

## سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر دورود)

محمدحسن رستمی: دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران\*  
سعید امان‌پور: دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران  
مه‌مان کریمی: دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران  
سیدالله مراد رام‌نژاد: دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

### 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. هدف اصلی این پژوهش سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح نواحی شهر دورود است. در این تحقیق رضایت‌مندی شهروندان در سه شاخص مهم اجتماعی- فرهنگی، فنی و عمرانی و خدماتی که تأثیر مستقیمی در کیفیت زندگی شهر و در نتیجه رضایت شهروندان دارد مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه آماری تحقیق کل ساکنان شهر دورود در نواحی چهارگانه و حجم نمونه مورد بررسی با استفاده از فرمول کوکران ۳۷۵ نفر تعیین گردید. روش نمونه‌گیری متناسب با حجم سطح نواحی به طور تصادفی است. روش این پژوهش پیمایشی با استفاده از پرسشنامه است. از نرم‌افزارهای کاربردی SPSS برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از تحقیقات میدانی و نرم‌افزار GIS برای نقشه خروجی استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که رضایت‌مندی شهروندان در سطح متوسط به بالا است و میزان رضایت‌مندی در بین نواحی و شاخص‌ها متفاوت است. بیش‌ترین میزان رضایت‌مندی در سطح ناحیه ۳ و کمترین میزان رضایت‌مندی در سطح ناحیه ۱ است. همچنین در بین شاخص‌های مورد ارزیابی قرار گرفته شاخص فنی و عمرانی بیش‌ترین میزان رضایت‌مندی و شاخص اجتماعی- فرهنگی کمترین میزان رضایت‌مندی را دارا است. در نهایت جهت ارتقاء سطح عملکرد شهرداری راهکارها و پیشنهادها مربوطه ارائه گردیده است.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی عملکرد، شهرداری، رضایت‌مندی، شهروندان، شهر دورود

## ۱- مقدمه

## ۱-۱- طرح مسأله

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 یک سو به شهروندان و از سوی دیگر به مدیریت شهری بستگی دارد (محمدی، ۱۳۸۵، ۱). گسترش مشکلات گوناگون شهرها ضرورت توجه همه‌جانبه به راهبردها و چاره‌های سودمند برای بهینه‌سازی زندگی ساکنان شهرها روشن ساخته است. هر فعالیت اجتماعی بدون وجود مدیریت سازمان‌یافته که اهداف و ابزارهای رسیدن به آن‌ها را مشخص کند و فعالیت‌ها را هماهنگ سازد از هم می‌پاشد و به بی‌نظمی می‌گراید؛ شهر نیز که پیچیده‌ترین و متنوع‌ترین جلوه‌های زندگی بشری را در خود دارد- ماکس سور شهر را الگوی کاملی از زندگی اجتماعی می‌داند (رضوانی، ۱۳۸۸، ۱۵). بدون وجود نظام مدیریت شهری که ضمن انجام برنامه‌ریزی‌های لازم برای رشد و توسعه آینده شهر، به مقابله با مسائل و مشکلات کنونی آن پردازد، بی‌سامان می‌گردد (سعیدنیا، ۱۳۸۳، ۵). امروزه هدف جغرافیای شهری، طرح راه‌های دست‌یابی بیشتر مردم کشورها به رفاه اجتماعی، چگونگی ارتقای سطح زندگی و راه‌های دریافت خدمات عمومی به خصوص گروه‌های کم درآمد شهری و در نهایت تأمین نیاز اساسی جامعه شهری است (شکوئی، ۱۳۸۹، ۵۹). اگر مدیریت معادل تصمیم‌گیری و نظارت در

نظر گرفته شود، مدیریت شهری شامل نظارت و تصمیم‌گیری در امور شهری است (Akther, Islam, 2009: p.1). کنت جی داوی ادر کتاب اصول مدیریت شهری بیان می‌کند: مدیریت شهری باسیاست‌ها، طرح‌ها، برنامه‌ها و عملیاتی مرتبط می‌شود که امکان دسترسی‌های در حال رشد به زیر ساختارهای اساسی سر پناه و اشتغال را تضمین می‌کند. به طور کلی مدیریت شهری راهی را برای استفاده بهتر از مهارت‌ها، پول و سایر منابعی که در دسترس است پیشرو قرار می‌دهد. مدیریت از لحاظ تئوری، فرایند طراحی و نگهداری محیطی است که در آن افراد در غالب گروه‌هایی باهم کار می‌کنند تا به صورت کارآمد به اهداف تعیین‌شده دست یابند. دانش مدیریت عموماً حول‌وحوش پنج کارکرد مدیریتی سازمان می‌یابد: برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، نیروی انسانی، هدایت و کنترل. این موضوع نیز در مدیریت شهری صادق است (Chkrabarty, 2001, 33). در شهرهای معاصر نهاد و سازمان‌های مختلفی در مدیریت شهری وجود دارد که هر کدام دارای وظایف و کارکردی ویژه خود هستند، لیکن شهرداری محوری‌ترین و مرکزی‌ترین سازمان مدیریتی شهر مدرن است. حکومت‌های محلی در ایران از قدمت دیرینه برخوردارند، ولی شروع اندیشه ایجاد نهادهای رسمی برای مشارکت مردم در امور اجرایی محل سکونت آنان، همچون سایر نهادهای سیاسی و حکومتی به جریان‌های که منتهی به انقلاب مشروطه شده بازمی‌گردد (مقیمی، ۱۳۹۰، ۵۳). کارکرد اصلی شهرداری فراهم ساختن زمینه مناسب و مساعد برای

یکی از مؤثرترین ابزارهای شناخت قابلیت‌های سازمانی و کنترل فرایند کاری، می‌تواند با برجسته ساختن تهدیدها، قوت‌ها و فرصت‌ها، زمینه را برای بهبود و اصلاح روندهای موجود و تعالی فردی و سازمانی فراهم سازد (محمدی، ۱۳۸۶: ۹). ارزیابی باعث اطمینان از این موضوع که فعالیت‌ها، اهداف برنامه‌ریزی‌شده را محقق ساخته و به تصحیح انحرافات عمده منجر می‌شود، خواهد شد (Halloran & Benton: 1987, 34). به دلیل رابطه مستقیم ارزیابی و کنترل با بقا و سیاست یک سیستم، لازم است ارزیابی عملکرد هم در بعد سازمانی و هم در بعد فردی به صورت جدی دنبال شود (طبرسا، ۱۳۷۸: ۲). در تعریف دیگر ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از مهم‌ترین فعالیت‌های مدیران منابع انسانی و وظایف سازمان شناخته می‌شود (Boudereou, 2002; 392 & Boswell). درعین حال می‌توان به این نکته اشاره کرد که سنجش رضایت مردم از خدمات شهری، یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات شهری است؛ زیرا هنگامی که مدیران شهری از ذهنیت استفاده‌کنندگان خدمات شهری، به عنوان اصلی‌ترین مشتریان آن‌ها اطلاعی نداشته باشند، نمی‌توانند ارزیابی درستی از عملکرد خود داشته، ظرفیت‌های استفاده‌نشده و بالقوه خود را درک کنند؛ لذا جهت اطلاع از ظرفیت‌های موجود و یا استفاده‌نشده بایستی عملکرد خود را به صورتی جامع، با مراجعه به نظرات شهروندان، اندازه‌گیری و ارزیابی نمایند؛ تا از طریق آن مدیران ارشد و میانی استراتژی‌های مناسب و مورد نیاز شهرداری را در جهت رسیدن به اهداف و چشم‌انداز توسعه‌ی شهری تدوین و عملیاتی سازند (آخوندیان

شکوفایی استانداردهای مطلوب شهرنشینی و ترویج فرهنگ شهروندی است (محمدی، ۱۳۸۵، ۲). شهرداری را می‌توان سازمانی حقوقی، محلی، مستقل در محدوده‌ی شهری دانست که برای رفع نیازهای عمرانی، رفاهی و اجتماعی - فرهنگی و خدماتی مردم شهر که جنبه‌ی محلی دارد تشکیل می‌گردد (سعید نیا، ۱۳۸۳: ۷). از اوایل دهه ۹۰ میلادی به‌کارگیری شاخص‌های مربوط به اندازه‌گیری و ارزیابی عملکرد در برنامه‌ها و پروژه‌های مؤسسات دولتی رونق یافته است. از محرک‌های کلیدی این موضوع می‌توان به کتاب «نوسازی دولت» اسبورن و گلبر اشاره کرد که به ایجاد سیستم شاخص‌های مبتنی بر نتایج و پیامدهای منتهی شدند. این سیستم‌ها قابلیت ارائه داده‌ها برای تنظیم اهداف و ارزیابی آن‌ها در بخش‌های دولتی در مقوله‌های مدیریت و مسئولیت‌پذیری مؤسسات، برنامه‌ریزی استراتژیک، ارزیابی برنامه توسعه اقتصادی، سنجش رضایت مشتریان و رقابت‌پذیری شهر را دارند (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹، ۳). در مدیریت هر سازمان، نظارت فرایند اساسی است و از طریق نظارت می‌توان به حداکثر کارایی و اثربخشی در راستای اهداف سازمان دست یافت (محمدی، ۱۳۸۶، ۵۴). «ارزیابی» فراگرد ارزشیابی؛ عملکرد فردی و سازمانی است (علاقه بند، ۱۳۷۴، ۱۰۶).

### اهمیت و ضرورت پژوهش

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به استناد اصل ۱۳۸ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران آیین‌نامه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرای کشور را در تاریخ ۱۳۸۱/۹/۱۱ تصویب کرد (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، ۱۳۸۹، ۱). ارزیابی عملکرد به عنوان

با نظام سیاسی و اداری مختلف قرار گرفته است. در ادامه به چند نمونه از این تجارب در جهان و ایران به طور خلاصه اشاره می‌شود.

گوتیزر و همکارانش، در مقاله‌ای در سال ۲۰۰۹ به بررسی رضایت شهروندان از کیفیت خدمات و اعتبار دولت محلی شهرداری پرداختند. در این تحقیق سعی شده با تجزیه و تحلیل اجزای کیفیت، ارتباط بین کیفیت خدمات، با اعتبار حکومت محلی و رضایت شهروندان ارزیابی شود. در این تحقیق با تنظیم پرسشنامه‌ای با ۴۰۰ نفر از ساکنان منطقه‌ی کاستیلا‌ی لئون اسپانیا به صورت رودررو مصاحبه شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ارتباط مستقیم بین کیفیت خدمات و رضایت، درحالی‌که ارتباط میان کیفیت و اعتبار، غیرمستقیم است. هم چنین رضایت و اعتبار، پیوند بسیار محکمی باهم دارند.

آمریکای لاتین و حوزه دریای کارائیب: در سال ۲۰۰۸ گزارش موسسه America Barometer در مورد میزان رضایت شهروندان از نحوه ارائه خدمات شهری در ۲۳ کشور آمریکای لاتین و حوزه دریای کارائیب منتشر شد. طبق این گزارش کشور برزیل بالاترین میزان رضایت‌مندی را به خود اختصاص داده و پس از آن کشورهای دومینیکن و اکوادور قرار گرفته‌اند. کم‌ترین میزان رضایت‌مندی نیز مربوط به کشور جامائیکا است. نکته‌ای که در این گزارش به آن پرداخته شده، رابطه بین ویژگی‌های اجتماعی - اقتصادی پاسخ‌دهندگان و میزان تأثیر این ویژگی‌ها در سطح رضایت آن‌هاست. در این گزارش از نظرات ۳۳۸۰۹ نفر از ساکنان کشورهای آمریکای لاتین و حوزه دریای کارائیب استفاده شده و امتیازات از یک (خیلی خوب) تا پنج (خیلی ضعیف) درجه‌بندی شده

و همکاران، ۱۳۹۱: ۵). از طرف دیگر سنجش نگرش شهروندان از عملکرد مدیریت شهری و تأثیر دادن این نگرش موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهری می‌شود. ایجاد حس مشارکت شهروندان در اداره امور شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم همه جانبه است. شرکت مردم در امر برنامه‌ریزی و احترام به عقاید آن‌ها، شاید اولین گام در رسیدن به هدف‌های برنامه‌ریزی باشد. لذا بدون شرکت مردم و توجه به نیازها و منافع عمومی، تنها مراجعه به معیارهای نوشته‌شده در کتاب‌ها، نمی‌تواند رسیدن به هدف‌های نهایی برنامه‌ریزی را تضمین کند (شکوئی، ۱۳۹۱، ۵۱).

#### اهداف پژوهش

##### ۱-۳-۱- هدف اصلی

هدف اصلی این پژوهش سنجش میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری دورود در سه شاخص اجتماعی - فرهنگی، فنی و عمرانی، خدمات شهری است

##### ۱-۳-۲- هدف فرعی

۱-۳-۲-۱- ارائه پیشنهاد برای بهینه‌سازی خدمات شهری شهرداری دورود با تاکید بر دیدگاه شهروندان است.

#### پیشینه موضوع در جهان و ایران:

در سال‌های اخیر طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها با استفاده از دیدگاه شهروندان مورد توجه شهرداری‌ها و حکومت‌های محلی کشورهای مختلف جهان، اعم از کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه و همچنین کشورهای

شهر تهران پرداخته است که نتایج تحقیق نشان می‌دهد سطح رضایت عمومی شهروندان از عملکرد شهرداری در هر دو منطقه نزدیک به متوسط است، اما از نظر ویژگی‌های اجتماعی پاسخ‌دهندگان مانند جنسیت، سن، تحصیلات و میزان آگاهی از وظایف شهرداری، تفاوت معناداری میان نظرات ساکنان دو منطقه وجود دارد.

منفرد و همکاران در سال ۱۳۹۱ به ارزیابی رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری نمونه موردی: شهر ایلام پرداخته است. نتایج تحقیق نشان‌دهنده این امر است که میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام در سطح مطلوبی قرار ندارد. از طرف دیگر میزان رضایت‌مندی شهروندان در نواحی مختلف شهرداری دارای تفاوت معناداری است به صورتی که ناحیه ۱ بیش‌ترین و ناحیه ۲ کمترین میزان رضایت‌مندی را به خود اختصاص داده است. در حوزه‌های خدمات شهری بیش‌ترین میزان در حوزه خدماتی و کمترین میزان رضایت در حوزه نظارتی مشاهده می‌گردد. همچنین تحلیل آزمون‌های آماری نشان می‌دهد که میزان مشارکت شهروندان با رضایت‌مندی آنان در ارتباط است و با افزایش آگاهی‌ها از میزان رضایت‌مندی کاسته می‌شود.

آخوندیان و همکاران در سال ۱۳۹۱ در مقاله‌ای به ارزیابی نگرش مردم نسبت به میزان عملکرد مناطق مختلف شهرداری با رویکرد فازی نمونه موردی: منطقه ۱ شهرداری ساری پرداخته است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد، بر پایه سنجش رضایت مردم از خدمات شهری، وضعیت منطقه ۱ شهرداری ساری از نظر ارزیابی میزان عملکرد در ۳ شاخص عمده‌ی

است. عوامل مورد بررسی در این گزارش، تحصیلات، جنسیت، سن، منطقه سکونت (شهری یا روستایی) و میزان درآمد و رابطه‌ی آن‌ها با میزان رضایت‌مندی افراد است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد افراد با درآمد بالاتر، در مقایسه با افراد کم درآمد رضایت بیشتری از خدمات شهری دارند.

داکا (بنگلادش): طی دهه‌های گذشته، داکا از یک شهر سرسبز و آرام به یکی از آلوده‌ترین و شلوغ‌ترین شهرهای دنیا تبدیل شده است. محققان بنگلادشی در پژوهشی تلاش کردند عملکرد انجمن شهر را در ارائه خدمات بررسی کنند. هدف تحقیق، بررسی نظر شهروندان درباره خدمات شهری با توجه به انتظارات آنان بود. تحقیق بر روی سه وظیفه انجمن شهر، یعنی مدیریت مواد زائد، کنترل حشرات و صدور مجوز متمرکز شده است. برای این منظور ۱۲ ناحیه از ۹۰ ناحیه شهر به عنوان نمونه انتخاب شد. این نواحی به گونه‌ای در نظر گرفته شدند که مناطق قدیمی و جدید شهر را پوشش دهند. در این نواحی بخش‌های کاملاً مسکونی تا تجاری و صنعتی نیز قرار داشتند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد، رضایت شهروندان داکا از مدیریت مواد زائد و صدور گواهی و مجوزهای مختلف در حد متوسط است. در بعضی از نواحی، رضایت در حد بسیار و در برخی دیگر، بسیار کم است. همچنین پژوهش نشان داد شاخص‌های اجتماعی، اقتصادی پاسخ‌دهندگان در نظرات آنان تأثیرگذار است، به طوری که با افزایش سطح درآمد، سطح رضایت شهروندان نیز افزایش می‌یابد.

برک پور و همکاران در سال ۱۳۸۹ به ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱

روایی ۲ پرسشنامه از نظرات اساتید و کارشناسان و برای پایایی ۳ از ضریب آلفای کرونباخ ۴ استفاده گردیده است. پس از به دست آوردن اطلاعات کتابخانه‌ای و میدانی به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شد، برای تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از پرسشنامه، از نرم‌افزار تحلیل آماری SPSS، از نرم‌افزار EXCEL برای ترسیم جداول و نقشه‌های مورد نیاز این پژوهش نیز با استفاده از نرم‌افزار GIS تهیه و ترسیم شده است.

#### ۷-۱- شاخص‌ها و متغیرها

بررسی تجارب کشورهای مختلف نشان می‌دهد، مدل ارزیابی نگرش شهروندان از عملکرد شهرداری‌ها و حکومت محلی وجوه تشابه فراوان دارد و تفاوت اصلی عمدتاً در معیارها و شاخص‌ها است. بر اساس قانون تشکیل شهرداری‌ها که در سال ۱۳۸۶ ه. ش توسط نمایندگان به تصویب رسید و قانون اصلاحی بعدی آن با نام قانون شهرداری‌ها در سال ۱۳۳۱ ه. ش مورد اصلاح قرار گرفت و هم اکنون در حال اجرا است (مقیمی، ۱۳۹۰، ۵۴)، وظایف متعددی بر عهده شهرداری‌های ایران گذارده شده، اما به تدریج در سال‌های بعد و با تأسیس سازمان‌های دولتی و وزارت خانه‌های جدید که ناشی از رویکرد تمرکزگرایی دولت بود، باعث شد که بخشی از وظایف تصویب‌شده از شهرداری منتزع شود و در اختیار دولت و سایر سازمان‌ها قرار گیرد. با توجه به اینکه هدف این تحقیق ارزیابی نگرش شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری

وظایف شهرداری: اجتماعی - فرهنگی، خدمات شهری، فنی و عمرانی به طور نسبی در حد مطلوبی است؛ همچنین شاخص خدمات شهری از کمترین فاصله بین وضع موجود و ایده آل برخوردار بوده می‌توان گفت: شهرداری منطقه ۱ ساری در این زمینه موفق عمل کرده است.

#### ۱-۵- سؤال‌ها و فرضیه‌های پژوهش

۱-۱-۵- سؤال‌های پژوهش

۱-۱-۱-۵- رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری در چه سطحی قرار دارد؟  
۲-۱-۱-۵- شهروندان در کدام حوزه خدمات شهری رضایت بیشتری دارند؟

۲-۱-۵- فرضیه‌های پژوهش

۱-۲-۱-۵- به نظر می‌رسد میزان رضایت مردم از عملکرد شهرداری پایین تر از سطح متوسط قرار دارد.  
۲-۲-۱-۵- به نظر می‌رسد رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه فنی - عمرانی بیشتر از سایر حوزه‌هاست.

#### ۶-۱- روش تحقیق

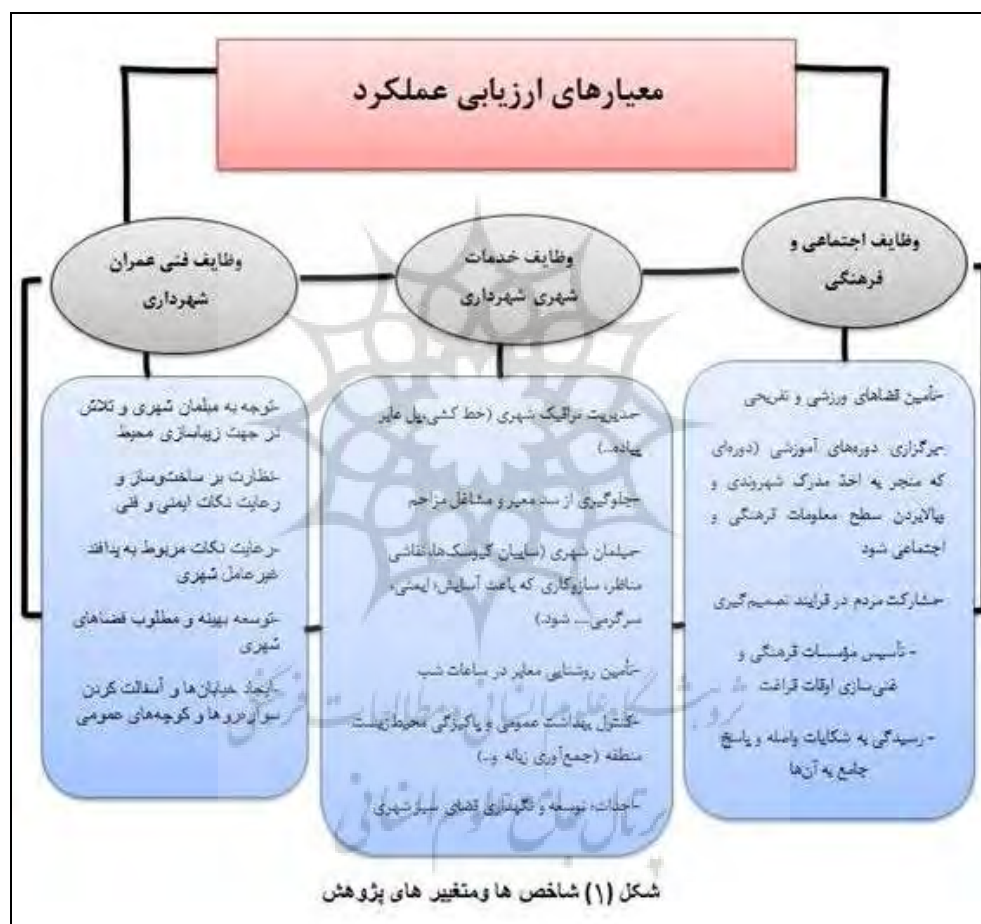
ماهیت این پژوهش نظری - کاربردی بوده و روش آن توصیفی - تحلیلی است. جامعه آماری این پژوهش کل شهروندان ساکن شهر درود در سطح نواحی چهارگانه بوده و حجم نمونه آماری آن با استفاده از فرمول کوکران ۱ ۳۷۵ نفر تعیین شده، روش نمونه‌گیری با استفاده از روش تصادفی ساده بدون جایگزینی تعیین گردید. شیوه جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها، پیمایشی - کتابخانه‌ای است. در روش پیمایشی از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. برای

2. Validity
3. Reliability
4. Cronbach,s Alpha

1. Cochran

عمرانی»، «اجتماعی و فرهنگی» و «خدماتی» دسته‌بندی شده است. هر یک از گروه‌ها شامل وظایف مشخصی است که در متن قانون تصریح شده است - هر گروه به عنوان یک شاخص کلی در نظر گرفته شده و هر یک از وظایف زیرمجموعه آن‌ها به عنوان شاخص جزئی یا عملیاتی قلمداد شده است.

در سطح محلات شهری است سعی شده است وظایفی که تأثیر مستقیم بر کیفیت محیط شهری می‌گذارد و از دیدگاه مردم در سطح محله مهم تر به نظر می‌رسد؛ مورد بررسی قرار گیرد. به طور کلی همین طور که در شکل (۱) مشاهده می‌کنید: وظایف انتخاب‌شده شهرداری در سه گروه «فنی و



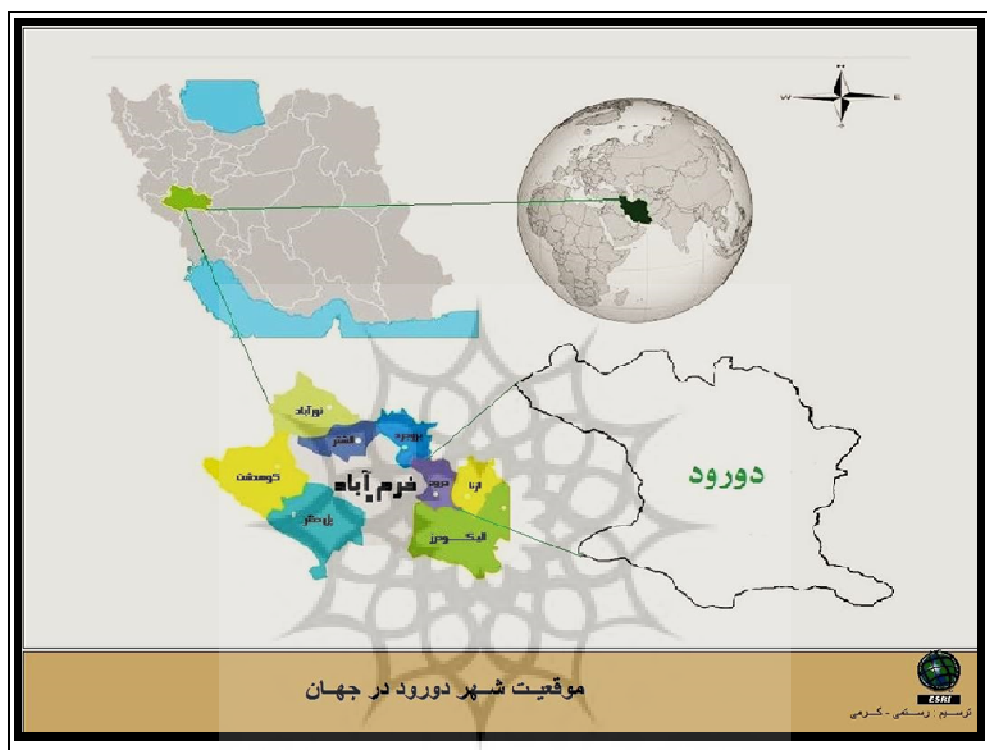
#### ۸-۱- قلمرو و محدوده مورد مطالعه

شهرستان دورود با ۴۸ درجه و ۴۶ دقیقه تا ۴۸ درجه و ۱۹ دقیقه طول شرقی و ۳۳ درجه و ۱۷ دقیقه تا ۳۳ درجه و ۴۵ دقیقه عرض شمالی و ۲۷۱۹/۳۳ کیلومتر مربع وسعت که معادل ۹/۶۶ درصد مساحت

بر این اساس؛ پرسشنامه‌ای متناسب با شاخص‌ها و متغیرها با نظر اساتید تدوین شده و در اختیار ساکنان محلات در نواحی مورد نظر قرار گرفته است که میزان رضایت شهروندان در حوزه خدمات شهری ارزیابی می‌شود.

الیگودرز و از شرق به شهرستان ازنا محدود شده است (سالنامه آماری لرستان). جمعیت شهرستان بر اساس آمار سال ۱۳۹۰ برابر با ۱۰۲۲۴۰ نفر بوده است. (همان)

استان لرستان را به خود اختصاص داده، همان طور که در نقشه شماره (۱) مشاهده می‌کنید: شهر دورود در شمال استان لرستان قرار گرفته و از شمال به شهرستان شازند استان مرکزی، از شمال غربی و مغرب به شهرستان بروجرد، از جنوب به شهرستان



### مبانی نظری پژوهش

سازمانی بوده و سازمان‌ها همیشه در این راستا تلاش نموده‌اند که از ابزار سنجش معتبر در ارزیابی بهره‌جسته و از نتایج جهت برنامه‌ریزی برای رفع نواقص و تقویت و پیشرفت سازمان بهره‌برداری کنند امروزه اهمیت و ضرورت ارزیابی آن چنان محرز گردیده که در هر نظام اداری به عنوان امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر مطرح و لازمه یک مدیریت صحیح و پویا به شماره می‌رود (اصغر ابن الرسول، ۱۳۸۴، ۶۰). تاریخچه ارزیابی عملکرد به قرن هفتم هجری بر می‌گردد که برای اولین بار به وسیله

روند تاریخی شکل‌گیری شهرها نشان می‌دهد که اکثر ابداعات و نوآوری‌ها در تمام ابعاد زندگی انسان در سایه آرامشی خلق‌شده که شهر و فضای آن را به وجود آورده است. به‌کارگیری شیوه‌های علمی در اداره شهر، آشنایی کافی با مشکلات مردم، شناخت نیازها و اولویت‌ها و خواست‌های مردم و توجه به حقوق مدنی شهروندان، پایه‌های قابل‌اتکای برای همکاری شهرداری و شهروندان است. مسئله ارزیابی از دیرباز به عنوان یکی از عوامل مهم موفقیت



فنی، خدماتی، نظارتی، رفاه اجتماعی و فرهنگی را بر عهده‌دارند. از طرف دیگر سنجش نگرش شهروندان از عملکرد مدیریت شهری و تأثیر دادن این نگرش موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می‌شود. ایجاد حس مشارکت شهروندان در اداره امور شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم همه‌جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعامل موثر شهروندان را در عرضه 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. حال برای ارزیابی صحیح از رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری نیاز به تعریفی درست از رضایت‌مندی دارد. تعریف رضایت نسبی است ممکن است دو شهروند که محصول یکسانی از سطح عملکرد را دریافت می‌کنند سطوح رضایت متفاوتی داشته باشند. همچنین رضایت بحثی اجتماعی است که در جوامع و کشورهای مختلف متفاوت است. تعریف لغوی رضایت در فرهنگ‌نامه معین به معنی قبول، رضامندی، خوشحالی، خشنودی و رخصت است. همچنین در تعریف جامع رضایت احساس مثبتی است که در فرد پس از استفاده از کالا یا دریافت خدمت ایجاد می‌شود، احساس مورد نظر از تقابل انتظارات دریافت‌کننده و عملکرد عرضه‌کننده به وجود می‌آید (دیواندری و دلخواه، ۱۳۸۴، ۱۸۹). اگر کالا و خدمات دریافت شده هم سطح انتظارات ارزیابی شود، او احساس رضایت ایجاد می‌شود، در صورتی که سطح خدمات و کالا بالاتر از سطح انتظارات مشتری باشد موجب ذوق‌زدگی و سطح

خواجه رشیدالدین فضل‌ا... مطرح شد. قرن‌ها پس از آن در سال ۱۳۴۹ برای نخستین بار در کشور مقرر شد که از نظر مدیریت و نحوه امور مورد ارزیابی قرار گیرند (تدبیر، ۱، ۱۳۸۷). اگر مدیریت شهری را یک نظام در نظر بگیریم شهرداری یکی از ارکان مهم این نظام محسوب می‌شود شهرداری (بر اساس ماده ۵ قانون محاسبات عمومی کشور) سازمان عمومی و غیردولتی ست که دارای استقلال و شخصیت حقوقی بوده و تحت نظر شورای شهر که منتخب مردم است و نظارت دولت از طریق وزارت کشور برای انجام وظایفی که در قانون شهرداری آمده است تأسیس شده است (سعیدنیا، ۱۳۸۳، ۳). تاریخچه تشکیل شهرداری‌ها در ایران در سال ۱۲۸۶ شمسی مشتمل بر ۱۰۸ ماده به تصویب نمایندگان مجلس رسید، برمی‌گردد (مقیم، ۱۳۹۰، ۵۳). از زمان تشکیل شهرها به صورت امروزی وظیفه تأمین نیازهای عمومی شهر مانند نظافت و تأمین آب و روشنایی بر عهده مدیریت شهری قرار گرفت. این وظایف پایه اولیه تشکیل شهرداری‌ها شدند (همان). شهرداری‌ها که روزگاری برای نظافت شهر و تهیه ارزاق و کم یا بیش مواردی از این قبیل پایه‌گذاری شدند، اکنون عرصه فعالیتشان چندان وسیع شده است که تقریباً شامل تمامی عواملی که برای زندگی شهری و رفاه شهروندان لازم است می‌شود البته وسعت عرصه وظایف و مسئولیت‌های شهرداری‌ها و عوامل سازنده این وظایف و مسئولیت‌ها از شهری به شهری دیگر و از کشوری به کشوری دیگر متفاوت است (سعیدنیا، ۱۳۸۳، ۳۴). در ایران مطابق با فصل ششم قانون شهرداری (مصوب ۱۱ تیرماه ۱۳۳۴)، شهرداری‌های کشور در یک تقسیم‌بندی کلی وظایف چهارگانه‌ی عمرانی و

اساس پرسشنامه‌ای با نظر اساتید دانشگاه چمران اهواز تدوین در اختیار ساکنان محلات مورد نظر قرار گرفت. در آخر برای تأیید یارد فرضیه پژوهش با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS به تحلیل داده‌های پرسشنامه و از نرم‌افزار Exelex برای ترسیم جداول همچنین از نرم‌افزار GIS برای ترسیم نقشه‌های خروجی استفاده شده است.

#### پایایی و روایی پرسشنامه

در این پژوهش روایی پرسشنامه با استفاده از نظر اساتید و کارشناسان به صورت صوری تعیین گردید؛ بدین ترتیب که ابزار سنجش در اختیار اساتید و کارشناسان قرار گرفت، سپس با اعمال نظر آن‌ها و اصلاح بعضی سؤالات نتیجه گرفته شد پرسشنامه از روایی بالای برخوردار است. همچنین برای اندازه‌گیری پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده، این ضریب برای کل سؤالات پرسشنامه و تک‌تک شاخص‌ها مورد بررسی قرار گرفته و نتیجه آن در جدول شماره (۱) قابل مشاهده است.

جدول (۱) ضریب آلفای محاسبه شده

ضریب آلفای محاسبه شده	شاخص
۰/۷۳	خدمات شهری
۰/۶۹	اجتماعی - فرهنگی
۰/۶۷	فنی و عمرانی
۰/۸۲	ضریب آلفای کل

با توجه به مقادیر ضریب آلفای به دست آمده برای سؤالات و شاخص‌ها نتیجه گرفته می‌شود که سؤالات طراحی شده از پایایی بالای برخوردار است.

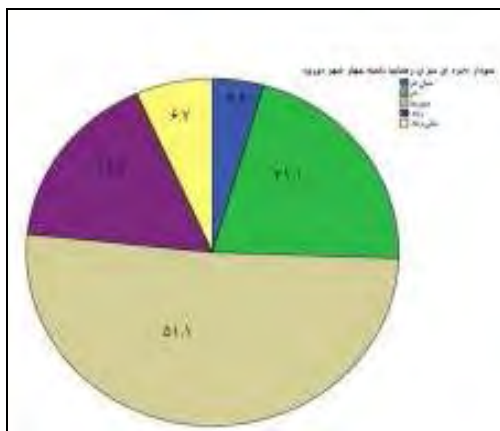
پایین‌تر خدمت و کالا نسبت به انتظارات منجر به نارضایتی می‌شود. درجه رضایت، نارضایتی و ذوق‌زدگی افراد در هر زمان و در هر مورد متفاوت بوده و همواره به میزان فاصله سطح انتظارات و عملکرد عرضه‌کننده در غالب کیفیت کالا و خدمات مربوط می‌شود (همان). در تعریف دیگر رضایت عبارت است از تشخیص سطح خوشایندی از کامیابی مرتبط با سطح دریافت خدمات که سطوح فراکامیابی و کامیاب نشدن را در برمی‌گیرد (Johns & Pine, 11). در سال ۲۰۰۲ دستگاه اجرائی شهرداری با اعتقاد به خدمت‌رسانی بهتر و توجه به رضایت شهروندان، به دنبال یافتن راه‌های بهینه و مطلوب جهت استفاده از امکانات خدمات‌رسانی است. به طور خلاصه ارزیابی عملکرد سازمان فرآیندی است که برای ارزیابی پیشرفت به سوی دستیابی به اهداف تعیین شده، مشتمل بر اطلاعاتی در مورد کارایی تبدیل محصولات و خدمات ارائه شده و میزان رضایت‌مندی مشتریان، دستاوردها و اثربخشی فعالیت‌ها در راستای اهداف مشخص آن‌ها است. مدیریت عملکرد و استفاده از اطلاعات اندازه‌گیری عملکرد برای ایجاد و تغییر مثبت در فرهنگ سازمانی، فرآیندها و سیستم‌ها با کمک تنظیم اهداف عملکرد، اولویت‌بندی و تخصیص منابع خواهد بود (علوی متین و همکاران، ۱۳۸۸: ۵).

#### روش جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها

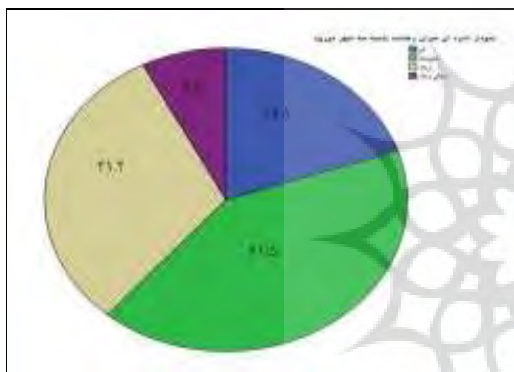
برای ارزیابی سؤالات، فرضیات، شاخص‌ها، متغیرها و مبانی نظری پژوهش مطالعات اسنادی و کتاب‌خانه‌ای صورت گرفته است، همچنین بر اساس وظایف شهرداری از ۳ شاخص اصلی و برای هر شاخص ۵ متغیر انتخاب گردید تا بتوان تقریباً تمام وظایف شهرداری مورد بررسی قرار گیرد. بر این

### تجزیه تحلیل داده‌ها

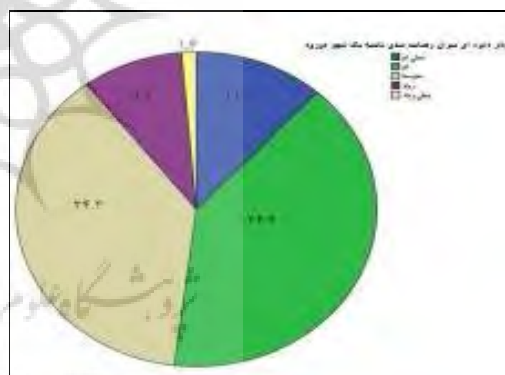
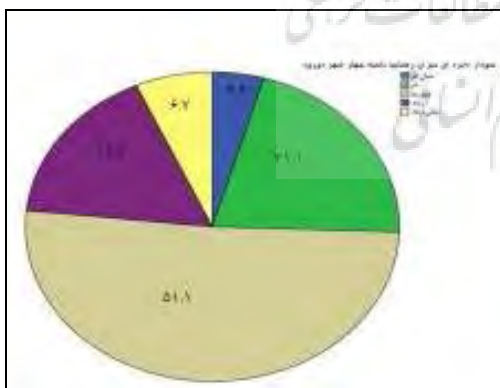
پس از جمع‌آوری و طبقه‌بندی داده‌ها، تجزیه و تحلیل داده‌ها انجام می‌گیرد. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیاز به اطلاعات و داده‌های مستند و دقیق دارد. داده‌های این پژوهش توسط پرسشنامه توزیع شده در سراسر شهر درود به دست آمده که پس از طبقه‌بندی و پردازش آن‌ها با استفاده از نرم‌افزار تحلیل آماری spss به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شده است. اطلاعات به دست آمده از میزان رضایت مندی در مقیاس لیکرت و میانگین رضایت عمومی از عملکرد شهرداری در سطح ناحیه‌ها و کل شهر نشان‌دهنده اطلاعات زیر است: میانگین رضایت مندی عمومی در سطح ناحیه یک ۲/۴۸ درصد است؛ بر اساس مقیاس لیکرت مطابق نمودار شماره (۱) است.



میانگین رضایت مندی در ناحیه سه برابر ۳.۲۶ و بر اساس مقیاس لیکرت طبق جدول زیر است.



همچنین میانگین رضایت مندی در ناحیه ۴ برابر با ۳ و بر اساس مقیاس لیکرت مطابق نمودار زیر است.



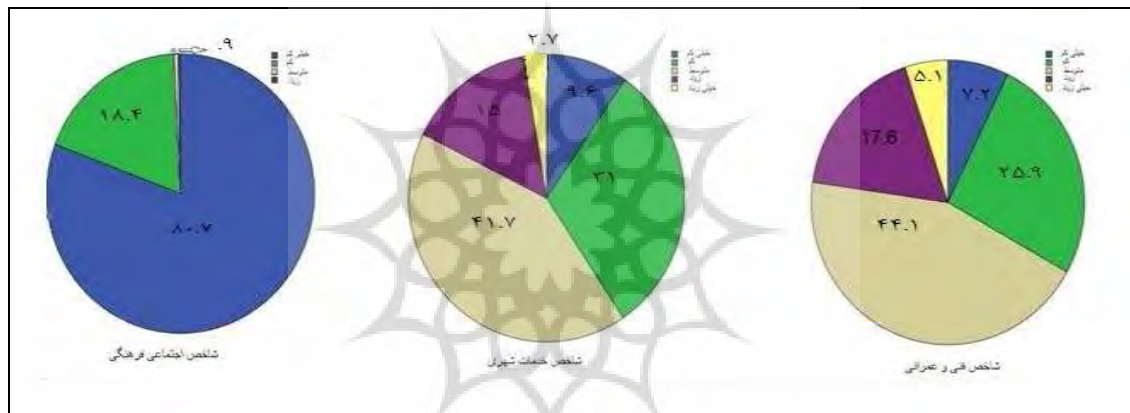
میانگین رضایت مندی در ناحیه ۲ برابر با ۲.۷۹ و بر اساس مقیاس لیکرت مطابق نمودار زیر است



در نهایت میزان رضایت مندی کل شهر درود در سطح متوسط به بالا برابر با ۲۰.۹ است و بر اساس مقیاس لیکرت مطابق جدول (۲) و نمودار (۵) است.

میزان رضایت مندی	تعداد (نفر)	درصد رضایت مندی
خیلی کم	۲۰	۵.۳
کم	۱۰۳	۲۷.۳
متوسط	۱۵۹	۴۲.۵
زیاد	۷۷	۲۰.۶
خیلی زیاد	۱۶	۴.۳

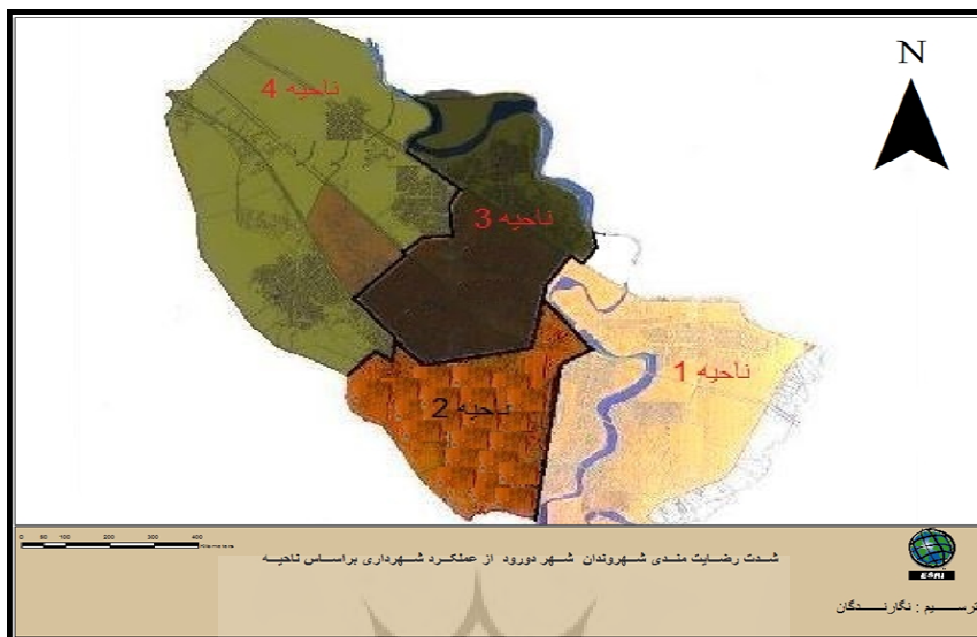
همچنین میانگین میزان رضایت برای شاخص‌های اجتماعی فرهنگی ۱.۲؛ خدمات ۲.۷ و فنی عمرانی ۲.۸ و مقیاس لیکرت مطابق طبق شکل (۲) است.



**بحث و نتیجه‌گیری**

عمرانی و کمترین میزان شاخص اجتماعی - فرهنگی است. همان‌طور که در نقشه ۲ مشاهده می‌کنید رضایت مردم در نواحی مختلف متفاوت است به طوری که بیش‌ترین رضایت مربوط به ناحیه ۳ و کمترین میزان رضایت ناحیه ۱ است.

بررسی اطلاعات به دست آمده از بحث‌های نظری، تکمیل پرسشنامه و تجزیه و تحلیل آن نشان‌دهنده این امر است که رضایت مردم شهر درود از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به بالا است همچنین بیش‌ترین میزان رضایت مربوط به شاخص فنی و



فرهنگی در کل سطح شهر دورود داشته باشد. ارزیابی عملکرد شهرداری به عنوان یکی از مهم‌ترین ارکان مدیریت شهری تأثیری بسیار مثبتی در شناخت نقاط قوت و ضعف این سازمان دارد؛ اگر این ارزیابی درست و منصفانه باشد می‌تواند راه‌گشای بسیاری مشکلات شهری باشد با امید بر آن که شهرداری دورود از این پژوهش در جهت ارتقای کیفیت وظایف خود به نحوه درست استفاده کند.

#### پیشنهادها و راه‌کارها

در این پژوهش دو نوع پیشنهاد و راهکار ارائه گردیده: ۱. پیشنهادها کلان که از تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده مطرح شد. ۲. پیشنهادها خرد که از تجزیه و تحلیل سؤال آخر پرسشنامه که به صورت باز مبنی بر این که (پیشنهاد خود را برای بهبود کیفیت عملکرد شهرداری در سطح ناحیه

بیش‌ترین سطح رضایت در سطح ناحیه ۱ مربوط به شاخص فنی و عمرانی و کمترین میزان شاخص اجتماعی - فرهنگی، در ناحیه ۲ بیش‌ترین فنی و عمرانی و کمترین میزان اجتماعی فرهنگی، در سطح ناحیه ۳ بیش‌ترین میزان رضایت مربوط به شاخص فنی و عمرانی و کمترین میزان شاخص اجتماعی فرهنگی، در ناحیه ۴ کمترین میزان رضایت مربوط به شاخص اجتماعی فرهنگی و بیش‌ترین میزان مربوط شاخص فنی و عمرانی است. نتایج به دست آمده نشان‌دهنده این امر هست که شهرداری منطقه ۳ شرایط بهتری در انجام وظایف خود نسبت به سایر مناطق دارد و شهرداری منطقه ۱ باید تلاش بیشتری در جهت بهبود و ارتقای کیفیت زندگی مردم داشته باشد. همچنین شهرداری باید تدابیر بیشتری برای ارتقای سطح رضایت شهروندان در زمینه اجتماعی

- بنویسید؟) در سطح ناحیه مطرح شده به دست آمده است. بین پیشنهادها خرد پیشنهادی در سطح ناحیه مطرح شد که بیش‌ترین فراوانی را داشت.
- ۱-۵- پیشنهادهای خرد  
 ۱-۱-۵- ناحیه ۱  
 ۱-۱-۱-۵- لایروبی رودخانه‌ای که از میان شهر عبور می‌کند و تبدیل اطراف آن به مکانی برای گذران اوقات فراغت.
- ۲-۱-۱-۵- بهسازی بافت‌های فرسوده ناحیه مخصوصاً مساکن حریم رودخانه.  
 ۲-۱-۵- - ناحیه ۲  
 ۱-۲-۱-۵- رسیدگی به وضعیت معابر و پیاده‌روها و سنگ‌فرش آن‌ها.
- ۲-۲-۱-۵- توجه و رسیدگی به شکایات شهروندان.  
 ۳-۱-۵- ناحیه ۳  
 ۱-۳-۱-۵- احداث پارک بانوان در سطح ناحیه.  
 ۲-۳-۱-۵- احداث میدان تره‌بار در ناحیه.
- ۴-۱-۵- ناحیه ۴  
 ۱-۴-۱-۵- رسیدگی به آسفالتهای و روشنایی کوچه‌ها و معابر ناحیه.  
 ۲-۴-۱-۵- جمع‌آوری زباله‌ها و نظافت بیشتر ناحیه.
- ۲-۵- پیشنهادها و راهکارهای کلی
- ۱-۲-۵- ایجاد زمینه‌های افزایش مشارکت شهروندان در اداره امور شهر از طریق بسترسازی حضور شهروندان در فعالیت مربوط به شهر.
- ۲-۲-۵- نظرخواهی مستمر از شهروندان درباره حوزه‌های مختلف شهری و به‌کارگیری این نظرات در جهت بهبود عملکرد و افزایش رضایت شهروندان.
- ۳-۲-۵- سرمایه‌گذاری و توسعه اماکن رفاهی، تفریحی و فرهنگی جهت افزایش رضایت شهروندان.
- ۴-۲-۵- تدوین سازوکارهای مناسب جهت کسب پیشنهادها شهروندان.
- منابع
- ابن الرسول، اصغر (۱۳۸۴)، توسعه کارت امتیازی متوازن، تست و پیاده‌سازی در سیستم مدیریت تحقیقاتی، تهران، چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت.
- آخوندی، محمدجواد و همکاران (۱۳۹۱): ارزیابی نگرش مردم نسبت به میزان عملکرد مناطق شهرداری در حوزه خدمات شهری، چهارمین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری.
- برک پور، ناصر؛ گوهری، حامد؛ کریمی، مهدی (۱۳۸۹) ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مندی مردم از خدمات شهری (فصل) نامه دوم مدیریت شهری شماره ۲۵ بهار و تابستان ۱۳۸۹.
- تدبیر، محمد (۱۳۸۷)، ماهنامه علمی و آموزشی در زمینه مدیریت شماره ۱۴۵ خرداد ۸۸ ص ۸۳

- دیواندری، علی و دلخواه جلیل (۱۳۸۴): «تدوین و طراحی مدلی برای سنجش رضایت‌مندی مشتریان در صنعت بانکداری و اندازه‌گیری رضایت‌مندی مشتریان بانک ملت بر اساس آن»، فصلنامه پژوهش-های بازرگانی، شماره ۳۷، زمستان ۱۳۸۴، صص ۱۸۵-۲۲۳.
- رضوانی، علی اصغر (۱۳۸۸)، روابط متقابل شهر و روستا، چاپ سیزدهم، انتشارات دانشگاه پیام نور، ۱۹۸ ص.
- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی (۱۳۸۱)، آیین‌نامه‌ی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرای کشور. سعیدنیا؛ احمد (۱۳۸۳)؛ کتاب سبز شهرداری‌ها جلد یازدهم (مدیریت شهری)، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، ۱۱۷ ص.
- شکوئی، حسین (۱۳۹۱)، اندیشه‌های نو در فلسفه جغرافیا جلد دوم، فلسفه‌های محیطی و مکتب‌های جغرافیایی، گیتاشناسی، چاپ هفتم، تهران، ۳۰۰ ص.
- شکوئی، حسین (۱۳۸۹)، دیدگاه‌های نو در جغرافیای شهری؛ چاپ سیزدهم. تهران، انتشارات سمت، ۵۶۸ ص.
- طبرسا، غلامرضا (۱۳۸۷)، بررسی و تبیین نقش اقتضانات راهبردی در انتخاب الگوی ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی، مجموعه مقالات دومین جشنواره شهید رجایی، ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور، تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور، ۱۸۴ ص.
- علوی متین، یعقوب، دادجویان، علیرضا، نژاد ایرانی، فرهاد (۱۳۸۸)، ارزیابی عملکرد شورای اسلامی شهر تبریز و نقش آن در اجرای پروژه‌های شهرداری، فصلنامه فراسوی مدیریت، سال سوم، شماره ۱۰ پاییز ۱۳۸۸، صص ۲۱۸-۱۸۹.
- محمدی، رضا (۱۳۸۶)، طراحی و استقرار نظام ارزشیابی کلان عملکرد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی شماره ۴۶ (صص ۹۱-۱۲۴).
- محمودی، علیرضا (۱۳۸۶) مبانی طراحی نظام جامع نظارت همگانی شهرداری تهران، مجموعه مقالات نخستین همایش علمی تخصصی نظارت همگانی شهرداری تهران (۱۳۸۵)؛ ناشر: معاونت اطلاع‌رسانی و بهره‌دهی مرکز نظارت همگانی شهرداری تهران.
- مقیمی، سید محمد (۱۳۹۰) اداره امور حکومت‌های محلی مدیریت شوراها و شهرداری‌ها، انتشارات سمت، چاپ پنجم، تهران، ۴۱۷ ص.
- Akther, M., Islam, I., Uddin Hassan, M (2009) Evaluation of municipal services in selected wards of Dhaka city corporation: Citizen,s perspective, Bangladesh.
- Boswell, W. R. & Boudreau, J. W. (2002) , “Separating the developmental & Evaluative performance appraisal uses”,

Journal of Business and Psychology, Vol. 16, PP. 391-412.

Halloran, J. & Benton, D. (1987) , applied human Relations, Third edition, Prentice Hall.

Johns Nick & Ray Pine (2002) «Consumer behavior in the citizens service industry» Journal of Hospitality Management, n o. 21, 119-134.

