

ترجمه انگلیسی این مقاله با عنوان:

*Measuring the Satisfaction Rate of Citizens from Municipal Performance in the Functional Areas
Case Study: Municipality of District 2 in Tabriz Metropolis*

در همین شماره به چاپ رسیده است.

سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه‌های کارکردی (مطالعه موردی: شهرداری منطقه ۲ کلانشهر تبریز)

محمد شالی*^۱، محمد عابدیگانه^۲

۱. استادیار گروه برنامه ریزی منطقه ای پژوهشکده توسعه و برنامه ریزی جهاد دانشگاهی، تبریز، ایران.
۲. دانش آموخته کارشناسی ارشد طراحی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، تبریز، ایران.

مدیریت شهری

مقاله تخصصی

چکیده:

سنجش رضایت مردم از مدیریت شهری یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه‌کنندگان خدمات شهری است؛ بر همین اساس هدف پژوهش حاضر آن است که کیفیت عملکرد مدیریت شهری منطقه ۲ کلانشهر تبریز را از نظر شهروندان مورد سنجش قرار دهد به لحاظ هدف، از نوع کاربردی و به لحاظ ماهیت از نوع توصیفی-تحلیلی است. شاخص‌های مورد استفاده در این پژوهش در حوزه‌های کارکردی شهرداری شامل خدمات شهری و محیط زیست، شهرسازی و معماری، مدیریت بحران، مدیریت شهر، فرهنگی-اجتماعی و حمل و نقل و ترافیک با استفاده از پیشینه تحقیق و ادبیات نظری شناسایی و تعریف عملیاتی شد و به صورت میدانی و ابزار پرسشنامه جامعه آماری ۳۸۳ نفر در میان شهروندان تکمیل گردید. یافته‌های تحقیق با استفاده از آزمون‌های آماری فریدمن، تی تک‌نمونه‌ای و رگرسیون تجزیه و تحلیل شد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد میزان رضایت ساکنان از شهرداری و خدمات ارائه‌شده آن در سطح متوسط به پایین قرار دارد؛ همچنین براساس آزمون فریدمن مشخص گردید که بالاترین میزان رضایت شهروندان، مربوط به شاخص‌های فرهنگی و اجتماعی و پایین‌ترین میزان رضایتمندی نیز در شاخص مدیریت شهر و مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر است. همچنین وجود تفاوت معنادار بین سطح تحصیلات و میزان رضایتمندی و عدم وجود رابطه بین ویژگی‌های سن، جنس و تأهل و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری تأیید شد.

تاریخ دریافت:

۱۴۰۲/۲/۱۷

تاریخ بازنگری:

۱۴۰۲/۲/۲۶

تاریخ پذیرش:

۱۴۰۲/۳/۱۸

تاریخ انتشار:

۱۴۰۲/۳/۲۲

واژگان کلیدی:

رضایتمندی شهروندان،

ارزیابی عملکرد،

منطقه ۲ تبریز،

مدیریت شهری،

خدمات شهری.

*

نویسنده مسئول : +989141037340 , Shali@acecr.ac.ir

مقدمه

رشد فزاینده ابعاد شهرنشینی و شکل‌گیری مقیاس‌های جدید از رشد شهری در طی چند دهه اخیر موجب شده است که شهر و شهرسازی معاصر با چالش‌های نوینی مواجه گردد. به دلیل گستردگی ابعاد و تغییر در ماهیت مسائل شهری و پیچیدگی این مسائل، جامع‌نگری و توجه به ابعاد و جنبه‌های مختلف مسئله به منظور حل پایدار آنها را اجتناب ناپذیر ساخته است (Zimmermann, 2016:24). امروزه این توافق وجود دارد که بیشترین مشکلات شکل گرفته در شهرها مربوط به ضعف و نبود مدیریت و برنامه‌ریزی توسعه شهری و منطقه‌ای است (Clarke, 2006). در این میان توجه و تأکید برنامه‌ریزی و مدیریت شهرها، بیش از هر زمان دیگری به سطوح پایین‌تر و مشارکت شهروندان متوجه شده است (حاجی‌پور، ۱۳۸۵: ۳۸). دولت‌های محلی، که از نظر ارائه خدمات، نزدیک‌ترین واحدها به مردم هستند، به مواردی مانند کیفیت زندگی و خدمات، رضایت شهروندان، برآوردن خواسته‌ها و انتظارات شهروندان هنگام برنامه‌ریزی‌های آینده و ارزیابی میزان موفقیت آنها در عموم توجه ویژه‌ای دارند (Orselli, et al 2017: 73). بنابراین، رضایت شهروندان و خدمات شهری عناصر کلیدی عملکرد دولت محلی هستند (Bello, et al 2017: 3). درک رضایت شهروندان از خدمات عمومی برای حکمرانی مؤثر و کارآمد بسیار مهم است (Lamsal, Gupta, 2022:78) و اثربخشی خدمات شهرداری در دولتها و شوراهای مختلف محلی از طریق ابراز رضایت جامعه محلی تأیید می‌شود (Osman et al, 2014). رضایتمندی یکی از معیارهای اصلی سنجش کیفیت محیط است (شایان و همکاران، ۱۳۸۹). رضایتمندی از محل سکونت به عواملی از قبیل امکانات و خدمات تفریحی و رفاهی، فرهنگی، آموزشی، امنیت و آرامش و وجود فضای تعاملات اجتماعی بستگی دارد. در واقع رضایتمندی میزان دستیابی افراد به اهداف مطلوب و مورد نظر است و مبین شکاف بین کیفیت خدمات مورد انتظار و خدمات دریافت شده است. شناسایی عوامل مؤثر در میزان رضایت و نارضایتی سکونتی ساکنان، می‌تواند برای تحلیل وضع موجود سکونتی، تصمیمات آتی به منظور ارتقای سطح کیفی محدوده‌های سکونتی افراد و جلوگیری از تکرار نواقص در سایر مکان‌ها مؤثر واقع گردد

(رفیعیان و همکاران، ۱۳۸۸: ۵۳). احساس رضایت شهروندان از محیط شهری و خدماتی که مدیریت شهری 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؛ در حالی که نارضایتی از عملکرد مدیریت شهری و به ویژه احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی نهادهای دخیل در مدیریت شهری بویژه شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب یاس و ناامیدی و عدم مسئولیت‌پذیری شهروندان می‌شود (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴). سطح پایین خدمات شهری ارائه شده توسط مدیریت شهری به میزان رضایت و مشارکت شهروندان آسیب می‌رساند (Bello, et al 2014, Kaliannan et al 2018). کاهش مداوم مشارکت عمومی در سطح محلی اغلب منجر به ارائه خدمات ضعیف، تنش بین تصمیم‌گیرندگان و جوامع و همچنین افزایش اعتراضات خشونت‌آمیز در ارائه خدمات می‌شود (Masiya et al, 2019: 27). سنجش رضایت مردم از خدمات شهری یک رابطه دوسویه بین استفاده‌کنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات شهری برقرار می‌سازد؛ به طوری که از یک سو، 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 و از سوی دیگر یکی از مهمترین عوامل تعیین‌کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه‌کنندگان خدمات شهری است؛ زیرا هنگامیکه مدیران شهری از ذهنیت استفاده‌کنندگان خدمات شهری، به عنوان اصلی‌ترین مشتریان آنها اطلاعی نداشته باشند، نمی‌توانند ارزیابی درستی از عملکرد خود داشته باشند، ظرفیت‌های استفاده‌نشده و بالقوه خود را درک کنند. در حالی که نارضایتی از عملکرد نهادهای عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی مدیریت شهری در مناطق مختلف شهر موجب یاس، ناامیدی و عدم مسئولیت‌پذیری شهروندان و همچنین ارائه نه چندان مطلوب خدمات و بی‌توجهی مدیران را در پی خواهد داشت. به طور کلی، کارآمدی سازمان‌های

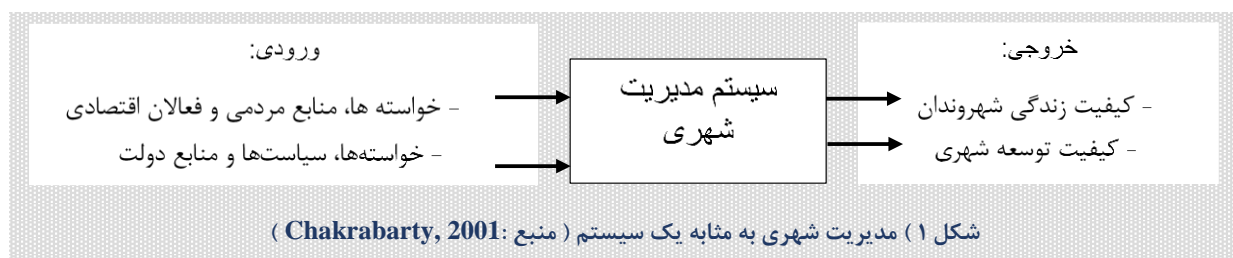
عمومی ارائه دهنده خدمات در سطح محلی؛ مانند شهرداریها، نقش مهمی در ایجاد ظرفیت های توسعه در هر جامعه دارد؛ اما داوری صحیح درمورد این توان، زمانی میسر می شود که عملکرد آنها با استفاده از روشهای دقیق، مورد سنجش قرارگیرد. اولین مرحله از فرآیند بهبود و توسعه خدمات شهری سنجش کیفیت خدمات از نظر استفاده کنندگان است و در صورت اطلاع دقیق میزان رضایت فعلی از کیفیت خدمات شهرداریها ممکن است بتواند گام های موثری در جهت بهبود کیفیت و عملکرد بردارد. (Bostancı & Erdem, 2020: 1). بدین ترتیب با انتخاب منطقه ۲ کلانشهر تبریز به عنوان قلمرو پژوهش تلاش گردیده تا شناختی از میزان و سطح رضایتمندی ساکنان از مدیریت شهری و خدمات ارائه شده آن در حوزه های مختلف اجتماعی- فرهنگی، خدمات شهری، مدیریت بحران و ... بدست آید و با شناسایی نکات و عوامل مثبت مدیریت شهری، سیاست ها و اقدامات عملیاتی لازم برای مدیران شهری در بالا بردن رضایت ساکنان و توجه به نیازها و توقعات ساکنان برای حل و فصل مسائل و بهبود شرایط زندگی شهروندان و افزایش مشارکت مردمی در اجرای برنامه ها و طرح های محله ای ارائه گردد.

مبانی نظری پژوهش

ارزیابی خدمات شهری یک مسئله تصمیم گیری استراتژیک برای مدیریت شهری است بنابراین، نتایج تجزیه و تحلیل می تواند توسط مقامات محلی برای محک زدن گزینه های خدمات شهری مورد استفاده قرار گیرد (Yildirim, 2022: 62). مدیریت شهری مجموعه ای از ابزار، اقدامات و کارکردهایی را در برمی گیرد که تضمین نماید زندگی شهر و شهروندان ادامه یابد و از این رو شامل سیاست گذاری، برنامه ریزی، سازماندهی و بسیج منابع، اجرا، کنترل و هدایت می شود (صرافی، ۱۳۷۹: ۸۰). به اعتقاد شارما مدیریت شهری مجموعه ای از فعالیت هاست که با همدیگر توسعه اقتصادی، کالبدی و اجتماعی نواحی شهری را شکل داده و هدایت

می کند. بنابراین اصلی ترین وظیفه مدیریت شهری، مداخله در این نواحی با هدف ارتقای توسعه اقتصادی و بهبود زندگی مردم و نیز تأمین خدمات ضروری است (Sharma, 1989). راکودی سیستم مدیریت شهری را یک سیستم جامع می داند که بوسیله سیاست های کلان و راهبردهای تخصیص منابع هدایت می شود و دربرگیرنده سلامت، آموزش، حمل و نقل، توسعه اقتصاد محلی، تأمین زیرساخت ها و برنامه ریزی کاربری زمین است (Rakodi: 2001: 214). چاکرابارتی نیز مدلی را برای سیستم مدیریت شهری یکپارچه ارائه نموده است که در آن ورودی، خروجی و برخی از عناصر اصلی سیستم مشخص شده است (Chakrabarty, 2001: 334). ورودی های سیستم مدیریت عبارت است از الف) خواسته ها، منابع مردمی و فعالان اقتصادی شهر؛ ب) خواسته ها، سیاست ها و منابع دولت. کیفیت زندگی شهروندان و کیفیت توسعه شهری نیز دو خروجی اصلی سیستم هستند. بر این اساس مأموریت اصلی سیستم مدیریت شهری، انجام تمهیدات مدیریتی لازم برای تبدیل کارآمد و اثر بخش ورودی ها به خروجی های یاد شده تعریف می شود. (شکل شماره ۱)

هدف کلان مدیریت شهری ایجاد محیطی قابل زندگی برای همه همراه با عدالت اجتماعی، کارایی اقتصادی و پایداری زیست محیطی است (صرافی، ۱۳۷۹: ۸۱). ارزیابی عملکرد، یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت برای تحقق اهداف، راهبردها و برنامه های سازمان است. در سازمان های عمومی مثل شهرداری، طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد منجر به هدایت درست مدیران اجرایی شهرداری در مسیر تحقق اهداف، وظایف، راهبردها و برنامه های توسعه و بهبود خدمات شهری منطبق با کیفیت، هزینه و زمان مدنظر خواهد شد. از آنجا که شهرداری به منزله نهادی عمومی مدیریت شهر را بر عهده دارد، ضرورت ارزیابی عملکرد و در نهایت مدیریت عملکرد آن مشهود است (معمارزاده و تبریزی، ۱۳۸۸: ۴۸). ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از مؤثرترین ابزارهای شناخت



شکل ۱) مدیریت شهری به مثابه یک سیستم (منبع: Chakrabarty, 2001)

انتظارات را برآورده کند یا از آن فراتر رود (Zhang et al., 2022).

پیشینه پژوهش

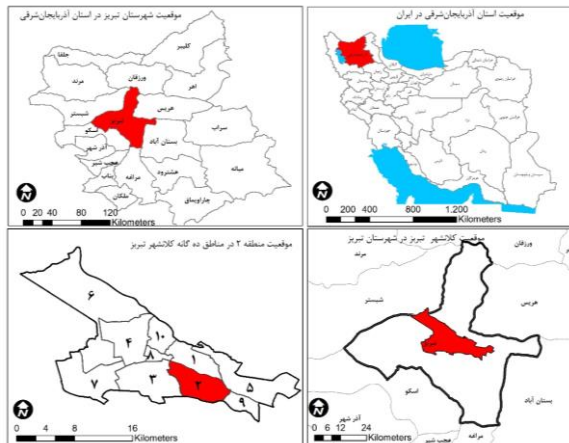
در دهه‌های اخیر، رضایتمندی، در تحقیقات مرتبط با سنجش میزان کیفیت محیط در نواحی سکونتی مطرح شده است. از آنجا که کیفیت محیط‌های مسکونی شهری به صورت مفهومی سلسله مراتبی و چند بعدی عنوان شده است و کیفیت محیط از طریق چندین ویژگی اساسی توصیف می‌شود، لذا رضایتمندی نیز به صورت مفهومی با ویژگی‌های چندگانه مطرح می‌گردد (Van poll, 1977: 171). حکمت‌نیا و موسوی (۱۳۸۶) میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری یزد در حد پایینتر از متوسط است. عواملی همچون رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایتمندی شهروندان تأثیرگذار می‌باشد. بر اساس تحقیق رفیع پور و همکاران (۱۳۸۹) ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین در سه بخش عمرانی، خدمات شهری و نظارت از دیدگاه شهروندان، بیشترین میزان رضایت شهروندان مربوط به خدمات شهری و کمترین میزان رضایت، متعلق به عملکرد نظارتی شهرداری بوده است. ملکی و منفرد (۱۳۹۴) میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام در سطح مطلوبی قرار ندارد. و میزان رضایتمندی شهروندان در نواحی مختلف شهرداری دارای تفاوت معناداری است. همچنین میزان مشارکت شهروندان با رضایتمندی آنان در ارتباط است و با افزایش مشارکت رضایتمندی افزایش پیدا می‌کند. زنگنه و حسین آبادی (۱۳۹۵) میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری سبزوار بر تأمین منابع مالی شهرداری از طریق مشارکت مالی شهروندان تأثیر دارد. به این معنی که میزان تمایل به مشارکت مالی شهروندانی که رضایت بالاتری از عملکرد شهرداری دارند به طور معناداری بیشتر است. شهرداری می‌تواند با بهبود عملکرد خود، سطح رضایتمندی شهروندان را افزایش دهد که در نهایت به ارتقاء وضعیت منابع مالی شهرداری از طریق مشارکت شهروندان کمک می‌کند. پورمحمدی و همکاران (۱۳۹۸) بین سطح تحصیلات و سن با میزان رضایتمندی از عملکرد مدیریت شهری تفاوت‌های معناداری وجود دارد. و همچنین عدم وجود روابط معنادار بین متغیرهای جنس و

توانایی‌های سازمانی و کنترل فرایند کاری، با برجسته‌ساختن تهدیدات، قوت‌ها و فرصت‌ها، زمینه را برای بهبود و اصلاح روندهای موجود و تعالی فردی و سازمانی فراهم می‌سازد؛ ضمن اینکه سنجش عملکرد به منزله یک بخش منسجم از چرخه برنامه‌ریزی و کنترل و همچنین ابزاری مناسب برای آگاهی از میزان مطلوبیت عملکرد و تأثیر آن، می‌تواند به عنوان فرایند کمی‌سازی، اثربخشی و کارایی اقدامات یا فعالیت‌ها مدنظر قرار گیرد (آخوندیان و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۷). عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات آن می‌تواند از دو منظر عینی و ذهنی بررسی و سنجیده شود: از منظر عینی، کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آنها نسبت به استانداردهای بیرونی صورت می‌گیرد؛ اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت آنان از خدمات شهری، تعیین‌کننده کیفیت عملکرد شهرداری است (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶).

رضایت شهروندان به نحوه ارزیابی خدمات دولتی بر اساس انتظارات قبلی شهروندان اشاره دارد. با انعکاس اهمیت روزافزون نقش شهروندان در مدیریت دولتی، رضایت شهروندان به طور گسترده در دهه‌های اخیر مورد مطالعه قرار گرفته است که منجر به تحولاتی در نظریه، مجموعه داده‌ها، روش‌شناسی و دامنه ادبیات در این زمینه شده است. تا به امروز، این تحقیق عمدتاً بر روی این موضوع متمرکز شده است که آیا رضایت شهروندان می‌تواند به عنوان یک معیار عملکرد موثر عمل کند، با یافته‌های متفاوت. برخی از محققان اعتبار رضایت شهروندان را به عنوان یک معیار عملکرد زیر سوال می‌برند و پیشنهاد می‌کنند که شهروندان ممکن است نتوانند کیفیت خدمات را به درستی ارزیابی کنند، اما مطالعات تجربی اخیر تطابق بین عملکرد دولت و رضایت شهروندان را یافته‌اند. رضایت شهروندان شکل مؤثری از مشارکت عمومی است که با کاهش موانع جغرافیایی و زمانی، شهروندان با پیشینه‌های مختلف را قادر می‌سازد تا در دولت مشارکت کنند. در نهایت، رضایت شهروندان همچنین می‌تواند ارزش‌های عمومی مختلف از جمله مسئولیت‌پذیری، اعتماد و برابری اجتماعی را ارتقا دهد (Kim, 2022: 205). مدل انتظار-عدم تایید به رویکرد غالب در تبیین رضایت شهروندان از خدمات عمومی تبدیل شده است. این مدل فرض می‌کند که شهروندان عملکرد یک خدمت را با انتظارات خود از آن خدمات مقایسه می‌کنند. رضایت زمانی رخ می‌دهد که عملکرد درک شده

وضعیت تأهل و درآمد را با میزان رضایتمندی شهروندان محدوده مورد مطالعه نشان می‌دهد بالاترین رضایت مندی مربوط به شاخص کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط و پایینترین میزان رضایتمندی نیز در شاخص مشارکت دادن مردم بوده است. زیاری و همکاران (۱۴۰۰)، شهروندان شهرداری منطقه ۱ شهر شیراز از خدمات شهری رضایت مندی متوسط به بالای دارند و مردان رضایت کمتری نسبت به زنان از عملکرد شهرداری دارند و با افزایش میزان تحصیلات و سن میزان رضایت مندی کاهش یافته و رضایت کارمندان و دانشجویان نیز کمتر از مشاغل دیگر بوده است. بر اساس تحقیق منفرد و پریزادی (۱۴۰۰) میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام در سطح مطلوبی قرار ندارد و میزان رضایت مندی شهروندان در نواحی مختلف شهر دارای تفاوت معناداری است و تفاوت معنادار بین رضایت مندی و میزان تحصیلات وجود دارد به نحوی که با افزایش تحصیلات از میزان رضایت مندی کاسته می‌شود. هاشم زهی و همکاران (۱۴۰۰)، رضایت مندی از عملکرد شهرداری منطقه ۱۵ تهران را در حوزه خدمات شهری، فضای سبز، شهرسازی و معماری، اجتماعی و فرهنگی، روابط عمومی، کارکنان اداری، حوزه فنی و عمرانی را پایین‌تر از متوسط ارزیابی کرده‌اند. از بین عوامل دینداری، نگرش به هویت ملی، اعتماد اجتماعی و مشارکت اجتماعی، عامل دینداری به عنوان زمینه فرهنگی و مذهبی بیشترین تاثیر و متغیر اعتماد اجتماعی کمترین تاثیر را در رضایت مندی شهروندان از خدمات شهرداری داشته است. قاسمی و همکاران (۱۴۰۱)، بین وظایف عمرانی- فنی، خدماتی و اجتماعی- فرهنگی شهرداری‌ها از دیدگاه شهروندان منطقه ۶ شهرداری تهران از نظر میزان اهمیت اختلاف معناداری وجود دارد به گونه‌ای که وظایف خدماتی شهرداری دارای بیشترین اهمیت می‌باشد. متغیر سن یکی از عوامل مؤثر بر میزان رضایت مندی شهروندان بوده، به گونه‌ای که با افزایش سن شهروندان بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری افزوده می‌شود. رئیسی (۱۴۰۲) شهروندان از عملکرد اقتصادی، اجتماعی، رفاهی، عمرانی فرهنگی و فراغتی شهرداری نیک‌شهر ناراضی هستند. همبستگی و ارتباطی بین میزان رضایت مندی و پایگاه اقتصادی اجتماعی شهروندان وجود ندارد. بین میزان مشارکت و رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری همبستگی شدید و معنی داری وجود دارد.

اورسلی و همکاران (۲۰۱۷) تعیین و تجزیه و تحلیل میزان رضایت شهروندان از خدمات محلی در قونیه شهروندان به طور کلی از خدمات محلی- عمومی تا حد زیادی رضایت دارند و ویژگی‌های اجتماعی و جمعیتی شهروندان بر میزان رضایتمندی برخی از انواع خدمات تأثیر می‌گذارد. بین توزیع سنی شرکت‌کنندگان و میزان رضایت آنها از خدمات محلی تفاوت معنی داری وجود دارد. هرچه سن شرکت‌کنندگان بیشتر بود، رضایت نسبی بیشتری از خدمات داشتند. و سابقه تحصیلات بالاتر شرکت‌کنندگان، رضایت کمتری از خدمات داشتند. و همچنین تفاوت معنی داری بین میزان رضایت شرکت‌کنندگان از خدمات محلی بر اساس گرایش حزبی آنها وجود دارد. بوکایت ویلکه و ویلکاس (۲۰۱۸)، به بررسی اهمیت اهداف مدیریتی شهری از نظر شهروندان و ارتباط رضایت از خدمات، درک کیفیت زندگی و ویژگی‌های اجتماعی و جمعیتی ساکنان محلی لیتوانی پرداخته‌اند. متغیرهایی مانند تحصیلات، سن و درآمد تأثیر مثبتی بر درک کیفیت زندگی دارند. انتظارات در سن افزایش می‌یابد. شهروندان شاغل در بخش خصوصی از خدمات شهری کمتر رضایت دارند. بین آشنایی با اهمیت اهداف شهرداری و رضایت از خدمات و زیرساخت‌های شهرداری در مورد لیتوانی رابطه مثبت ضعیفی وجود دارد. بین رضایت از خدمات و زیرساخت‌ها و درک کیفیت زندگی رابطه مثبت متوسط وجود دارد. برنهارد و همکاران (۲۰۱۸) در شهرداری‌ها سوئد بین میزان دیجیتالی شدن در شهرداری‌ها و رضایت شهروندان از زندگی در شهر، عملکرد فعالیت‌های دولت (خدمات ارائه شده) و شفافیت و اثربخشی رابطه معنی داری وجود دارد. رابطه بین رضایت شهروندان و سایر عوامل مهم مانند سطح تحصیلات و درآمد متوسط یا حتی قوی‌تر است. ماسیا و همکاران (۲۰۱۹) تاثیرگذاری مشارکت عمومی در ارائه خدمات شهری شهر نیانگا در آفریقای جنوبی بررسی کردند. کاهش مداوم مشارکت عمومی در سطح محلی اغلب منجر به ارائه خدمات ضعیف، تنش بین تصمیم‌گیرندگان و جوامع و همچنین افزایش اعتراضات خشونت آمیز در ارائه خدمات می‌شود. ارائه خدمات متمرکز بر شهروندان را می‌توان با ارتقای مشارکت عمومی شهروندان که بر افزایش همکاری بین جوامع و مقامات شهرداری در مرحله اجرای سیاست و حتی سایر مراحل چرخه سیاست‌گذاری تمرکز دارد، افزایش داد.



شکل ۲) موقعیت محدوده مورد مطالعه

تهیه، تصویب، اجرا و پایش برنامه راهبردی- عملیاتی شهر و شهرداری (سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، ۱۴۰۱) در حوزه‌های کارکردی و مأموریت‌های شش‌گانه شهرداری شامل؛ خدمات شهری و محیط زیست، شهرسازی و معماری، مدیریت بحران، مدیریت شهر، فرهنگی- اجتماعی و حمل و نقل و ترافیک استخراج گردید و ۴۵ متغیر در حوزه‌های شش‌گانه شناسایی و مطابق **جدول شماره ۱** تعریف عملیاتی گردید. با توجه به جمعیت محدوده مورد مطالعه حجم نمونه آماری بر اساس فرمول کوکران ۳۸۳ نفر برآورد شد و در ادامه محلات منطقه برحسب تعداد جمعیت تکمیل گردید. در ادامه اطلاعات جمع‌آوری اطلاعات در محیط نرم افزار SPSS وارد شد و با استفاده از آزمون‌های آماری مانند فریدمن و تی تک نمونه‌ای و رگرسیون مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت. ضریب پایایی پرسشنامه بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۲۸ محاسبه گردید. برای آزمون رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون و کای اسکور استفاده شد.

بحث و یافته‌ها

• یافته‌های توصیفی

بر اساس مطالعات صورت گرفته، ۶۲/۴ درصد پاسخگویان را مردان و ۳۷/۶ درصد را زنان تشکیل داده‌اند. ۷۹/۱ درصد از پرسش‌شوندگان مجرد و ۲۰/۹ درصد متأهل بودند؛ بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان از گروه سنی ۳۵ تا ۴۵ سال با ۳۶ درصد بودند. از نظر تحصیلات نیز ۴۵/۲ درصد دیپلم و زیردیپلم، ۴۱/۲ درصد لیسانس و ۱۳/۶ درصد فوق لیسانس و بالاتر بودند. از نظر مدت سکونت در منطقه ۲ کلانشهر تبریز، ۷۶/۸ درصد

جندل-گوترمن و ببلیگ (۲۰۲۱) تأثیر عوامل ناملموس مانند وابستگی به مکان، کیفیت زندگی و رابطه بین شهرداری و شهروندان را بر رضایت شهروندان از خدمات شهرداری بررسی می‌کنند. عوامل ملموس عینی برای افزایش رضایت شهروندان از خدمات شهرداری کافی نیست و ایجاد رابطه متقابل بین شهرداری و شهروندان ضروری است. و اینکه کیفیت زندگی می‌تواند بر رضایت از خدمات شهری تأثیر بگذارد و نه برعکس. ارتباط معنادار بین کیفیت خدمات شهری و رضایت شهروندان شهر پیورا در تحقیق مارروس و همکاران (۲۰۲۱) نیز مورد تأیید قرار گرفته است.

گابینه و همکاران (۲۰۲۲) خدمات عمومی را از نظر شهروندان شهر ویسایاس غربی بر اساس چهار مولفه آگاهی، بهره‌مندی، رضایت و نیاز به اقدام رتبه‌بندی کرده‌اند رتبه آگاهی بالایی (۸۱ درصد) از خدمات وجود دارد اما تنها ۵۱ درصد از افرادی که آگاه بودند از خدمات اولیه استفاده کرده‌اند. امتیاز رضایت‌مندی ۹۵ درصد و امتیاز نیاز به اقدام ۷۵ درصد بود. رضایت‌مندی از خدمات به ترتیب خدمات بهداشتی و درمانی، پشتیبانی از آموزش و پرورش، رفاه اجتماع، مدیریت محیط زیست، حاکمیت و پاسخگویی، ارتقاء اقتصادی و سرمایه‌گذاری و کارهای عمومی و زیرساخت است. اوه و همکاران (۲۰۲۲) تأثیر سیگنال‌های مختلف رضایت شهروندان (مثبت/منفی) بر موافقت مدیران برای استفاده از کانال‌های مشارکت مختلف را شناسایی کرده‌اند و اینکه مدیران در ارزیابی کیفیت خدمات خود نسبت به سیگنال‌های منفی شهروندان بیشتر واکنش نشان می‌دهند تا سیگنال مثبت. با این حال، جایی که درجه تصمیم‌گیری آنها به شدت به شهروندان واگذار می‌شود. تأثیر سیگنال منفی به ابزار مشارکت نمی‌رسد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش از نوع توصیفی- تحلیلی است. قلمرو مطالعه پژوهش منطقه ۲ کلانشهر تبریز است (**شکل شماره ۲**) و بر اساس نتایج آخرین سرشماری عمومی نفوس و مسکن مرکز آمار ایران در سال ۱۳۹۵، جمعیت منطقه ۲ کلانشهر تبریز ۱۴۳۶۴۲ نفر بوده است.

معیارها و شاخص‌های تحقیق از مباحث نظری و دستورالعمل

جدول شماره ۱) شاخص‌ها و گویه‌های تحقیق در حوزه‌های کارکردی شهرداری‌ها

| مقدار آلفای کرونباخ | گویه‌ها | حوزه‌های کارکردی شهرداری |
|---------------------------|---|--|
| ۰,۸۳۶ | <ul style="list-style-type: none"> • احداث پارک و بوستان‌های محله‌ای • کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط • کاشت گل و گیاه و هرس درختان • روشنایی و امنیت معابر • نحوه هدایت آبهای سطحی • مبارزه با حیوانات مودی | <ul style="list-style-type: none"> • رسیدگی و بازسازی آسفالت معابر • دیوارکشی زمین‌های بابر • کیفیت جمع‌آوری زباله توسط مامورین شهرداری • جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم • لایروبی کانال‌ها • رفت و روب و نظافت شهر • احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی |
| ۰,۷۶۲ | <ul style="list-style-type: none"> • زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر • رعایت عدالت در خدمات‌رسانی یکسان به همه محلات و نقاط منطقه • اخذ عوارض شهری | <ul style="list-style-type: none"> • نظارت بر ساخت و سازها • توزیع مناسب خدمات در سطح منطقه • ساماندهی صنایع مزاحم • صدور پروانه ساختمان و پروانه کسب |
| ۰,۶۸۹ | <ul style="list-style-type: none"> • وضعیت خدمات ایمنی مانند عملیات امداد و نجات، اطفاء حریق • رفع خطر و مقاوم سازی ساختمان‌های شکننده و قدیمی • اطلاع‌رسانی به شهروندان در خصوص حوادث طبیعی | <ul style="list-style-type: none"> • ایجاد پایگاه مدیریت بحران در سطح محله • تعیین و مناسب‌سازی محل اسکان موقت و ... در محله و منطقه • پاسخگویی و رفع مشکلات شهروندان از طریق سامانه ۱۳۷ |
| ۰,۶۹۷ | <ul style="list-style-type: none"> • هماهنگی بین نهادها و سازمان‌های مدیریت شهری • رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مردم از شهرداری | <ul style="list-style-type: none"> • اطلاع‌رسانی به شهروندان در خصوص پروژه‌ها و طرح‌های آتی • بهره‌گیری از نظرات شهروندان (برنامه‌ریزی مشارکتی) |
| ۰,۷۸۷ | <ul style="list-style-type: none"> • احداث و تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت • تأسیس و تجهیز مراکز فرهنگی و کتابخانه • برگزاری دوره‌های آموزشی در فرهنگ سرها | <ul style="list-style-type: none"> • تکریم ارباب رجوع • برگزاری مراسم‌های مناسبی • کیفیت ارائه خدمات در خانه‌های سلامت • بالا بردن سطح آگاهی مردم در موضوعات مختلف |
| ۰,۷۵۵ | <ul style="list-style-type: none"> • توسعه و نام گذاری سطح معابر و نصب لوحه نام و تابلوهای مسیریابی • احداث و توسعه معابر شهری • رسیدگی به وضعیت مسیرهای پیاده‌رو • احداث و تأمین پارکینگ‌های عمومی | <ul style="list-style-type: none"> • رفع نواقص و رسیدگی به ایستگاه‌های اتوبوس • اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی • تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه • احداث پل‌های عابر پیاده |
| ۰,۹۲۸ | | جمع |

پاسخگویان دارای سابقه سکونت کمتر از ۱۵ سال بوده‌اند. همچنین ۷۱/۸ درصد پاسخگویان دارای مالکیت شخصی و ۲۸/۲ درصد مستأجر بوده‌اند. (جدول شماره ۲)

• یافته‌های تحلیلی

همانطور که گفته شد برای بررسی میزان رضایت‌مندی ساکنین منطقه ۲ کلانشهر تبریز از عملکرد شهرداری در ۶ حوزه؛ خدمات شهری و زیست محیطی، شهرسازی و معماری، مدیریت بحران، مدیریت شهر، فرهنگی- اجتماعی و حمل و نقل و ترافیک از ۴۵ گویه استفاده شد که ساکنان با استفاده از طیف لیکرت به پرسش‌ها پاسخ دادند. برای سنجش میزان رضایت‌مندی ساکنین با توجه به حجم زیاد نمونه‌ها و طبق قضیه حد مرکزی از آزمون T تک نمونه‌ای (میانگین پاسخ‌ها) و جهت رتبه‌بندی شاخص‌ها و گویه‌ها از آزمون فریدمن

استفاده شده است.

در آزمون T تک نمونه‌ای میانگین سنجش رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری عددی است حداقل ۱ و حداکثر ۵ که می‌توان عدد ۳ را به عنوان حد وسطی برای آن در نظر گرفت. به عبارت دیگر هر چه مقدار میانگین از ۳ کوچکتر و به ۱ نزدیک باشد، نشان دهنده رضایت‌مندی خیلی کم و کم و هرچه مقدار آن از ۳ بزرگتر و به ۵ نزدیکتر باشد، نشان دهنده رضایت‌مندی زیاد و خیلی زیاد است. در جدول شماره ۳، نتایج حاصل از رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری منطقه ۲ تبریز در شاخص‌ها و معیارهای مورد بررسی ارائه شده است. رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری (میانگین حوزه‌های شش‌گانه) منطقه ۲ کلانشهر تبریز عدد ۲/۸۸۹ را نشان می‌دهد که پایین‌تر از حد میانگین جامعه است و این یافته به صورت آماری در سطح

جدول شماره ۲)

مشخصات عمومی و ویژگی‌های اجتماعی پاسخگویان

| جنس | ویژگی‌های پاسخگویان | |
|----------------------|---------------------|------|
| | تعداد | درصد |
| مرد | ۲۳۹ | ۶۲,۴ |
| | ۱۴۴ | ۳۷,۶ |
| سن | ۲۶ | ۶,۸ |
| | ۸۹ | ۲۳,۲ |
| | ۱۳۸ | ۳۶,۰ |
| | ۱۰۵ | ۲۷,۴ |
| وضعیت تأهل | ۲۵ | ۶,۵ |
| | ۳۰۳ | ۷۹,۱ |
| تحصیلات | ۸۰ | ۲۰,۹ |
| | ۵۹ | ۱۵,۴ |
| | ۱۱۴ | ۲۹,۸ |
| | ۱۵۸ | ۴۱,۳ |
| مدت سکونت | ۴۹ | ۱۲,۸ |
| | ۳ | ۰,۸ |
| | ۱۴۶ | ۳۸,۱ |
| | ۱۴۸ | ۳۸,۶ |
| وضع مالکیت محل سکونت | ۵۵ | ۱۴,۴ |
| | ۱۹ | ۵ |
| | ۱۵ | ۳,۹ |
| وضع مالکیت محل سکونت | ۲۷۵ | ۷۱,۸ |
| | ۱۰۸ | ۲۸,۲ |

جدول شماره ۴)

رتبه‌بندی شاخص‌ها با آزمون رتبه‌ای فریدمن براساس میانگین

| شاخص | میانگین | استاندارد | انحراف استاندارد | میانگین خطای | فریدمن | رتبه |
|-------------------------|---------|-----------|------------------|--------------|--------|------|
| خدمات شهری و زیست محیطی | ۲,۸۶۱ | ۰,۵۵۲ | ۰,۰۲۸ | ۳,۱۹ | ۶ | |
| شهرسازی و معماری | ۲,۹۹۸ | ۰,۵۷۵ | ۰,۰۲۹ | ۳,۸۱ | ۲ | |
| مدیریت بحران | ۲,۸۴۱ | ۰,۵۰۹ | ۰,۰۲۶ | ۳,۴۱ | ۳ | |
| مدیریت شهر | ۲,۷۶۳ | ۰,۶۱۳ | ۰,۰۳۱ | ۳,۲۸ | ۵ | |
| فرهنگی-اجتماعی | ۳,۰۱۱ | ۰,۵۹۳ | ۰,۰۳ | ۴ | ۱ | |
| حمل و نقل و ترافیک | ۲,۸۵۶ | ۰,۵۴۴ | ۰,۰۲۸ | ۳,۳ | ۴ | |
| خی دو | | ۶۰,۰۶ | | | | |
| درجه آزادی | | ۵ | | | | |
| سطح معناداری | | ۰,۰۰۰۰ | | | | |

جدول شماره ۳)

سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکردی شهرداری با آزمون T تک متغیره

| شاخص | t آماره | درجه آزادی | میانگین | سطح معناداری | فاصله اطمینان ۹۵٪ | |
|--------------------------|---------|------------|---------|--------------|-------------------|---------|
| | | | | | حد پایین | حد بالا |
| خدمات شهری و زیست محیطی | -۴,۹۴۶ | ۳۸۲ | ۲,۸۶۱ | ۰ | -۰,۱۳۹۴۴ | -۰,۰۸۴ |
| شهرسازی و معماری | -۰,۹۳۸ | ۳۸۲ | ۲,۹۹۸ | ۰,۳۴۹ | -۰,۰۲۷۵۵ | ۰,۰۳۰۲ |
| مدیریت بحران | -۶,۱۸۸ | ۳۸۲ | ۲,۸۳۹ | ۰ | -۰,۱۶۱۰۷ | -۰,۱۰۹۹ |
| مدیریت شهر | -۷,۶۵۳ | ۳۸۲ | ۲,۷۶ | ۰ | -۰,۲۳۹۵۶ | -۰,۱۷۸ |
| فرهنگی-اجتماعی | ۰,۶۱۲ | ۳۸۲ | ۳,۰۱۹ | ۰,۵۴۱ | ۰,۱۸۵۳ | ۰,۰۷۸۱ |
| حمل و نقل و ترافیک | -۵,۴۷۲ | ۳۸۲ | ۲,۸۴۸ | ۰ | -۰,۱۵۲۱۱ | -۰,۰۹۷۵ |
| میانگین حوزه‌های شش‌گانه | -۴,۹۴۵ | ۳۸۲ | ۲,۸۸۹ | ۰ | -۰,۱۱۰۹۷ | -۰,۰۶۶۸ |

رسیدگی به ایستگاه‌های اتوبوس در حد میانگین و مابقی گویه‌ها پایین‌تر از میانگین هستند. رتبه‌بندی شاخص‌ها و معیارهای تحقیق با آزمون فریدمن نشان می‌دهد که در بررسی حوزه‌های کارکردی شش‌گانه شهرداری، حوزه فرهنگی-اجتماعی با میانگین ۳,۰۱ و کسب امتیاز ۴ در رتبه اول و حوزه شهرسازی و معماری، مدیریت بحران، حمل و نقل و ترافیک، مدیریت شهر و خدمات شهری و زیست‌محیطی به ترتیب با امتیاز ۳,۸۱، ۳,۴۱، ۳,۳۰، ۳,۲۸ و ۳,۱۹ در رتبه‌های بعدی قرار دارند. در بین گویه‌های تحقیق نیز بالاترین میزان رضایت شهروندان، به ترتیب مربوط به گویه‌های صدور پروانه ساختمان و پروانه کسب برای اصناف، برگزاری مراسم‌های مناسبتی و کاشت گل و گیاه و هرس بوده است. پایین‌ترین میزان رضایت‌مندی نیز در گویه‌های احداث و تأمین پارکینگ‌های عمومی، مبارزه با حیوانات موذی و رسیدگی و بازسازی آسفالت معابر است. (جدول شماره ۴)

• شناسایی اثرات عوامل بر سطح رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری

یافته‌های تحقیق و نتایج احصاء شده از آزمون کار اسکوتر نشان می‌دهد بین جنسیت (با سطح معناداری ۰/۱۵۷) و سن (با سطح معناداری ۰/۵۰۳) و رضایت‌مندی رابطه معناداری وجود ندارد. بین سطح تحصیلات (با سطح معناداری ۰/۰۰۲) و رضایت‌مندی رابطه معناداری وجود دارد. جهت تعیین میزان شدت رابطه بین متغیر سطح تحصیلات و رضایت‌مندی از ضریب پیرسون استفاده گردید. جدول شماره ۵ نشان می‌دهد که بین سطح تحصیلات (با سطح معناداری ۰/۰۲۵) که بیانگر وضعیت اجتماعی ساکنان است به عنوان متغیر مستقل با عملکرد شهرداری که میزان رضایت‌مندی از آن را نشان می‌دهد رابطه معناداری وجود دارد. به طوری که با افزایش سطح تحصیلات ساکنان در منطقه مورد مطالعه بر میزان رضایت‌مندی ساکنان تأثیر می‌گذارد. یعنی هر چه سطح تحصیلات ساکنان بالاتر می‌رود انتظارات آن‌ها از شهرداری به عنوان سازمان مدیریت شهری بالا می‌رود.

همچنین میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری به عنوان متغیر وابسته تحقیق و متغیرهای خدمات شهری، شهرسازی-معماری، مدیریت بحران، مدیریت شهر، فرهنگی-اجتماعی و حمل و نقل و ترافیک به عنوان متغیرهای مستقل مورد بررسی

۰/۰۵ معنادار است. با توجه اینکه میزان Sig در میانگین حوزه‌های خدمات شهری و محیط زیست، مدیریت بحران، مدیریت شهر و حمل و نقل و ترافیک کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین میزان متغیرها با میانگین اختلاف دارد و پایین‌تر از میانگین است در دو حوزه شهرسازی و معماری و فرهنگی-اجتماعی سطح معناداری (Sig) بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است. این بدان معنی است که میانگین این متغیر اختلاف معنی‌داری با میانگین نظری ندارد با توجه به منفی بودن حد پایین و مثبت بودن حد بالا می‌توان گفت که این متغیرها در حد میانگین نظری هست. (جدول شماره ۳)

○ در حوزه خدمات شهری و محیط زیست گویه‌های کیفیت جمع‌آوری زباله توسط مأمورین شهرداری بالاتر از میانگین و گویه‌های، رفت و روب و نظافت شهر احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی احداث پارک و بوستان‌های محله‌ای کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط کاشت گل و گیاه و هرس درختان در حد میانگین و مابقی گویه‌ها پایین‌تر از میانگین هستند.

○ در حوزه شهرسازی و معماری گویه‌های صدور پروانه ساختمان و پروانه کسب و اخذ عوارض شهری با توجه به سطح معناداری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ و مثبت بودن حد بالا و پایین با میانگین اختلاف دارد و بالاتر از میانگین جامعه هستند و گویه‌های نظارت بر ساخت و سازها، توزیع مناسب خدمات در سطح منطقه، رعایت عدالت در خدمات رسانی یکسان به همه محلات و نقاط منطقه در حد میانگین و مابقی گویه‌ها پایین‌تر از میانگین هستند.

○ در حوزه مدیریت بحران گویه‌های پاسخگویی و رفع مشکلات شهروندان از طریق سامانه ۱۳۷ و وضعیت خدمات ایمنی مانند عملیات امداد و نجات، اطفاء حریق در حد میانگین و مابقی گویه‌ها پایین‌تر از میانگین هستند. در حوزه مدیریت شهر با توجه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵، و پایین بودن حد بالا و پایین میزان تمامی گویه‌ها پایین‌تر از میانگین هستند. در حوزه فرهنگی و اجتماعی گویه برگزاری مراسم‌های مناسبتی بالاتر از میانگین و مابقی گویه‌ها در حد میانگین هستند.

○ در حوزه حمل و نقل و ترافیک گویه‌های احداث و توسعه معابر شهری، توسعه و نام گذاری سطح معابر، اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی و رفع نواقص و

جدول شماره ۷

میزان تبیین متغیر وابسته بوسیله متغیرهای مستقل

| سطح معنادار | ضریب تعیین تعدیل یافته | ضریب تعیین | ضریب همبستگی | مدل |
|-------------|------------------------|------------|--------------|----------------|
| ۰,۰۰۰ | ۰,۹۷۸ | ۰,۹۷۸ | ۰,۹۸۹ | متغیرهای مستقل |

جدول شماره ۸

نیکویی برازش مدل رگرسیونی متغیرهای مستقل

| سطح معناداری | F | میانگین مربعات | درجه آزادی | مجموع مربعات | |
|--------------|---------|----------------|------------|--------------|---------------|
| ۰,۰۰۰ | ۲۷۸۸,۴۵ | ۱۲,۰۰۸ | ۶ | ۷۲,۰۴ | رگرسیون |
| | | ۰,۰۰۴ | ۳۷۶ | ۱,۶۱۹ | باقی مانده‌ها |
| | | | ۳۸۲ | ۷۳,۶۸ | جمع |

جدول شماره ۵

رابطه بین متغیرهای تحصیلات، جنس و سن با میزان رضایت‌مندی

| Sig | Value | ضریب | متغیر مستقل | متغیر وابسته |
|-------|--------|---------------------|-------------|--------------|
| ۰,۰۰۲ | ۴۸۸,۲ | Chi-Square | سطح تحصیلات | رضایت‌مندی |
| ۰,۱۵۷ | ۱۱۴,۲ | | جنس | |
| ۰,۵۰۳ | ۳۹۹,۱ | | سن | |
| Sig | Value | ضریب | متغیر مستقل | |
| ۰,۰۲۵ | ۰,۱۱۴ | Pearson Correlation | سطح تحصیلات | |
| ۰,۹۷۶ | ۰,۰۰۲ | | جنس | |
| ۰,۵۷۰ | -۰,۰۲۹ | | سن | |

جدول شماره ۶ نتایج همبستگی پیرسون بین متغیرهای تحقیق

| شاخص | خدمات شهری و زیست محیطی | شهرسازی و معماری | مدیریت بحران | مدیریت شهر | فرهنگی-اجتماعی | حمل و نقل و ترافیک | رضایت‌مندی |
|-------------------------|-------------------------|------------------|--------------|------------|----------------|--------------------|------------|
| خدمات شهری و زیست محیطی | ۱ | | | | | | |
| شهرسازی و معماری | ۰,۶۹۸ | ۱ | | | | | |
| مدیریت بحران | ۰,۴۹ | ۰,۵۱۴ | ۱ | | | | |
| مدیریت شهر | ۰,۲۸۷ | ۰,۲۴۶ | ۰,۵۸۱ | ۱ | | | |
| فرهنگی-اجتماعی | ۰,۶۸۵ | ۰,۶۲۶ | ۰,۵۱۹ | ۰,۲۹۳ | ۱ | | |
| حمل و نقل و ترافیک | ۰,۵۳ | ۰,۵۱۶ | ۰,۵۰۱ | ۰,۳۴ | ۰,۶ | ۱ | |
| رضایت‌مندی | ۰,۸۶۸ | ۰,۷۹۶ | ۰,۷۰۸ | ۰,۴۸۳ | ۰,۸۳ | ۰,۷۶۶ | ۱ |

جدول شماره ۹ ضرایب رگرسیونی متغیرهای مستقل

| سطح معناداری | t | ضرایب غیراستاندارد | | عرض از مبدأ |
|--------------|--------|--------------------|------------------|-------------------------|
| | | Beta | انحراف استاندارد | |
| ۰,۰۳ | ۲,۱۳۸ | ۰,۲۳ | ۰,۰۴۹ | عرض از مبدأ |
| ۰,۰۰ | ۳۰,۳۱۷ | ۰,۳۶۵ | ۰,۰۱ | خدمات شهری و زیست محیطی |
| ۰,۰۰ | ۱۵,۸۸۷ | ۰,۱۸۳ | ۰,۰۰۹ | شهرسازی و معماری |
| ۰,۰۰ | ۱۲,۷۳۱ | ۰,۱۴۱ | ۰,۰۱ | مدیریت بحران |
| ۰,۰۰ | ۱۱,۱۳۶ | ۰,۱۰۶ | ۰,۰۰۷ | مدیریت شهر |
| ۰,۰۰ | ۱۸,۳۴۶ | ۰,۲۱۶ | ۰,۰۰۹ | فرهنگی-اجتماعی |
| ۰,۰۰ | ۲۳,۸۰۷ | ۰,۲۴۲ | ۰,۰۰۸ | حمل و نقل و ترافیک |

موجب افزایش شایستگی و کرامت در افراد می‌گردد. از این رو، رضایتمندی عنصر حیاتی در فرآیند توسعه پایدار تلقی گردیده و از آن به عنوان حلقه مفقوده فرآیند توسعه یاد می‌شود.

در پژوهش حاضر میزان رضایتمندی ساکنین منطقه ۲ کلانشهر تبریز از کارکرد شهرداری در ۶ حوزه؛ خدمات شهری و زیست محیطی، شهرسازی و معماری، مدیریت بحران، مدیریت شهر، فرهنگی- اجتماعی و حمل و نقل و ترافیک با استفاده از ۴۵ گویه سنجش شد که ساکنان با استفاده از طیف لیکرت به پرسش‌ها پاسخ دادند. نتایجی که از تحلیل نظرات شهروندان در باب عملکرد مدیریت به دست آمد بیانگر عملکرد نه چندان مطلوب شهرداری منطقه ۲ کلانشهر تبریز عدد در ارائه خدمات شهری به شهروندان است. به طوریکه میانگین نظرات شهروندان نشان دهنده رضایت کمتر از حد متوسط (۲,۸۸۹) شهرداری منطقه بوده است.

پایین بودن رضایتمندی از عملکرد شهرداری با یافته‌های تحقیق حکمت‌نیا و موسوی (۱۳۸۶) رفیع پور و همکاران (۱۳۸۹)، کریمیان بستانی و همکاران (۱۳۹۲)، ملکی و منفرد (۱۳۹۴) و هاشم زهی و همکاران (۱۴۰۰)، منفرد و پریزادی (۱۴۰۰) و رئیسی (۱۴۰۲) مطابقت دارد.

میانگین شاخص‌های خدمات شهری، مدیریت بحران، مدیریت شهر، حمل و نقل و ترافیک پایین‌تر از حد میانگین جامعه یعنی عدد ۳ است؛ که نشان دهنده پایین بودن سطح رضایت-مندی از عملکرد شهرداری در این حوزه‌هاست، اما در شاخص‌های فرهنگی- اجتماعی و شهرسازی و معماری میزان رضایتمندی شهروندان در شاخص‌های مذکور از میانگین جامعه بالاتر است.

نتایج بررسی گویه‌های حوزه‌های عملکردی نشان می‌دهد که در بین گویه‌های تحقیق، بالاترین میزان رضایت شهروندان، مربوط به گویه صدور پروانه ساختمان و پروانه کسب برای اصناف بوده است. گویه برگزاری مراسم‌های مناسبی و گویه کاشت گل و گیاه و هرس به ترتیب در رتبه دوم و سوم قرار دارند. پایین‌ترین میزان رضایتمندی نیز در گویه‌های رسیدگی و بازسازی آسفالت معابر و مبارزه با حیوانات موذی و احداث و تأمین پارکینگ‌های عمومی دیده شده است. متغیرهای خدمات شهری، حمل و نقل و ترافیک و فرهنگی- اجتماعی

قرار گرفت. با توجه به توزیع نرمال داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون تک متغیره برای بررسی رابطه بین متغیرها استفاده شد. از پیش شرط‌های لازم برای انجام رگرسیون، بررسی رابطه همبستگی بین متغیرهاست که با توجه به **جدول شماره ۶**، بین متغیرهای رضایتمندی از عملکرد شهرداری، خدمات شهری، شهرسازی و معماری، مدیریت بحران، مدیریت شهر، فرهنگی- اجتماعی و حمل و نقل و ترافیک، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

از پیش شرط‌های لازم برای انجام یک رگرسیون، معنادار شدن آنوای رگرسیون است که در **جدول شماره ۷**، آنوای مدل رگرسیون معنی‌دار شده است. از این رو می‌توان بیان کرد که متغیرهای مستقل به میزان ۹۷ درصد توانایی پیش‌بینی تغییرات رضایتمندی از عملکرد شهرداری را دارند. همچنین همبستگی متغیرهای مستقل ۰/۹۸۹ بدست آمد. این ضریب مثبت مشخص می‌کند که اگر یک انحراف معیار متغیر مستقل در بین شهروندان افزایش یابد، به میزان ۰/۹۸۹ رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری افزایش خواهد یافت.

براساس **جدول شماره ۸** آنالیز واریانس، سطح معناداری ۰,۰۰۰ (کمتر از ۰/۰۵) مدل رگرسیون معنی‌دار است که نشانگر ارائه مدل مناسب رگرسیون و برازش مطلوب آن است. در **جدول شماره ۹** ملاحظه می‌شود که شیب خط رگرسیونی استاندارد شده متغیر خدمات شهری برابر ۰/۳۶۵ برای متغیر حمل و نقل و ترافیک ۰/۲۴۲، برای فرهنگی- اجتماعی ۰/۲۱۶، برای شهرسازی و معماری ۰/۱۸۳، برای متغیر مدیریت بحران ۰/۱۴۱ و برای متغیر مدیریت شهر برابر ۰/۱۰۶ می‌باشد و سطح معناداری این ضرایب کمتر از ۰/۰۵ و معنی‌دار است. براساس ضرایب استاندارد (B) تمامی متغیرهای مستقل دارای ضریب و اثرگذاری مثبت بر روی متغیر وابسته هستند. همچنین براساس ضریب Beta بین متغیرهای مستقل به ترتیب: متغیرهای خدمات شهری، حمل و نقل و ترافیک و فرهنگی- اجتماعی نسبت به سایر متغیرها تأثیر بیشتری بر روی میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری دارند.

نتیجه‌گیری

در سالیان اخیر تغییر در بنیان‌های نظری برنامه‌ریزی باعث شده است که مسئله رضایتمندی از اهمیت فراوان برخوردار گردد. به اعتقاد صاحب‌نظران، رضایت از عملکرد



- ایجاد شهرداری نواحی و تشکیل شوراهای محلات به عنوان بازوی مشورتی شورای شهر.
- احداث تامین پارکینگ عمومی.
- بازسازی و آسفالت معابر.
- هدایت آبهای سطحی، بهداشت محیط و مبارزه با حیوانات موذی.
- ایجاد پایگاه مدیریت بحران در سطح محلات و منطقه.
- هماهنگی بین نهادها و سازمانهای مدیریت شهری.
- تدوین ساز و کارهای مناسب جهت کسب پیشنهادات شهروندان.
- ایجاد بسترها و راهکارهایی جهت نظارت بر عملکرد مدیریت شهر توسط سازمانهای غیردولتی.
- نگاه عادلانه به تمام محلات منطقه و شهر در توزیع و ارائه خدمات شهری.
- سرمایه‌گذاری و توسعه اماکن رفاهی، تفریحی و فرهنگی جهت افزایش رضایت شهروندان.
- ایجاد و توسعه مراکز فرهنگی و هنری نظیر فرهنگسراها، سالن‌های نمایش فیلم و ...
- آگاهسازی شهروندان از حقوق و مسئولیت‌های شهروندی، قوانین و مقررات شهری و... از طریق چاپ بروشور، کاتالوگ، تیزرهای تبلیغاتی، پیام کوتاه و غیره.

نسبت به سایر متغیرها تأثیر بیشتری بر روی میزان رضایت-مندی از عملکرد شهرداری دارند. همچنین وجود تفاوت معنادار مستقیم بین سطح تحصیلات و میزان رضایتمندی و عدم وجود رابطه بین ویژگی‌های سن، جنس و تاهل و میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری که برآمده از نتایج این مطالعه است، مشابه با نتایج برخی مطالعات پیشین مانند پورمحمدی و همکاران (۱۳۹۸)، حاجی نژاد و همکاران (۱۳۸۹)، برنهاد و همکاران (۲۰۱۸)، ویلکه و ویکاس (۲۰۱۸) است. رابطه معنادار معکوس بین سطح تحصیلات و رضایت‌مندی در مطالعات اورسلی و همکاران (۲۰۱۷)، منفرد و پریزادی (۱۴۰۰)، زیاری و همکاران (۱۴۰۰) به دست آمده است که مغایر با نتایج پژوهش حاضر است.

با توجه به نتایج و یافته‌های تحقیق، پیشنهادهایی برای بهبود کارکرد شهرداری منطقه ۲ کلانشهر تبریز و افزایش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری به شرح زیر ارائه می‌شود:

- نظرخواهی مستمر از شهروندان درباره حوزه‌های مختلف شهری و به کارگیری این نظرات در جهت بهبود عملکرد شهرداری و افزایش رضایت شهروندان.
- طراحی سازوکارهایی به منظور جلب هرچه بیشتر مشارکت عمومی شهروندان در برنامه‌های شهری.

فهرست منابع :

حاجی نژاد، علی، رفیعیان، مجتبی، زمانی، حسین، (۱۳۸۹)، بررسی متغیرهای فردی مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی مطالعه موردی: مقایسه بافت قدیم و جدید شهر شیراز. نشریه جغرافیا و توسعه، سال ۸، شماره ۱۷.

حکمت‌نیا، حسن و موسوی، میرنجف، (۱۳۸۶)، سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، مجله جغرافیا و توسعه، سال ۵، شماره ۹، زاهدان: دانشگاه سیستان و بلوچستان، ۱۹۵-۱۸۱.

رفیع‌پور، سعید، داداش‌پور، هاشم، رحمانی، مریم و هادوی، فرامرز، (۱۳۸۹)، ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان، مجله مدیریت شهری، شماره ۲۶، تهران: سازمان همیاری شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، ۷۸-۶۳.

رفیعیان، مجتبی، عسکری، علی، عسگرزاده، زهرا، (۱۳۸۸)، رضایتمندی شهروندان از محیط‌های سکونتی شهری، فصلنامه علوم محیطی، سال ۱، شماره ۷.

رئیس، محمدکریم. (۱۴۰۲). بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری با تأکید بر رویکرد مشارکتی (مطالعه

آخوندیان، محمدجواد، زارعی، سید محمدباقر و نورانی پهنه‌کلایی، سیده فاطمه (۱۳۹۱)، ارزیابی نگرش مردم به میزان عملکرد مناطق مختلف شهرداری با رویکرد فازی، کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مشهد: دانشگاه فردوسی.

برک‌پور، ناصر، گوهری‌پور، حامد و کریمی، مهدی، (۱۳۸۹)، ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری، مجله مدیریت شهری، شماره ۲۵، تهران: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، ۲۱۸-۲۰۳.

پورمحمدی، محمدرضا، حکیمی، هادی، میرزایی، علی، (۱۳۹۸)، سنجش میزان رضایت‌مندی ساکنان سکونتگاه‌های غیررسمی از خدمات ارائه‌شده مدیریت شهری (مطالعه موردی: محله پاسداران تبریز)، مطالعات برنامه ریزی سکونتگاه‌های انسانی، سال ۳، شماره ۱۴، ۶۰۳-۵۵۵

حاجی‌پور، خلیل، (۱۳۸۵). برنامه‌ریزی محله مینا رهیافتی کارآمد در ایجاد مدیریت شهری پایدار، نشریه هنرهای زیبا، شماره ۲۶.

- Bello, M. U., Martin, D., Kasim, R., Abubakar, M., & Umar, M. A. (2017). **An examination of relationship between quality municipal services and citizen satisfaction in Malaysian local council, Batu Pahat in perspective.** *Traektorîâ Nauki= Path of Science*, 3(5), 2-1.
- Bernhard, I., Norström, L., Snis, U. L., Gråsjö, U., & Gellerstedt, M. (2018). **Degree of digitalization and citizen satisfaction: A study of the role of local e-Government in Sweden.** *Electronic Journal of e-Government*, 16(1), pp59-71.
- Bostancı, B., & Erdem, N. (2020). **Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling.** *Socio-Economic Planning Sciences*, 69, 100754.
- Bucaite Vilke, J., & Vilkas, M. (2018). **Discussing municipal performance alternatives: Public perceptions of municipal services delivery in Lithuania.** *International Journal of Public Sector Management*, 31(4), 525-542.
- Chakrabarty, B. K. (2001). **Urban management: Concepts, principles, techniques and education.** *Cities*, 18(5), 331-345.
- Clarke, A. (2006). **Regional Sustainable Development Strategies: Variations in Formulation and Content in Nine Canadian Case Studies and the Implications for Eco-Procurement.** Montreal: North American Commission for Environmental Cooperation – Environment, Economy and Trade Program.
- Gabinete, G., Tanan, C., Tutor, J. A., & Escantilla-Lebuna, M. L. (2022). **Public Service Delivery Assessment Using the Citizen Satisfaction Index System in Western Visayas, Philippines.** *Pakistan Journal of Life & Social Sciences*, 20(1).
- Gendel-Guterman, H., & Billig, M. (2021). **Increasing citizen satisfaction with municipal services: the function of intangible factors.** *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 18, 171-186.
- Kaliannan, A., Puteh, F., & Dorasamy, M. (2014). **Measuring service quality in Malaysian local's.**
- Kim, S., & Kim, M. (2022). **Citizen Satisfaction in the Public Sector.** In *Elgar Encyclopedia of Public Management* (pp. 205-207). Edward Elgar Publishing Limited.
- Lamsal, B. P., & Gupta, A. K. (2022). **Citizen satisfaction with public service: What factors drive?.** *Policy & Governance Review*, 6(1), 78-89.
- Marreros, E. J. C., Saldarriaga, C. A. C., Agama, S. H. G., & Muñoz, A. V. (2022). **Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021.** *LLamkasun: Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 3(1), 90-103.
- Masiya, T., Mazenda, A., & Davids, Y. D. (2019). **Effective public participation in municipal**
- موردی: شهر نیکشهر)، *مجله جغرافیا و روابط انسانی*، ۵(۴)، ۳۱۷-۲۹۶.
- زنگنه، یعقوب، حسین آبادی، سعید. (۱۳۹۵). **ارزیابی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری و نقش آن در تامین منابع مالی مدیریت شهری، فصلنامه آمایش جغرافیایی فضا**، ۶(۲۰)، ۵۱-۶۲.
- شایان، حمید، تقی‌لو، علی اکبر، و خسروبیگی، رضا. (۱۳۸۹). **ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از محیط سکونتگاهی: مطالعه موردی شهرستان کمیجان.** *روستا و توسعه*، ۱۳(۱)، ۱۵۵-۱۷۹.
- صرافی، مظفر. (۱۳۷۹). **مفهوم، مبانی و چالش‌های مدیریت شهری: میزگرد تخصصی.** *مدیریت شهری*، ۱(۲)، ۸۱-۶۸.
- قاسمی، لیلیا، رحمانی، فروه، بیات، طاهره. (۱۴۰۰). **رتبه بندی اهمیت وظایف شهرداری و بررسی میزان رضایتمندی شهروندان (مورد مطالعه: منطقه ۶ شهرداری تهران)**، *فصلنامه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*، ۲۲(۶۴)، ۲۴۵-۲۲۹.
- کرامت‌الله زبیری، لیلیا محمدی کاظم آبادی، حمیده زعیمی، محمدعلی خانی زاده. (۱۴۰۰). **ارزیابی عملکرد شهرداری با تاکید بر سنجش میزان رضایت مندی ساکنین از خدمات شهری با استفاده از مدل کانو (نمونه موردی: شهرداری منطقه ۱ شهر شیراز)**، *فصلنامه علوم و تکنولوژی محیط زیست*، ۲۳(۸)، ۲۶۵-۲۴۹.
- کریمیان بستانی، مریم، بلوچی، عثمان و جوپه، صاحب‌داد. (۱۳۹۲). **سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری.** *چشم‌انداز جغرافیایی (مطالعات انسانی)*، سال ۸، شماره ۲۲، رشت: دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۱-۱۱۷.
- معمارزاده، غلامرضا و تبریزی، پری‌گل. (۱۳۸۸). **بررسی عملکرد و ارائه الگوی مناسب برای نظام ارزیابی عملکرد شهرداری تهران.** *مجله پژوهش‌نامه، شماره ۳۶، ۸۴-۳۷.*
- ملکی، سعید، منفرد، سجاد. (۱۳۹۴). **ارزیابی سطح رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (نمونه موردی: شهر ایلام)**، *مطالعات مدیریت شهری*، سال ۳، شماره ۱۴، ۶۱-۴۶.
- منفرد، سجاد، پریزادی، طاهر. (۱۴۰۰). **ارزیابی و تحلیل عملکرد شهرداری ایلام بر پایه رضایتمندی شهروندان**، *نشریه مطالعات توسعه پایدار شهری و منطقه ای*، ۲(۳)، ۱۱۹-۱۰۳.
- هاشم زهی، نوروز، هاشم زهی، سمیه، هاشم زهی، سمانه. (۱۴۰۰). **گونه شناسی عوامل موثر بر رضایتمندی از خدمات شهری و عمرانی شهرداری منطقه ۱۵ تهران به مردم قیامدشت**، *فصلنامه مطالعات جامعه‌شناختی شهری*، ۱۱(۴۱)، ۹۹-۱۳۳.
- Bello, M. U., Martin, D., Juanil, D., Kasim, R., Razali, M. N., Ngadiman, Y., & Bon, T. (2018). **Evidence of municipal awareness as a construct for enhancing citizen satisfaction in municipal council of Malaysia.** *Traektorîâ Nauki= Path of Science*, 4(2), 1001-1012.



- Sharma, S. K. (1989). **Municipal management**. Urban Affairs Quarterly-India, 21(4), 47-53.
- Van Poll, H. F. P. M. (1997). **The perceived quality of the urban residential environment: a multi-attribute evaluation**. Gronigen University Press.
- Yildirim, B. F., & Yıldırım, S. K. (2022). **Evaluating the satisfaction level of citizens in municipality services by using picture fuzzy VIKOR method: 2014-2019 period analysis**. Decision Making: Applications in Management and Engineering, 5(1), 50-66.
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). **The expectancy-disconfirmation model and citizen satisfaction with public services: A meta-analysis and an agenda for best practice**. Public Administration Review, 82(1), 147-159.
- Zimmermann, F., (2016), **Nachhaltigkeit wofür? Von Chancen und Herausforderungen für eine nachhaltige Zukunft**, Springer: Berlin, Germany.
- service delivery**. Administratio Publica, 27(3), 27-47.
- Oh, Y., Shin, H., & Park, J. (2022). **Exploring managerial attitudes toward various participation mechanisms in response to citizen satisfaction signals on public service quality**. Administration & Society, 54(5), 878-902.
- Örselli, E., Bayrakçı, E., & Kahraman, S. (2017). **Citizen satisfaction with municipal services: the case of konya municipality**. *Global Journal of Sociology: Current Issues*, 7(1), 73-82.
- Osman, M. M., Bachok, S., Bakri, N. I. M., & Harun, N. Z. (2014). **Government delivery system: effectiveness of local authorities in Perak, Malaysia**. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 153, 452-462.
- Rakodi, C. (2001). **Forget planning, put politics first? Priorities for urban management in developing countries**. International Journal of Applied Earth Observation and Geoinformation, 3(3), 209-223.