

تحلیل و ارزیابی کیفیت خدمات شهری در مناطق شهری کلان شهر اهواز

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۶/۱۵

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۷/۲۲

کد مقاله: ۶۱۶۰۰

سید عبدالحسین حسینی^۱

چکیده

در این پژوهش هدف تحلیل و ارزیابی کیفیت خدمات شهری در مناطق شهری کلان شهر اهواز می باشد. پژوهش حاضر از نوع کاربردی و از نظر روش، ترکیبی از روش های توصیفی-تحلیلی است و در گردآوری داده ها از شیوهی کتابخانه ای و میدانی استفاده شده است. برای سنجش کیفیت خدمات شهری از ابزار پرسش نامه محقق ساخته استفاده شده است. تعیین حجم نمونه آماری آن با استفاده از روش کوکران ۳۵۰ نفر و روش نمونه گیری با استفاده از روش تصادفی ساده بدون جایگزینی انجام شد. سپس برای تجزیه و تحلیل داده ها از ابزار آماری SPSS و ترسیم نمودار از نرم افزار EXCEL استفاده گردیده است. نتایج نشان داده که در منطقه ۱، شاخص های فرهنگی-ورزشی و تأسیسات و تجهیزات در اولویت بیشتری برای بسترسازی قرار دارند. در منطقه ۲، خدمات بهداشتی-درمانی، آموزشی و حمل و نقل در وضعیت مناسبی قرار دارند و شاخص هایی چون پارک و فضای سبز و تأسیسات و تجهیزات در این منطقه از وضعیت مناسبی برخوردار نیستند. در منطقه ۳، شاخص مسکونی و آموزشی وضعیت مناسب تری نسبت به شاخص های دارند. در منطقه ۴، مؤلفه های تجاری و مسکونی نسبت به دیگر مؤلفه های خدمات شهری وضعیت بهتری دارند. در منطقه ۶، وضعیت حمل و نقل و تا حدودی فرهنگی-ورزشی در سطح مناسبی قرار دارند. در منطقه ۷، وضعیت شاخص های خدمات شهری نامناسب می باشد و در بررسی شاخص ها در منطقه ۸، نشان می دهد که شاخص مسکونی و حمل و نقل وضعیت مناسب تری نسبت به دیگر شاخص ها دارند.

واژگان کلیدی: کیفیت، خدمات شهری، مناطق شهری، کلان شهر اهواز

۱- کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه پیام نور اهواز و شهردار شهر شوش (نویسنده مسئول)
abdulhossein.hosseini20@gmail.com

۱- مقدمه

یکی از اساسی‌ترین عناصر شهری جهت افزایش سطح رفاه اجتماعی مردم شهر، وجود خدمات شهری است. امروزه مشکلات ناشی از توزیع نامناسب خدمات شهری از قبیل تراکم، آلودگی زیست‌محیطی، جابه‌جایی جمعیت و ... باعث شده است که توزیع خدمات شهری یکی از مهم‌ترین مسائل پیش روی اغلب کشورهای توسعه یافته باشد (کامران و همکاران، ۱۳۸۹: ۱). از مهم‌ترین پیامدهای رشد شتابان شهرنشینی و توسعه کالبدی شهرهای کشور در دهه های اخیر از هم پاشیدگی نظام توزیع مراکز خدماتی شهر بوده که زمینه ساز نابرابری اجتماعی شهروندان در برخورداری از این خدمات شده است. خدمات عمومی شهری ساختار دهنده ی شکل و ماهیت کالبدی، اجتماعی و فضایی شهر است لذا بی عدالتی در نحوه توزیع آن، تأثیر جبران ناپذیری بر ساختار، ماهیت شهر و جدایی گزینی طبقاتی محلات شهر گذاشته و مدیریت شهری را با چالش های جدی روبرو می کند (نظم فر و همکاران، ۱۳۹۳: ۲). با توجه به رشد شتابان نظام شهرنشینی در کشور ما، نابرابری در برخورداری از خدمات و تسهیلات و دوگانگی و تضاد بین محلات یک چالش عمده در شهرها محسوب می شود. از این رو مهم‌ترین مسئولیت برنامه ریزان و دست اندرکاران شهری، باید تلاش برای دستیابی به فرصت های برابر در دسترسی گروه های مختلف جامعه شهری به خدمات و از بین بردن تضاد تأمین فرصت ها باشد (کریمیان و مولایی، ۱۳۹۱: ۴۰). شهر اهواز به‌عنوان 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 خدمات شهری و سرانه‌های مربوط به کیفیت زندگی در داخل مناطق شهری آن روبرو می‌باشد که چنین چشم‌اندازی در راستای دستیابی به عدالت فضایی به‌عنوان یکی از مفاهیم اصلی توسعه‌ی پایدار شهری نامناسب می‌باشد؛ بنابراین توجه و پرداخت به وضعیت مناطق شهری کلان‌شهر اهواز از لحاظ برخورداری از شاخص خدمات شهری از منظر عدالت فضایی و شناسایی نقاط ضعف و قوت آن می‌تواند در برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌های آینده‌ی توسعه شهری راهگشا باشد.

۲- پیشینه پژوهش

در چند دهه‌ی اخیر تعدادی از پژوهشگران مفهوم عدالت اجتماعی را موردبررسی قرار داده‌اند. بیشتر این تحقیقات با تأکید بر بعد فضایی و کاربری هرکدام از خدمات شهری بر اساس عدالت اجتماعی، صورت گرفته است. تسو^۱ و همکاران (۲۰۰۵) در پژوهشی به سنجش شاخص یکپارچه‌ی دسترسی محور در ارتباط با عدالت فضایی در خدمات عمومی شهری دریکی از شهرهای تایوان پرداخته‌اند، نتایج یافته‌های آن‌ها، بیانگر توزیع ناعادلانه خدمات عمومی شهری در این شهر بوده است. لانگفورد و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهشی، مدل توزیع جمعیت و بررسی تغییرات در دسترسی به تعدادی از خدمات عمومی در شهر کاردیف ولز جنوبی را موردبررسی قرار داده‌اند، مدل تحلیلی تحقیق نشان دارد که تمایل عمومی مردم این است که دسترسی کمتر به خدمات را گزارش دهند. گافرن ۳ (۲۰۱۲) در پژوهشی به بررسی عدالت زیست‌محیطی در قالب تولید گازهای گلخانه‌ای ناشی از حمل‌ونقل جاده‌ای، سروصدا، ذرات و گازها در مناطق شهری پرداخته است. این پژوهش نشان داد محل سکونت مردم و الگوهای استفاده از زمان می‌تواند در تعیین میزان قرار گرفتن در معرض گاز ناشی وسایل نقلیه مؤثر باشد. بهروزی (۱۳۹۳) در پایان‌نامه خود، مناطق ده‌گانه شهر تبریز را از لحاظ عدالت فضایی در بهره‌مندی از خدمات عمومی شهری موردسنجش قرار داده، نتایج بیانگر آن است که مناطق ۱ و ۱۰ در همه مدل‌های مورداستفاده در تحلیل داده‌ها، از خدمات عمومی شهری برخورداری کامل رادارند، درحالی‌که مناطق ۶ و ۸ از این لحاظ فاقد حداقل برخورداری می‌باشند. یوسفی (۱۳۹۳) در پایان‌نامه خود به ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در تحقق عدالت فضایی در مناطق شهری یزد پرداخته، نتایج حاصل از یافته‌های پژوهش بیانگر نابرابری در میزان دستیابی ساکنین مناطق به خدمات می‌باشد. به‌طوری‌که مرکز شهر دارای بالاترین سطح دستیابی به خدمات می‌باشد، درحالی‌که حاشیه شهر سطح برخورداری کمتری از منابع و خدمات دارد.

۳- مبانی نظری

۳-۱- خدمات شهری

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 (هاشمی و یحیی پور، ۱۳۹۰: ۱۷). 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 این گونه می‌توان گفت که هرگونه خدماتی که در یک شهر ارائه شود را می‌توان در دسته خدمات شهری دسته‌بندی کرد.

۳-۲- کیفیت خدمات شهری

بدین منظور یکی از مشخصه‌های وضعیت مطلوب در شهر، برآورده شدن انتظارات شهروندان از خدمات ارائه شده توسط شهرداری هاست. با بررسی شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب می‌توان آن را تعیین نمود. هر چه شکاف بین انتظارات و خدمات ارائه شده کمتر باشد، نشان دهنده کیفیت مطلوب خدمات ارائه شده است. بدون شک با شناخت انتظارات شهروندان و بررسی نقاط قوت و ضعف خدمات ارائه شده می‌توان استراتژی‌ها و راهبردهای مناسب را برای حذف و یا لااقل کاهش این شکاف اتخاذ نمود (کریایی و رودباری، ۱۳۸۳: ۱). در این صورت، نه تنها اولویت گذاری آگاهانه و تخصیص منابع استراتژیک تسهیل می‌شود، بلکه مبنایی فراهم می‌گردد تا بتوان کیفیت خدمات ارائه شده را بهبود بخشید؛ به طوری که ضمن اثر بخشی خدمات، رضایت بیشتر دریافت کنندگان را نیز فراهم آورد (Karydis et al, 2001: 32). هم اکنون ارزیابی کیفیت خدمات، از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت محسوب می‌شود (Lim and Tang, 2000).

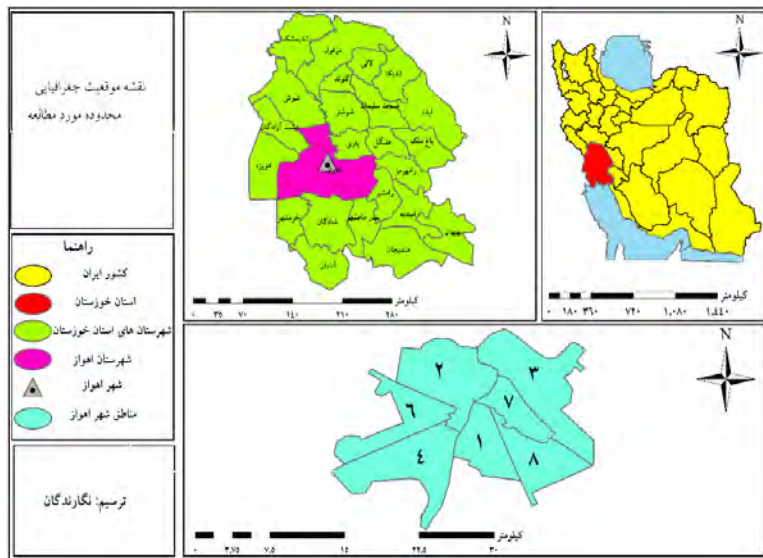
بر این اساس و با توجه به شرایط توصیف شده، در بررسی شکاف بین خدمات و انتظارات شهروندان باید دیدگاه جامع و کلی‌نگری مد نظر قرار گیرد تا ضمن تبیین شرایط موجود، مسؤولان را به سویی رهنمون گردد تا اولویت‌ها را به گونه‌ای بازنگری کنند که خواسته‌های دقیق و واقعی مردم را هدف قرار داده، از اعتبارات موجود حداکثر بهره اقتصادی و اجتماعی را به دست آورند (حسینی شه‌پریان، ۱۳۹۴: ۴۲).

۳-۳- رضایتمندی از خدمات شهری

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، در حالی که رضایت عنصری ذهنی مبتنی بر احساسات و انفعالی است. 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 ساز و کار مناسب به منظور شناسایی و درک چگونگی نگرش مردم نسبت به عملکرد شهرداری و میزان رضایت آنان از ارائه خدمات شهری است (برگ پور، ۱۳۹۰: ۲۰۴).

۴- محدوده مورد مطالعه

شهر اهواز به‌عنوان یکی از شهرهای بزرگ ایران و مرکز شهرستان اهواز و 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 محدوده‌ی قانونی شهری ۲۲۲ کیلومتر مربع، در محدوده‌ی خدماتی ۳۰۰ کیلومتر مربع و در محدوده‌ی استحفاظی ۸۹۵ کیلومتر مربع می‌باشد. این شهر تا سال ۱۳۹۰ دارای هشت منطقه‌ی شهرداری بوده که هر یک سه یا چهار ناحیه را شامل می‌شد ولی در سال ۱۳۹۱؛ منطقه پنج ۱ آن از دیگر مناطق شهری جدا و شهر اهواز به هفت منطقه شهری تقسیم شده است.



شکل ۱. موقعیت جغرافیایی شهر اهواز

۵- روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف گذاری کاربردی و از لحاظ روش شناسی به صورت «توصیفی - تحلیلی» می‌باشد. به منظور جمع آوری اطلاعات از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. بدین صورت که برای سنجش کیفیت خدمات شهری از ابزار پرسش‌نامه محقق ساخته (در طیف ۵ گزینه ای 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 ابزار آماری SPSS و ترسیم نمودار از نرم‌افزار EXCEL استفاده گردیده است.

۶- بررسی کیفیت خدمات عمومی شهری در سطح مناطق کلان شهر اهواز

۶-۱- بررسی کیفیت خدمات شهری منطقه ۱

برای بررسی کیفیت شاخص‌های خدمات شهری در منطقه ۱ از آزمون t تست تک نمونه ای استفاده گردید. لذا با توجه به طیف ۵ گانه لیکرت میانگین فرضی ۳ در نظر گرفته شد؛ بنابراین برای پاسخ گویی به اینکه در منطقه ۱ کدام شاخص‌ها در الویت بیشتری برای بستری سازی قرار دارد و کدام شاخص در وضعیت مناسبی قرار دارد باید به اختلاف میانگین نگاه کنیم. اختلاف میانگین بدست آمده که در جدول ۱ آمده است نشان می‌دهد که شهروندان منطقه ۱ نسبت به شاخص‌های بهداشتی - درمانی، پارک و فضای سبز، آموزشی، حمل و نقل و مراکز تجاری رضایت متوسط به بالایی داشته اند. Sig به دست آمده از هر یک از شاخص‌ها این گفته را تأیید می‌کند. همچنین اختلاف میانگین به دست آمده از شاخص‌های فرهنگی - ورزشی، تأسیسات و تجهیزات و کیفیت فضای مسکونی گویای این واقعیت است که شهروندان نسبت به این شاخص‌ها رضایتی خیلی کم دارند. در نهایت می‌توان نتیجه گرفت که در منطقه ۱، شاخص‌های فرهنگی-ورزشی، تأسیسات و تجهیزات و مسکن به ترتیب در الویت بیشتری برای بستر سازی قرار دارند.

۶-۲- بررسی کیفیت خدمات شهری منطقه ۲

اختلاف میانگین بدست آمده حاصل از آزمون t تست تک نمونه ای بامیانگین فرضی ۳ نشان می‌دهد؛ که در منطقه ۲ شهرداری اهواز خدمات بهداشتی - درمانی، آموزشی، حمل و نقل، فرهنگی - ورزشی، مسکونی و تجاری در وضعیت مناسبی قرار دارند و شاخص‌هایی چون پارک و فضای سبز و تأسیسات و تجهیزات در این منطقه از وضعیت مناسبی برخوردار نیستند (جدول ۲).

جدول ۱. سنجش کیفیت خدمات عمومی شهری منطقه ۱ شهرداری اهواز از دیدگاه شهروندان

(منبع: یافته‌های پژوهش)

Test Value = 3							شاخص
میانگین فرضی	Sig	درجه آزادی	مقدار t	فراوانی	انحراف استاندارد	اختلاف میانگین	
۳	۰,۰۰۰	۳۶	۶,۲۸	۳۷	۰,۵۰۰	۰,۵۱۶	بهداشتی - درمانی
۳	۰,۰۱۷	۳۶	۲,۵۱	۳۷	۰,۵۹۹	۰,۲۴۷	پارک و فضای سبز
۳	۰,۰۴۱	۳۶	۰,۷۲۰	۳۷	۰,۳۶۵	۰,۰۴۳	آموزشی
۳	۰,۰۰۲	۳۶	۳,۳۱۵	۳۷	۰,۵۹۵	۰,۳۲۴	حمل‌ونقل
۳	۰,۰۰۰	۳۶	-۴,۰۸۴	۳۷	۰,۵۵۰	-۰,۳۶۹	فرهنگی - ورزشی
۳	۰,۰۰۴	۳۶	-۳,۰۴۹	۳۷	۰,۵۲۳	-۰,۲۶۲	تاسیسات و تجهیزات
۳	۰,۲۶۰	۳۶	-۱,۱۴۵	۳۷	۰,۷۸۹	-۰,۱۴۸	مسکونی
۳	۰,۰۴۵	۳۶	۱,۴۳۲	۳۷	۰,۵۹۰	۰,۱۳۹	تجاری - خدماتی

جدول ۲. سنجش کیفیت خدمات عمومی شهری منطقه ۲ شهرداری اهواز از دیدگاه شهروندان

(منبع: یافته‌های پژوهش)

Test Value = 3							شاخص
میانگین فرضی	Sig	درجه آزادی	مقدار t	فراوانی	انحراف استاندارد	اختلاف میانگین	
۳	۰,۰۰۳	۳۶	۳,۱۵۳	۳۷	۰,۷۲۳	۰,۳۷۵	بهداشتی - درمانی
۳	۰,۳۱۸	۳۶	-۱,۰۱۳	۳۷	۰,۷۳۰	-۰,۱۲۱	پارک و فضای سبز
۳	۰,۰۲۹	۳۶	۲,۲۷۳	۳۷	۰,۶۹۴	۰,۲۵۹	آموزشی
۳	۰,۱۲۳	۳۶	۱,۵۸۱	۳۷	۰,۴۴۱	۰,۱۱۴	حمل‌ونقل
۳	۰,۷۸۹	۳۶	۰,۲۷۰	۳۷	۰,۷۱۰	۰,۳۱۵	فرهنگی - ورزشی
۳	۰,۰۶۵	۳۶	-۱,۹۰۳	۳۷	۰,۴۶۶	-۰,۱۴۵	تاسیسات و تجهیزات
۳	۰,۰۰۹	۳۶	۲,۷۶۴	۳۷	۰,۴۶۵	۰,۲۱۱	مسکونی
۳	۰,۰۰۳	۳۶	۳,۲۲۳	۳۷	۰,۵۴۶	۰,۲۸۹	تجاری - خدماتی

۳-۶- بررسی کیفیت خدمات شهری منطقه ۳

نتایج حاصل از t تک نمونه ای برای سنجش کیفیت خدمات شهری منطقه ۳ شهرداری اهواز نشان می‌دهد از بین شاخص‌های خدمات شهری منطقه ۳، شاخص مسکونی، آموزشی، تجاری، حمل‌ونقل، بهداشتی درمانی و تاسیسات و تجهیزات وضعیت مناسب‌تری نسبت به شاخصهای فرهنگی - ورزشی و پارک و فضای سبز دارند (جدول ۳).

۴-۶- بررسی کیفیت خدمات شهری منطقه ۴

با توجه به محاسبات انجام شده بر روی هر یک از مؤلفه‌های خدمات شهری منطقه ۴ مشخص گردید، مؤلفه‌های تجاری و مسکونی نسبت به دیگر مؤلفه‌های خدمات شهری با حد مبنای (۳) از وضعیت مطلوب تری قرار دارند (جدول ۴).

جدول ۳. سنجش کیفیت خدمات عمومی شهری منطقه ۳ شهرداری اهواز از دیدگاه شهروندان

(منبع: یافته‌های پژوهش)

Test Value = 3								شاخص
میانگین فرضی	Sig	درجه آزادی	t مقدار	فراوانی	انحراف استاندارد	اختلاف میانگین	میانگین	
۳	۰,۲۰۱	۵۹	-۱,۲۹۳	۶۰	۰,۵۹۹	-۰,۱۰۰	۲,۹۰	بهداشتی - درمانی
۳	۰,۰۰۱	۵۹	-۳,۴۸۵	۶۰	۰,۶۵۲	-۰,۲۹۴	۲,۷۰	پارک و فضای سبز
۳	۰,۸۸۶	۵۹	۰,۱۴۴	۶۰	۰,۷۱۵	۰,۱۳۳	۳,۰۱	آموزشی
۳	۰,۳۲۱	۵۹	-۱,۰۰۱	۶۰	۰,۵۲۶	-۰,۰۶۸	۲,۹۳	حمل و نقل
۳	۰,۰۹۶	۵۹	-۱,۶۹۱	۶۰	۰,۶۹۹	-۰,۱۵۲	۲,۸۴	فرهنگی - ورزشی
۳	۰,۱۶۶	۵۹	-۱,۴۰۲	۶۰	۰,۶۰۷	۰,۱۱۰	۲,۸۹	تاسیسات و تجهیزات
۳	۰,۰۰۰	۵۹	۴,۴۷۷	۶۰	۰,۳۹۴	۰,۲۲۷	۳,۲۲	مسکونی
۳	۰,۰۶۶	۵۹	-۰,۹۷۶	۶۰	۰,۵۲۸	-۰,۰۶۶	۲,۹۳	تجاری - خدماتی

جدول ۴. سنجش کیفیت خدمات عمومی شهری منطقه ۴ شهرداری اهواز از دیدگاه شهروندان
(منبع: یافته‌های پژوهش)

Test Value = 3								شاخص
میانگین فرضی	Sig	درجه آزادی	t مقدار	فراوانی	انحراف استاندارد	اختلاف میانگین	میانگین	
۳	۰,۰۰۶	۶۶	-۲,۸۵۸	۶۷	۰,۶۷۳	-۰,۲۲۵	۲,۷۶	بهداشتی - درمانی
۳	۰,۰۰۰	۶۶	-۵,۰۳۵	۶۷	۰,۷۴۰	-۰,۴۵۵	۲,۵۴	پارک و فضای سبز
۳	۰,۰۱۰	۶۶	-۲,۶۵۰	۶۷	۰,۵۳۴	-۰,۱۷۳	۲,۸۲	آموزشی
۳	۰,۰۴۴	۶۶	-۲,۰۵۲	۶۷	۰,۵۷۵	-۰,۱۴۴	۲,۸۵	حمل و نقل
۳	۰,۰۰۱	۶۶	-۳,۲۳۴	۶۷	۰,۶۵۸	-۰,۲۷۶	۲,۷۲	فرهنگی - ورزشی
۳	۰,۰۰۰	۶۶	-۴,۹۰۴	۶۷	۰,۵۶۰	-۰,۳۲۵	۲,۶۶	تاسیسات و تجهیزات
۳	۰,۴۵۳	۶۶	-۰,۷۵۴	۶۷	۰,۷۸۲	-۰,۰۷۲	۲,۹۲	مسکونی
۳	۰,۳۸۱	۶۶	-۰,۸۸۲	۶۷	۰,۵۹۳	-۰,۰۶۳	۲,۹۳	تجاری - خدماتی

۶-۵- بررسی کیفیت خدمات شهری منطقه ۶

با توجه به محاسبات انجام شده بر روی هر یک از مؤلفه‌های خدمات شهری منطقه ۶ مشخص گردید که وضعیت حمل و نقل و تا حدودی فرهنگی - ورزشی در سطح مناسبی قرار دارند و مابقی مؤلفه‌ها از دید شهروندان نیاز به بستر سازی دارند (جدول ۵).

جدول ۵. سنجش کیفیت خدمات عمومی شهری منطقه ۶ شهرداری اهواز از دیدگاه شهروندان
(منبع: یافته‌های پژوهش)

Test Value = 3								شاخص
میانگین فرضی	Sig	درجه آزادی	t مقدار	فراوانی	انحراف استاندارد	اختلاف میانگین	میانگین	
۳	۰,۰۰۰	۶۰	-۲۸,۸۸۲	۶۱	۰,۳۷۳	-۱,۰۱۰	۱,۹۸	بهداشتی - درمانی
۳	۰,۰۰۰	۶۰	-۲۷,۰۶۶	۶۱	۰,۴۷۵	-۱,۶۴۷	۱,۳۵	پارک و فضای سبز
۳	۰,۰۴۵	۶۰	-۲۵,۷۳۸	۶۱	۰,۴۵۹	-۱,۰۵۴	۱,۴۸	آموزشی
۳	۰,۰۰۰	۶۰	۲,۰۵۰	۶۱	۰,۵۶۷	۰,۱۴۸	۳,۱۴	حمل و نقل
۳	۰,۰۰۰	۶۰	-۱۳,۹۲۲	۶۱	۰,۴۶۵	-۰,۸۳۰	۲,۱۶	فرهنگی - ورزشی
۳	۰,۰۰۰	۶۰	-۳۲,۵۰۰	۶۱	۰,۳۵۶	-۱,۴۸۱	۱,۵۱	تاسیسات و تجهیزات
۳	۰,۰۰۰	۶۰	-۳۵,۹۴۳	۶۱	۰,۲۲۹	-۱,۰۵۴	۱,۹۴	مسکونی
۳	۰,۰۰۰	۶۰	-۴۴,۳۶۴	۶۱	۰,۲۰۴	-۱,۱۶۱	۱,۸۳	تجاری - خدماتی

۶-۶- بررسی کیفیت خدمات شهری منطقه ۷

نتایج حاصل از t تک نمونه ای با حد مینا (۳) نشان می‌دهد که شاخص‌های خدمات شهری این منطقه از وضعیت نامناسبی برخوردار است (جدول ۶).

جدول ۶. سنجش کیفیت خدمات عمومی شهری منطقه ۷ شهرداری اهواز از دیدگاه شهروندان (منبع: یافته‌های پژوهش)

Test Value = 3							شاخص
میانگین فرضی	Sig	درجه آزادی	t مقدار	فراوانی	انحراف استاندارد	اختلاف میانگین	
۳	۰,۰۰۰	۵۰	-۳۵,۷۵۶	۵۱	۰,۲۰۵	-۱,۰۲۶	بهداشتی - درمانی
۳	۰,۰۰۰	۵۰	-۳۰,۴۴۳	۵۱	۰,۳۹۸	-۱,۶۹۹	پارک و فضای سبز
۳	۰,۰۰۰	۵۰	-۲۹,۱۳۰	۵۱	۰,۳۸۰	-۱,۵۵۲	آموزشی
۳	۰,۰۴۷	۵۰	۲,۰۳۵	۵۱	۰,۵۵۶	۰,۱۵۸	حمل و نقل
۳	۰,۰۰۰	۵۰	-۱۴,۳۵۶	۵۱	۰,۴۳۰	-۰,۸۶۶	فرهنگی - ورزشی
۳	۰,۰۰۰	۵۰	-۳۴,۰۶۳	۵۱	۰,۳۱۳	-۱,۴۹۶	تاسیسات و تجهیزات
۳	۰,۰۰۰	۵۰	-۳۹,۰۹۹	۵۱	۰,۱۹۴	-۱,۰۶۵	مسکونی
۳	۰,۰۰۰	۵۰	-۴۳,۷۹۴	۵۱	۰,۱۸۹	-۱,۱۶۲	تجاری - خدماتی

بررسی کیفیت خدمات شهری منطقه ۸

بررسی شاخص‌های خدمات شهری این منطقه نشان می‌دهد که شاخص مسکونی و حمل و نقل وضعیت مناسب‌تری نسبت به دیگر شاخص‌ها دارند (جدول ۷).

جدول ۷. سنجش کیفیت خدمات عمومی شهری منطقه ۸ شهرداری اهواز از دیدگاه شهروندان (منبع: یافته‌های پژوهش)

Test Value = 3							شاخص
میانگین فرضی	Sig	درجه آزادی	t مقدار	فراوانی	انحراف استاندارد	اختلاف میانگین	
۳	۰,۰۰۰	۳۶	-۱۲,۶۵۱	۳۷	۰,۳۱۵	-۰,۶۵۵	بهداشتی - درمانی
۳	۰,۰۰۰	۳۶	-۱۰,۸۴۴	۳۷	۰,۵۳۴	-۰,۹۵۰	پارک و فضای سبز
۳	۰,۰۰۰	۳۶	-۸,۷۸۴	۳۷	۰,۶۴۰	-۰,۹۲۴	آموزشی
۳	۰,۰۰۰	۳۶	-۵,۶۳۷	۳۷	۰,۶۲۲	-۰,۵۷۶	حمل و نقل
۳	۰,۰۰۰	۳۶	-۶,۹۵۱	۳۷	۰,۸۴۳	-۰,۹۶۳	فرهنگی - ورزشی
۳	۰,۰۰۰	۳۶	-۸,۷۴۲	۳۷	۰,۴۶۲	-۰,۶۶۴	تاسیسات و تجهیزات
۳	۰,۰۰۰	۳۶	-۶,۶۰۹	۳۷	۰,۴۳۹	-۰,۴۷۷	مسکونی
۳	۰,۰۰۰	۳۶	-۶,۷۷۹	۳۷	۰,۶۲۷	-۰,۶۹۸	تجاری - خدماتی

نتیجه گیری

یکی از مهم‌ترین پیامدهای رشد شتابان شهرنشینی و توسعه فیزیکی شهرهای کشور در دهه‌های اخیر از هم‌پاشیدگی نظام توزیع مراکز خدماتی شهری بوده که زمینه‌ساز نابرابری اجتماعی شهروندان در برخورداری از این خدمات شده است. در این پژوهش کیفیت خدمات شهری در مناطق شهری کلان‌شهر اهواز مورد بررسی قرار گرفته است.

جهت سنجش کیفیت خدمات شهری نیز از آزمون T تست تک نمونه ای در محیط نرم‌افزار SPSS بهره گرفته شد. نتایج حاصل از این آزمون نشان می‌دهد که در منطقه ۱ شاخص‌های بهداشتی - درمانی، پارک و فضای سبز، آموزشی، حمل و نقل و مراکز تجاری از کیفیت مطلوبی برخوردارند و شهروندان نسبت به این شاخص‌ها رضایت متوسط به بالایی داشته‌اند و شاخص‌های فرهنگی - ورزشی، تاسیسات و تجهیزات و مسکونی نسبت به دیگر شاخص‌ها در وضعیت نامطلوبی قرار دارند. در منطقه ۲ شهرداری اهواز خدمات بهداشتی - درمانی، آموزشی، حمل و نقل، فرهنگی - ورزشی، مسکونی و تجاری در وضعیت مناسب و

شاخص‌هایی چون پارک و فضای سبز و تأسیسات و تجهیزات در این منطقه از وضعیت مناسبی برخوردار نیستند. سنجش کیفیت خدمات شهری منطقه ۳ شهرداری اهواز نشان می‌دهد که از بین شاخص‌های خدمات شهری، شاخص مسکونی، آموزشی، تجاری، حمل‌ونقل، بهداشتی درمانی و تأسیسات و تجهیزات وضعیت مناسب‌تری نسبت به شاخص‌های فرهنگی - ورزشی و پارک و فضای سبز دارند. کیفیت خدمات شهری در منطقه ۴ از دیدگاه شهروندان نیز نشان دهنده آن است که شاخص‌های تجاری - خدماتی، مسکونی نسبت به دیگر شاخص‌ها کیفیت مطلوبی دارند و شاخص‌های پارک و فضای سبز و تأسیسات و تجهیزات نسبت به دیگر شاخص‌ها وضعیت نامطلوبی دارند. سنجش کیفیت خدمات شهری در منطقه ۶ شهرداری اهواز نیز نشان می‌دهد که وضعیت حمل‌ونقل و تا حدودی فرهنگی-ورزشی در سطح مناسبی قرار دارند و مابقی مؤلفه‌ها از دید شهروندان نیاز به بستر سازی دارند. نتایج به دست آمده از کیفیت خدمات شهری منطقه ۷ نیز گویای این واقعیت است که فقط شاخص حمل‌ونقل در وضع مطلوبی قرار دارد و مابقی شاخص‌ها در وضعیت مطلوبی قرار ندارند. همچنین بررسی شاخص‌های خدمات شهری منطقه ۸ نشان می‌دهد که شاخص مسکونی و حمل‌ونقل وضعیت مناسب‌تری نسبت به دیگر شاخص‌ها دارند. با توجه به نتایج پژوهش پیشنهادهایی به شرح ذیل ارائه می‌شود:

- متعادل نمودن الگوی فعلی توزیع خدمات و امکانات در مناطق ۳، ۴ و ۲، جهت بهره‌مند سازی کلیه مناطق شهر اهواز از امکانات و خدمات.
- افزایش سرانه ی کاربری تجاری-خدماتی در مناطق ۳ و ۸، ۷، ۴ و ۸
- توجه و افزایش سرانه ی کاربری بهداشت-درمانی در مناطق ۷، ۶ و ۸
- افزایش خدمات تجهیزات شهری شامل (آتش نشانی، پست و ...) در مناطق ۷ و ۸
- افزایش سرانه ی پارک و فضای سبز در سطح مناطق شهر اهواز و افزایش کیفیت این نوع کاربری
- ایجاد و تأسیس مراکز فرهنگی-هنری در سطح شهر
- افزایش کیفیت خدمات آموزشی در مناطق ۶ و ۷
- توجه بیشتر به کیفیت خدمات دهی حمل‌ونقل شهری بخصوص در مناطق ۳ و ۴

منابع

۱. برگ پور، ناصر، گوهری پور، حامد، کریمی، مهدی (۱۳۸۹)، ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵، صص ۲۱۸-۲۰۳.
۲. بهروزی، مستجاب(۱۳۹۳)، بررسی و سنجش عدالت فضایی در بهره‌مندی از خدمات عمومی شهری؛ مطالعه موردی: مناطق ده‌گانه شهر تبریز، پایان نامه کارشناسی ارشد، گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه محقق اردبیلی.
۳. حسینی شه پریان، نبی‌الله(۱۳۹۴)، تحلیلی بر عدالت فضایی با تأکید بر خدمات عمومی شهری کلان‌شهر اهواز، پایان نامه کارشناسی ارشد، گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز: استاد راهنما: دکتر سعید امانپور
۴. کامران حسن، پریزادی، طاهر حسنی امینی، حسن (۲۰۱۰)، سطح بندی خدمات شهری در مناطق تهران، مجله اکولوژی شهری، سال اول ۱.
۵. کریمیان بوستانی، مریم، مولایی، ناصر(۱۳۹۰)، ارزیابی مراکز آموزش عدالت مکانی در زاهدان با استفاده از GIS، فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، شماره ۴۰.
۶. نظم فر، حسین، قاسمی، مهدی، یزدانی، محمد حسین (۱۳۹۳)، تجزیه و تحلیل مکانی نابرابری های شهری در بهره‌مندی از خدمات عمومی شهری در راستای توسعه پایدار مناطق مورد مطالعه ۷ نفر مراغه، اولین کنفرانس در توانمندسازی افق های جدید و توسعه پایدار معماری، توسعه شهری و روستایی و محیط زیست، همدان.
۷. هاشمی، سید مناف، یحیی پور، مهدی(۱۳۹۰)، اصول و مبانی خدمات شهری در شهرداری، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، چاپ اول.
۸. یوسفی، سرچین(۱۳۹۳)، ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در تحقق عدالت فضایی در مناطق شهری (نمونه موردی شهر یزد)، پایان نامه کارشناسی ارشد، گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشکده علوم اجتماعی و جغرافیا دانشگاه یزد.
9. Gaffron, Phi line (2012), Urban transport environmental Justice and human daily activity Patterns, Transport Policy 20.
10. Karydis, A, Komboil-Kodovazeniti M, Hatzigeorgiou D, Panis V. (2001), Expectations and Perceptions of Greek Patients Regarding the Quality of dental Care, Int J Qual Health Care, 13(5):409-16.
11. Langford, M., Higgs, G., Radcliffe, J. & While, S. (2008). Urban Population Distntution Models and Service Accessibility Estimation Computers Environment and Urban System.

12. Lim, PC. And Tang, NK. (2000), A study of Pnnnnn's Expcccooos and sssssccoon in SingaporeHospitals. Int J Health Care Qual Assur Inc Leader Health Serv, 13(6-7):290-9.
13. Tsou, K. W. Hung, Y.T. Chang, Y. T. Chang.Y. T(2005), an accessibility based integrated measure of relative spatial equity in urban public facilities, Cities.



Analysis and quality of urban services in the metropolitan city of Ahvaz

Abstract

The purpose of this study is to analyze and evaluate the quality of urban services in urban areas of Ahvaz metropolis. The present research is of applied type and in terms of method, it is a combination of descriptive-analytical methods and in collecting data, library and field methods have been used. A researcher-made questionnaire was used to assess the quality of municipal services. The statistical sample size was determined using Cochran's method of 350 people and sampling method was performed using simple random method without replacement. Then SPSS statistical tool was used to analyze the data and EXCEL software was used to draw the chart. The results show that in Region 1, cultural-sports indicators and facilities and equipment are in higher priority for bed construction. In Region 2, health services, education and transportation are in good condition, and indicators such as parks and green spaces and facilities and equipment in this area are not in good condition. In Zone 3, the housing and education indexes are in a better position than the indexes. In District 4, the commercial and residential components are in a better position than other components of municipal services. In Region 6, the transportation situation and to some extent cultural-sports are at a good level. In District 7, the situation of urban service indices is unsatisfactory and in the study of indicators in District 8, it shows that the housing and transportation index are in a better position than other indicators.

Keywords: quality, urban services, urban areas, Ahvaz metropolis

