

نتایج آزمون ضریب همبستگی نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد میان نمرات پاسخگویان در دو مرحله‌ی آزمون و بازآزمایی همبستگی وجود دارد ($R=0/837 \text{ sig} 0/000$) به این ترتیب می‌توان گفت که پرسشنامه توزیع شده از پایایی بالایی برخوردار است. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر سرپرستان مرد کلیه‌ی خانوارهای شهر زاهدان است که بالغ بر

بر اساس ماتریس فوق، چهار راهبرد در شرایط مختلف پیشنهاد می‌شود (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۷).

۱- "اهمیت کم، رضایت کم": در این حالت باید افزایش بودجه، با اعمال سیاست‌هایی، رضایت شهروندان را افزایش داد.

۲- "اهمیت کم، رضایت زیاد": در این شرایط باید ارزیابی مجدد صورت گیرد که آیا بودجه‌ی اختصاص یافته مناسب است یا خیر. در این حالت سعی می‌شود بودجه‌ی این خدمات به گونه‌ای کاهش یابد که در رضایت شهروندان تغییر محسوسی مشاهده نشود.

۳- "اهمیت زیاد، رضایت کم": در این حالت باید با تمرکز و تلاش مؤثر و همچنین تخصیص منابع بیشتر به این گونه خدمات که دارای اهمیت زیاد هستند، سطح رضایت شهروندان را افزایش داد.

۴- "اهمیت زیاد، رضایت زیاد": این حالت بهترین وضعیت است و باید سعی در تثبیت آن داشت. در صورت امکان اگر خللی در رضایت شهروندان ایجاد

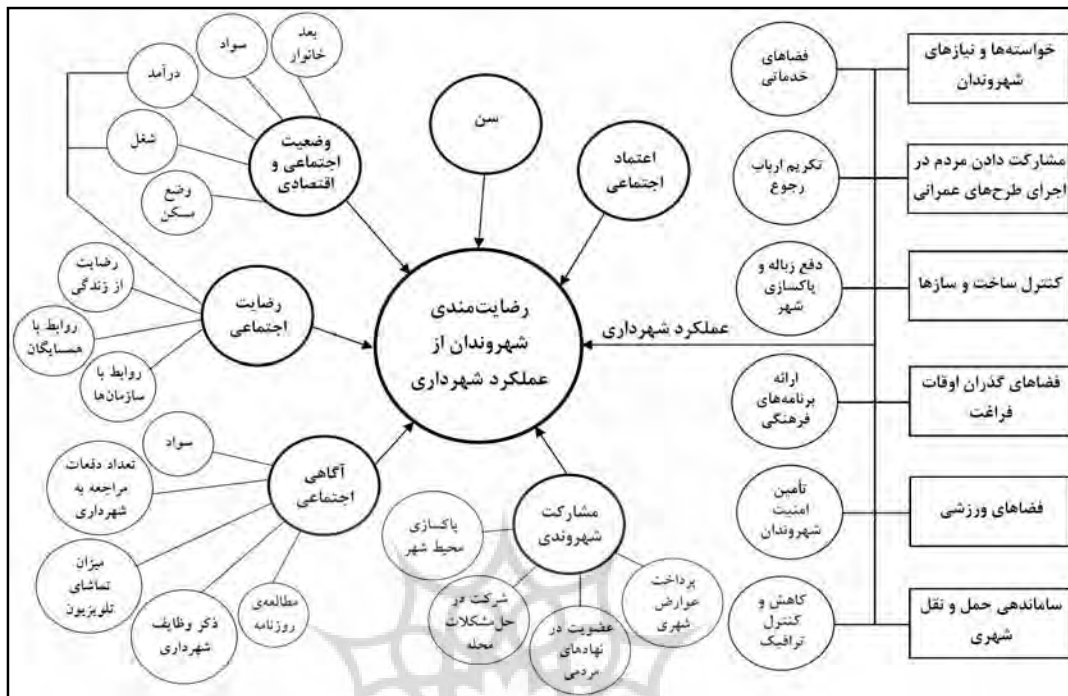
مدل تحلیلی پژوهش

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

الف- متغیر تابع: متغیر تابع در این پژوهش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در اجرای پروژه‌های زیربنایی می‌باشد که روابط متغیرهای مستقل با این متغیر در (شکل ۲) در ارتباط گذاشته شده است.

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

۱۱۳۰۰۰ خانوار می‌باشد. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران (حافظ‌نیا، ۱۳۸۰: ۱۱۷) تعیین و توزیع نمونه با روش نمونه‌گیری متناسب با حجم (PPS)^۱ انجام گردید. در این روش از نمونه‌گیری باید تعداد نمونه‌های هر زیرمجموعه متناسب با اعضای آن زیرمجموعه باشد. بر همین اساس تعداد نمونه‌ها در سطح مناطق سه‌گانه شهرداری زاهدان متناسب با حجم خانوارها، توزیع و تعداد ۳۸۲ پرسشنامه به روش مصاحبه تکمیل (۱۳۰ پرسشنامه در منطقه یک، ۱۳۰ پرسشنامه در منطقه دو و ۱۲۲ پرسشنامه در منطقه ۳) و رضایت‌مندی و تمایل به مشارکت شهروندان به صورت طیف لیکرت در قالب مقیاس پنج‌تایی (بسیار راضی، راضی، نسبتاً راضی، ناراضی، و بسیار ناراضی) طبقه‌بندی گردیده است. شایان ذکر است که هر یک از مناطق سه‌گانه شهرداری به محلات برخوردار و محروم سطح‌بندی شده‌اند که این طبقه‌بندی بر اساس فاکتورهای اقتصادی، اجتماعی- فرهنگی و کالبدی محلات صورت گرفته است. همچنین محدوده‌ی سکونتی کوی اسانید در خیابان دانشگاه به جهت تفاوت‌های اقتصادی، اجتماعی- فرهنگی و کالبدی با کل شهر زاهدان که موجب تحت تأثیر قرار دادن نتایج تحقیق می‌شد، در توزیع پرسشنامه لحاظ نشده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی در نرم‌افزار SPSS استفاده شده و بررسی تحلیلی یافته‌های پژوهش با مدل تحلیل مسیر انجام شده است.



شکل ۲: مدل تحلیلی میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در اجرای پروژه‌های زیربنایی
 مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.

محدوده‌ی مورد مطالعه

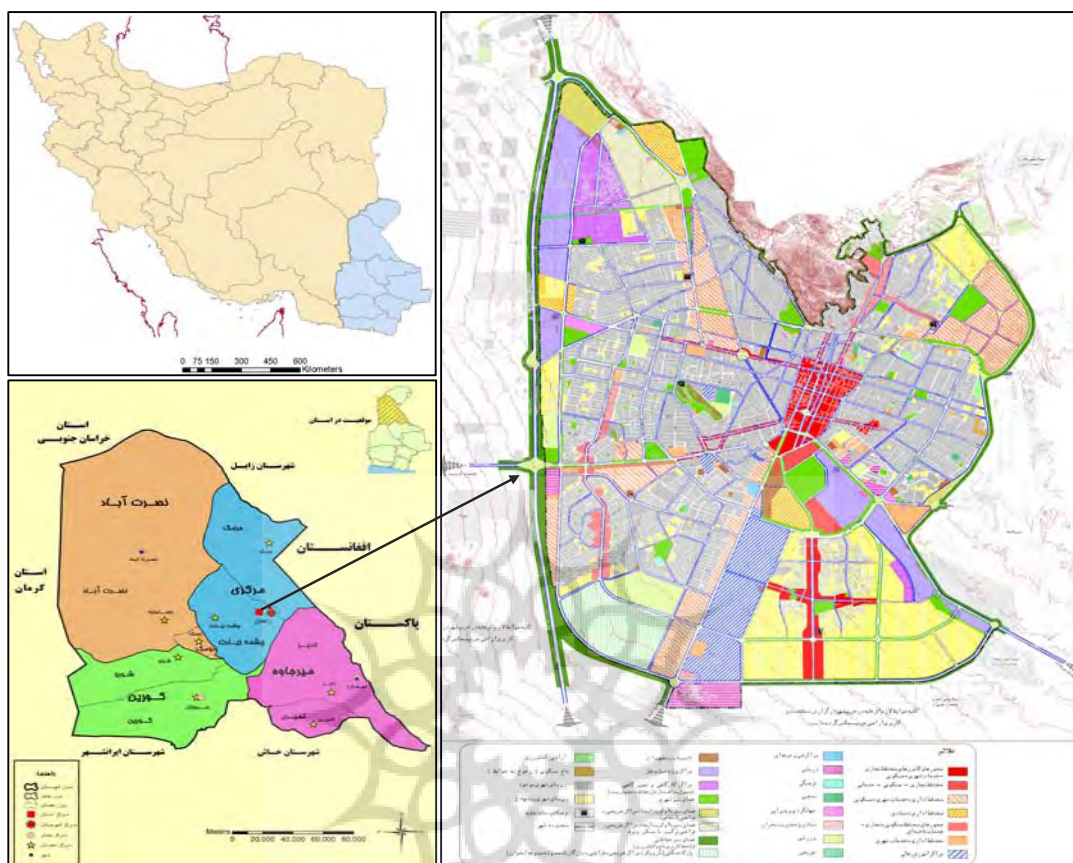
شهر زاهدان مرکز شهرستان زاهدان و استان سیستان و بلوچستان در شرق ایران در نزدیکی مرز ایران با کشورهای افغانستان و پاکستان قرار دارد. این شهر از لحاظ موقعیت جغرافیایی در طول جغرافیایی ۶۰ درجه و ۵۱ دقیقه و ۲۵ ثانیه شرقی و عرض جغرافیایی ۲۹ درجه و ۳۰ دقیقه و ۴۵ ثانیه شمالی قرار دارد. ارتفاع شهر زاهدان از سطح دریا، ۱۳۷۸ متر است. این شهر از مهم‌ترین مرکز اداری، سیاسی، تجاری و نظامی در جنوب‌شرقی ایران به حساب می‌آید و

پیشینه‌ی حدوداً صد ساله دارد. شهر زاهدان از سه منطقه‌ی شهری تشکیل شده است. بر این اساس ۳۲/۵ درصد خانوارها در منطقه یک، ۳۵/۹ درصد در منطقه ۲ و ۳۱/۶ درصد در منطقه سه متمرکز شده‌اند. همچنین ۳۴/۱ درصد جمعیت شهر در منطقه یک، ۳۳/۸ درصد در منطقه دو و ۳۲/۱ درصد در منطقه سه سکونت دارند (جدول ۱). (شکل ۳) موقعیت شهر زاهدان را در شهرستان، استان سیستان و بلوچستان و ایران نشان می‌دهد.

جدول ۱: مشخصات مناطق سه‌گانه شهر زاهدان

منطقه	تعداد حوزه	خانوار		جمعیت		مساحت (هکتار)	تراکم نسبی (هکتار)
		تعداد	درصد	تعداد	درصد		
منطقه ۱	۸۹	۳۵۱۵۵	۳۲/۵	۱۹۳۷۴۴	۳۴/۱	۲۶۸۰	۷۲
منطقه ۲	۱۰۱	۳۸۸۷۰	۳۵/۹	۱۹۱۸۰۰	۳۳/۸	۲۳۷۰	۸۱
منطقه ۳	۸۶	۳۴۱۳۰	۳۱/۶	۱۸۱۹۰۵	۳۲/۱	۲۱۵۰	۸۳
شهر زاهدان	۲۷۶	۱۰۸۱۵۵	۱۰۰	۵۶۷۴۴۹	۱۰۰	۷۲۰۰	۷۹

مأخذ: شهرداری زاهدان، ۱۳۹۰ و مرکز آمار ایران، ۱۳۸۵.



شکل ۳: موقعیت شهر زاهدان در شهرستان زاهدان، استان سیستان و بلوچستان و ایران
 مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.

بحث و یافته‌های پژوهش

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

تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها

در ابتدا جهت آشنایی و شناخت هر چه بیشتر جامعه‌ی آماری مورد مطالعه، خصیصه‌های عمومی

پاسخ‌گویان مورد بررسی قرار گرفت. این ویژگی‌های عمومی مطابق با پرسشنامه‌های آماری در قالب ۱۵ سؤال شامل: سن، سطح سواد، وضعیت فعالیت، بخش‌های اصلی فعالیت، شغل اصلی، تعداد اعضای خانوار، میزان درآمد، میزان هزینه، نوع مسکن از نظر وضعیت مالکیت، میزان ساعات مطالعه‌ی روزانه در هفته، میزان ساعات تماشای تلویزیون در روز، میزان اعتماد به مدیران ادارات و سازمان‌های دخیل در اداره‌ی شهر، آگاهی از وظایف شهرداری زاهدان، احساس تعهد نسبت به وظایف شهروندی، میزان مشارکت در اداره‌ی امور شهر زاهدان و تعداد دفعات مراجعه به شهرداری زاهدان در سال توسط پاسخ‌گویان،

درصد پاسخ‌گویان دارای رضایت‌مندی خیلی کم، ۲۷/۸۳ درصد رضایت‌مندی کم، ۳۷/۵ درصد رضایت‌مندی متوسط، ۲۱/۵ درصد رضایت‌مندی زیاد و فقط ۲/۶۲ درصد پاسخ‌گویان دارای رضایت‌مندی خیلی زیاد هستند. میانگین شاخص‌های رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری زاهدان نمره ۲/۷۷ ($1 < 5$) با میانگین ۳) است که ضعیف می‌باشد. در این میان، میانگین رضایت‌مندی در بخش‌های برخوردار و محروم شهر به ترتیب ۳/۰۹ و ۲/۴۶ است که ضریب تغییر میان بخش‌ها در این مؤلفه، ۰/۶۳ می‌باشد. این وضعیت نشان از رضایت‌مندی متوسط شهروندان مناطق برخوردار و رضایت‌مندی ضعیف شهروندان مناطق محروم شهر عملکرد شهرداری زاهدان است. همچنین بیشترین و کمترین میزان شاخص‌های مربوط به رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری زاهدان در منطقه ۲ و منطقه ۱ به ترتیب با میانگین ۲/۹۸ و ۲/۵۸ است. (جدول ۲) و (نمودار ۱) وضعیت میانگین شاخص‌های سنجش رضایت‌مندی شهروندان از اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری زاهدان را نشان می‌دهد.

تدوین و ارائه شده است که بخشی از نتایج آن در ادامه آورد شده است. سرپرستان خانوارها در همه‌ی جامعه‌ی آماری نمونه که پرسشنامه‌ها را تکمیل کرده‌اند، مرد هستند. زیرا معمولاً مردان با شهرداری و امور مربوطه، بیشتر سر و کار دارند و از چالش‌ها و مشکلات پیرامون عملکرد شهرداری بیش از زنان آگاهی دارند. در میان پرسش‌شوندگان، بیشترین تعداد پاسخ‌گویان با ۳۰/۴ درصد در گروه سنی ۵۰-۴۱ سال قرار دارند. میزان تحصیلات شهروندان از بی‌سواد تا دکترا را در برمی‌گیرد و بیشترین فراوانی متعلق به گروه دانشگاهی (شامل: فوق دیپلم، لیسانس، فوق لیسانس و دکترا) به میزان ۳۰/۹ است. ۳۰/۶ درصد پاسخ‌گویان شاغل هستند که ۵۷/۶ درصد آنان در بخش خدمات اشتغال دارند. ۳۸ درصد پاسخ‌گویان دارای بعد خانوار ۵-۶ نفر هستند و ۵۸/۹ درصد پاسخ‌گویان نیز دارای مسکن ملکی هستند.

شاخص‌های سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در اجرای پروژه‌های زیربنایی

بر اساس یافته‌های حاصل از پرسشنامه‌ها، میانگین پاسخ‌ها به ۱۲ سؤال پنج‌گویه‌ای طیف لیکرت، پیرامون رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری، ۱۰/۵۵

جدول ۲: میانگین شاخص‌های سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در اجرای پروژه‌های زیربنایی

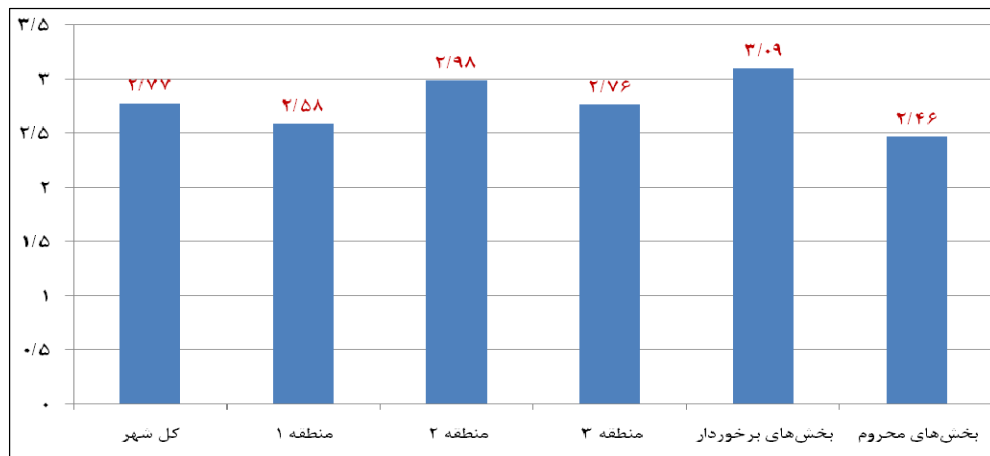
میانگین رضایت‌مندی						گویه‌ها									
محروم	بـخـوردار	منطقه ۲	منطقه ۱	کل شهر	زیاد خیلی زیاد	زیاد		متوسط		کم		خیلی کم			
						تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد		
۲/۴۶	۳/۰۹	۲/۷۶	۲/۹۸	۲/۵۸	۲/۷۷	۲/۶۲	۱۰	۲۱/۵	۸۲	۳۷/۵	۱۴۳	۲۷/۸۳	۱۰۷	۱۰/۵۵	۴۰

مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.

(جدول ۳) میانگین گویه‌های شاخص‌های مختلف عملکرد شهرداری به ویژه در اجرای پروژه‌های زیربنایی برای سنجش رضایت‌مندی شهروندان زاهدانی از را نشان می‌دهد.

جدول ۳: میانگین گویه‌های سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری به ویژه در اجرای پروژه‌های زیربنایی

ردیف	مؤلفه‌ها				
	تعداد	میانگین	انحراف معیار	حداکثر	حداقل
۱	فرآوانی	۳۱	۱۳۹	۱۶۶	۴۳
	درصد	۸/۱	۳۶/۴	۴۴/۵	۱۱/۳
۲	فرآوانی	۵۴	۱۴۱	۱۳۴	۵۱
	درصد	۱۴/۱	۳۶/۹	۳۵/۱	۱۳/۴
۳	فرآوانی	۴۹	۱۲۶	۱۴۲	۶۱
	درصد	۱۲/۸	۳۳	۳۷/۲	۱۶
۴	فرآوانی	۳۱	۶۶	۱۲۰	۱۴۹
	درصد	۸/۱	۱۷/۳	۳۱/۴	۳۹
۵	فرآوانی	۵۰	۱۰۰	۱۴۷	۸۰
	درصد	۱۳/۱	۲۶/۲	۳۸/۵	۲۰/۹
۶	فرآوانی	۴۸	۱۰۵	۱۳۶	۸۲
	درصد	۱۲/۶	۲۷/۵	۳۵/۶	۲۱/۵
۷	فرآوانی	۵۴	۱۲۳	۱۱۷	۸۳
	درصد	۱۴/۱	۳۲/۲	۳۰/۶	۲۱/۷
۸	فرآوانی	۴۰	۷۳	۱۲۹	۱۲۶
	درصد	۱۰/۵	۱۹/۱	۳۳/۸	۳۳
۹	فرآوانی	۳۶	۹۵	۱۶۵	۷۱
	درصد	۹/۴	۲۴/۹	۴۲/۲	۱۸/۶
۱۰	فرآوانی	۳۰	۹۰	۱۴۸	۱۰۱
	درصد	۷/۹	۲۳/۶	۳۸/۷	۲۶/۴
۱۱	فرآوانی	۲۵	۱۰۶	۱۶۵	۷۱
	درصد	۶/۵	۲۷/۷	۴۲/۲	۱۸/۶
۱۲	فرآوانی	۳۶	۱۲۱	۱۵۰	۶۸
	درصد	۹/۴	۲۹/۱	۳۹/۳	۱۷/۸
میانگین	فرآوانی	۴۰	۱۰۷	۱۴۳	۸۲
	درصد	۱۰/۵۵	۲۷/۸۳	۳۷/۵	۲۱/۵



نمودار ۱: میانگین شاخص‌های سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در اجرای پروژه‌های زیربنایی
مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.

شهر به ترتیب ۳/۴۸ و ۲/۷۵ است که ضریب تغییر این مؤلفه ۰/۷۳ می‌باشد. این وضعیت نشان از تمایل متوسط شهروندان مناطق برخوردار شهر به مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری و تمایل کم شهروندان مناطق محروم به مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری زاهدان است. همچنین بیشترین و کمترین میانگین شاخص‌های مربوط به سنجش مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری زاهدان در منطقه ۲ و ۱ به ترتیب با میانگین ۳/۳۲ و ۲/۹۴ است. (جدول ۴) و (نمودار ۲) وضعیت میانگین شاخص‌های سنجش تمایل شهروندان به مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری زاهدان را نشان می‌دهند.

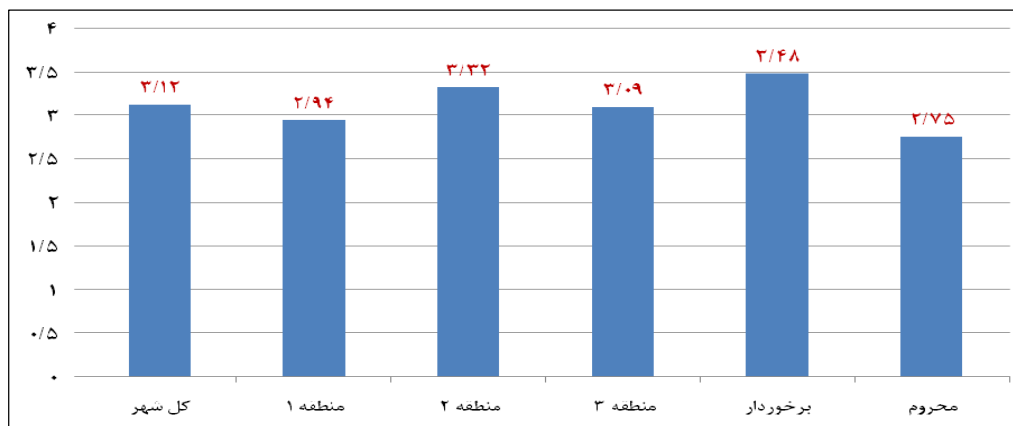
شاخص‌های سنجش تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری

بر اساس یافته‌های استخراج شده از پرسشنامه‌ها، میانگین پاسخ‌ها به ۱۰ سؤال پنج‌گویه‌ای طیف لیکرت پیرامون سنجش تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری زاهدان، ۶/۷۱ درصد پاسخگویان تمایل به مشارکت خیلی کم، ۲۱/۲۸ درصد مشارکت کم، ۳۲/۴۷ درصد مشارکت متوسط، ۳۲/۷۱ درصد مشارکت زیاد و ۶/۸۳ درصد مشارکت خیلی زیاد را اظهار کرده‌اند. میانگین شاخص‌های مربوط به تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری زاهدان، نمره ۳/۱۲ ($1 < 5$) با میانه ۳ است که متوسط به بالا می‌باشد. این میانگین مشارکت در بخش‌های برخوردار و محروم

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

میانگین رضایت‌مندی						گویه‌ها									
محروم	ب. برخوردار	منطقه ۲	منطقه ۱	منطقه ۱	رکاب	خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		خیلی کم	
						درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
۲/۷۵	۳/۴۸	۳/۰۹	۳/۳۲	۲/۹۴	۳/۱۲	۶/۸۳	۲۶	۳۲/۷۱	۱۲۵	۳۲/۴۷	۱۲۴	۲۱/۲۸	۸۱	۶/۷۱	۲۶

مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.



نمودار ۲: میانگین شاخص‌های سنجش تمایل شهروندان به مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی
 مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.

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

ردیف	مؤلفه‌ها	گویه‌ها				
		خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱	به نظر شما شهرداری تا چه حد، شهروندان را به مشارکت در اداره‌ی امور شهری فرا خوانده است؟	۳	۵۰	۱۳۹	۱۴۱	۴۹
		۰/۸	۱۳/۱	۳۶/۴	۳۶/۹	۱۲/۸
۲	به نظر شما، شهرداری و دیگر سازمان‌های مسؤول در امور شهری، چقدر به مشارکت مردم اهمیت می‌دهند؟	۳	۵۴	۱۲۴	۱۴۴	۵۷
		۰/۸	۱۴/۱	۳۲/۵	۳۷/۷	۱۴/۹
۳	شما به چه میزان علاقمند هستید در اتحادیه‌های صنفی محلی مشارکت داشته باشید؟	۹	۹۵	۱۵۹	۹۰	۲۹
		۲/۴	۲۴/۶	۴۱/۶	۲۳/۶	۷/۶
۴	شما به چه میزان علاقمند هستید که در زمینه‌ی توسعه‌ی امکانات محله‌ی خود، خودیاری مالی داشته باشید؟	۶	۱۲۲	۱۵۳	۸۱	۲۰
		۱/۶	۳۱/۹	۴۰/۱	۲۱/۲	۵/۲
۵	شما چقدر علاقمند هستید تا در انجام امور مربوط به پاک‌سازی و بهسازی محله‌ی خود مشارکت کاری داشته باشید؟	۲۴	۱۵۴	۱۲۰	۶۴	۲۰
		۶/۳	۴۰/۳	۳۱/۴	۱۶/۸	۵/۲
۶	شما به چه میزان از آسفالت محله‌ی خود استقبال کرده و تمایل دارید در انجام آن مشارکت داشته باشید؟	۲۹	۱۵۴	۱۱۶	۶۵	۱۸
		۷/۶	۴۰/۳	۳۰/۴	۱۷	۴/۷
۷	شما به چه میزان به ارزش جداسازی زباله‌های خانگی در منزل آشنا هستید؟	۲۱	۱۳۹	۱۲۸	۷۴	۲۰
		۵/۵	۳۶/۴	۳۳/۵	۱۹/۴	۵/۲
۸	شما به چه میزان به مشارکت در جمع‌آوری و دفع بهداشتی زباله‌ها در محیط خانه و محله‌ی خود آشنا هستید؟	۲۴	۱۴۶	۱۳۳	۶۴	۱۵
		۶/۳	۳۸/۲	۳۴/۸	۱۶/۸	۳/۹
۹	شما به چه میزان تمایل دارید در حل مشکلات اجتماعی و فرهنگی محله‌ی خود مشارکت داشته باشید؟	۵۵	۱۶۱	۹۳	۵۶	۱۷
		۱۴/۴	۴۲/۱	۲۴/۳	۱۴/۷	۴/۵
۱۰	شما به چه میزان تمایل دارید در ایجاد نظم و امنیت محله‌ی خود مشارکت داشته باشید؟	۸۶	۱۷۶	۷۵	۳۳	۱۲
		۲۲/۵	۴۶/۱	۱۹/۶	۸/۷	۳/۱
	میانگین	۲۶	۱۲۵	۱۲۴	۸۱	۲۶
۶/۸۳		۳۲/۷۱	۳۲/۴۷	۲۱/۲۸	۶/۷۱	

مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.

بهبود وضعیت حمل و نقل شهری با ۱۶/۲ درصد در اولویت سوم، مؤلفه‌ی احیای بافت‌های فرسوده شهر و بازسازی بناها با ۹/۲ درصد اولویت‌های چهارم و مؤلفه‌ی نظارت بر طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی و ساخت و سازهای شهری با ۴/۶ درصد در اولویت پنجم از نظر پاسخ‌گویان می‌باشد. در منطقه‌ی دو، مؤلفه‌ی گسترش و نگهداری از فضاهای سبز و زیبایی شهر با ۴۶/۹ درصد در اولویت اول، مؤلفه‌ی بهبود وضعیت بهداشت و نظافت عمومی شهر با ۳۲ درصد در اولویت دوم، مؤلفه‌ی توسعه و بهبود وضعیت حمل و نقل شهری با ۱۳/۳ درصد در اولویت سوم، مؤلفه‌ی احیای بافت‌های فرسوده‌ی شهر و بازسازی بناها با ۹/۲ درصد اولویت‌های چهارم و مؤلفه‌ی نظارت بر طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی و ساخت و سازهای شهری با ۴/۶ درصد در اولویت پنجم از نظر پاسخ‌گویان می‌باشد. در منطقه‌ی سه، مؤلفه‌ی بهبود وضعیت بهداشت و نظافت عمومی شهر با ۳۲/۳ درصد در اولویت اول، مؤلفه‌ی گسترش و نگهداری از فضاهای سبز و زیبایی شهر با ۱۹/۴ درصد در اولویت دوم، مؤلفه‌ی توسعه و بهبود وضعیت حمل و نقل شهری با ۱۹/۴ درصد در اولویت سوم، مؤلفه‌ی نظارت بر طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی و ساخت و سازهای شهری با ۲۰/۲ درصد در اولویت چهارم و مؤلفه‌ی احیای بافت‌های فرسوده شهر و بازسازی بناها با ۸/۹ درصد اولویت‌های پنجم از نظر پاسخ‌گویان می‌باشد (نمودار ۳).

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

مهم‌ترین نیازهای شهر در حوزه‌ی عمرانی از دیدگاه شهروندان

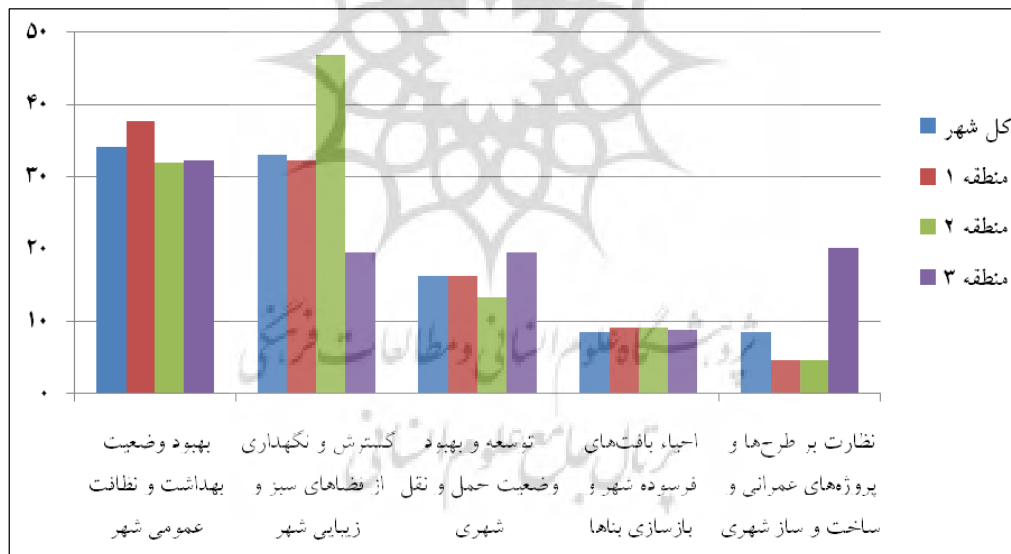
اولویت‌بندی نیازهای مناطق شهرداری زاهدان در حوزه‌ی عمرانی شامل شاخص‌ها و متغیرهای مرتبط با وظایف شهرداری در این حوزه است که بر طبق نظر شهروندان زاهدانی اولویت‌بندی شده‌اند. بر اساس یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل پرسشنامه‌ها، در مجموع مؤلفه‌ی بهبود وضعیت بهداشت و نظافت عمومی شهر با میزان ۳۴ درصد در اولویت اول، مؤلفه‌ی گسترش و نگهداری از فضاهای سبز و زیبایی شهر با میزان ۳۳ درصد در اولویت دوم، مؤلفه‌ی توسعه و بهبود وضعیت حمل و نقل شهری با میزان ۱۶/۲ درصد در اولویت سوم، مؤلفه‌ی احیای بافت‌های فرسوده شهر و بازسازی بناها با میزان ۸/۴ درصد اولویت‌های چهارم و مؤلفه‌ی نظارت بر طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی و ساخت و سازهای شهری با میزان ۸/۴ درصد در اولویت پنجم از نظر پاسخ‌گویان در کل شهر می‌باشد (جدول ۶). این نتایج برای اولویت‌بندی نیازهای عمرانی به تفکیک مناطق سه‌گانه شهرداری زاهدان متفاوت است به طوری که:

در منطقه‌ی یک، مؤلفه‌ی بهبود وضعیت بهداشت و نظافت عمومی شهر با ۳۷/۷ درصد در اولویت اول، مؤلفه‌ی گسترش و نگهداری از فضاهای سبز و زیبایی شهر با ۳۲/۳ درصد در اولویت دوم، مؤلفه‌ی توسعه و

جدول ۶: اولویت‌بندی مهم‌ترین نیازهای عمرانی شهر و مناطق سه‌گانه شهرداری زاهدان از نظر پاسخ‌گویان

رتبه	میانگین*	مجموع	اولویت‌ها					مؤلفه‌ها	
			پنجم	چهارم	سوم	دوم	اول	تعداد	درصد
۱	۲/۱۴	۳۸۲	۱۰	۳۸	۷۸	۱۲۶	۱۳۰	تعداد	بهبود وضعیت بهداشت و نظافت عمومی شهر
		۱۰۰	۲/۶	۹/۹	۲۰/۴	۳۳	۳۴	درصد	
۲	۲/۲۱	۳۸۲	۱۷	۳۴	۸۸	۱۱۷	۱۲۶	تعداد	گسترش و نگهداری از فضاهای سبز و زیبایی شهر
		۱۰۰	۴/۵	۸/۹	۲۳	۳۰/۶	۳۳	درصد	
۳	۲/۹۶	۳۸۲	۳۴	۱۰۹	۱۰۸	۶۹	۶۲	تعداد	توسعه و بهبود وضعیت حمل و نقل شهری
		۱۰۰	۸/۹	۲۸/۵	۲۸/۳	۱۸/۱	۱۶/۲	درصد	
۴	۳/۵۲	۳۸۲	۱۰۳	۱۰۹	۸۴	۵۴	۳۲	تعداد	احیای بافت‌های فرسوده شهر و بازسازی بناها
		۱۰۰	۲۷	۲۸/۵	۲۲	۱۴/۱	۸/۴	درصد	
۵	۴/۱۶	۳۸۲	۲۱۷	۹۲	۲۴	۱۷	۳۲	تعداد	نظارت بر طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی و ساخت و سازهای شهری
		۱۰۰	۵۶/۸	۲۴/۱	۶/۳	۴/۵	۸/۴	درصد	

* در میانگین این جدول هرچه اعداد کوچک‌تر باشند نشان دهنده ارجحیت و اولویت‌گزینه‌ی مورد نظر می‌باشد.
مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.



نمودار ۳: اولویت‌بندی مهم‌ترین نیازهای عمرانی شهر و مناطق سه‌گانه‌ی شهرداری زاهدان از نظر پاسخ‌گویان
مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.

شهروندان از عملکرد شهرداری و ۱۰ پرسش برای سنجش تمایل شهروندان به مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری بر مبنای طیف پنج مقیاسی لیکرت است. با نگاهی به (جدول ۷) ملاحظه می‌شود که در مجموع ۳۸/۳۸ درصد شهروندان

تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها

میزان رضایت و تمایل به مشارکت شهروندان از عملکرد شهرداری در اجرای پروژه‌های زیربنایی بر اساس آنچه در مدل تحلیلی تحقیق اشاره شد، پرسشنامه دارای ۱۲ پرسش برای سنجش رضایت‌مندی

زاهدانی از عملکرد شهرداری نارضایتی در حد زیاد و خیلی زیاد برای مشارکت در برنامه‌ها و پروژه‌های زیربنایی شهرداری می‌انگین گویه‌های پاسخ داده شده به مؤلفه‌های مشارکت نمرة ۳/۱۲ (<۱ با میانه ۳) را کسب کرده است که مجموعاً به طور میانگین ۶۲/۴ درصد از پاسخ‌ها را شامل می‌شود. بدین ترتیب می‌توان گفت که نتایج این تحقیق حاکی از بالا بودن میزان آمادگی شهروندان برای مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری است.

زاهدانی از عملکرد شهرداری نارضایتی در حد زیاد و خیلی زیاد دارند. با توجه به نتایج به دست آمده از میانگین گویه‌های پاسخ داده شده به مؤلفه‌های رضایت‌مندی نمرة ۲/۷۷ (<۱ با میانه ۳) را کسب کرده است که مجموعاً به طور میانگین ۵۵/۴ درصد از پاسخ‌ها را شامل می‌شود. بدین ترتیب می‌توان گفت که نتایج این تحقیق حاکی از متوسط به پایین بودن میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری زاهدان به ویژه در زمینه‌ی اجرای پروژه‌های زیربنایی است. همچنین، در مجموع ۶۵/۱۸ درصد و به عبارتی بیش

جدول ۷: میزان رضایت‌مندی و تمایل به مشارکت شهروندان از عملکرد شهرداری به ویژه در اجرای پروژه‌های زیربنایی

میزان مشارکت در اجرای پروژه‌های شهرداری زاهدان				میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری زاهدان			
درصد	درصد	فراوانی	گویه‌ها	درصد	درصد	فراوانی	گویه‌ها
۶/۷۱	۶/۷۱	۲۶	کم	۱۰/۵۵	۱۰/۵۵	۴۰	کم
۲۷/۹۹	۲۱/۲۸	۸۱	خیلی کم	۳۸/۳۸	۲۷/۸۳	۱۰۷	خیلی کم
۶۰/۴۶	۳۲/۴۷	۱۲۴	متوسط	۷۵/۸۸	۳۷/۵	۱۴۳	متوسط
۹۳/۱۷	۳۲/۷۱	۱۲۵	زیاد	۹۷/۳۸	۲۱/۵	۸۲	زیاد
۱۰۰	۶/۸۳	۲۶	خیلی زیاد	۱۰۰	۲/۶۲	۱۰	خیلی زیاد

مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.



در (جدول ۸) ضریب همبستگی چندگانه که با علامت R نشان داده شده است، برابر با ۰/۴۰۶ می‌باشد. این ضریب، رابطه‌ی بین پایگاه اقتصادی- اجتماعی شهروندان و میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد شهرداری را تأیید می‌نماید.

آزمون فرضیه‌ها

"بین پایگاه اقتصادی - اجتماعی شهروندان و میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد شهرداری رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد." برای آزمون این فرضیه از رگرسیون خطی ساده با استفاده از مؤلفه‌های تحصیلات، شغل و درآمد شهروندان استفاده شده است.

در انحراف معیار پایگاه اقتصادی - اجتماعی شهروندان سبب خواهد شد که انحراف معیار شاخص‌های رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در مؤلفه‌های تحصیلات شغل و درآمد به اندازه ۰/۲۲۵ و ۰/۱۵۱- و ۰/۱۸۲ تغییر پیدا کند.

جدول ۱۰: آماره‌های متغیرهای وارد بر مدل رگرسیونی

نام متغیر	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد شده		سطح معنی‌داری
	β	خطا β	بتا β	t	
عرض از مبدأ	۲/۹۱۵	۰/۲۲۹	-	۱۲/۷۳۷	۰/۰۰۰
تحصیلات	۰/۰۹۴	۰/۰۲۲	۰/۲۲۵	۴/۳۶۵	۰/۰۰۰
شغل	-۰/۱۷۵	۰/۰۵۸	-۰/۱۵۱	-۳/۰۲۸	۰/۰۰۳
درآمد	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۱۸۲	۳/۶۶۵	۰/۰۰۰

مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.

بین مشارکت شهروندان و میزان رضایت‌مندی آنان از عملکردی شهرداری رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد. برای آزمون این فرضیه از همبستگی پیرسون استفاده شده است. بدین طریق که هر چقدر مشارکت شهروندان در اداره‌ی امور شهر افزایش یابد بر میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری افزوده می‌شود. شدت همبستگی بین دو متغیر ۰/۵۸۶ بوده که در سطح معناداری خیلی بالا مورد تأیید قرار گرفته است (جدول ۱۱).

جدول ۱۱: ضریب همبستگی پیرسون برای سنجش رابطه بین مشارکت شهروندان و میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد شهرداری

سطح معنی‌داری Sig. (2-tailed)	تعداد جامعه آماری N	همبستگی پیرسون Pearson Correlation
۰/۰۰۰	۳۲۸	۰/۵۸۶

مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.

بین آگاهی اجتماعی شهروندان و میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد. شاخص‌های سنجش آگاهی اجتماعی شهروندان عبارتند از: سطح سواد، تعداد دفعات مراجعه به شهرداری،

جدول ۸: آماره‌های تعیین رگرسیون بین پایگاه اقتصادی - اجتماعی شهروندان و میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد شهرداری زاهدان

ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تبیین	ضریب تبیین تصحیح شده	خطای معیار
۰/۴۰۶	۰/۱۶۵	۰/۱۵۸	۰/۶۱۸

مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.

یعنی افزایش ضریب تحصیلات، شغل و درآمد شهروندان موجب بالا رفتن پایگاه اقتصادی - اجتماعی آنان شده و در نتیجه موجب بالا رفتن رضایت‌مندی آنان از عملکرد شهرداری می‌گردد. در (جدول ۸)، ضریب تبیین ۰/۱۶۵ است. مقدار تبیین نشان می‌دهد که ۱۶/۵ درصد از تغییرات و افزایش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری ناشی از پایگاه اقتصادی - اجتماعی آنان می‌باشد. یعنی افزایش ضریب پایگاه اقتصادی - اجتماعی ۱۶/۵ درصد بر رضایت‌مندی شهروندان تأثیر می‌گذارد. بقیه، ناشی از عوامل دیگر بوده است. در (جدول ۹) مقدار F محاسبه شده است که در سطح ۹۵ درصد (Sig: ۰/۰۰۰) معنی‌دار بودن رابطه‌ی دو متغیر را تأیید می‌نماید.

جدول ۹: تحلیل واریانس و رگرسیون خطی بین پایگاه اجتماعی - اقتصادی و میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	کمیت F	سطح معنی‌داری
اثر رگرسیونی	۲۸/۴۳۸	۳	۹/۴۷۹		
باقیمانده	۱۴۴/۲۶۷	۳۷۸	۰/۳۸۲	۲۴/۸۳۷	۰/۰۰۰
کل	۱۷۲/۷۰۴	۳۸۱	-		

مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.

متغیر وارد شده در معادله‌ی رگرسیونی که هسته‌ی اصلی تحلیل رگرسیون می‌باشد، در (جدول ۱۰) آمده است. مدل رگرسیون این فرضیه عبارتند از:

$$y = 2/915 + -0/175 x + 0/094 x + 0/000 x$$

که X، نشان‌دهنده‌ی پایگاه اقتصادی - اجتماعی است. مقدار β نشان می‌دهد به ازای یک واحد متغیر

آزادی یعنی ۴ و ۲۶۸ از جدول حتی در سطح اطمینان بیش از ۹۵ درصد نیز بزرگ‌تر است. لذا می‌توان قضاوت نمود که تفاوت بین آگاهی اجتماعی و میزان رضایت‌مندی معنادار است. یعنی هر چقدر بر آگاهی اجتماعی شهروندان افزوده گردد از میزان رضایت‌مندی آنها کاسته می‌شود (جدول ۱۲).

میزان نگاه کردن به تلویزیون، روزنامه خواندن و ذکر وظایف شهرداری بوده است. برای آزمون این فرضیه از تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است. نتایج آزمون نشان می‌دهد که بین آگاهی اجتماعی شهروندان و میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری تفاوت وجود دارد. همچنان که از سطح معناداری آزمون F بر می‌آید، مقدار آزمون به دست آمده (۶/۸۷۹) با درجات

جدول ۱۲: تحلیل واریانس یک طرفه آگاهی اجتماعی و میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه‌ی آزادی	متوسط مجموع مجزورات	مقدار F	سطح معنی‌داری
بین گروهی	۶۰۱/۲۶۵	۴	۳۶۰/۱۲۴	۶/۸۷۹	۰/۰۰۱
میان گروهی	۱۴۳۹/۲۸۲	۲۶۸	۴۹/۷۲۹		

مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.

جدول ۱۳: ضریب همبستگی پیرسون برای سنجش رابطه بین اعتماد اجتماعی و میزان رضایت‌مندی آنان از عملکردی شهرداری

سطح معنی‌داری Sig. (2-tailed)	تعداد جامعه آماری N	همبستگی پیرسون Pearson Correlation	همبستگی
۰/۰۰۰	۳۲۸	۰/۲۲۳	همبستگی

مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.

تحلیل مسیر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری به ویژه در اجرای پروژه‌های زیربنایی
مدل تحلیل مسیر به عنوان تکنیکی برای توضیح یک سیستم ارتباطی بین متغیرها است؛ به این ترتیب که در تحلیل مسیر، ضریب همبستگی هر متغیر مستقل با متغیر وابسته بر اثر مستقیم آن متغیر مستقل روی متغیر وابسته و اثرات غیرمستقیم مزبور از طریق متغیرهای مستقل دیگر روی متغیر وابسته تقسیم می‌شود (کوهی و تقوی، ۱۳۸۲: ۱۰۵). در اینجا به منظور تحلیل عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری زاهدان، ابتدا جهت اعتبارسنجی مدل تحلیلی تحقیق، ضریب خطای مدل بررسی شده

بین اعتماد اجتماعی و میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی کندال استفاده شده است. نتایج به دست آمده از این آزمون حاکی از آن است که چون سطح معنی‌داری محاسبه شده (sig/۰/۰۰۰) کمتر از آلفای تحقیق ($\alpha=۰/۰۵$) بوده است، بنابراین از لحاظ آماری همبستگی بین دو متغیر مذکور معنادار می‌باشد. شدت همبستگی بین دو متغیر فوق ۰/۲۲۳ بوده که در سطح معنی‌داری نزدیک به ۱۰۰ درصد قرار داشته است.

نوع همبستگی بین متغیر "اعتماد اجتماعی" و "میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری" همبستگی خطی است، یعنی با افزایش اعتماد اجتماعی شهروندان، پیوند متقابلی در بین آنان ایجاد می‌شود. این پیوند متقابل به نوبه‌ی خود میزان رضایت‌مندی آنان را از عملکرد شهرداری افزایش می‌دهد (جدول ۱۳).

جدول ۱۴: میزان ضریب خطای متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته

میزان خطا	ضریب تعیین استاندارد شده	R ^۲	R
۰/۰۲۲	۰/۹۷۵	۰/۹۷۸	۰/۹۹۸

مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.

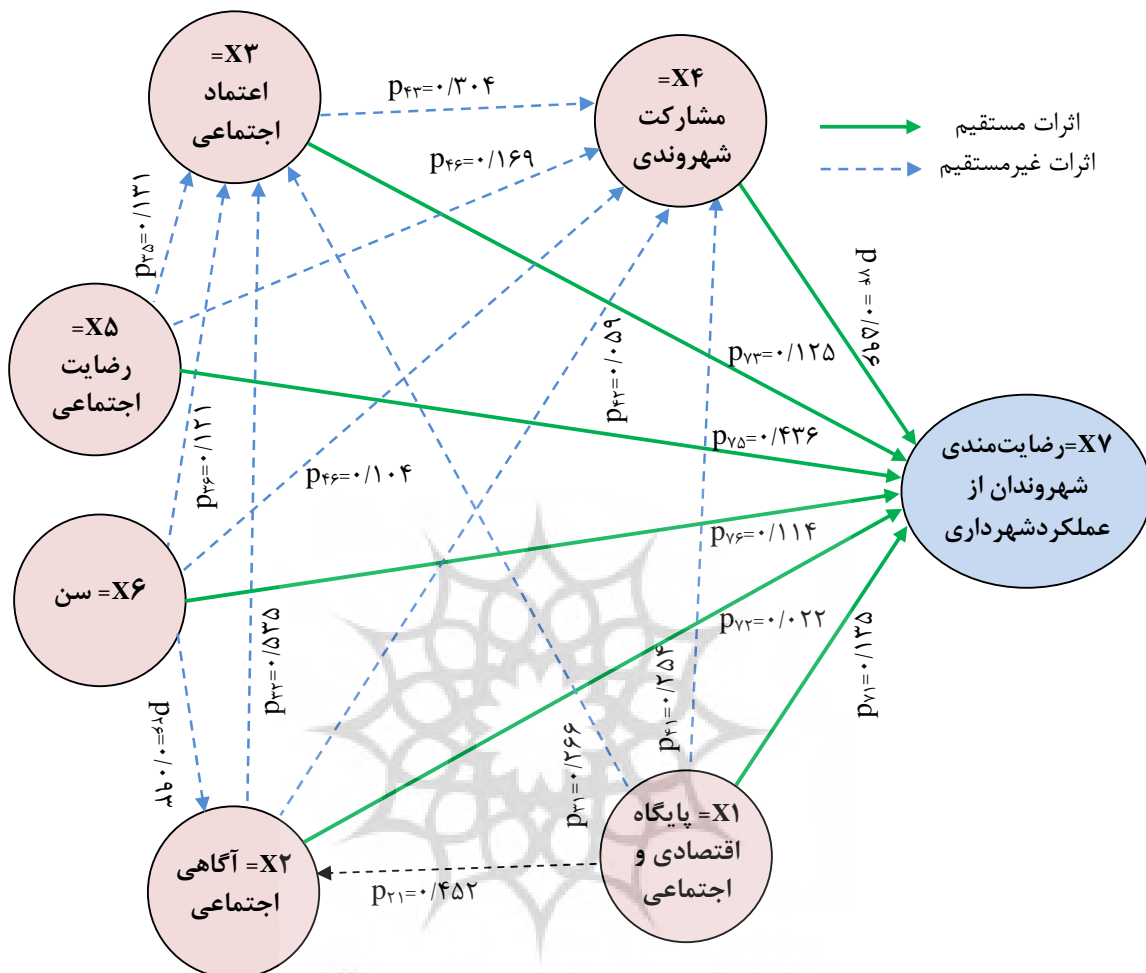
در (شکل ۴) که تحلیل مسیر عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری زاهدان را نشان می‌دهد، پس از محاسبه‌ی آثار مستقیم و غیرمستقیم کلیه‌ی متغیرها، مجموع این آثار در (جدول ۱۵) خلاصه شده است. نتایج نشان می‌دهد که مؤلفه‌های مشارکت شهروندی، رضایت اجتماعی، پایگاه اقتصادی- اجتماعی، اعتماد اجتماعی، آگاهی اجتماعی و سن به ترتیب در رتبه‌های اول تا ششم تأثیرگذاری قرار دارند که بیشترین تأثیر را مؤلفه مشارکت شهروندی با ضریب تأثیر ۰/۵۹۶ و کمترین تأثیر را مؤلفه‌ی سن با ضریب تأثیر ۰/۱۷۴ دارا می‌باشد.

است. با توجه به این که در تحقیقات اجتماعی- اقتصادی معمولاً شناسایی تمامی عوامل تأثیرگذار بر متغیر وابسته امکان‌پذیر نمی‌باشد؛ بنابراین متغیرهای تحلیل مسیر همواره می‌توانند تنها بخشی از واریانس متغیر وابسته را تبیین کنند؛ به همین دلیل در تحلیل مسیر آن‌چه که به عنوان اثر یا عوامل ناشناخته باقی می‌ماند به وسیله‌ی "e" که به "کمیت خطا" معروف است نشان داده می‌شود (کلانتری، ۱۳۸۲: ۲۴۲). در این پژوهش برای دستیابی به این موضوع که مدل علی ارائه شده در دیگرام تحلیل مسیر چه میزان از واریانس متغیر وابسته را تبیین می‌کند، باید از ضریب تعیین (R^۲) کمک گرفت. R^۲ به دست آمده به روش Enter برای کلیه متغیرها در این پژوهش پس از محاسبه در (جدول ۱۴) ارائه شده است. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود؛ مقدار ضریب تعیین برابر با ۰/۹۷۸ می‌باشد، یعنی ۹۷/۸ درصد از مجموعه تغییرات وابسته توسط مدل تحلیلی فوق تعیین می‌شود.

جدول ۱۵: مجموع آثار بخش‌های مختلف بر رضایت‌مندی شهروندان از اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری

رتبه	مجموع اثرات مستقیم و غیرمستقیم	اثرات غیرمستقیم	اثرات مستقیم	متغیرهای مستقل
۱	۰/۵۹۶	-	۰/۵۹۶	مشارکت شهروندی
۲	۰/۵۷۷	۰/۱۳۱	۰/۴۳۶	رضایت اجتماعی
۳	۰/۳۴۸	۰/۳۱۲	۰/۱۳۵	پایگاه اقتصادی- اجتماعی
۴	۰/۳۰۶	۰/۱۸۱	۰/۱۲۵	اعتماد اجتماعی
۵	۰/۲۲۱	۰/۱۹۹	۰/۰۲۲	آگاهی اجتماعی
۶	۰/۱۷۴	۰/۳۱۸	۰/۱۱۴	سن

مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.



شکل ۴: تحلیل مسیر رابطه‌ی متغیرهای مستقل با میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری زاهدان
 مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۱.

نتیجه

رضایت‌مندی با نمره‌ی ۲/۴۹ در زمینه‌ی رسیدگی به خواسته‌ها و نیازهای شهروندان است. پیرامون مقوله‌ی مشارکت نیز بیش از دو سوم شهروندان، یعنی ۶۵/۱۸٪ از شهروندان در حد زیاد و خیلی زیاد برای مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری آمادگی دارند که نشان‌دهنده‌ی تمایل به مشارکت شهروندان به رفع مسائل محل زیست خود می‌باشد. همچنین در این پژوهش تمایل شهروندان به مشارکت در اجرای پروژه‌های زیربنایی نیز مورد سنجش قرار گرفته است. بر این اساس، بیشترین آمادگی برای مشارکت در

در پژوهش حاضر، میزان رضایت شهروندان زاهدانی از عملکرد شهرداری به ویژه در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری این شهر برحسب وظایف عمران شهری، خدمات شهری و نظارت مورد سنجش قرار گرفته است. نتایج نشان می‌دهد که در مجموع ۳۸/۳۸٪ شهروندان زاهدانی از عملکرد شهرداری ناراضیتی در حد زیاد و خیلی زیاد دارند. بیشترین رضایت‌مندی با نمره ۳/۱۴ ($1 < 5$) با میانه ۳) در زمینه‌ی کنترل ساخت و سازها و صدور پروانه‌ی ساختمان و کمترین

شهرداری زاهدان می‌باشد. جهت نیل به چشم‌انداز و باورهای فوق‌الذکر، شهرداری می‌تواند به توانمندسازی منابع انسانی به عنوان با ارزش‌ترین سرمایه سازمان در جهت ارتقاء عملکرد این سازمان، توانمندسازی شهروندان با تکیه بر ناحیه محوری و محله محوری و تبدیل شهرداری از سازمان خدماتی به نهادی اجتماعی و ارتقاء سطح عملکرد فرآیندهای مختلف شهرداری و بهبود آنها به عنوان چارچوب اهداف کلان در نظر گرفته شود.

منابع

- ۱- برک‌پور، ناصر؛ حامد گوهری‌پور؛ مهدی کریمی (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، فصلنامه مدیریت شهری. شماره ۲۵.
- ۲- حافظ‌نیا، محمدرضا (۱۳۸۰). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران، انتشارات سمت.
- ۳- حکمت‌نیا، حسن؛ میرنجف موسوی (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر یزد)، فصلنامه جغرافیا و توسعه. شماره ۹.
- ۴- رجب‌صلاحی، حسین (۱۳۸۱). ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مسائل نظری و چالش‌های تجربی، تهران. انتشارات سازمان شهرداری‌های و دهیاری‌های کشور.
- ۵- رفیع‌پور، سعید؛ هاشم داداش‌پور؛ مریم رحمانی؛ فرامرز هادوی (۱۳۸۹). ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان، فصلنامه مدیریت شهری. شماره ۲۶.
- ۶- کلانتری، خلیل (۱۳۸۲). پردازش و تحلیل داده‌ها در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی، با استفاده از SPSS، تهران. نشر شریف.

زمینه ایجاد نظم و امنیت در محله با نمره‌ی ۳/۷۶ و کمترین میزان تمایل به مشارکت، در زمینه‌ی اهمیت دادن به مشارکت شهروندان از سوی شهرداری و دیگر سازمان‌های دخیل در امور شهری با نمره‌ی ۲/۴۸ است. نتایج نهایی تحقیق بیانگر آن است که مناطق ۲ و ۱ به ترتیب دارای بیشترین و کمترین میزان رضایت‌مندی هستند. در سایر مؤلفه‌ها، رضایت‌مندی نسبی است و ساکنان مناطق مختلف شهر رضایت نسبی دارند. رضایت‌مندی از اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری به عنوان متغیر وابسته با متغیرهای سن، رضایت اجتماعی، پایگاه اجتماعی و اقتصادی، مشارکت شهروندان، آگاهی اجتماعی و اعتماد اجتماعی مورد سنجش قرار گرفت. نتایج به دست آمده از مدل تحلیل مسیر، نشان داد که متغیر مشارکت شهروندی و سن به ترتیب با ضریب ۰/۵۹۶ و ۰/۱۷۴ بیشترین و کمترین تأثیرگذاری را بر رضایت‌مندی شهروندان از اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری دارند. به نظر می‌رسد یافته‌های این پژوهش با این موضوع سازگار است که کیفیت پروژه‌های توسعه‌ای به منظور بهبود ساختار شهر و اعمال روش‌هایی بوده است که فرایند حیات شهری را در نظر داشته است تا تمرکز بر مناطق کم‌توسعه‌یافته‌تر و محله‌های شهری. بر اساس آنچه ذکر شد، مجموعه مدیریتی و کارکنان شهرداری زاهدان در جهت کسب رضایت و حفظ منافع مردم باید به ارائه‌ی مطلوب خدمات به شهروندان پرداخته و جلب رضایت آنان را سرلوحه امور قرار دهند. تبعیت از قوانین و مقررات، حفظ شخصیت، جایگاه و کرامت انسانی شهروندان، ارائه‌ی خدمات با کیفیت مطلوب و به شیوه‌ای نوین، تأکید بر بهبود مداوم عملکرد در حیطه‌ی خدمات، فرآیندها، محیط - زیست و ایمنی از اعتقادات و ارزش‌های مجموعه مدیریتی و کارکنان

- 15- Hourihan, K (1984). Context-Dependent Models of residential satisfaction, *Environment and Behavior*, Vol.16, No.3.
- 16- Lee, C.E., Gim, G., Yoo, B (2009). The Effect of Relationship Quality on Citizen Satisfaction with Electronic Government Services. *The Marketing Management Journal*. 19 (2).
- 17- Mikel, R.E (2000). *Deliberating Democracy*, In Joseph, B, Pamela (ET) (2000): *Cultures of Curriculum*, Lawrence Erlbaum Associates Publisher, London.
- 18- Sleeter, Ch (2008). Equity, Democracy and Neoliberal Assaults on Teacher Education, *Teaching and Teacher Education*. 24 (2008), 1947-1957.
- 19- Van Ryzin, G (2006). Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust, USA.
- 20- Van Ryzin, G., et al (2004). Divers and Consequences of Citizen Satisfaction: An Application of the American Customer Satisfaction Index Model to New York City. *Public Administration Review*. 64(3).
- 21- Walker Michael, H (1996). *How Are We Doing? Using Citizen Surveys to Improve Government Management*, Berkshire Advisors, Inc, England.
- 22- Yang, C. Shu and Liu, F. Shu (2005). The Study of Interactions and Attitudes of Third-Grade Students' learning Information Technology via a Cooperative Approach, *Computers in Human Behavior*, 21 (2005), 45-72.
- ۷- کوهی، کمال؛ نعمت‌اله تقوی (۱۳۸۲). سنجش میزان مشارکت روستاییان در پروژه‌های توسعه روستایی، نشریه دانشکده علوم انسانی و اجتماعی دانشگاه تبریز. شماره ۴.
- ۸- معیدفر، سعید؛ قربانعلی ذهانی (۱۳۸۴). بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن؛ (مورد: معلمان شهر نیشابور). مجله جامعه‌شناسی ایران. تهران. دوره ششم. شماره ۱.
- ۹- مرکز آمار ایران (۱۳۸۵). سرشماری عمومی نفوس و مسکن شهرستان زاهدان در سال ۱۳۸۵.
- 10- Bo Gattis (2010). *The Why's and How's of Citizen Satisfaction Surveys: An Examination of the Relationships between Data Use and Achieving Desired Outcomes Among National Citizen Survey Participants*, USA.
- 11- Dewey, J (1997). *Democracy and Education: An Introduction to Philosophy of Education*, Bebook. available in www.mybebook.com
- 12- Gutierrez Rodriguez, P., Vazquez Burguete, J.; Vaughan, R., Edwards, J (2009). *The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector, Spain*. 12. Ipsos (2009) *Citizen Satisfaction Survey*, the City of Calgary, Canada.
- 13- Hansen, M.K (2004). *Deliberative Democracy and Opinion Formation*. Odense. University of Southern Denmark.
- 14- Harber, C (2006). *Democracy, Development and Education: Working with the Gambian Inspectorate*. *International Journal of Educational Development*, 26 (2006). 618-630.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی