

سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر زاهدان)

مریم کریمیان بستانی* - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زاهدان، گروه جغرافیا، زاهدان، ایران
عثمان بلوچی - دانش‌آموخته کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زاهدان،
زاهدان، ایران
صاحب‌داده جوبه - دانش‌آموخته کارشناسی جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زاهدان،
زاهدان، ایران

پذیرش نهایی: ۹۲/۳/۲۵

دریافت مقاله: ۹۱/۶/۵

چکیده

در این مقاله رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی باروشتوصیفی تحلیلی (آماري) مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته است. گردآوری اطلاعات از طریق پرسش-نامه با حجم نمونه ۲۷۵ نفر در سطح منطقه شهری در شهر زاهدان انجام شده است. براساس نتایج به دست آمده سطح رضایت در ۹۱ درصد شهروندان متوسط و پایین تر از آن است. آزمون T تک نمونه متوسط به پایین بودن رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و همچنین خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری زاهدان را تأیید می‌کند. طبق آزمون رگرسیون گام به گام بعد از اجتماع ضریب تعیین (R^2) ۰/۶۸۳، بیشتر متغیرها بر سطح رضایتمندی داشته است. همچنین مقدار پرتاب به دست آمده نشان می‌دهد که بعد از فاهیهان اندازه ۳۰۵ تغییر برانحراف معیار میزان رضایت از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی تأثیر می‌گذارد و بیشتر متغیرها در میزان رضایت دارد. آزمون همبستگی پیرسون نیز مؤید وجود همبستگی بالا و معناداری بین دو متغیر میزان رضایتمندی و خدمات عمومی ارائه شده است. اما آزمون‌های تحلیل واریانس دو راهه و T دو متغیره وجود هیچ‌گونه رابطه‌ای بین متغیرهای جمعیت شناختی (سن، جنسیت) و میزان رضایتمندی شهروندان را تأیید نمی‌کنند.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، شهروندان، خدمات عمومی، عملکرد شهرداری، شهر زاهدان.

سازشکلگیر یحیاتو باگذشتزمان، رابطه یمتقابالانسان هادرعرصه هایاجتماعی، اقتصادی و سیاسی پیچیده تر گردید (بریمانی، ۱۳۸۳: ۱۲۶) و پیدایشتوسعه ارتباطاتوفناوریاطلاعاتدر هزاره دوموجوبیدار یتغییراتسریعدرعلاقو رفتارهایاجتماعیشرگردید. اینپیشرفتفناوریوپدیدآیدهدکده جهانیاظرفیقمکانیزمجهانیشدن موجب پیدایشالگوهایرفتاریمختلفدر ابعادفرهنگی، اقتصادی، اجتماعی، سیاسیو... درشهرهاگردید کهاینتحول شهرمدنراپهیدیده ایپیچیده تبتدیلنموده است (محمدی و خدارحیمی، ۱۳۸۵: ۸). همچنانحولاتاقتصادی، گسترشمرکزصنعتبازرگانیوپدیده هایناشیاز پیشرفتتکنولوژیدر شهرهامسایلومشکلاتمتعددبیرایزندگیشهریبه وجودآورده (طاهری، ۱۳۷۷: ۱۰) و شکلگیریسازمان هایبرایتولید کالاوخدماتتوقبولمسؤولیتادارهامورزندگیشهروندانضروریساخته است (گلابی، ۱۳۷۹: ۱۱۴). بدیهیاستدر چنینشرایطیبه دلیلتقاضایفراوان شهروندانو کمبودفراوان هایمناسبانانبرایدسترسیبه اهداففوقواسته هایشان، سازگاریشهروندانامری ساده نیست. با این وضع ایجادسازمانیبه نامشهرداریعالی ترینتدبیریبود کهاز طرفدنیا یمتمدنبرایپاسخ گوییبه نیازمندی هاوتوقعاتی شمارساکنیشهرهابه کاربردشده (طاهری، ۱۳۷۷: ۱۰). درهمینراستا، شهرداری هایبعنوانمتولیاناصلیادار ه شهر هادر هرکشوربرایهرگونهبهرنامه ریزیدرستوعالمانه نیازبه اطلاعاتتجمعدر ابعادمختلفدارند. یکیاظرفیقولهایاصلیموردنیازشهرداربرای برنامهریزیمناسوبهینه شناختواگهایمیزانرضایتشهروندانازخدماتعمومیاینسازماناست. بنابراین شناساییعوامل مؤثردر میزانرضایتشهروندان از وضعیت خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری، می توانددرجهتتحلیلوضع موجود، تصمیمات آینده بمنظورارتقایسطحکیفیتزندگی شهروندانوجلوگیرباز هدر رفت هزینه هامؤثرواقتعردد.

مدیریت، سازماندهی، نظارتوتوسعه در ابعادمختلفزندگیشهری، مسؤولیتاساسیسازمانشهرداریاست. چنانچه شهرداریدراینمسؤولیتخطیرموفقگردد، زمینهمساعندزندگیشهرنشینیبرایاقتشارمختلفجامعه شهرفیراهممی شودوشهروندانمی تواننداز منابعموجود حداکثر بهره ابرند.

بدیهیاستاینگونهمعملکرددر سازمانشهرداریبه انسجاموفاقشهروندان، انضباطعمومیشهر، کاهشناهنجاری هاو نابسامانی هایاجتماعیوضرفه جویدر هزینه خدماتشهریاینسازمانمنجرمی گردد (محمدی و خدارحیمی، ۱۳۸۵: ۴۰)، اما اگر سازمان شهرداری در ارائه خدماتعمومی عملکرد مناسبی نداشته باشد، ناهنجاری های مختلفی را در ابعاد گوناگون شهر سبب می گردد. بنابراین شناخت رضایتمندی شهروندان و آگاهی از خواسته هاو نیازهایعمومی آنان مانع بسیاری از سرمایه گذاری های بی نتیجه و جلوگیری هدررفت هزینه های الکی خواهد شد. از طرفی باشناخت میزان رضایتمندی شهروندان از خدماتعمومیشهرداریا مکانجلب مشارکتبهتر و بیشتر آنان در امور توسعه شهری و امکان دستیابی به شهری سالم تر و مرفه تر برای شهروندان وجود دارد. زیرا بهیقیناگاهیشناختمدیرانشهردارباز کیفیتخدماتعمومیشهریومیزان رضایتمردماز اینخدماتاز ضروریاتبرنامه هایتوسعه در هر جامعه می باشد. چونایشناختبه شکلدو سویدرزندگیشهروندانوروندیرنامه ریزیوسیاستگذاریمدیرانشهرداریتأثیرمی گذاردومدیران شهرداریباشناختدیدگاه هایمردمنسبتبه عملکردحوزه هایخودمی -

توانند زمینه‌مشارکت‌عمومی‌شهروندان در امر توسعه‌شهری را فراهم‌سازند و به‌دفعه‌بیش‌شهرداری، یعنی ارائه‌خدمات مطلوب‌تر و فعّال‌تر را به‌شهروندان، نایل‌گردند. شهردار بیک‌یاژ نهادها یا جامعه‌ی مدنی است که در قانون اساسیدر چارچوب کمی‌تدر عرصه‌ها یا اجتماعی، محلی‌شهری‌جز و ساختار توسعه‌ی مشارکت‌کشور محسوب‌می‌شود. در واقع‌سازمان‌شهردار بی‌معنواست؛ سازمان محلی‌و غیردولتی بی‌منظور اداره‌ی امور محلی‌و ارائه‌خدمات‌تلازم‌باهد فم‌دیریت توسعه‌ی یک‌البدی، اقتصادی، اجتماعی فرهنگی در محدوده‌ی شهر و اطراف آن به‌وجود آمده‌است و وظیفه‌ی آن‌بر آوردن خدمات‌نیازهای بیشتر کشوروندان بوده‌که شهرکدام‌از افراد به‌تنهایی قادر به‌برآوردن خدمات‌نیازهای ستمد (رجیصلاحی، ۱۳۸۱: ۱۱۲).

این‌سازمان‌ها (شهرداری‌ها) زمان‌یدر رسیدن به‌اهداف خود و حفظ‌تعداد لبین‌نیازهای حال‌و آینده‌موفق‌خواهند شد که شهروندان از عملکرد آنها حداکثر رضایت را داشته‌باشند. رضایت‌شهروندان و نمانو جی‌خواهد شد که آنها در انجام امور و مسؤ‌ولیت‌ها حضور فعال داشته‌باشند و مشارکت‌شهروندی بی‌معنواست؛ محور اصلیت‌تصمیم‌گیریم‌د نظر قرار گیرد. زیرا که مردم رضایت‌اجتماعی‌کثیرشهروندان و یا قشر قابل‌توجه‌ی آن‌ها بر این‌نظام اجتماعی‌و عملکرد سازمانیخ‌طرن‌کاست؛ چرا که تعداد و گسترش آن‌باعث کم‌نگشدن تعهدشهروندان نسبت به‌نظام سازمانیخ‌غیر هشد که هیچ‌سازمان‌شهری‌از ناپهن‌جاری‌های اجتماعی‌گردد (حکمت‌نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۲). در این‌مسیر، پژوهش‌حاضر به‌بررسی وضعیت ارائه‌خدمات عمومی‌شهرداریزاهدانبه‌شهروندان از دیدگاه مردم و سنجش میزان رضایتمندی آنان از خدمات عمومی ارائه‌شده پرداخته‌است. با این‌هدف که با بررسی آن‌تواند ضمن شناخت وضعیت کنونی ارائه‌خدمات عمومی‌شهرداریز دیدگاه شهروندان، الویت‌نیازها و خواسته‌های آنها را شناسایی نموده و زمینه‌جلب مشارکت بیشتر شهروندان را به‌منظور دستیابی به توسعه‌ای مطلوب‌تر فراهم نماید. به‌طوریکه یافته‌های پژوهش‌حاضر می‌تواند مدیران شهریراد را با بردن رضایتمندی‌شهروندان و افزایش مشارکت مردم در اجرای طرح‌های اجتماعی، رفاهی، فرهنگی، فراغت‌یو عمرانی یاری‌رساند. برای‌ناساسجه‌تروشن‌شدن فرآیند مطالعه، این‌پرسش‌ها مطرح گردیده و به آنها پاسخ داده شده‌است:

- رضایتمندی‌شهروندان زاهدانی از عملکرد شهرداریدر زمینه ارائه خدمات عمومی در چه سطحی‌است؟
- آیا بین رضایتمندی شهروندان و خدمات عمومی ارائه‌شده توسط شهرداری رابطه‌معناداری وجود دارد؟
- الویت تأثیرگذاری ابعاد اقتصادی، رفاهی، اجتماعی، فرهنگی، عمرانی و فراغت‌یو در میزان رضایتمندی‌شهروندان به چه صورت می‌باشد؟
- آیا بین میزان رضایتمندی‌شهروندان و ساختارهای جمعیت‌شناختی (سن، جنسیت) رابطه‌معناداری وجود دارد؟

۲. مروری بر ادبیات تحقیق

در فرهنگ لغت رضایتمندی برابر آورده که دنیا مایه خشنود یوار ضاء شدن معنا کرده اند. ایجاد حالتشادمانی، خشنود یوم مطلوبی تیکهدر نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه کننده خدمت در مراجعه کنندگان ایجاد می شود، رضایتمندی گفتمی - ش (ود (فره - اد نژاد، ۱۳۸۷: ۲۳). به عقیده ک - اتلر سطح رضایت تابعی است از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظارها بفرده (ره نورد، ۱۳۸۲: ۳). مقوله - رضایت از مباحث مدیریت است و بیشتر مطالعات اولیه مربوط به آن بر اساس دیدگاه های تک بعدی دنبال شده است، یعنی افراد با توجه به یک مجموعه آرزوها و نیازهایی که دارند، شرایط فعلی شان را ارزیابی می کنند (حاجی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹: ۷۲). رضایتمندی شاخص انعکاس حال و روانشناختی، تقدیر گرایبو عقلانیت - ایزاری است. بنابراین برخیز محققان رضایتمندی افراد را با دیدگاه ادراک تو صیف کرده اند. دستهدومر بوطیه تقدیر و سرنوشت است و حالت سوم مربوط به افراد است که به هیچ طریقی نمی توانند خود را با شرایط فعلی سکون توفیق دهند (رفعیان و همکاران، ۱۳۸۸: ۵۴).

رضایت از عملکرد سازمان نیز مانیا از اهمیت بر خور دار گردید که هنیر و یانسانیه عنوانیک یاز عناصر مهم تولید اقتص ادی یا تولید باز گانی مطر حشد. سازمان ها اصولاً عملکرد و نقش بسیار مهمید را ایجاد رضایت انا رضایت دارند. در عملکرد دس - از مانی، عملکردها ییو جود دار دکها با عننگرش - های مثبت و منفی شهر و ندان نسبت به سازمانش - هر داری می گ - ردد. اگر چه عملکردها ییو سازمانی طیف بسیار گس - ترده ابراش - املمی ش - وند، اما هدفنها ییو همه - یان عملکردها را تباط بین سازمان و رضایتمندی شهر و ندیاست. زمانیکه عملکردها ییو شهر دار یبتواند نیازهای شهر و ندان را بر آورده سازند، رضایتمندی شهر و ندان ایجاد می شود. جهت آگاهی از تباط بین عملکرد شهر داری در ارائه خدمات عمومی و میزان رضایت شهر و ندان می توان گفت رضایتمندی مفهومیذ هنیو کوتاه - مدت است (طاهریان، ۱۳۸۶: ۱۸۲)، در حالیکه ارائه خدمات عمومی مفهومی عینی است که در مدت زمان طولانی تکیونی می یابد. در سال ۱۹۷۵، "تئور رضایت شهر و ندان" ارائه شد. این تئور یک مدل تحلیلی است که بر اساس میزان رضایت شهر و ندان از محیط سکونتی شان در مورد مؤلفه - های مختلف فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی، محیطزیستی، زیبایی شناسی و ... عملی کند (رفعیان و خدایی، ۱۳۸۸: ۲۴۲). این تئوری برای تعیین یک چارچوب راهنما جهت شناخت خصوصیات ساختاری خانوارها و بافت محل سکون آنها (اعماز خانوه محلله) که بر جوانب گوناگون رضایتمندی تأثیر گذار است به کار می رود (Galster & Hesser, ۱۹۸۱).

در سال های اخیر مطالعات متعدد در رابطه با شاخص های بهبود کیفیت محیط زندگی صورت گرفته است. یکی از جنبه های این مطالعات توجه به تعامل انسان - محیط است. بدین منظور سنجش میزان رضایتمندی از محیط زندگی شان اهمیت می یابد (Hourihan, ۱۹۸۴: ۳۷۰). سنجش رضایت نه فقط بر اساس محیط عینی، بلکه بر پایه ادراک افراد از محیط که به آن تعلق دارند، نیز صورت می پذیرد (رفعیان و خدایی، ۱۳۸۸: ۲۴۰). و به وسیله پرسش از پاسخ گویان برای اندازه - گیری خوب یا بد بودن محیطیکه - در آن زندگی می کنند، ارزیابی می - شود (Hourihan, ۱۹۸۴: ۳۷۰). موضوع رضایت و ارزیابی محیط از دیدگاه های مختلف بررسی شده است.

اولینمدل نظریدرباره رضایتاز محلسکونت، توسطمارناو راجرز (۱۹۷۵) بیان شده است. آنها رضایتاز محیطسکونت راموطبهدر کوارزبایشخصاز ویژگیهای محیطیمانند: پاکیزگی، امنیت محلهو خصیصه های فردینظیر: جنسیت، سن، طبقه اجتماعیدانسته اند. یکیاز جنبه های رضایتاز محیطتوجهها یینکته است تکمیلرندگیمردمدر محیطهایمختلف مسکونی، سطوحمتفاوتیاز رضایترا دربر می گیرد، بهگونه ای کهساکنانمحیطهای مختلفبادر نظر گرفتنوعخانه ها، دسترسی ها، امکانات و خدمات موجودومحله ای که در آن زندگی می کنند، احساس رضایت می نمایند. آنها اشاره نموده اند که ویژگی های مختلفیکمحله شهری مهم ترینشاخصاثرگذار بر رضایتاز محیطمسکونیاست (رفعیان و خدایی، ۱۳۸۸: ۲۳۵). فلنور بیا هیومکاران در تحقیقیبه بررسی عوامل تأثیرگذار بر میزان رضایتاز محیط پرداخته اند (Fleury، ۲۰۰۸: pp ۳-۶). بنا بر اینمیزان رضایت مندی انسان ها از محیط زیست خود نشانگر میزان تحقق اهدافرنامه های تدوین یافته جهت بهبود وضعیتزندگی است. همچنین رضایتو نارضا ییتاز محیط، میزانمشمار کتمردمدر برنامه های توسعهرانیزم تجلی می سازد؛ زیرا در صورتمشمار کتمردمدر تدوین برنامه ها، فضای حاصلبرای ساکنان مطلوبتر خواهد بود (شایان و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۵۶). گور معتقد است شکافناگهانی وفزاینده میان توقعات شهروندان و بهره مندی آنها از ارایه خدماتاز سوی سازمانشهر داری، قطع نظر از اینکه واقعیا واهی باشند، باعث بروز نارضا ییتورضا ییت مندی می گردد. به نظر آدامز، شهروندان آگاهانه یا ناخود آگاهانه بهره مندی های خود را با وظایف سازمان مقایسه می کنند. مانیکه برابری وجود دارد، رضایت مندی ایجاد می گردد. بنا بر این علترضا ییت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در این نظر به مقایسه ایاست که شهروندان میان وضعیت، امکانات و بهره مندی ها از شهرداری برابنایان های زندگی و روزمره امروز می سنجند. هیلدر بر اندرفری، بالا بودن رضایت مندی از محیط شهرداری و ویژگی های زیر عنوان کرده است.

از نظر او یک شهر خوب:

- باید دارای امنیتی، امنیت و حفاظت بوده و از نظر بصری عملکرد محیطی سامانیافته و با نظم باشد؛
- باید محیط اجتماعیه دایت کنند ه باشد و حسمکانرا تقویت نماید؛
- باید دارای یک تصویر ذهنی مناسب، شهر تواعتبار خوب باشد و به مردم حس اعتماد و منزلت دهد؛
- طراحیشده، از نظر زیبایی شناسی مطبوع و از نظر کالبدی قابل تصور باشد (بر اندرفری، ۱۳۸۳: ۳۰).
- خدمات عمومی یکی از ابعاد زندگی شهروندان است که سطح کیفی آن سطح رضایت مندی را تعیین می کند. در محیط شهری، کیفیت خدمات توسط سهولت دسترسی به خدمات از منغیرهای تعیین کنند هرضا ییت مندی است. اما بار معنای کیفیت خدمات عمومی بارضا ییت مندی متفاوت است. کیفیت خدمات دارا ییمفهوم معینی، سنجش و شناخت نیازهاست (طاهریان، ۱۳۸۶: ۱۸۲). کهرضا ییت مندی به نیمی مبتنی بر احساسات و انفعالیاست (طاهریان، ۱۳۸۶: ۱۸۲). کیفیت خدمات تابشکل، انداز هونحوه دسترسی سنجیده می شود. «یانگ و فانگ» ابعاد کیفیت خدمات را بطه میانانابعد بارضا ییت مندی بیشتر برامشخص کردند. این ابعاد کیفیت شامل: قابلیت اعتماد، پاسخ گویی، سهولت دسترسی، شایستگی و هزینه دسترسی است (شایان و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶۱). خدمات عمومی شهرداری در این پژوهش شامل خدمات و وظایف شهرداری در بخش های اقتصادی،

اجتماعی، فرهنگی، فنیو عمرانسی، رفاهیو فراغتمی باشد کهاز طریق آزمون- هابخودسنجییا خود گزارشی سنجیده شده است.

۳. روش شناسی تحقیق

باتوجه به ماهیت موضوع و مؤلفه های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر این پژوهش توصیفی- پیمایشی با استفاده از ابزار پرسش نامه است. علاوه بر این، به منظور تقویت پایه های نظری و دقت در گردآوری اطلاعات از روش های مطالعه اسناد و مدارک، نیز استفاده شد و سپس با در نظر گرفتن شرایط جغرافیایی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محدود و همورد مطالعه متغیرها یا معرف- هایش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، رفاهی، فرهنگی، عمرانی و تفریحی و ورزشی تعیین گردید (جدول ۱). حجم نمونه به روش تصادفی طبقه ای با استفاده از فرمول کوکران مشخص شد. از طریق فرمول مذکور در کل ۲۷۵ پرسش نامه برای مناطق سه گانه شهری تعیین گردید. به ترتیب برای منطقه یک شهری ۱۰۰ پرسش نامه، برای منطقه دو ۱۰۲ پرسش نامه و برای منطقه سه ۷۳ پرسش نامه در نظر گرفته شد. روایی پرسش نامه توسط چهار نفر از اساتید برنامه ریزی شهری مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. پایایی آن با استفاده از آلفای کرانباخ در محیط SPSS با ۷۰ نمونه و ۱۰۵ گویه حدود ۰/۸۸۳ محاسبه گردید. در این بررسی برای تجزیه و تحلیل داده ها از مونتفریضیا از روش های آمار توصیفی و استنباطی مانند توزیع فراوانی، آزمون T، ضریب همبستگی، رگرسیون آنالیز واریانس با استفاده از نرم افزار SPSS در محیط ویندوز استفاده شده است.

جدول ۱. شاخص ها و معرف های مورد بررسی پژوهش

معرف ها	شاخص	زمینه
نظارت بر بازارهای محلی، صدور پروانه ساختمان، تعیین میدانهای عمومی خرید و فروش	اقتصادی	رضایتمندی از خدمات عمومی شهرداری زاهدان
تأمین و تسهیل دسترسی به امکانات آموزشی، بهداشتی درمانی، حمل و نقل عمومی، جلوگیری از پدیده تكدی گری، وضعیت دست فروشی ها، وضعیت بهداشت عمومی، حفظ شهر از سیل و حریق	اجتماعی	
تنظیف معابر، دفع فضلاب، دفع آب های سطحی، دفع و دفن بهداشتی زباله، وضعیت نامگذاری معابر و مکان- ها، دسترسی به امکانات تجاری خدماتی، تأمین روشنایی معابر	رفاهی	
ساخت خیابان و کوچه و پل، اصلاح و توسعه معابر، ایجاد مجاری آب و کانال ها در سطح شهر، ایجاد پارکینگ و پایانه و نحوه دسترسی به آنها، تسطیح و آسفالت معابر، احداث توالی عمومی در سطح شهر	عمرانی	
مکانیابی و تأمین دسترسی به سینما، کتابخانه، باغ وحش و موزه	فرهنگی	
احداث مکان های ورزشی، ترویج فعالیت های ورزشی همگانی، ایجاد مکان های تفریحی، ایجاد فضاهای بازی کودکان، ایجاد پارک و فضای سبز عمومی	اوقات فراغت	

۴. محدوده مورد مطالعه

زاهدان با مساحت ۳۶۵۸۱ کیلومتر مربع در شمال استان سیستان و بلوچستان به لحاظ موقعیت جغرافیایی در ۶۰ درجه و ۵۲ دقیقه درازای خاور و ۲۹ درجه و ۲۹ دقیقه پهنایشمالی قرار دارد. ارتفاع آن از سطح دریا ۱۳۸۵ متر است. این شهر دارای آب و هوایی با تابانگرم و خشکی باشد. میانگین بارش سالانه در آن ۷۲ میلیمتر و میانگین دمای سالانه اش ۲۰ درجه سانتیگراد است و براساس بررسی های سازمان هواشناسی کشور،



منطقه	تعداد جمعیت (۸۵)	مساحت (هکتار)	تراکم نسبی (هکتار)
۱	۱۹۳۷۶۵	۲۶۸۰	۷۲
۲	۱۹۴۱۱۰	۲۳۷۰	۸۱

۸۳	۲۱۵۰	۱۷۹۵۷۴	۳
----	------	--------	---

منبع: وارثی، زنگی‌آبادیونیفوری، ۱۳۸۷: ۱۵۰



شکل ۳. پراکندگی خدمات عمومی شهر زاهدان

۵. یافته‌ها

۵-۱. یافته‌های توصیفی

بیشتر پاسخ دهندگان پرسش‌نامه (۳۶/۷) دارای سن ۲۶ تا ۴۰ سال، حدود ۳۰/۶ درصد آنها در سن ۱۵ تا ۲۵ سال و ۳۱/۷ درصد در سن ۴۱ سال به بالا بودند. به لحاظ جنسیت ۷۱/۲ درصد مرد و ۲۷/۷ درصد زن بوده‌اند. از نظر میزان تحصیلات بیشتر پاسخ‌گوها (۶۱/۹ درصد) دارای تحصیلات دیپلم و بالاتر از آن، ۳۰ درصد دارای سواد زیر دیپلم و ۶/۵ درصد بی‌سواد بودند. به لحاظ وضعیت شغلی نیز بیشتر افراد نمونه (۳۷/۸ درصد) دارای مشاغل آزاد، ۱۷/۳ درصد کارمند، ۱۴ درصد دارای شغل پیشه‌وری، ۸/۶ درصد کارگر، ۱۳/۷ درصد زنان خانه‌دار و ۷/۶ درصد بیکار بودند. حدود ۹۱ درصد شهروندان از عملکرد شهرداری رضایتی در حد متوسط و پایین‌تر از آن دارند. بدین ترتیب می‌توان گفت که نتایج این تحقیق در مجموع حاکی از متوسط به پایین بودن میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری زاهدان است (جدول ۳).

جدول ۳. میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری زاهدان است (جدول ۳)

گروه‌ها	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
رضایت خیلی کم	۲۰	۷.۲	۷.۳

رضایت کم	۱۱۲	۴۰.۳	۴۸
رضایت متوسط	۱۲۱	۴۳.۵	۹۲
رضایت زیاد	۲۲	۷.۹	۱۰۰
رضایت خیلی زیاد	۰	۰	۰

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

۲-۵. یافته‌های تحلیلی

در پاسخ به سؤال اول براساس آزمون T تک متغیره، چون مقدار P-value کوچکتر از ۰/۰۵ می-باشد، لذا فرص صفر مبنی بر برابری میانگین با عدد ۳ پذیرفته نمی‌شود. برای پاسخ گویی به این سؤال که میانگین جامعه بزرگتر از ۳ است یا کوچکتر از آن؛ باید به مقدار اختلاف میانگین نگاه کنیم، با توجه به اینکه مقدار اختلاف میانگین ۰.۳۹۵- است، لذا می‌توان نتیجه گرفت، با توجه به اینکه میانگین جامعه کمتر از ۳ است و کران‌های بالا و پایین هر دو منفی هستند، بنابراین میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی در شهر زاهدان از حد متوسط پایین‌تر است (جدول ۴). بدین معنی که وضعیت ارائه خدمات عمومی از طرف شهرداری ضعیف می‌باشد. از علل آن می‌توان به مواردی از قبیل ضعیف بودن وضعیت جمع‌آوری و دفع و دفن پسماندها، پایین بودن کیفیت خیابان‌ها و کوچه‌ها، عملکرد ضعیف سیستم حمل و نقل عمومی و غیره اشاره نمود.

جدول ۴. سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری با آزمون T تک متغیره

TEST VALUE = ۳							شرح
سطح اطمینان ۹۵ درصد		اختلاف میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	میانگین جامعه	مقدار T	
کران بالا	کران پایین						
-۰.۴۶۳	-۰.۳۲۸	-۰.۳۹۵	۰.۰۰۰	۲۷۴	۲۶۰۴	-۱۱.۵۸	رضایتمندی

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

در پاسخ به سؤال دوم خروجی آزمون همبستگی پیرسون با ضریب ۰/۱۷۲ برای تعداد ۲۷۳ داده نشان داد که سطح معناداری (sig) کمتر از ۰/۰۵ است و همبستگی بالا و معناداری بین این دو متغیر وجود دارد (جدول ۵). بدین معنی که هرچه وضعیت ارائه خدمات عمومی از نظر کمی بهتر و مناسب‌تر باشد شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت بیشتری خواهند داشت و عکس آن نیز صادق است.

جدول ۵. همبستگی بین خدمات عمومی و رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری

شرح	خدمات عمومی	رضایتمندی
-----	-------------	-----------

۰.۱۷۳ ^{***}	۱	ضریب همبستگی پیرسون	خدمات عمومی
۰.۰۰۴	---	آلفا	
۲۷۳	۲۷۳	تعداد	

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

همچنین در پاسخ به این سؤال که «کدامیک از ابعاد اقتصادی، رفاهی، اجتماعی، فرهنگی، عمرانی و فراغت‌یبه ترتیب در میزان رضایتمندی تأثیر بیشتری دارند؟» از رگرسیون گام به گام استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد بعد اجتماعی با ضریب تعیین (R²) ۰/۶۸۳، بیشترین تأثیر را بر سطح رضایتمندی داشته است، به طوری که ۶۰ درصد از تغییرات رضایتمندی را تبیین می‌کند. بعد تفریحی فراغت‌ی در گام دوم ۳۷/۱ درصد واریانس سطح رضایتمندی را تبیین می‌کند. سپس در گام‌های بعدی به ترتیب رفاهی، عمرانی، اقتصادی و فرهنگی دارای تأثیر بیشتری هستند (جدول ۶).

جدول ۶. ابعاد وارد شده و سهم هر بعد در مدل رگرسیون گام به گام

مراحل	ابعاد وارد شده به مدل در هر مرحله	ضرایب تعیین (R ²)	سهم هر بعد در تبیین بعد وابسته (درصد)
گام اول	اجتماعی	۰/۶۸۱	۶۰
گام دوم	تفریحی فراغت‌ی	۰/۸۴۴	۳۷/۱
گام سوم	رفاهی	۰/۹۱۵	۲۶/۸
گام چهارم	عمرانی	۰/۹۶۸	۲۱/۳
گام پنجم	اقتصادی	۰/۹۸۸	۱۷/۴
گام ششم	فرهنگی	۰/۹۹۹	۱۴/۶

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

در جدول (۷) مقدار بتا بدهد ستامد بهر ابعاد رفاهی نشان می‌دهد که همین بعد به اندازه ۳۰۵ تغییر برانحراف معیار میزان رضایت از عملکردش بهر داریدر زمینها رانخدمات عمومی تأثیر می‌گذارد. همچنین بعد اجتماعی (β=۰/۲۹۴)، بعد عمرانی (β=۰/۲۴۷)، بعد تفریحی فراغت‌ی (β=۰/۲۳۱)، بعد اقتصادی (β=۰/۱۵۱) و بعد فرهنگی (β=۰/۱۲۳) به ترتیب بیشترین تأثیر را در میزان رضایت دارند. بدین مفهوم که بعد رفاهی (تنظیف معابر، دفع آضلاب، دفع آب‌های سطحی، دفع و دفع نپهداشتنی با له، دسترس بیهمکانان تجارتی خدماتی و...) در حد بالاتر نارضایتی شهروندان را در پی داشته و بقیه ابعاد نیز به ترتیب میزان نارضایتی را از بیشترین مقدار به کمترین مقدار نشان می‌دهند. تا جایی که نارضایتی شهروندان در بعد فرهنگی کمترین میزان را به خود اختصاص داده است.

جدول ۷. تأثیر ابعاد مختلف بر سطح رضایتمندی با استفاده از رگرسیون گام به گام

ابعاد وارد	ضرایب رگرسیونی (B)	ضرایب رگرسیونی	خطای	مقدار T	سطح
------------	--------------------	----------------	------	---------	-----

شدهبهمدل	استاندارد(B)	استاندارد	معناداری
ضریب ثابت	۰/۰۰۶	۰/۰۰۵	۱/۲۰۸
اجتماعی	۰/۲۲۴	۰/۰۰۲	۱۰۴/۳۷۰
تفریحی فراغتی	۰/۱۶۶	۰/۰۰۲	۹۰/۴۵۷
رفاهی	۰/۲۴۳	۰/۰۰۲	۱۱۴/۸۲۲
عمرانی	۰/۱۷۲	۰/۰۰۲	۱۰۱/۵۴۶
اقتصادی	۰/۱۰۳	۰/۰۰۲	۶۶/۲۰۳
فرهنگی	۰/۰۷۰	۰/۰۰۱	۵۲/۴۵۲

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

در ادامه جهت پاسخ به وجود رابطه بین متغیرهای سن با میزان رضایتمندی، آزمون آنالیز واریانس (ANOVA) نشان داد، چون سطح معناداری برابر با ۰/۸۱۶ و بیشتر از ۰/۰۵ است، از این رو گروه‌سنی پاسخ‌گویان رضایتمندی آنان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی تفاوتی ندارند (جدول ۸).

جدول ۸. تحلیل واریانس رضایتمندی و رابطه آن با متغیر سن

متغیر سن	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	متوسط مجموع مجذورات	F مقدار آزمون	سطح معناداری
	بین گروهی	۰.۳۰۴	۳	۰.۱۰۱	۰.۳۱۳	۰.۸۱۶
	میان گروهی	۸۷.۸	۲۷۱	۰.۳۲۴		
	جمع	۸۸.۱	۲۷۴			

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

در آزمون لیونکهرایسنجش همگنی واریانس‌ها استفاده می‌شود، سطح معناداری آمار فیشر، برای تعیین رابطه میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی با جنسیت افراد از ۰/۰۵ بیشتر است، لذا فرضیه برابر واریانس‌ها رد نمی‌شود. بنابراین، برای تحلیل آزمون I از دیفاول جدول (بفرض برابر واریانس‌ها) استفاده می‌شود. براساس نتایج آزمون در جدول فوق، چون سطح معناداری برابر با ۰/۱۰۶ و بیشتر از ۰/۰۵ درصد است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که تفاوت معناداری بین جنسیت شهروندان و میزان رضایتمندی آنها از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی وجود ندارد. یعنی اینکه نوع جنسیت افراد (زن یا مرد بودن) تأثیری در میزان رضایت یا میزان نارضایتی آنها از عملکرد شهرداری نداشته است (جدول ۹).

جدول ۹. آزمون معناداری رابطه جنسیت با رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری

آزمون T دو متغیره					آزمون لیون			رضایتمندی	
۹۵ درصد فاصله اطمینان		تفاوت خطای معیار	تفاوت میانگین	سطح معناداری (۲) (دامنه)	درجه آزادی	مقدار T	سطح معناداری		F
بالا	پایین								
۰.۲۷۲	-۰.۰۲۶	۰.۰۷۵	۰.۱۲۳	۰.۱۰۶	۲۷۳	۱.۶۲	۰.۱۹۰	۱.۷۲	با فرض برابری واریانس
۰.۲۶۴	-۰.۰۱۸	۰.۰۷۱	۰.۱۲۳	۰.۰۸۸	۱۵۶.۵	۱.۷۱	---	---	با فرض عدم برابری واریانس

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

۶. نتیجه‌گیری

امروزها گسترش شدید و پیچیده فناوری و تکنولوژی، ساختارها و دستورالعمل‌ها در عرصه-های مدیریت شهری پیچیده‌تر شده و نیاز به ارزیابی و واکاوی بیشتری دارند. شهرداری‌ها به عنوان یک نهاد مدنی باید خدمات شهری به شهروندان را به شکل مناسب و موثر ارائه دهند. شهروندان باید بتوانند زمین-ای را فراهم آورند که شهروندان از آنها حداکثر رضایت را داشته و با رفاه، آسایش و امنیت به زندگی خود در شهر ادامه دهند. بنابراین عملکرد مناسب کارآمد سازمان شهرداری به نفع شهروندان، انضباط عمومی شهر، کاهش نااهنجاری-ها و نابسامانی‌ها یا اجتماع عیوض هزینه‌های شهرداری یا نابسامانی شهرداری است.

نتایج بدست آمده از این پژوهش در راستای اهداف تحقیق به شرح زیر جمع‌بندی می‌شوند:

۱. میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری زاهدان متوسط پهنایی بود.
۲. میزان خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری زاهدان متوسط پهنایی بود. بدین معنا که از خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری در حد متوسط و پایین‌تر از آن که مورد انتظار و مطلوب بوده، قرار داشته و در همین حد توانسته رضایت شهروندان را در بر داشته باشد.
۳. بین میزان رضایتمندی شهروندان و خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری همبستگی بالا و معناداری وجود دارد. بدین معنی که هرچه وضعیت ارائه خدمات عمومی از نظر کمی بهتر و مناسب‌تر باشد شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت بیشتری خواهند داشت.
۴. نتایج رگرسیون گام به گام نشان داد که بعد از اجتماع عیب‌ضریب تعیین (R²) ۰/۶۸۳، بیشترین تأثیر را بر سطح رضایتمندی داشته است، بطوریکه ۶۰ درصد از تغییرات رضایتمندی را تبیین می‌کند. سپس در گام‌های بعدی به ترتیب بعد تفریحی فراغت، رفاهی، عمرانی، اقتصادی و فرهنگی دارای تأثیر بیشتری بوده‌اند. «بعد رفاهی» به اندازه ۳۰۵ تغییر برانحراف معیار میزان رضایت از عملکرد شهرداری در زمین‌ها ارائه خدمات عمومی تأثیر بیشتری را بر میزان رضایت داشته است.
۵. بین متغیرهای جمعیت شناختی (سن، جنسیت) و میزان رضایتمندی شهروندان زاهدانی از عملکرد شهرداری هیچ‌گونه تفاوت و رابطه آماری معناداری وجود نداشته است. بدین معنی که نوع جنسیت افراد (زن یا مرد بودن) و گروه سنی افراد تأثیری در میزان رضایت یا میزان ناراضی‌تی آنها از عملکرد شهرداری نداشته است.

۷. منابع

۱. ابراهیم‌زاده، عیسی و عبادی جوکندان، اسماعیل، ۱۳۸۷، *تحلیلی بر توزیع فضایی مکانی کاربری فضای سبز در منطقه سه شهری زاهدان*، فصل‌نامه جغرافیا و توسعه، شماره پیاپی ۱۱.
۲. براندفری، هیلدر، ۱۳۸۳، *طراحی شهر بیهسویک*، شکلیا‌یدار تر شهر، ترجمه حسین بحرینی، تهران، انتشارات نشر کتیر داز شو بر نامهریزیشهری.
۳. بریمانی، فرامرز، ۱۳۸۳، *تنوع و تکرار گرای، شالود هصلحیا‌یدار، مجله اطلاعات سیاسی - اقتصادی*، تهران، شماره‌های ۲۰۵ و ۲۰۶.
۴. پورجعفر، محمدرضا و اردستانی، زهرالسادات، ۱۳۸۷، *جایگاه مشارکت مردمی در ساماندهی بافت های فرسوده شهری*، اولین همایش بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهری، مشهد.
۵. حاجی‌نژاد، علی و همکاران، ۱۳۸۹، *بررسی متغیرهای فردی مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط‌زندگی: مورد شهر شیراز*، فصل‌نامه جغرافیا و توسعه، شماره پیاپی ۱۷.
۶. حکمت‌نیا، حسن و موسوی، میرنجف، ۱۳۸۶، *سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری*، مطالعه موردی؛ شهر یزد، مجله جغرافیا و توسعه.
۷. خدارحیمی، سیامک، ۱۳۸۵، *بررسی وضعیت آرایه خدمات عمومی و بهینه سازی آن از دیدگاه شهروندان شیرازی*، شهرداری شیراز، معاونت برنامه‌ریزی، گروه مطالعات و پژوهش.
۸. رجب‌صلاحي، حسین، ۱۳۸۱، *ساختار حکومت محلی، مدیریت شهر یوشهرداری*، برنامه‌ریزی و مدیریت شهر، مسایل نظری و چالش‌های تجربی، انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور، تهران.
۹. رفیعیان، مجتبی و همکاران، ۱۳۸۸، *سنجش میزان رضایتمندی ساکنان محله نواب*، مجله پژوهش‌های جغرافیای انسانی، شماره ۶۷.
۱۰. رفیعیان، مجتبی و خدائی، زهرا، ۱۳۸۸، *بررسی شاخص‌ها و معیارهای مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری*، فصل‌نامه راهبرد، سال هجدهم، شماره ۵۳.
۱۱. رهنورد، فرج‌الله، ۱۳۸۲، *توانمندسازی بکارکنان، گامی به سوی مشتری‌مداری*، فصل‌نامه فرهنگ‌اندیشه، شماره ۵۹، صص ۳۷-۲۸.
۱۲. شایان، حمید و همکاران، ۱۳۸۹، *ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از محیط مسکونی کوه‌نگاهی: مطالعه موردی شهرستان کمجان*، فصل‌نامه روستا و توسعه، شماره ۱.
۱۳. طاهری، ابوالقاسم، ۱۳۷۷، *اداره امور شهرداری‌ها*، انتشارات قومس، تهران.
۱۴. طاهریان، آمنه، ۱۳۸۶، *عوامل مؤثر بر افزایش رضایتمندی بکاربران کتابخانه‌ها با تأکید بر کتابخانه‌های تخصصی*، فصل‌نامه کتاب، شماره ۷۰.
۱۵. گلابی، سیاوش، ۱۳۷۹، *جامعه‌شناسی سازمان‌ها*، انتشارات میترا، تهران.
۱۶. فرهادنژاد، حاجعلی، ۱۳۸۷، *مدیریت رضایتمندی مراجعان در سازمان‌های دولتی*، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۹۷.
۱۷. مهندسین مشاور شهر و خانه، ۱۳۶۹، *طرح تفصیلی شهر زاهدان*، جلد ششم، اداره کل مسکن و شهرسازی استان سیستان و بلوچستان.
۱۸. وارثی، حمیدرضا و همکاران، ۱۳۸۷، *بررسی تطبیقی توزیع خدمات عمومی از منظر عدالت اجتماعی (مورد: زاهدان)*، مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۱۱.
۱۹. Galster, George. Hesser, Garry., ۱۹۸۱, **Residential satisfaction: Compositional and Contextual Correlates**, J. Environment and Behavior, Vol. ۱۳, No. ۶.
۲۰. Hourihan, Kevin., ۱۹۸۴, **Context- Dependent Models of residential satisfaction**, Environment and Behavior, Vol. ۱۶, No. ۳.
۲۱. Fleury-Bahi, Ghozlane et al., ۲۰۰۸, **Processes of Place Identification and Residential Satisfaction**, Environment and Behavior, Vol. XX, No. X. Available at.