



Investigating the spatial distribution of public services and measuring residents' satisfaction with the quality of access to them (Case Study: Torbat Heydarieh city)

Yaghoub Zanganeh¹ | Fatemeh Shahriar² | Mehdi Zanganeh³ | Rahman Zandi⁴

1. Corresponding Author, Department of Geography and Urban and Rural Planning, Faculty of Geography and Environmental Sciences, Hakim Sabzevari University, Sabzevar - Iran. y.zangane@hsu.ac.ir
2. Department of Geography and Urban Planning, Faculty of Geography and Environmental Sciences, Hakim Sabzevari Sabzevar University, Iran. f.shahriar2023@gmail.com
3. Department of Geography and Urban Planning, Faculty of Geography and Environmental Sciences, Hakim Sabzevari Sabzevar University, Iran. m.zanganeh@hsu.ac.ir
4. Department of Natural Geography, Faculty of Geographical Sciences and Planning, Isfahan University, Isfahan, Iran. r.zandi@hsu.ac.ir

Article Information

Research Paper

Vol: 15
No: 55
P: 27-42
Received: 2023-01-02
Revised: 2023-11-28
Accepted: 2023-12-18
Published: 2024-05-01

Keywords:

- Spatial distribution
- Access to public services
- Satisfaction
- Torbat Heydarieh

Cite this Article:

Zanganeh, Y., Shahriar, F., Zanganeh, M., Zandi, R. (2024). Investigating the spatial distribution of public services and measuring residents' satisfaction with the quality of access to them (Study case: Torbat Heydarieh city). *Journal of Arid Regions Geographic Studies* 15(55): 27-42. doi: 10.22034/JARGS.2023.378465.1008

Publisher: Hakim Sabzevari University

© The Author(s)



10.22034/JARGS.2023.378465.1008

Abstract

Aim: This research aims to investigate the spatial distribution of public services and measure the level of satisfaction of residents with the quality of access to them in Torbat Heydarieh.

Method and data: This research was done using a descriptive-analytical method. The statistical population of the legal area of Tarbiat Heydarieh and the samples were selected using stratified probability sampling. The required data was collected using library and field methods. The collected data was analyzed using descriptive and inferential statistical methods.

Findings: The spatial analysis of the distribution and dispersion of public services based on Moran's index shows that educational services and green spaces are irregular and clustered, health and treatment services are regular, and administrative and commercial uses are scattered. The results of the mean comparison test showed that the overall level of satisfaction of the residents with the quality of public services is greater than the average. The correlation coefficient results between the variable of income level and satisfaction with access to services show a significant positive correlation between the two variables.

Conclusion: The findings of this research underscore the importance of fair distribution of public services in enhancing the quality of life and residential satisfaction of the residents. Planning for equitable distribution, proportional to the number and density of the population in different areas of the city, with a special focus on the underserved areas, is of paramount importance for urban planners and policymakers.

Innovation: This research stands out from similar studies due to its comprehensive approach. In addition to measuring the level of satisfaction of residents by different neighborhoods and the type of services, it also measures and analyzes satisfaction based on income groups. This unique aspect provides a more nuanced understanding of the relationship between public service access and satisfaction, contributing to a more holistic approach to urban planning.

Extended Abstract

1. Introduction

Today, access to public services in cities is one of the most important needs and the main criterion for improving citizens' quality of life. Therefore, the proportional distribution of services in responding to the needs of citizens has been raised as one of the main challenges of urban management, and planning for fair access to public services is considered one of the most important goals of urban planners. The first step in achieving this goal is to measure the level of satisfaction of citizens with the quality of access to public services. Studies related to the quality of life have emphasized two categories of objective and subjective indicators. The most appropriate way to discover the quality of life is to ask people's perceptions subjectively. Based on this, the main goal of this research is to analyze the spatial distribution of public services in different neighborhoods of Torbat Heydariyeh city and measure the level of satisfaction of residents with the quality of access to such services.

2. Materials and Methods

This research is applied in terms of purpose and descriptive-analytical in terms of method. Library and field methods (questionnaires) have been used to collect data and information. Sampling was done using the stratified probability method. In this way, the city is divided into 13 neighborhoods. Then, the samples are selected according to the population in each neighborhood through simple random sampling, and the questionnaire is completed. The data collected through the questionnaire was analyzed using descriptive and inferential statistics methods and SPSS software. To show the distribution and spatial dispersion of public service uses in the thirteen neighborhoods of the city, the spatial dispersion pattern of the nearest neighborhood distance (RN) based on the Moran index as a model (cluster-random-dispersed) is used in Arc Gis software.

3. Results and Discussion

The analysis of the spatial distribution and dispersion of public services based on Moran's index showed that educational services and green spaces are irregular and clustered, health and treatment services are regular, and administrative and commercial users are distributed in a scattered pattern. Such a distribution shows that services in different areas of the city are unevenly distributed. So, in some localities, these services have been established in a scattered manner, while in other localities, they have been established in a cluster and cumulative manner. So, in some localities, these services have been established in a scattered manner, while in other localities, they have been established in a cluster and cumulative manner. This way of distributing services seems logical and natural, considering the nature of different services. For example, banking and administrative services cannot be established uniformly in all neighborhoods but are often located on the side of the main streets and densely populated city centers due to the nature and level of their services. One sample T-test was used to measure the satisfaction level of residents with the quality of access to public services. The results showed that the average satisfaction of residents with public services in all city neighborhoods, with a figure of 3.325 (based on the Likert scale rating), is significantly higher than the average. The satisfaction measurement based on income groups was also measured and analyzed. It means that the variable of income level was included as a background variable in measuring the subjective variable of satisfaction level to determine whether there is a significant relationship between people's income and their level of satisfaction with public services or not.

The findings indicated that the average level of satisfaction in the three high-income, medium-income, and low-income groups was 4.059, 3.525, and 2.218, respectively. In other words, the average satisfaction of residents with the quality of access to public services in each income group showed a significant difference from the other two groups.

4. Conclusions

The conclusion of this research can be stated that city managers and planners cannot distribute urban public services in different localities in such a way that the residents of all areas can have the same and equal access to all types of public services. However, since one of the main duties and goals of urban managers and planners is to provide public benefits and the necessary facilities for the comfort and well-being of all citizens, they should use the financial and legal facilities and tools they have to provide public services. Cities pay special attention to the accessibility of low-income groups and the neighborhoods where these groups live.

5. Acknowledgment & Funding

- The authors would like to thank all the respondents who participated in this research by completing the questionnaire.
- This article has not received financial support from any organization.

6. Conflict of Interest

- The authors have declared no conflict of interest.



بررسی توزیع فضایی خدمات عمومی و سنجش رضایتمندی ساکنان از کیفیت

دسترسی به آن‌ها (مورد مطالعه: شهر تربت حیدریه)

یعقوب زنگنه^۱✉، فاطمه شهریار^۲، مهدی زنگنه^۳، رحمان زندی^۴

۱- نویسنده مسئول، گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری و روستایی، دانشکده جغرافیا و علوم محیطی، دانشگاه حکیم سبزواری، سبزواری، ایران. y.zangane@hsu.ac.ir

۲- گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده جغرافیا و علوم محیطی، دانشگاه حکیم سبزواری، سبزواری، ایران. f.shahriar2023@gmail.com

۳- گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده جغرافیا و علوم محیطی، دانشگاه حکیم سبزواری، سبزواری، ایران. m.zanganeh@hsu.ac.ir

۴- گروه جغرافیای طبیعی، دانشکده علوم جغرافیایی و برنامه‌ریزی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران. r.zandi@hsu.ac.ir

چکیده:

هدف: این تحقیق با هدف بررسی توزیع فضایی خدمات عمومی و سنجش میزان رضایتمندی ساکنان از کیفیت دسترسی به آن‌ها در شهر تربت حیدریه انجام شده است.

روش و داده‌ها: این تحقیق با روش توصیفی - تحلیلی انجام گرفته است. جامعه آماری محدوده قانونی شهر تربت حیدریه و نمونه‌ها به روش نمونه‌گیری احتمالی طبقه‌بندی شده انتخاب شده‌اند. داده‌های مورد نیاز به دو روش کتابخانه‌ای و میدانی گردآوری شده است. داده‌های جمع‌آوری شده به روش‌های آمار توصیفی و استنباطی از جمله آزمون مقایسه میانگین‌ها، آزمون، آنالیز واریانس و آزمون همبستگی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. تحلیل توزیع فضایی خدمات بر اساس مدل نزدیک‌ترین همسایه در فضای نرم‌افزار Arc GIS انجام شده است.

یافته‌ها: نتایج حاصل از تحلیل فضایی توزیع خدمات عمومی نشان داد که خدمات آموزشی و فضای سبز به صورت نامنظم و خوشه‌ای، خدمات بهداشتی و درمانی به صورت منظم و کاربری‌های اداری و تجاری به صورت الگوی پراکنده توزیع شده‌اند. نتایج حاصل از آزمون مقایسه میانگین‌ها نشان داد که میزان رضایتمندی کلی ساکنان از کیفیت خدمات عمومی با میانگین (۳/۳۲۵)، بزرگ‌تر از حد متوسط است. نتایج حاصل از سنجش سطح رضایتمندی ساکنان مناطق مختلف از کیفیت دسترسی به خدمات عمومی بر اساس سطح درآمد ساکنان، به ترتیب بالاترین سطح رضایتمندی در بین ساکنان پُر درآمد با میانگین (۴/۰۵۹)، متوسط درآمد با میانگین (۳/۵۲۵) و کمترین میزان در بین گروه کم‌درآمد با میانگین (۲/۱۸) مشاهده شد.

نتیجه‌گیری: با توجه به اینکه دسترسی به خدمات عمومی نقش مهمی در کیفیت زندگی ساکنان و در نتیجه رضایتمندی سکونت آن‌ها دارد، برنامه‌ریزی در توزیع عادلانه و متناسب با تعداد و تراکم جمعیت در محلات مختلف شهر، با نگاه ویژه به محلات فقیرنشین از اهمیت خاصی برخوردار است.

نوآوری، کاربرد نتایج: جنبه نوآوری این پژوهش نسبت به تحقیقات مشابه این است که علاوه بر سنجش سطح رضایتمندی ساکنان به تفکیک محلات مختلف و نیز نوع خدمات، سنجش رضایتمندی بر اساس گروه‌های درآمدی نیز مورد اندازه‌گیری و تحلیل قرار گرفته است.

اطلاعات مقاله

مقاله پژوهشی

| | |
|---------------|------------|
| دوره: | ۱۵ |
| شماره: | ۵۵ |
| صفحه: | ۲۷-۴۲ |
| تاریخ دریافت: | ۱۴۰۱/۱۰/۱۲ |
| تاریخ ویرایش: | ۱۴۰۲/۰۹/۰۷ |
| تاریخ پذیرش: | ۱۴۰۲/۰۹/۲۷ |
| تاریخ انتشار: | ۱۴۰۳/۰۲/۱۲ |

کلیدواژه‌ها:

- توزیع فضایی
- دسترسی به خدمات عمومی
- رضایتمندی
- تربت حیدریه

نحوه ارجاع به این مقاله:

زنگنه، یعقوب، شهریار، فاطمه، زنگنه، مهدی، و زندی، رحمان. (۱۴۰۳). بررسی توزیع فضایی خدمات عمومی و سنجش رضایتمندی ساکنان از کیفیت دسترسی به آن‌ها (مورد مطالعه: شهر تربت حیدریه). *مطالعات جغرافیایی مناطق خشک*, ۱۵(۵۵): ۲۷-۴۲. doi: 10.22034/JARGS.2023.378465.1008

ناشر: دانشگاه حکیم سبزواری



© نویسنده(گان).

۱- مقدمه

افزایش جمعیت و رشد شهرنشینی مشکلات زیادی در کشورهای مختلف جهان پیش روی سیاست‌گذاران و مسئولان به خصوص مدیران شهری برجای گذاشته است (Abdi et al., 2018). به عبارتی در کشورهای در حال توسعه، به خصوص مناطق شهری، رشد جمعیت بیشتر از ظرفیت و توان شهرداری‌ها در ارائه خدمات‌رسانی بوده است (Taleai et al, 2014). از این رو توزیع خدمات در پاسخگویی به رفع نیاز شهروندان به عنوان یکی از چالش‌های اصلی مدیریت شهری مطرح شده و نحوه توزیع و دسترسی به خدمات عمومی به عنوان یکی از مهم‌ترین اهداف برنامه‌ریزان شهری محسوب می‌شود (Dadashpoor et al, 2016). از طرفی ضعف و ناکارآمدی مدیران و برنامه‌ریزان شهری در امر خدمات‌رسانی مطلوب به شهرها، زمینه‌ساز توزیع نامتوازن خدمات عمومی را فراهم نموده است. به طوری که میان کارایی و دسترسی به خدمات عمومی ارائه شده در مناطق محروم و مناطق برخوردار از خدمات تفاوت‌های معناداری وجود دارد. از نظر اوایانگ، امروزه خدمات عمومی در مناطق محروم، کمتر قادر به رفع نیاز شهروندان است (Ouyang et al., 2016).

در دهه‌های اخیر موضوع کیفیت زندگی در شهر و رضایتمندی شهروندان از محیط زندگی خود، توجه بسیاری از محققان را جلب کرده است. یکی از شاخص‌های مهم تعیین‌کننده کیفیت زندگی شهروندان، دسترسی به خدمات عمومی در شهرهاست. بدون شک میزان رضایتمندی ساکنان از کیفیت زندگی در شهر وابسته به کیفیت دسترسی آن‌ها به خدمات عمومی است. امروزه بر این اساس هدف اصلی مدیریت شهری افزایش خدمات‌رسانی به شهر و همچنین جلب رضایتمندی شهروندان و ساکنان شهری است. تا با ارائه خدمات‌رسانی بیشتر و مطلوب‌تر به ساکنان، موجبات رضایت آنان را فراهم آورند (Moradanjad Rahim Bardi, 2016). شهرداری‌ها به عنوان متولیان اصلی در اداره امور شهرها در هر کشوری نیازمند برنامه‌ریزی درست و اطلاعات جامع در ابعاد مختلف شهری هستند. یکی از مقوله‌های اصلی در برنامه‌ریزی آنان آگاهی از میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی است (Haghi & Kerami Nasab, 2019). بنابراین سنجش رضایتمندی ساکنان از محیط زندگی خود دارای اهمیت به سزایی است (Azizi et al., 2018). در این رابطه شناخت عوامل مؤثر در رضایتمندی و نارضایتی شهروندان از وضعیت خدمات‌رسانی جهت تحلیل وضعیت موجود شهر و تصمیمات آینده به منظور ارتقاء سطح کیفیت زندگی آنان و جلوگیری از هدررفت هزینه‌ها بسیار تأثیرگذار است (Asgari, 2018). مفهوم رضایتمندی به عنوان فرایند داوری مثبت هر فرد نسبت به پدیده‌های پیرامون خود بوده و تحت تأثیر مؤلفه‌هایی است که به پایگاه نظری آن‌ها وابسته است. این مؤلفه‌ها از نظر کمی و کیفی بر رضایت شهروندان تأثیر می‌گذارد (Majidi et al., 2018). مطالعات متعددی در ارتباط با کیفیت زندگی و رابطه آن با نحوه دسترسی به خدمات مطرح شده است. در مطالعات مرتبط با کیفیت زندگی، به دو دسته شاخص‌های عینی و ذهنی تأکید شده است. آنچه روشن است توافق نسبتاً گسترده‌ای در بسیاری از شاخص‌های عینی و ذهنی موجود در این مطالعات است. کیفیت عینی با استفاده از شاخص‌های عینی که مرتبط با واقعیت و قابل مشاهده در زندگی است و شامل شاخص‌هایی همچون؛ تراکم جمعیت، میزان تحصیلات، خصوصیات خانوادگی و غیره شناخته می‌شود. شاخص‌های عینی به تنهایی نمی‌تواند کیفیت واقعی زندگی را نشان دهد و دارای پایایی بالایی است. ولی شاخص‌های ذهنی کیفیت زندگی را بر حسب رضایت کلی افراد از نظر زندگی به عنوان کلیت اندازه‌گیری می‌کند. در این بُعد رضایت کلی از نظر ذهنی با استفاده از پاسخ‌های شهودی و منطقی افراد اندازه‌گیری می‌شود. این مفهوم برای تفسیر کیفیت زندگی انسان در ارتباط با محیط زندگی (محیط اجتماعی، کالبدی، اقتصادی، زیست‌محیطی) و ابعاد روحی و شخصیتی او که شامل انتظارات و خواسته‌هایی که از محیط‌های اطراف دارد مطرح شده است (Farji, 2015). لی اظهار می‌کند مناسب‌ترین روش برای کشف کیفیت زندگی پرسیدن ادراک مردم از نظر ذهنی است؛ لذا شاخص‌های ذهنی بازخوردهای ارزشمندی را برای برنامه‌ریزان فراهم می‌کند و از نظر ذهنی دارای پایایی کمتر و قابلیت اطمینان بیشتری است (Lee, 2008).

در ارتباط با موضوع تحقیق مطالعات زیادی در سطح جهان و همچنین کشور ایران انجام شده است که به بعضی از مهم‌ترین آن‌ها اشاره می‌شود. اسماعیل‌زاده و همکاران بر اساس ارزیابی میزان هماهنگی در پراکندگی جمعیت، توزیع خدمات را در نواحی مختلف شهر بناب مورد بررسی قرار داده‌اند. نتایج پژوهش نشان داد که پراکندگی جمعیت در نواحی شهر متعادل است، اما جمعیت در نواحی شهر بناب از خدمات و امکانات شهری متعادل بهره‌مند نیستند (Ismailzadeh et al., 2016). علی پور و همکاران سکونتگاه‌های کویری را با تأکید بر خدمات عمومی شهری، در سیستان و بلوچستان مورد بررسی قرار داده‌اند. نتایج این پژوهش حاکی از آن بود که وضعیت دسترسی به خدمات عمومی شهری در این استان نامناسب است و شهرستان زاهدان با مرکزیت شهر

زاهدان از بهترین وضعیت برخوردار است (Alipour et al., 2017). احمدی و شمسی‌پور توزیع متعادل خدمات عمومی شهری را در شهر بجنورد مورد بررسی قرار داده‌اند. نتایج تحقیق نشان داد که شهر بجنورد با کمبود شدید خدمات عمومی روبه‌روست؛ به طوری که دسترسی به این‌گونه خدمات در محله‌های محروم و حاشیه‌ای شهر دشوار است (Ahmadi & Shamsipour, 2018). موحدی‌نیا و همکاران توزیع خدمات عمومی شهری را در شهر کرمان با تأکید بر حکمروایی خوب شهری و توجه به مسئله دسترسی به خدمات عمومی شهری مورد بررسی قرار داده‌اند. نتایج نشان می‌دهد که در مناطق شهر کرمان خدمات متناسب با جمعیت توزیع نشده‌اند و دسترسی شهروندان به خدمات عمومی شهری برابر نیست (Movahdinia et al., 2019). صابونچی لیل‌آبادی و همکاران شاخص‌های ذهنی کیفیت زندگی ساکنان مجتمع‌های مسکونی شهرهای جدید در ایران را با تأکید بر ویژگی‌های معماری شهرهای جدید اندیشه، پردیس و پرند انجام داده‌اند. نتایج پژوهش نشان داد از بین شاخص‌های مورد ارزیابی، امنیت بیشترین رضایت را در بر داشته است (Sabunchi Laylabadi et al., 2019). هاشم‌زهی و همکاران با هدف گونه‌شناسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی از خدمات شهری و عمرانی شهرداری در منطقه ۱۵ تهران را بررسی نموده‌اند. نتایج این تحقیق رضایتمندی پایین شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه تأمین و ارائه خدمات عمومی شهری است (Hashem Zehi et al., 2020). رئیسی با هدف بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری، با تأکید بر رویکرد مشارکتی در شهر نیکشهر، میزان رضایت شهروندان را از عملکرد شهرداری را از وضعیت خدمات‌رسانی در حد پایین ارزیابی کرده‌اند (Raisi, 2022).

در مطالعات خارجی، گردون، با استفاده از بررسی شیوه برنامه‌ریزی فضایی در اروپا سازمان‌دهی درونی را در جامعه بریتانیا مورد بررسی قرار داد. او دریافت که با ایجاد صندوق رفاه در سازمان اتحادیه اروپا، به منظور توسعه و رشد شهر بر اساس دارایی‌های افراد بومی، می‌توان شهر را از نظر دسترسی به خدمات سر و سامان داد (Gordon, 2010). بوزاروسکی و سیمکاک، مفهوم فقر و دسترسی به خدمات شهری را در بریتانیا مورد آسیب‌شناسی و تحلیل قرار دادند (Bouzarovski & Simcock, 2017). جان و چان، به ارزیابی فضایی انواع کاربری‌های خدماتی در فضای باز و عمومی شهر و نحوه مدیریت شهری، میزان تقاضا و دسترسی به خدمات عمومی را مورد بررسی قرار داده‌اند (Jan & Chan, 2020). ستیانو و جمال با هدف درک عدالت اجتماعی و فضایی، در نحوه توزیع خدمات عمومی، که سبب ایجاد مناطق انترازی در شهرها شده پرداختند. آن‌ها به این نتیجه دست یافتند که با وضعیت درآمد خانوارها، توزیع خدمات بین اقشار کم‌درآمد و پردرآمد متفاوت است. و خدمات در مناطق فقیر نسبت به مناطق غنی به صورت نامتوازن توزیع شده است (Setianto & Jamal, 2021).

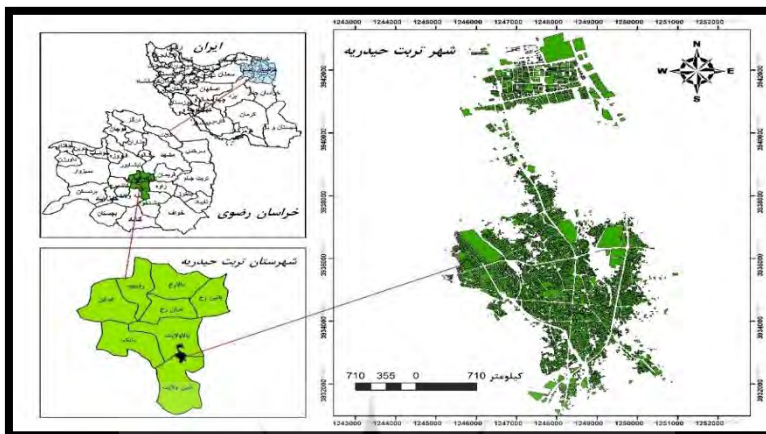
با توجه به مطالعات و تحقیقات پیشین در زمینه کیفیت زندگی و دسترسی شهروندان به خدمات عمومی بایستی ضمن توجه به شرایط و خصوصیات عینی زندگی شهروندان بر کیفیت خدمات‌رسانی عمومی توجه نمود و علاوه بر نگاه از نظر عینی باید به نگاه ذهنی هر فرد و دیدگاهی که از کیفیت زندگی خود دارد توجه کرد. در بسیاری از شهرهای کشور از جمله شهر تربت‌حیدریه، مسئله توزیع و پراکندگی نامتوازن خدمات موجب کاهش رضایتمندی ساکنان از کیفیت زندگی و دسترسی به خدمات عمومی به خصوص در محلات محروم این شهر شده است؛ بنابراین با توجه به اهمیت موضوع، و کمبود این نوع تحقیقات در شهر مورد مطالعه، استفاده از روش‌های نوین برای حل این مسئله امری ضروری است؛ لذا آنچه این پژوهش را از مطالعات پیشین متمایز می‌سازد، استفاده از روش‌های نوین و نرم‌افزاری به منظور تحلیل فضایی توزیع خدمات عمومی در محله‌های مختلف شهر و سنجش میزان رضایتمندی ساکنان از کیفیت دسترسی به این‌گونه خدمات است. سؤالات اساسی که پاسخگویی منطقی و مستدل به آن‌ها هدف این تحقیق را تشکیل می‌دهد عبارت‌اند از: نحوه توزیع و پراکندگی خدمات عمومی در محله‌های سیزده‌گانه شهر چگونه است؟ سطح رضایتمندی ساکنان محله‌های مختلف از کیفیت دسترسی به خدمات عمومی شهری به چه میزان است؟ آیا بین میزان درآمد افراد و میزان رضایتمندی آن‌ها از دسترسی به خدمات رابطه معنی‌داری وجود دارد؟

۲- مواد و روش

۲-۱- منطقه مورد مطالعه

شهرستان تربت‌حیدریه به عنوان سومین شهرستان بزرگ استان خراسان رضوی است. این شهرستان از سمت شمال با شهرستان‌های مشهد، نیشابور و فریمان، از سمت جنوب با شهرستان‌های مه ولات و رشتخوار، از سمت شرق با شهرستان‌های زاوه، خواف و تربت‌جام و از سمت غرب با شهرستان‌های کاشمر و کوهسرخ همسایه است. شهر تربت‌حیدریه به عنوان مرکز این شهرستان، با ۳۶

کیلومتر مربع مساحت، دارای (۱۹۰۰۱۹ هزار نفر جمعیت) است. این شهر از نظر موقعیت جغرافیایی در مدار ۵۹ درجه و ۱۲ دقیقه طول شرقی و ۳۴ درجه و ۱۷ دقیقه عرض شمالی قرار دارد. افزایش جمعیت شهر به دلیل مهاجرت‌های شهری و الحاق روستاهایی نظیر: (ملکی - حیدرآباد - بنهنگ و منظر) باعث افزایش جمعیت این شهر و در نتیجه ساخت و ساز مسکن در نواحی مختلف به خصوص حاشیه و محلات پیرامون شهر شده است. این امر بحث توزیع و پراکندگی خدمات‌رسانی مطلوب با توجه به تعداد جمعیت شهر و محلات آن را ضروری می‌سازد. (شکل ۱) موقعیت شهر تربت‌حیدریه در سطح کشور، استان خراسان رضوی و به عنوان مرکز شهرستان تربت‌حیدریه را نشان می‌دهد.



شکل ۱. موقعیت شهر تربت حیدریه در شهرستان تربت‌حیدریه، استان خراسان رضوی و کشور

۲-۲- روش پژوهش

➤ روش گردآوری اطلاعات، جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

این تحقیق از نظر هدف کاربری، و از حیث روش، روش توصیفی-تحلیلی است. برای گردآوری داده و اطلاعات از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی (پرسش‌نامه‌ای) استفاده شده است. جهت استخراج نقشه توزیع و پراکندگی خدمات، از داده‌های Open Street Map در نرم‌افزار Arc Gis استفاده شده است. برای نمونه‌گیری تحقیق، نیز از روش نمونه‌گیری احتمالی طبقه‌بندی شده استفاده شده است. به این ترتیب که ابتدا شهر به ۱۳ محله تقسیم‌بندی گردید، سپس نمونه‌ها متناسب با جمعیت ساکن در هر محله، از طریق نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب و سپس نسبت به تکمیل پرسش‌نامه اقدام شده است. برای محاسبه و تعیین حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران، تعداد ۳۸۳ نفر به شرح رابطه زیر عنوان نمونه انتخاب شده‌اند:

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{Z^2 pq}{d^2} \right)} \rightarrow n = \frac{\frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2}}{1 + \frac{1}{140019} \left[\frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2} - 1 \right]} \cong 383$$

n = حجم نمونه

N = حجم جامعه آماری برابر جمعیت سال ۱۳۹۵ شهر تربت‌حیدریه و معادل (۱۴۰۱۰۹) هزار نفر است.

Z = مقدار متغیر نرمال واحد استاندارد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر ۱/۹۶ است.

P = مقدار نسبت صفت موجود در جامعه است که اگر در اختیار نباشد می‌توان آن را ۰/۵ در نظر گرفت.

q = درصد افرادی که فاقد آن صفت در جامعه هستند (q=1-p).

d = مقدار اشتباه مجاز.

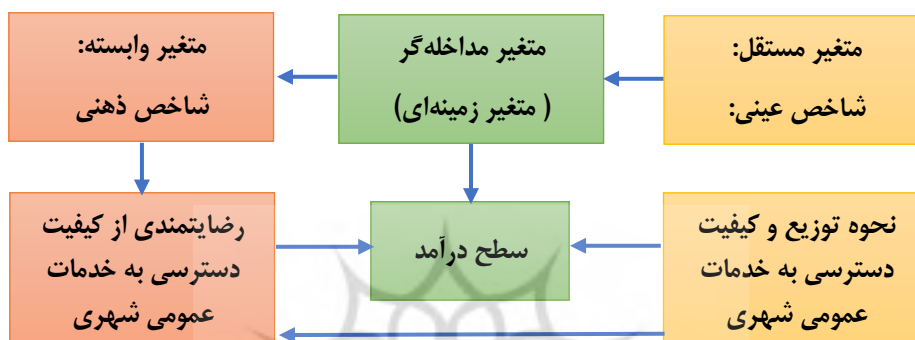
➤ روش تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق در ARC GIS

برای نمایش توزیع و پراکندگی فضایی انواع کاربری‌های خدمات عمومی در محله‌های سیزده‌گانه شهر از الگوی پراکندگی فضایی نزدیک‌ترین فاصله همسایگی (RN) بر اساس شاخص Moran به صورت مدل (خوشه‌ای - تصادفی - پراکنده) در محدوده شهر

تربت‌حیدریه در نرم‌افزار Arc Gis استفاده شده است. بر این اساس کاربری‌های خدماتی به پنج گروه (خدمات آموزشی - خدمات بهداشت و درمان - خدمات رفاهی - خدمات فضای سبز و پارک - خدمات اداری - خدمات تجاری) گروه‌بندی شده‌اند.

➤ روش تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق در SPSS

داده‌های گردآوری شده از طریق پرسش‌نامه با به‌کارگیری روش‌های آمار توصیفی و استنباطی و با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. برای سنجش سطح رضایتمندی کل ساکنان و همچنین ساکنان محله‌های مختلف از کیفیت دسترسی به خدمات عمومی از آزمون مقایسه میانگین‌ها (تی تست تک نمونه) استفاده شده است. به منظور مقایسه میانگین سطح رضایتمندی در بین سه گروه درآمدی (کم‌درآمد، درآمد متوسط و پردرآمد) روش تحلیل واریانس یک طرفه به کار گرفته شده است. تحلیل رابطه بین درآمد افراد و میزان رضایتمندی آن‌ها از کیفیت دسترسی به خدمات عمومی با استفاده از آزمون‌های همبستگی کندال و اسپیرمن استفاده شده است. شکل ۲ مدل و چارچوب مفهومی تحقیق را نشان می‌دهد.

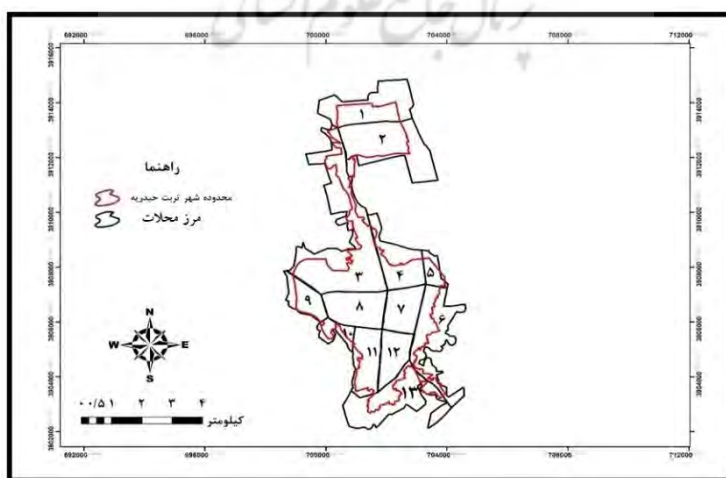


شکل ۲. مدل مفهومی تحقیق، ارتباط بین متغیرهای مستقل، وابسته و مداخله‌گر

۳- یافته‌ها

۳-۱- وضعیت سکونت و محله‌بندی شهر تربت‌حیدریه در نرم‌افزار ARC GIS

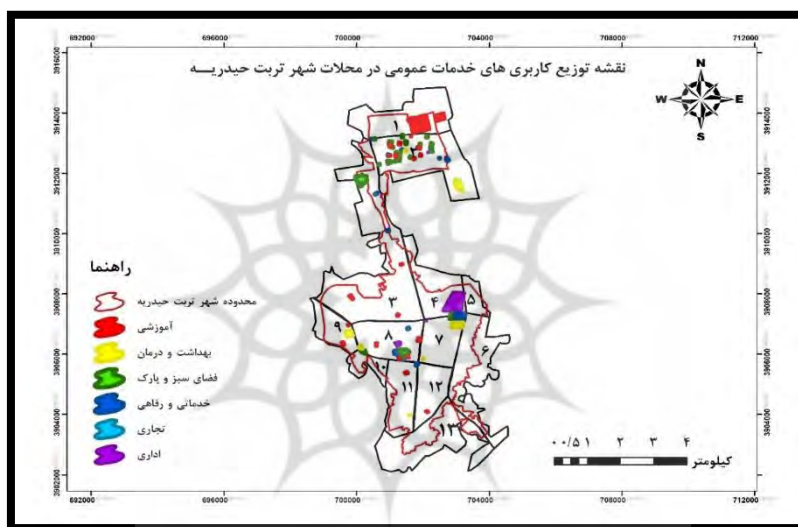
شهر تربت‌حیدریه از نظر محله‌بندی، به ۱۳ محله تقسیم‌بندی گردیده است. افزایش جمعیت و گسترش شهر به سمت شمال شهر تربت‌حیدریه، موجب شکل‌گیری شهرک ولیعصر شده است. افزایش و پراکندگی جمعیت در نواحی مختلف، باعث ایجاد محلات مختلف از نظر سکونت و سطح درآمدی شده است. به این ترتیب که محلات (۱ و ۲) جزو شهرک ولیعصر و از نظر درآمد، دارای درآمدی متوسط هستند. به ترتیب محلات (۷-۱۱-۱۲) جزو محلات میانی یا متوسط درآمد، و به ترتیب محلات (۳-۸-۹-۱۰) جزو محلات مرفه و پر درآمد شهر، و محلات (۴-۵-۶-۱۳) جزو محلات محروم و کم‌درآمد این شهر به شمار می‌روند. نقشه محله‌بندی و محدوده شهر تربت‌حیدریه در (شکل ۳) نشان داده است.



شکل ۳. نقشه محله‌بندی شهر تربت‌حیدریه (ماخذ: شهرداری تربت‌حیدریه)

۳-۲- نحوه توزیع و پراکندگی کاربری‌ها و دسترسی به خدمات عمومی

برای به دست آوردن نقشه‌های کاربری‌های خدماتی و دسترسی ساکنان هر محلات به خدمات عمومی در محدوده این شهر از طریق داده‌های Open Street Map در نرم‌افزار Arc Map تعداد ۶ کاربری خدماتی برای شهر تربت‌حیدریه استخراج گردید که شامل کاربری‌های (خدمات آموزشی - خدمات فضای سبز و پارک - خدمات بهداشت و درمان - خدمات رفاهی - خدمات اداری - خدمات تجاری) است. همان‌طور که در شکل ۴ مشاهده می‌شود، بیشترین توزیع و پراکندگی خدمات آموزشی تقریباً در تمام محلات پراکنده شده، به طور مثال بیشترین توزیع در محلات (۱-۲-۳-۷-۸-۹-۱۱) و در قسمت مرکز و شمال شهرک ولیعصر به صورت مقاطع مختلف تحصیلی و دانشگاهی است. به ترتیب بیشترین مراکز خدماتی و رفاهی در محلات (۲-۳-۷-۸)، مراکز اداری و تجاری در محلات (۲-۴-۸-۱۱)، مراکز بهداشت و درمان در محلات (۲-۷-۸-۹) و بیشتر مرکز شهر، و یا به صورت درمانگاهی و خانه بهداشت در محلات وجود دارند. بیشترین خدمات فضای سبز و پارک در محلات (۲-۳-۷-۸) توزیع گردیده‌اند؛ بنابراین بیشترین خدمات در مرکز و شمال شهر توزیع شده است، این در حالی است که بیشتر محلات حاشیه و پیرامون و محروم شهر نظیر محلات (۵-۶-۱۰-۱۳)، فاقد دسترسی به این‌گونه خدمات عمومی و به نوعی محروم از داشتن آن خدمات هستند؛ لذا با توجه به افزایش جمعیت نواحی محروم، کیفیت دسترسی به خدمات بسیار اندک و نامتعادل است. شکل ۴ نحوه توزیع و پراکندگی انواع کاربری‌های خدمات عمومی در سطح شهر تربت‌حیدریه و محلات مختلف آن را نشان می‌دهد.



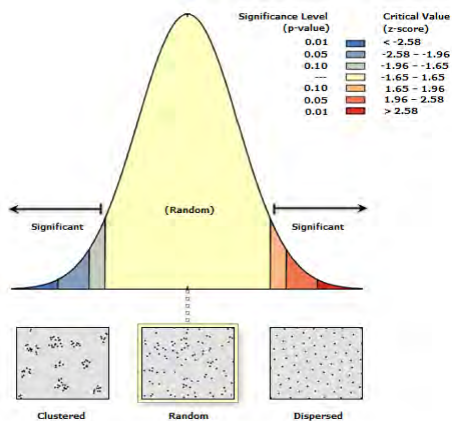
شکل ۴. نقشه توزیع و پراکندگی کاربری‌های خدمات عمومی شهر تربت‌حیدریه
مأخذ: نگارندگان

۳-۳- الگوی توزیع فضایی خدمات عمومی بر اساس مدل نزدیک‌ترین فاصله همسایگی (RN)

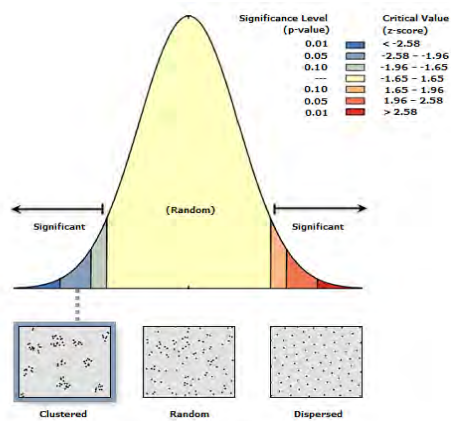
اشکال ۵ تا ۱۰ الگوی توزیع و پراکندگی فضایی انواع کاربری‌ها و خدمات عمومی را بر اساس شاخص Moran در محدوده شهر تربت‌حیدریه نشان می‌دهد. این الگو بر اساس مدل (خوشه‌ای - تصادفی - پراکنده) نحوه پراکندگی فضایی کاربری‌های خدماتی را نمایش می‌دهد. بر این اساس الگوی فضایی توزیع خدمات آموزشی و فضای سبز در محلات مختلف شهر تربت‌حیدریه به صورت نامنظم و خوشه‌ای یا تجمعی^۱ است. الگوی فضایی کاربری‌های خدماتی و رفاهی و همچنین خدمات بهداشت و درمان در این شهر نیز به صورت نامنظم یا تصادفی^۲ توزیع شده‌اند. الگوی فضایی کاربری‌های اداری و تجاری نیز به صورت الگوی پراکنده^۳ توزیع شده است. این نشان می‌دهد که توزیع خدمات در محلات مختلف شهر به صورت نامتوازن بوده، به طوری که در برخی محلات خدمات به صورت پراکنده و یا نامنظم و در محلات دیگر به صورت خوشه‌ای و تجمعی توزیع شده‌اند. در حالی برخی محلات از جمله محلات محروم و حاشیه شهر کیفیت دسترسی به این خدمات بسیار اندک و نامطلوب بوده است.

1. Clustered
2. Random

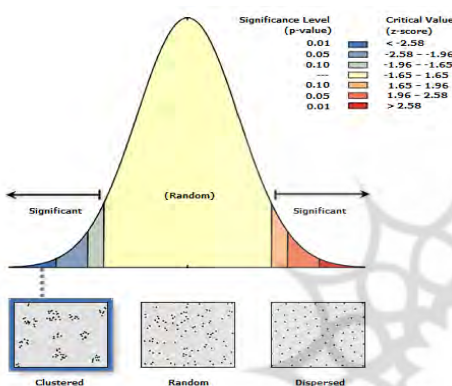
3. Dispersed



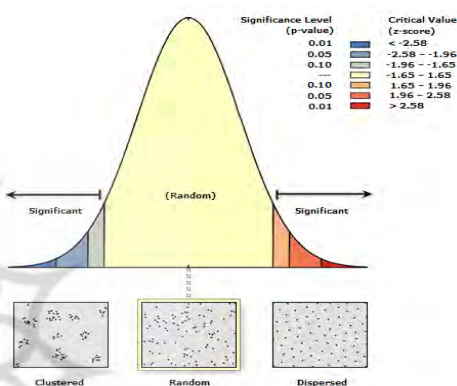
شکل ۶. نوع الگوی توزیع کاربری‌های خدماتی و رفاهی



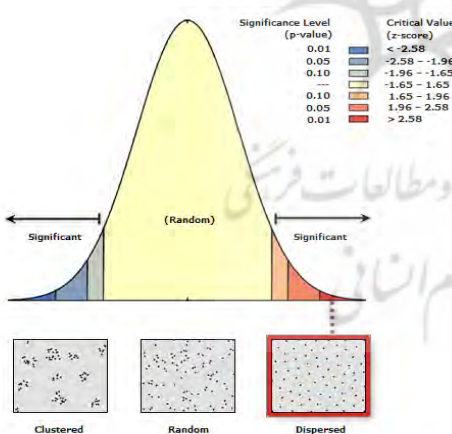
شکل ۵. نوع الگوی توزیع کاربری‌های آموزشی



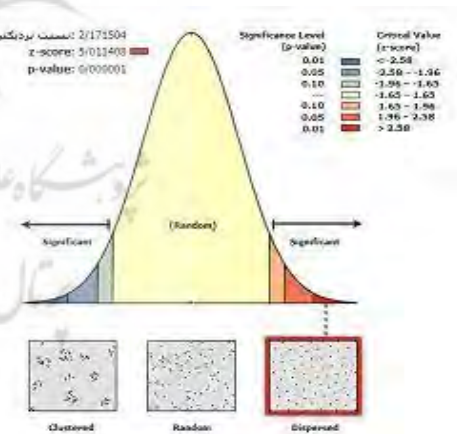
شکل ۸. نوع الگوی توزیع کاربری‌های فضای سبز و پارک



شکل ۷. نوع الگوی توزیع کاربری‌های بهداشت و درمان



شکل ۱۰. نوع الگوی توزیع کاربری‌های تجاری



شکل ۹. نوع الگوی توزیع کاربری‌های اداری

۳-۴- سنجش رضایتمندی ساکنان از کیفیت دسترسی به خدمات عمومی

جهت سنجش رضایتمندی ساکنان از کیفیت دسترسی به خدمات عمومی، تعداد ۱۱ گویه که بیانگر میزان رضایتمندی ساکنان از کیفیت دسترسی به خدمات عمومی است، در پرسش‌نامه طراحی شد. تعداد ۳۸۳ پرسش‌نامه براساس تعداد جامعه آماری و حجم نمونه متناسب با جمعیت هر یک از ۱۳ محله شهر تربت‌حیدریه توزیع و پس از تکمیل توسط پاسخ‌گویان، جمع‌آوری گردید. برای سنجش کلی رضایتمندی از خدمات عمومی ابتدا از طریق دستور Compute در نرم‌افزار SPSS میانگین نمره ۱۱ گویه محاسبه و سپس با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و آزمون T تست تک نمونه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. با توجه به اینکه پاسخ‌ها در طیف

پنج گزینه‌ای لیکرت از ۱ تا ۵ رتبه‌بندی شده‌اند، عدد ۳ به عنوان حد وسط در نظر گرفته شده و میانگین کل رضایت از کیفیت دسترسی به خدمات عمومی با مقدار حد وسط مقایسه شده است. نتایج این آزمون در جداول (۱ و ۲) به این ترتیب است:

جدول ۱. نتایج آمار توصیفی از میانگین شاخص رضایت از کیفیت خدمات عمومی

| شاخص | تعداد | میانگین | انحراف معیار | خطای معیار |
|------------------------------------|-------|---------|--------------|------------|
| میانگین رضایت از کیفیت خدمات عمومی | ۳۸۴ | ۳/۳۲۵ | ۰/۸۱۰ | ۰/۰۴۱ |

جدول ۲. نتایج آزمون T تست تک نمونه، از شاخص رضایت از دسترسی به خدمات عمومی

| مقدار حد متوسط = ۳ | | | | | شاخص |
|--------------------|------------|---------------|----------------|---------------------------|--|
| مقدار t | درجه آزادی | سطح معنی داری | اختلاف میانگین | سطح اطمینان ۹۵ درصد | میانگین رضایت از دسترسی به خدمات عمومی |
| ۷/۸۶۵ | ۳۸۳ | ۰/۰۰۰ | ۰/۳۲۵ | کرانه پایین کرانه بالا | |

نتایج آزمون در جداول ۱ و ۲ نشان می‌دهد که میانگین به دست آمده در جدول ۱ برابر با (۳/۳۲۵) و بزرگ‌تر از حد متوسط (عدد ۳) است، در نتیجه میزان رضایت ساکنان از دسترسی به خدمات بیشتر از حد متوسط عدد (۳) است. و چون سطح معنی‌داری کمتر معادل صفر و کمتر از ۰/۰۵ است، بیانگر این است که میانگین به دست آمده از نمونه به صورت معناداری بیشتر از حد متوسط است. به منظور سنجش میزان رضایتمندی ساکنان از کیفیت دسترسی به خدمات عمومی به تفکیک انواع خدمات؛ شامل: خدمات بهداشتی و درمانی، آموزشی، تفریحی، حمل و نقل، ورزشی، خرید، مذهبی، فرهنگی، بانکی و اداری، ابتدا میانگین نمره پاسخگویان مربوط به هر گروه از خدمات یاد شده محاسبه شده و با استفاده از آزمون تی تک نمونه با مقدار حد متوسط (عدد ۳) مقایسه شده‌اند. نتایج در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. نتایج آزمون T تست تک نمونه از رضایتمندی شاخص‌های دسترسی به خدمات عمومی

| شاخص‌ها | درجه آزادی | میانگین | مقدار آماره t | سطح معنی‌داری | نتیجه |
|--------------------------------------|------------|---------|---------------|---------------|-------------------|
| کیفیت دسترسی به خدمات بهداشت و درمان | ۳۸۳ | ۳/۲۹ | ۵/۸۶ | ۰/۰۰۰ | بیشتر از حد متوسط |
| کیفیت دسترسی به خدمات آموزشی | ۳۸۳ | ۳/۵۷ | ۱۳/۴۵ | ۰/۰۰۰ | بیشتر از حد متوسط |
| کیفیت دسترسی به خدمات تفریحی | ۳۸۳ | ۳/۶۸ | ۱۴/۱۰ | ۰/۰۰۰ | بیشتر از حد متوسط |
| کیفیت دسترسی به خدمات حمل و نقل | ۳۸۳ | ۳/۲۲ | ۴/۳۰۶ | ۰/۰۰۰ | بیشتر از حد متوسط |
| کیفیت دسترسی به امکانات ورزشی | ۳۸۳ | ۳/۰۷ | ۱/۳۱ | ۰/۱۹۲ | در حد متوسط |
| کیفیت دسترسی به امکانات خرید روزانه | ۳۸۳ | ۳/۷۵ | ۱۶/۴۶ | ۰/۰۰۰ | بیشتر از حد متوسط |
| کیفیت دسترسی به خدمات مذهبی | ۳۸۳ | ۴/۱۴ | ۲۹/۴۳ | ۰/۰۷ | در حد متوسط |
| کیفیت دسترسی به امکانات فرهنگی | ۳۸۳ | ۲/۹۰ | -۱/۸ | ۰/۰۰۰ | کمتر از حد متوسط |
| کیفیت دسترسی به خدمات بانکی | ۳۸۳ | ۳/۰۵ | ۱/۰۸ | ۰/۲۸۰ | در حد متوسط |
| کیفیت دسترسی به خدمات اداری | ۳۸۳ | ۲/۸۰ | -۳/۵۳ | ۰/۰۰۰ | کمتر از حد متوسط |

نتایج آزمون نشان می‌دهد که خدمات مذهبی با (۴/۱۴) و خدمات خرید روزانه با (۳/۷۵) بیشترین میانگین را کسب کرده و کمترین میزان رضایتمندی ساکنان مربوط به کیفیت دسترسی به ترتیب خدمات اداری با میانگین (۲/۸۰) و سپس امکانات فرهنگی با (۲/۹۰) است.

۳-۵- تحلیل مقایسه رضایتمندی ساکنان از دسترسی به خدمات عمومی از نظر سطح درآمد

به منظور مقایسه میزان رضایتمندی ساکنان از دسترسی به خدمات عمومی، ابتدا محلات شهر تربت حیدریه از نظر درآمدی به سه دسته (پُر درآمد - متوسط درآمد - کم درآمد) گروه‌بندی شده‌اند. با توجه به نتایج به دست آمده از روش آنالیز واریانس یک طرفه (ANOVA) در جدول ۴ تغییرات بین گروهی و درون گروهی در محلات مختلف شهر، نشان داد میانگین رضایتمندی ساکنان از خدمات عمومی و طبقه درآمدی آن‌ها آنان رابطه‌ای معنادار دارد. به این مفهوم که افرادی که درآمد بیشتری دارند، میزان رضایتمندی آنان از دسترسی به خدمات عمومی بیشتر است. برعکس افرادی که درآمد کمتری دارند میزان رضایتمندی آنان از دسترسی به خدمات کمتر است.

جدول ۴. نتایج تغییرات آنالیز واریانس گروهی، از دسترسی به خدمات عمومی

| تغییرات آنالیز واریانس | مجموع مجزورات | درجه آزادی | مربع مجزورات | آماره F | سطح معناداری |
|------------------------|---------------|------------|--------------|---------|--------------|
| بین گروهی | ۲۰۰/۸۴۰ | ۲ | ۱۰۰/۴۲۰ | ۷۵۳/۹۸۱ | ۰/۰۰۰ |
| درون گروهی | ۵۰/۷۴۴ | ۳۸۱ | ۰/۱۳۳ | - | ۰/۰۰۰ |
| مجموع | ۲۵۱/۵۸۴ | ۳۸۳ | - | - | - |

خروجی نهایی حاصل از آزمون آنالیز واریانس زیرمجموعه‌های متجانس را بر اساس میانگین گروه‌ها نمایش می‌دهد. با توجه به داده‌های جدول (۵) میانگین‌های رضایتمندی ساکنان در سه گروه درآمدی، هر کدام در یک زیرمجموعه متجانس قرار می‌گیرند. به این معنی که میانگین‌های هر گروه با دو گروه دیگر تفاوت معنی‌دار نشان می‌دهد (جدول ۵).

جدول ۵. نتایج تحلیل آزمون آنالیز واریانس بر اساس سطح درآمدی

| گروه‌های مسکونی از نظر درآمدی | تعداد | زیر مجموعه برای ضریب آلفا = ۰/۰۵ | | |
|-------------------------------|-------|----------------------------------|-------|-------|
| | | ۱ | ۲ | ۳ |
| کم درآمد | ۱۰۶ | ۲/۲۱۸ | | |
| متوسط درآمد | ۱۶۱ | | ۳/۵۲۵ | |
| پُر درآمد | ۱۱۷ | | | ۴/۰۵۹ |
| سطح معناداری (sig) | | ۱ | ۱ | ۱ |

بر اساس داده‌های جدول (۵) میانگین سه گروه پر درآمد، متوسط درآمد و کم درآمد به ترتیب ۴/۰۵۹، ۳/۵۲۵ و ۲/۲۱۸ است که هر کدام در یک زیرمجموعه جداگانه قرار گرفته‌اند. برای بررسی رابطه همبستگی بین دو متغیر سطح درآمد و میزان رضایتمندی از خدمات عمومی از آزمون همبستگی رتبه‌ای کندال و اسپیرمن استفاده شده است. جدول ۶ نتایج این دو آزمون را نشان می‌دهد.

جدول ۶. نتایج ضریب مدل همبستگی (کندال-اسپیرمن) از سطح درآمد و رضایتمندی از دسترسی به خدمات عمومی

| مدل همبستگی | متغیر مستقل | متغیر وابسته | تعداد | ضریب همبستگی | سطح معناداری |
|-------------|-------------|--------------------------------|-------|--------------|--------------|
| کندال | سطح درآمد | میزان رضایتمندی از خدمات عمومی | ۳۸۴ | ۰/۶۱۵ | ۰/۰۰۰ |
| اسپیرمن | سطح درآمد | میزان رضایتمندی از خدمات عمومی | ۳۸۴ | ۰/۶۶۵ | ۰/۰۰۰ |

بر اساس داده‌های جدول ۶ نتایج ضریب همبستگی بین متغیر سطح درآمد و رضایتمندی از دسترسی به خدمات به روش همبستگی رتبه‌ای کندال (۰/۶۱۵) و در روش همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن (۰/۶۶۵) به دست آمده است. با توجه به این که سطح معنی‌داری در هر دو آزمون برابر صفر و کمتر از ۰/۰۵ است، می‌توان نتیجه گرفت که بین دو متغیر رابطه همبستگی مثبت معنادار وجود دارد. یعنی هر چقدر سطح درآمد بیشتر باشد میزان رضایتمندی ساکنان از دسترسی به خدمات عمومی نیز بیشتر است.

۴- بحث و نتیجه گیری

این تحقیق با هدف بررسی توزیع فضایی خدمات عمومی و سنجش میزان رضایتمندی ساکنان از کیفیت دسترسی به آن‌ها در شهر تربت‌حیدریه انجام شد. نتایج حاصل از تحلیل فضایی توزیع و پراکندگی خدمات عمومی بر اساس شاخص موران^۱ نشان داد که خدمات آموزشی و فضای سبز به صورت نامنظم و خوشه‌ای، خدمات بهداشت و درمان به صورت منظم و کاربرهای اداری و تجاری به صورت الگوی پراکنده توزیع شده‌اند. چنین توزیعی بیانگر این واقعیت است که توزیع خدمات در محلات مختلف شهر به صورت نامتوازن توزیع شده‌اند، به طوری که در برخی محلات این خدمات به صورت پراکنده استقرار یافته‌اند در حالی که در محلات دیگر به صورت خوشه‌ای و تجمعی جایابی شده‌اند. این نتایج با پژوهش‌های احمدی و شمسی‌پور در بجنورد و موحدی‌نیا و همکاران در کرمان مطابقت دارد (Ahmadi & Shamsipour, 2018; Movahdini et al., 2019). البته با توجه به ماهیت خدمات مختلف این نحوه از توزیع خدمات تا حدی منطقی و طبیعی به نظر می‌رسد. به طور مثال خدمات بانکی و اداری با توجه به ماهیت و سطح خدمات‌رسانی آن‌ها، نمی‌تواند در همه محلات به صورت یکنواخت استقرار یابد، بلکه غالباً در حاشیه خیابان‌های اصلی و مراکز پر تراکم شهر مستقر می‌شوند. همچنین خدمات تجاری تخصصی معمولاً در حاشیه خیابان‌های مرکزی استقرار می‌یابند، جایی که در معرض دید مشتریان بیشتری قرار گیرند. این قاعده در مورد خدمات تخصصی بهداشت و درمان نیز مصداق پیدا می‌کند، به این مفهوم که دسترسی به بیمارستان مجهز یا پزشک متخصص به صورت یکسان در تمام سطح شهر امکان‌پذیر نیست. چرا که برد خدماتی بیمارستان و پزشکان تخصصی شامل تمامی محلات شهری و حتی شهرهای دور و نزدیک اطراف می‌شود. البته دسترسی نسبتاً یکسان به خدمات درمانی؛ مانند خانه بهداشت و درمانگاه و همچنین خدمات آموزشی به ویژه دبستان برای تمام ساکنان محلات مختلف امری ضروری است و لازم است در فواصل استاندارد تعیین شده برای دسترسی به آن‌ها مکان‌یابی شوند. این‌گونه خدمات در شهر مورد مطالعه از توزیع یکنواخت‌تری برخوردارند به طوری که تقریباً ساکنان همه محلات شهر به آن دسترسی دارند. برای سنجش سطح رضایتمندی ساکنان از کیفیت دسترسی به خدمات عمومی از آزمون مقایسه میانگین‌ها (تی تست تک نمونه) استفاده شد. نتایج نشان داد، در مجموع میانگین رضایتمندی ساکنان از خدمات عمومی در کل محلات شهر با رقم ۳/۳۲۵ (بر اساس رتبه‌بندی طیف لیکرت) به طور معنی‌داری بیشتر از حد متوسط است. این نتیجه با نتایج پژوهش‌های هاشم‌زهی و همکاران در منطقه ۱۵ تهران و رئیسی در شهر نیکشهر که حاکی از رضایتمندی پایین‌تر از حد متوسط ساکنان از خدمات عمومی است، مغایرت دارد (Hashem Zehi et al., 2020; Raisi, 2022). نتایج آزمون سنجش رضایتمندی ساکنان به تفکیک هر کدام از خدمات نشان داد که خدمات مذهبی با (۴/۱۴) و خدمات خرید روزانه با (۳/۷۵) بیشترین میانگین را کسب کرده و کمترین میزان رضایتمندی ساکنان مربوط به کیفیت دسترسی به ترتیب خدمات اداری با میانگین (۲/۸۰) و سپس امکانات فرهنگی با (۲/۹۰) است.

یکی از جنبه‌های نوآوری این پژوهش نسبت به تحقیقات مشابه این بود که علاوه بر سنجش سطح رضایتمندی ساکنان به تفکیک محلات مختلف و نیز نوع خدمات، سنجش رضایتمندی بر اساس گروه‌های درآمدی نیز مورد اندازه‌گیری و تحلیل قرار گرفت. به این معنی که متغیر سطح درآمد به‌عنوان متغیر زمینه‌ساز در سنجش متغیر ذهنی میزان رضایتمندی دخالت داده شد تا مشخص شود که آیا ارتباط معنی‌داری بین درآمد افراد با میزان رضایتمندی آن‌ها از خدمات عمومی وجود دارد یا خیر؟ نتایج نشان داد که میانگین رضایتمندی در سه گروه پردرآمد، متوسط درآمد و کم‌درآمد به ترتیب ۴/۰۵۹، ۳/۵۲۵ و ۲/۲۱۸ به دست آمد. به عبارت دیگر میانگین رضایتمندی ساکنان از کیفیت دسترسی به خدمات عمومی در هر گروه درآمدی با دو دیگر تفاوت معناداری را نشان داد. این نتیجه با نتیجه تحقیق ستیان‌تو و جمال هماهنگی نشان می‌دهد (Setianto & Jamal, 2021). همچنین نتایج آزمون ضریب همبستگی بین میزان رضایت ساکنان از دسترسی به خدمات و سطح درآمد خانوارها حاکی از وجود رابطه‌ای معنادار بین دو متغیر یادشده بود. این نتیجه را این‌گونه می‌توان توجیه کرد که به طور طبیعی خانواده‌ها با سطح درآمدی متفاوت، متناسب با قدرت خرید و یا پرداخت اجاره بهای واحد مسکونی، در محلات مختلف شهر مسکن اختیار می‌کنند. به طور مثال معمولاً محلاتی که قیمت زمین و اجاره بهای مسکن بالایی دارند افراد دارای درآمد بالا در آنجا ساکن هستند، و برعکس محلاتی که قیمت زمین و اجاره بهای مسکن پایین‌تری دارند معمولاً افراد با درآمد پایین در آنجا ساکن می‌شوند. و از آنجایی که یکی از معیارهای قیمت‌گذاری مسکن و اجاره واحدهای مسکونی دسترسی به خدمات باکیفیت‌تر و بیشتر است، طبیعی است که افراد ساکن در محله‌های گران قیمت از دسترسی به خدمات آنجا رضایتمندی بیشتری داشته باشند.

نتیجه‌گیری نهایی از این پژوهش اینکه هرچند مدیران و برنامه‌ریزان شهری قادر نیستند خدمات عمومی شهری را در محلات مختلف به گونه‌ای توزیع نمایند تا ساکنان همه مناطق بتوانند دسترسی کاملاً یکسان و برابری را به انواع خدمات عمومی داشته باشند، اما از آنجا که یکی از وظایف و اهداف اصلی مدیران و برنامه‌ریزان شهری تأمین منافع عمومی و فراهم کردن تسهیلات لازم جهت آسایش و رفاه کلیه شهروندان است، لذا آنان باید با امکانات و ابزارهای مالی و قانونی که در اختیار دارند در ارائه خدمات‌رسانی عمومی شهری، توجه ویژه‌ای به نحوه دسترسی گروه‌های درآمد و محله‌هایی که این گروه‌ها در آن سکونت دارند، داشته باشند. با توجه به نتایج به دست آمده از یافته‌های تحقیق، پیشنهاد‌های زیر جهت ارتقاء کیفیت خدمات در سطح محلات مختلف شهر تربت‌حیدریه پیشنهاد می‌گردد:

- برای ارائه انواع خدمات جدید و بهبود کمیت و کیفیت خدمات موجود، بر اساس سرانه‌ها و استانداردهای تعریف شده تلاش بیشتری صورت گیرد و در مکان‌گزینی خدمات عمومی جدید در محلات مختلف تعداد و تراکم جمعیت ساکن و همچنین نیازهای ویژه ساکنان هر محله در نظر گرفته شود.

- برای ساخت فضاهای آموزشی - درمانی - فضای سبز و پارک و... حتی‌الامکان (در صورت امکان تصرف و رفع موانع تعارض مالکیت) از زمین‌های بایر و بلا استفاده موجود در بافت شهر استفاده شود.

۵- سپاس‌گزاری

این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد خانم فاطمه شهریار است که با حمایت‌های مادی و معنوی دانشگاه حکیم سبزواری انجام شده است.

۶- فهرست منابع

- اسماعیل‌زاده، حسن، کرباسی، پوران، روی دل، جابر، افضل‌ی، معین، افضل‌ی، زهرا (۱۳۹۵)، تحلیل فضایی پراکنش جمعیت خدمات شهری از منظر عدالت اجتماعی با استفاده از روش ترکیبی، پژوهش‌های جغرافیایی برنامه‌ریزی شهری، ۴(۲)، ۲۴۱-۲۶۰.
- احمدی، محمد، شمسی‌پور، علی‌اکبر (۱۳۹۸)، تحلیل توزیع خدمات شهری با رویکرد عدالت فضایی، پژوهش‌های جغرافیایی برنامه‌ریزی شهری، ۸(۱)، ۷۳-۹۸.
- هاشم زهی، نوروز، هاشم زهی، سمیه، هاشم زهی، سمانه (۱۴۰۰)، گونه‌شناسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی از خدمات شهری و عمرانی شهرداری در منطقه ۱۵ تهران به مردم قیامدشت، مطالعات جامعه‌شناختی شهری، ۱۱(۴۱)، ۲۹-۶۲.
- حقی، یعقوب، کرمی نسب، صدیقه (۱۳۹۹)، بررسی میزان رضایتمندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری و شورای شهر در شهر گرمی، مجله جغرافیا و روابط انسانی، ۳(۳)، ۱۲۸-۱۴۲.
- رئیس‌ی، محمد کریم (۱۴۰۲) بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری با تأکید بر رویکرد مشارکتی در شهر نیکشهر، جغرافیا و روابط انسانی، ۵(۴)، ۲۹۶-۳۱۷.
- صابونچی لیل آبادی، میترا، امین زاده گوهرریزی، بهناز، شاه چراغی، آزاده (۱۳۹۹)، شاخص‌های ذهنی کیفیت زندگی ساکنان مجتمع‌های مسکونی شهرهای جدید در ایران با تأکید بر ویژگی‌های معماری در شهرهای جدید اندیشه، پردیس و پرنده، جغرافیا فصلنامه علمی و پژوهشی و بین‌المللی انجمن جغرافیایی ایران، ۱۸(۶۷)، ۱۴۳-۱۶۲.
- عسگری، سحر (۱۳۹۸)، سنجش تأثیر عوامل مشارکت‌پذیری شهروندان در مدیریت پسماند شهری، مجله جغرافیا و روابط انسانی، ۲(۳)، ۴۳-۵۹.
- عزیزی، محمد، اسماعیل‌پور، حیدر، مظلومیان، سعید (۱۳۹۸)، بررسی رابطه بین رضایتمندی شهروندان و عملکرد شهرداری و شاخص‌های پایداری محیط زیست شهری، مجله مطالعات محیط زیست، ۴(۲)، ۱۲۳۶-۱۲۴۹.
- عبدی، علی، رحمانی، بیژن، تاج، شهره (۱۳۹۸)، تحلیل نابرابری‌های توزیع خدمات شهری از منظر عدالت فضایی در شهرستان قرچک، فصلنامه فضای گردشگری، ۹(۳۳)، ۶۹-۸۸.
- علیپور، عباس، علیپوری، احسان، علیزاده، مهدی (۱۳۹۷)، تحلیل عدالت فضایی در سکونتگاه‌های کویری با تأکید بر خدمات عمومی شهری، فصلنامه جغرافیا و مطالعات محیطی، ۷(۲۶)، ۷۱-۸۶.

فرجی، امین (۱۳۹۵)، سنجش رضایتمندی از کیفیت زندگی در سکونتگاه‌های غیر رسمی در شهر بجنورد، دوفصلنامه علمی- پژوهشی پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری، ۸ (۲)، ۸۹-۱۰۰.

میرانزاد رحیم بردی، آنا، زارع، الهه، قاسم‌پور، فاطمه (۱۳۹۶)، سنجش رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، برنامه‌ریزی فضایی، ۷ (۴)، ۵۷-۷۲.

موحدی‌نیا، مصطفی، خدابخشی، محمدرضا، محمدی‌زاده، نسرین (۱۳۹۹)، سنجش توزیع فضایی خدمات عمومی شهر کرمان با تأکید بر حکمروایی خوب شهری با استفاده از نرم‌افزار Geoda، دوفصلنامه جغرافیای اجتماعی شهری، ۷ (۱)، ۲۳۳-۲۵۳.

مجیدی، مریم، منصور، سید امیر، صابرزاد، ژاله، براتی، ناصر (۱۳۹۸)، نقش رویکرد منظرین در ارتقای رضایتمندی از محیط شهری، نشریه علمی و پژوهشکده هنر، معماری و شهرسازی باغ نظر، ۱۶ (۷۶)، ۴۵-۶۵.

References

- Abdi, A., Rahmani, B., Taj, Sh. (2018). Analysis of inequalities in the distribution of urban services from the perspective of spatial justice in Qarchak city, *Tourism Quarterly*, 9 (33), 69-88. https://zagros.borujerd.iau.ir/article_673925_5404f10193867ef970efb2692a03b5ca.pdf. [In Persian]
- Ahmadi, M., Shamsipour, A.A. (2018). Analysis of urban service distribution with spatial justice approach, *Urban Planning Geography Research*, 8(1), 73-98. https://jurbangeo.ut.ac.ir/article_76116_83a5392b193af920f3644a32f88d7d60.pdf. [In Persian]
- Alipour, A., Alipur, E., Alizadeh, M. (2017). Analysis of spatial justice in desert settlements with an emphasis on urban public services, *Quarterly Journal of Geography and Environmental Studies*, 7 (26), 71-86. https://ges.iaun.iau.ir/article_615542_537ff71fe8297b98910a008d8f961e3d.pdf. [In Persian]
- Asgari, S. (2018). measuring the impact of citizens' participation factors in urban waste management, *Journal of Geography and Human Relations*, 2(3), 43-59. <https://ensani.ir/file/download/article/1608983697-10347-99-271.pdf>. [In Persian]
- Azizi, M., Ismailpour, H., Mazlounian, S. (2018). Investigating the relationship between citizens' satisfaction and municipal performance and indicators of urban environmental sustainability, *Journal of Environmental Studies*, 4 (2), 1249-1236. https://www.jess.ir/article_92245_ea76747326d1fcc53a1a0afc1297d6b8.pdf. [In Persian]
- Bouzarovski A. Simcock N. (2017). Spatializing energy justice. *Energy Policy* 107, 640-648. <https://ideas.repec.org/a/eee/enepol/v107y2017icp640-648.html#download>
- Dadashpoor, H., Rostami, F., Alizadeh, B. (2016). is inequality in the distribution of urban facilities inequitable? Exploring a method for identifying spatial inequity in an Iranian city, *CITIES*, 52, 159-172. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0264275115300305>
- Faraji, A. (2016). Measuring satisfaction with the quality of life in informal settlements in Bojnord city, *biannual scientific-research journal of urban ecology research*, 8 (2), 89-100. <https://ensani.ir/file/download/article/20180314180422-9916-120.pdf>. [In Persian]
- Gordon D. (2010). Spatial Justice and the Translation of European Strategic Planning Ideas in the Urban Sub-region of SOUTH Yorkshire. <https://doi.org/10.1177/0042098009357964>
- Haghi, Y., Kerami Nasab, S. (2019). surveying the level of satisfaction of citizens towards the performance of the municipality and the city council in the city of Garami, *Journal of Geography and Human Relations*, 3 (3), 128-142. https://www.gahr.ir/article_122633.html. [In Persian]
- Hashem Zahi, N., Hashem Zahi, S., Hashem Zahi, S. (1400). Typology of factors affecting satisfaction with urban and civil services of the municipality in district 15 of Tehran to the people of Qiyadasht, *Urban Sociological Studies*, 11 (41), 29-62. https://urb.dehaghan.iau.ir/article_691718_5d576b094e14f6b8e0d9ccff02adb866.pdf. [In Persian]
- Ismailzadeh, H., Karbasi, P., Roydel, J., Afzali, M., Afzali, Z. (2015). Spatial analysis of population distribution of urban services from the perspective of social justice using a hybrid method, *Geographical Researches of Urban Planning*, 4 (2), 241-260. <https://ensani.ir/file/download/article/20170208052748-10014-75.pdf>. [In Persian]
- Izzy Yi Jian, J., Edwin H.W. (2020). Spatial JUSTICE IN Public open Space Planning :Accessibility And Inclusivity. *Habitat International* 97(2020)102112. <http://dx.doi.org/10.1016/j.habitatint.2020.102122>
- Lee, Y-J. (2008) Subjective quality of Life Measurement in Taipei, *Building And Environment* , 43: pp216-345. <http://dx.doi.org/10.1016/j.buildenv.2006.11.023>
- Majidi, M., Mansouri, S. A., Saber Nezaad, J., Barati, N. (2018). The Role of Landscape Approach in Improving Satisfaction with the Urban Environment, *Bagh Nazar Art, Architecture and Urbanism*

- Scientific Journal and Research Institute, 16(76), 45- 65. https://www.bagh-sj.com/article_93423_8f82b6e0cfcc5550c59f020757ccc167.pdf. **[In Persian]**
- Movahedinia, M., Khodabakhshi, M., Mohammadzadeh, N. (2019). Measuring the spatial distribution of public services in Kerman city with an emphasis on good urban governance using Geoda software, *Urban Social Geography Quarterly*, 7(1), 233-253. <https://www.sid.ir/paper/361350/fa#downloadbottom> **[In Persian]**
- Morad Nejad Rahim Bardi, A., Zare, E., Qasimpour, F. (2016). measuring citizens' satisfaction with urban services of Babolsar Municipality, *Research Institute of Humanities and Cultural Studies, Spatial Planning*, 7 (4), 57-72. https://sppl.ui.ac.ir/article_22624_21b9a51bc83fbf7d953fedfab0156292.pdf. **[In Persian]**
- Ouyang, W., Wang, B., Tian., Li ., and Niu, X., (2016), Spatial Deprivation of Uarban Pubic Services in Migrant Enclaves Under the Context of a Rapidly Urbanizing China: AN Evaluation based on Suburban Shanghai , *Cities Article in press*. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2016.06.004>
- Raisi, M. K. (1402). Survey of citizens' satisfaction with municipal public services with an emphasis on the participatory approach in Nikshahr city, *Geography and Human Relations*, 5 (4), 296-317. https://www.gahr.ir/article_170470_30abe23e84eee87c58f22974e5a070ab.pdf. **[In Persian]**
- Sabunchi Laylabadi, M., Aminzadeh Goharrizi, B., Shahcheraghi, A. (2019). subjective indicators of the quality of life of residents of residential complexes in new cities in Iran with an emphasis on architectural features in the new cities of Andisheh, Pardis and Parand, *Geography Scientific Quarterly and Research and International Journal of the Geographical Society of Iran*, 18 (67), 143-162. https://mag.iga.ir/article_245430_7b14dfed0424c661c039d1a602d80e26.pdf. **[In Persian]**
- Setianto, M.A.S., Gamal, A. (2021). Spatial justice in the distribution of public services , *THE 3 RD Intemational Conference on Smart City Innovation IOP Conf. Series: EART AND Environmental Science* 673(2021)021024. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/673/1/012024/pdf>
- Taleai, M., Sliuzas, R., Flacke, J. (2014) An intergrated framework to evaluat the equity of urban public facilities using spatial multi-criteria analysis *Cities*, 40 ,56-69. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2014.04.006>

