

طراحی مدل سنجش رضایت شهروندان از عملکرد طرح‌های عمرانی شهرداری تهران (مورد مطالعه: شهرداری منطقه ۵ تهران)

سید حسین هاشمی نسب

دانشجوی دکترای تخصصی، جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر، تهران، ایران

hossein2004dj@yahoo.com

ارسال: مهر ماه ۹۹ پذیرش: مهر ماه ۹۹

چکیده

شهرداری یکی از نهادهای جامعه‌ی مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود. شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است، که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است نمایان می‌گردد. خدمات عمومی یکی از ابعاد زندگی شهروندان است؛ که سطح کیفی آن سطح رضایت‌مندی را تعیین می‌کند. در محیط شهری، کیفیت خدمات و سهولت دسترسی به خدمات از متغیرهای تعیین‌کننده رضایت‌مندی است. این امر از طریق سنجش میزان رضایت‌مندی شهروندان و معرفت مناسب و واقعی از خویشتن و چالش‌های موجود و نقاط قوت و ضعف، تهدیدها و فرصت‌های احتمالی امکان‌پذیر است. هدف از انجام مقاله حاضر طراحی مدل سنجش رضایت شهروندان از عملکرد طرح‌های عمرانی در منطقه ۵ تهران است. بدین منظور پس از مرور دقیق مبانی نظری و پیشینه پژوهش ابعاد و شاخص‌های سنجش رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری‌ها شناسایی و با نظر خبرگان منطقه ۵ مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. سپس پرسش‌نامه بین ۱۵۰ نفر از شهروندان منطقه ۵ توزیع گردید. نتایج حاکی از میزان تأثیرگذاری ابعاد عمرانی، خدمات شهری، نظارتی و فرهنگی - اجتماعی بر میزان رضایت شهروندان از عملکرد طرح‌های عمرانی می‌باشد.

کلمات کلیدی: سنجش رضایت، شهروندان، طرح‌های عمرانی، شهرداری تهران، عملکرد.

۱- مقدمه

پس از شکل‌گیری حیات و باگذشت زمان، رابطه‌ی متقابل انسان‌ها در عرصه‌های اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و ... پیچیده‌تر گردید. تحولات اقتصادی، گسترش مراکز صنعت بازرگانی و پدیده‌های ناشی از پیشرفت فناوری در شهرها مسائل و مشکلات متعددی برای زندگی شهری به وجود آورد و شکل‌گیری سازمان‌هایی را برای تولید کالا و خدمات و قبول مسئولیت اداره امور زندگی شهروندان را ضروری ساخت. ایجاد سازمانی به نام شهرداری عالی‌ترین تدبیری بود که از طرف دنیای متمدن برای پاسخگویی به نیازمندی‌ها و توقعات بی‌شمار ساکنین شهرها به کار برده شد [۱].

شهرداری یکی از نهادهای جامعه‌ی مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود. شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است، که الزاماً با ساختاری

که تنها از طریق مداخله مردم امکان پذیر است نمایان می گردد. در واقع سازمان شهرداری به عنوان محلی غیردولتی با منظور اداری امور محلی و ارائه خدمات لازم باهدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه‌ی آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند [۲].

با تشکیل شوراهای اسلامی شهر و روستا در دولت‌های محلی و تضمین منابع درآمدی مستمر برای شهرداری‌ها از طریق نظام‌های مالیاتی محلی و آماده کردن و تصویب برنامه‌های توسعه شهر در سطح محلی، استانی از برنامه‌های محوری و مورد توجه دولت است. برخی از سازمان‌های بین‌المللی از قبیل مسائل مدیریت شهری^۱، به ویژه بخش آسیایی مدیریت شهری اهدافی از قبیل:

۱- تقویت قابلیت‌های مدیریت شهری، منطقه‌ای، محلی؛

۲- بهبود کیفیت سیاست‌ها و عملکرد مدیریت شهری؛

۳- ایجاد شرایط مناسب برای اجرای فعالیت‌های «مشاوره شهری» را در دستور کار قرار داده‌اند [۳].

کشور ایران هم با سازمان مذکور همکاری داشته و از تجربیات ارزنده آخرین دستاوردهای مدیریت نوین شهری به خصوص در کشورهای در حال توسعه استفاده می نماید. موقعیت ویژه‌ای که با تشکیل شوراهای اسلامی شهری و روستایی در کشور فراهم آمده، فرصت‌های مطلوبی را برای دستیابی به اهدافی همچون تمرکززدایی، تحول نظام متمرکز مدیریت اجرائی و هدایت به سمت وسوی ساختاری مناسب با نگرش شورایی و مدیریت غیرمتمرکز در کشور مهیا نموده است. بدین ترتیب امکان نیل به اهداف متعالی سازمانی در جهت ارزیابی مستمر فعالیت‌ها و پایش برنامه‌ها فراهم گردیده است و به کارگیری شاخص‌های علمی و دقیق جهت سنجش میزان رضایت‌مندی شهروندان و بسترسازی جهت ایجاد شهری، قابل زیست و مبتنی بر تعاملات، اجتناب‌ناپذیر جلوه می کند. زیرا امروزه روابط مدیران شهری و مردم، روابطی دوسویه بوده شهروندان خوب و قانون‌مدار و مدیران شایسته و لایق شهری تنها بر اساس تعاملات دوسویه می توانند محیط مناسب برای زندگی شهری مطلوب را فراهم آورند به طوری که پیمایش و پایش نظرات شهروندان در جوامع توسعه یافته روندی نظام مند به خود گرفته، گفت و شنود به اشکال مختلف جهت کسب نظرات شهروندان، امری نهادینه شده است [۳]. بدین ترتیب، تعیین شاخص‌های مطلوب سنجش رضایت‌مندی شهروندان از حکمروایی شهری و استفاده از ابزارهای علمی و استاندارد منطبق با مبانی فرهنگی مردم، می تواند بسترساز توسعه مطلوب حکمرانی شهری باشد که بررسی حاضر تلاشی در جهت تدوین این معیارهای علمی برای سنجش رضایت‌مندی است؛ به طوری که در این بررسی ضمن اشاره به ادبیات موضوع شاخص سازی و ارائه تعاریف مرتبط، وضعیت شاخص‌های ارزیابی در برخی مناطق جهان به خصوص در سازمان‌های بین‌المللی مورد توجه بوده تا تجارت مزبور در معرفی شاخص‌های مناسب برای سنجش میزان رضایت مورد استفاده قرار گیرد. در این خصوص وجوه اشتراک و تفاوت بین شاخص‌های بین‌المللی و شاخص‌های مورد توجه داخلی مورد تأکید بوده و در معرفی شاخص‌های مطلوب و ارزیابی رضایت شهروندان از آن‌ها بهره برداری شده است. همچنین به کارگیری تحقیقات اجتماعی برای شناسایی چالش‌های شهری و کاربست نتایج آن‌ها در رفع معضلات و سیاست گذاری‌ها و ارائه برنامه‌ها از نگرانی‌های سیاست گذاران و مدیران سازمان‌های شهری است و نظر به عینی بودن مشکلات و چالش‌های شهری و با توجه به گسترش شهرنشینی و رشد کلان‌شهرها، مهاجرت‌های شهری، مسائل حاشیه‌نشینی، لزوم اجرای طرح‌های مختلف توسعه، معضلات شهری بیش از پیش پیچیده تر شده و نیاز به استفاده از یافته‌های علمی و پژوهشی در زمینه حوزه‌های شهری را دوچندان کرده است [۴].

تشویق مردم به مشارکت در مدیریت، توسعه و عمران شهری از منظر توسعه اقتصادی و اجتماعی فرهنگی کشور ضرورت داشته و جلب حمایت آنان از برنامه‌های توسعه موجب کاهش هزینه‌ها، زمان اجرا و بهره‌برداری از پروژه‌های توسعه خواهد بود. انجام این امر و نیل به اهداف توسعه پایدار با تاسی از گزارش اسکان بشر و تأکید بر مواردی از جمله اصلاح مدیریت و برنامه‌های شهری و

¹ Urban Management Program (UMP)

ارتقاء ظرفیت‌های اجرائی در شهرداری‌ها و حرکت به سوی خودکفایی با استفاده از امکانات مشارکت مردمی و جلب حمایت آنان قابل حصول خواهد بود [۵].

شهرها به‌عنوان موتورهای رشد و توسعه اجتماعی دارای پتانسیلی باورنکردنی هستند که بی‌شک مورد توجه قرار می‌گیرند. 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 [۶].

به دلیل گستردگی ابعاد و تغییر در ماهیت مسائل شهری و پیچیدگی این مسائل، جامع‌نگری و توجه به ابعاد و جنبه‌های مختلف مسأله به‌منظور حل پایدار آن‌ها را اجتناب‌ناپذیر ساخته است. در این میان توجه و تأکید برنامه‌ریزی و مدیریت شهرها، بیش از هر زمان دیگری به سطوح پایین‌تر و ابعاد ملموس زندگی شهری متوجه شده است. طوری که توسعه و تغییرات شهری و شهرنشینی از مهم‌ترین پدیده‌های دوران اخیر به شمار می‌آید. در این میان شهرداری به‌عنوان مدیریت شهری نقش کلیدی در فرآیند مدیریت و سازمان‌دهی شهرها بر عهده دارد [۷].

شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است، که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است، نمایان می‌گردد. در واقع سازمان شهرداری به‌عنوان سازمان محلی و غیردولتی به‌منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم باهدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه آن، برآورده نمودن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند [۸].

خدمات عمومی یکی از ابعاد زندگی شهروندان است که سطح کیفی آن سطح رضایت‌مندی را تعیین می‌کند. در محیط شهری، کیفیت خدمات و سهولت دسترسی به خدمات از متغیرهای تعیین‌کننده رضایت‌مندی است. احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و پیاده‌سازی پروژه‌های عمرانی و خدماتی شهرداری، 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 [۹].

پژوهش حاضر با درک این اهمیت و در راستای بسترسازی حکمروایی خوب شهری و در جهت نیل به اعتدالی محیطی و جلب رضایت شهروندان تهیه‌شده است. بدین ترتیب دسترسی به معیار واحد برای سنجش رضایت‌مندی، تهیه شاخص‌های سنجش رضایت‌مندی را تسهیل می‌کند. در جهت نیل به مقصود با توجه به ماهیت بررسی که توصیفی-تحلیلی است، از اسناد و مدارک موجود در ایران و ادبیات جهانی بهره‌گیری شده است و با طرح مبانی نظری و با استفاده از ادبیات و تجربیات دانشگاهی و سازمان‌های تخصصی با در نظر گرفتن انطباق آن‌ها با مبانی حقوق و فرهنگی به‌مثابه شاخص‌های قابل استفاده، جهت ارزیابی‌های آینده، شاخص‌های رضایت شهروندان برای مناطق و نواحی مختلف شهرداری تهران پیشنهاد گردیده است.

با توجه به موارد مطرح شده سؤال اصلی تحقیق این است که چه ابعاد و شاخص‌هایی جهت سنجش رضایت شهروندان منطقه پنج تهران باید مورد توجه قرار گیرد؟

همچنین فرضیه‌های پژوهش به قرار ذیل است:

فرضیه اصلی: به نظر می‌رسد شهروندان منطقه پنج از عملکرد طرح‌های عمرانی شهرداری تهران رضایت دارند.

فرضیات فرعی:

فرضیه فرعی اول: به نظر می‌رسد بُعد عمرانی بر رضایت شهروندان منطقه پنج از عملکرد طرح‌های عمرانی شهرداری تهران تأثیر معنی‌داری دارد.

فرضیه فرعی دوم: به نظر می‌رسد بُعد خدمات شهری بر رضایت شهروندان منطقه پنج از عملکرد طرح‌های عمرانی شهرداری تهران تأثیر معنی‌داری دارد.

معنی‌داری دارد.

فرضیه فرعی چهارم: به نظر می‌رسد بُعد فرهنگی - اجتماعی بر رضایت شهروندان منطقه پنج از عملکرد طرح‌های عمرانی شهرداری تهران تأثیر معنی‌داری دارد.

۲- مروری بر مبانی نظری و پیشینه پژوهش

رضایت، مقوله‌ای سهل و ممتنع است. از یک سو این واژه مفهومی را به ذهن افراد متبادر می‌کند که درباره آن ابهامی را احساس نمی‌کنند و به سادگی در برابر پرسشی از این دست می‌توانند پاسخ دهند. از سوی دیگر نمی‌توان قضاوت کرد که، پنداشت هر فرد از این مفهوم، با دیگری متفاوت نیست. به بیانی دیگر، با آنکه تعریف رضایت از زندگی دشوار است و در مورد کیفیات این تصور ذهنی نمی‌توان به تعریف روشن و واحدی رسید، اما در عین حال همگان از این واژه معنایی نسبتاً یکسان را به ذهن خویش متبادر می‌کنند و در مورد چگونگی پاسخ گفتن به آن، ابهام ندارند. معمولاً پاسخگو در برابر این پرسش که چقدر از وضعیت راضی هستید؟ ابهامی را حس نمی‌کند و به نظر می‌رسد معنای پرسش را می‌داند چرا که فرد میزان رضایت را در قالب میزان رفع نیازهای مادی و غیرمادی‌اش می‌سنجد و پاسخ می‌گوید. از هر منظر که بنگریم، رضایت با نیازها ارتباط ارگانیکی دارد. تا نیازی نباشد، یا مطرح نشود و به دنبال برآوردن آن حرکتی، تلاش و کوششی انجام نپذیرد، مقوله رضایت نمی‌تواند رضایت شهروندی به سطحی از توسعه شهروندی یا توانمندی‌های شهری مطرح باشد مربوط می‌شود و اهداف آن الزاماً در ارتباط با انتظارات اعضای جوامع و ملت‌های خاص فهمیده می‌شود، زیرا آن‌ها دانش‌ها و طرز تلقی‌ها، ارزش‌ها و مهارت‌های همراه با مشارکت در زندگی جمعی یا مدنی را انتقال می‌دهند. اگرچه، برخی ایجاد آماده‌سازی را وظیفه گروه‌های سیاسی - اجتماعی می‌دانند، ولی رضایت شهروندی منوط به تربیت شهروندی و مقررات صریح جوامع جهت تلفیق ارزش‌های شهروندی از طریق تعلیم و تربیت رسمی اشاره دارد [۱۰].

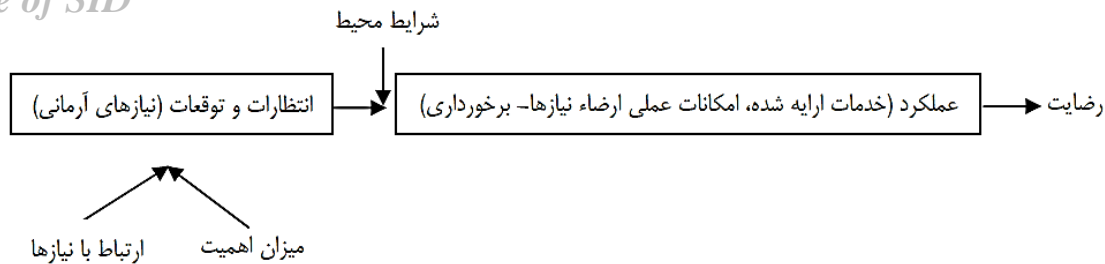
از نظر جهاننگلو رضایت شهروندی معمولاً به سه بحث مرتبط است: تربیت ماهیت دولت سیاسی، ماهیت شهروند و ارتباط فرد و جامعه. پیشینه این بحث را می‌توان در جمهوری افلاطون و در توضیح الگویی برای آماده کردن جوانان آتنی جهت زندگی اجتماعی یافت. به اعتقاد افلاطون، قدرت دولت بسته به تعلیم و تربیتی است که بتواند اعضای آن را در آینده برای اهداف ایده آل خود پرورش دهد. در حقیقت افلاطون تربیت ایده آل را در درون دولت ایده آل قرار می‌دهد و به این ترتیب تقدم دولت در برابر حقوق فرد و نقش نگاهبانی تعلیم و تربیت در ثبات حکومت مطرح می‌شود [۱۱].

۲-۱- میزان سنجش رضایت

برای شناخت و کسب اطلاع موثق از نظرات، نگرش‌ها و میزان رضایت شهروندان تهرانی از نیازها و مسائل اجتماعی و تأثیر اقدامات و فعالیت‌های عمرانی، اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران و افزایش کیفیت نظرسنجی‌ها، مدلی جهت چگونگی انجام نظرسنجی‌ها تهیه شده است تا بتوان با رعایت آن به نتایج دقیق‌تر در نظرسنجی‌های دست‌یافت. در ادامه شرحی از این مدل آورده خواهد شد. بر اساس نظریه‌های موجود، رضایت شهروندان از طریق مقایسه انتظاری که از خدمات موردنیاز می‌رود، با میزان برخورداری عملی و واقعی از خدمات ارائه‌شده، به دست می‌آید؛ به عبارت دیگر هر چه فاصله برخورداری شهروندان از خدمات دریافتی و سطح انتظار آن‌ها از خدمات سازمانی مربوطه مثل شهرداری کمتر باشد، رضایت آن‌ها بیشتر است [۱۲].

رضایت = میزان عملکرد دریافتی (برخورداری) - سطح انتظارات و توقعات

می‌توان رابطه بالا را به صورت مدل شکل (۱)، نیز نمایش داد و احتمالاً آن را تکمیل کرد:



شکل ۱- مدل مفهومی رضایت به مثابه فاصله بین انتظارات و عملکرد

سطح انتظار یا توقعات شهروندان ممکن است خیلی آرمانی باشد از این رو صاحب نظران برای اجتناب از این ذهن گرایی و تفاوت بسیار زیاد توقعات گروه‌ها، لایه‌ها و طبقات اجتماعی، به جای انتظارات و استفاده می‌کنند. نیاز به خدمت مورد نظر یا اهمیت خدمت مورد مطالعه توقعات، از مفاهیمی مثل بدیهی است انتظاری که شهروندان نسبت به ارائه یک خدمت دارند با اهمیت و ارزشی که برای آن قائل‌اند، دقیقاً یکی نیست ولی می‌توان گفت که به موازات هم می‌باشند و در مورد نیاز شهروندان به یک خدمت و انتظاری که از آن دارند نیز به همین شکل است. ولی در هر صورت دامنه نیازها یا اهمیت دادن به یک خدمت مورد نیاز، می‌تواند عینیت پذیرتر یا محدودتر از انتظاراتی باشد که بسیار ذهن‌گرایانه است. پس اگر به جای انتظارات شهروندان از خدمات، از مفهوم اهمیت یا نیاز به آن خدمت استفاده شود. می‌توان به رابطه تازه‌ای برای ارزیابی رضایت رسید. به نظر می‌رسد شاخص سازی برای اندازه‌گیری اهمیت یا نیاز، امکان پذیرتر از شاخص سازی برای انتظارات باشد. پس:

رضایت = برخورداری عملی از خدمت ارائه شده - اهمیت نظری خدمت ارائه شده

رضایت = برخورداری عملی از خدمت ارائه شده - نیاز به خدمت مورد نظر

بنابراین تا اینجا روشن می‌شود که برای ارزیابی رضایت شهروندان از یک خدمت به منزله متغیر اصلی نظرسنجی متغیر وابسته، لازم است دو متغیر دیگر شاخص سازی شود. یکی متغیر است. سطح نیاز شهروندان از خدمت مورد مطالعه و یا اهمیت خدمت مورد مطالعه از نظر شهروندان و دیگری عملکرد واقعی یا برخورداری عملی شهروندان از خدمت مورد مطالعه است [۱۳].

اما در تکمیل فرمول بندی ارزیابی رضایت، علاوه بر دو متغیر عمده اهمیت یا امکانات علمی تأمین نیاز و برخورداری از دو متغیر دیگر هم مؤثر می‌باشند که باید آن‌ها را در رابطه وارد کرد. یکی متغیر زمینه‌ای آگاهی است. آگاهی شهروند از کمیت و کیفیت خدمت مورد مطالعه، در میزان اهمیت‌دهی شهروند به خدمت مربوطه یا در سطح نیاز او تأثیر می‌گذارد و بنابراین در رضایت او مؤثر واقع می‌شود [۱۴].

اگر در ارزیابی رضایت را وارد کرد. یکی به روش کمی و آگاهی از دو طریق می‌توان، تأثیر متغیر دیگری به روش کیفی بررسی نمود. از طریق روش کمی، می‌توان در شاخص سازی اهمیت یا نیاز با در نظر گرفتن آگاهی پاسخگو، این متغیر را محاسبه کرد و از طریق کیفی می‌توان به کمک معادله‌ها رضایت را اندازه گرفت و کیفیت آن را با توجه به میزان آگاهی تفسیر نمود.

آگاهی، متغیری زمینه‌ای در این ارزیابی است. متغیر دیگر، میزان شکایت، اعتراض و حالت منطقی‌تر آن نقد نقاط قوت - نقاط ضعف می‌باشد که باید آن‌هم شاخص سازی شود. پس در ارزیابی کمی می‌توان از رابطه زیر کمک گرفت:

رضایت = شکایت - برخورداری واقعی از خدمت دریافتی - ارزش اهمیت نظری خدمت مورد نظر رضایت = شکایت - امکانات عملی تأمین نیاز از طریق خدمت دریافتی - نیاز آرمانی به خدمت مورد نظر [۱۵].

محقق می تواند به عنوان نشانه های عطف از شاخص ها کمک بگیرد و در حقیقت مفاهیم را با تبدیل به عدد قابل مشاهده نماید، به عبارت دیگر در شاخص سازی سعی می شود با پیدا کردن مشابه اجزاء آن متغیر در جهان واقعی آن ها را قابل مشاهده نمائیم. مشاهده هم تنها با چشم نبوده بلکه اثر آن یعنی درک وجود یک چیز با عقل و حس و درک امکان پذیر می گردد.

مثال: مشارکت سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی.

شاخص سازی برای مشارکت:

- ✓ مشارکت سیاسی: شرکت در انتخابات
- ✓ مشارکت اقتصادی: برای ساختن مدرسه، مسجد و پرداخت پول
- ✓ مشارکت فرهنگی: شرکت در هیئت های مذهبی، عضویت در یک باشگاه
- ✓ مشارکت اجتماعی: کمک به اقدامات بهداشتی و غیره در یک محله

در اینجا سعی شده است که با ارائه تعاریف و مفاهیم نظری و شاخص های سنجش مربوطه طی جدول (۱)، شیوه های شاخص سازی معرفی شود [۱۶].

جدول ۱- مفاهیم نظری در ارتباط با شاخص های مشارکت مردم [۱۷]

شاخص ها	تعریف مفاهیم نظری
<ul style="list-style-type: none"> - شرکت در انتخابات شوراها - شرکت در بحث ها - فعالیت در ستادهای انتخاباتی - علاقه مندی به برنامه های صدا سیما 	شرکت فعالانه انسان در حیات سیاسی، اقتصادی، فرهنگی
<ul style="list-style-type: none"> - میزان پایبندی به تعهدات - کمک در موقع گرفتاری ها - شرکت در مراسم خانوادگی - احترام کوچک ترها به بزرگ ترها 	توافق جمعی اعضای یک جامعه که حاصل پذیرش و درونی کردن نظام ارزشی و هنجارهای یک جامعه و تراکمی از وجود تعامل در میان افراد جامعه است
<ul style="list-style-type: none"> - صداقت - عدالت - انصاف - وفای به عهد 	انتظارات، تعهدات اکتسابی و تأیید شده به لحاظ اجتماعی که افراد به یکدیگر و نسبت به سازمان ها و نهادهای مربوطه به زندگی اجتماعی شان دارند
<ul style="list-style-type: none"> - زیرساخت ها - بهداشت و آموزش - امور فرهنگی، تفریحی - پسماندها - فضای سبز و پارک ها - شغل و درآمد 	رضایتمندی از حکمروایی شهری

۲-۳- ابزارهای اندازه گیری سنجش رضایت شهروندان

لازمه استفاده از شاخص های تعیین میزان رضایت مندی شهروندان از مدیریت شهری به کارگیری ابزارهای اندازه گیری است. ابزارهای سنجش و اندازه گیری هم در اصول و روش شناختی دانشگاهی متفاوت هستند و برحسب موضوع و ماهیت پژوهش از یک ابزار یا چند ابزار می توان بهره گرفت. ابزارهای سنجش جهت استفاده از شاخص های رضایت مندی شهروندان از مدیریت شهری به شرح ذیل می باشند:

الف- طراحی پرسش نامه و تکمیل آن؛

ب- مصاحبه حضوری در منازل شهروندان؛

ج- مصاحبه حضوری به صورت نمونه گیری تصادفی در خیابانها؛

د- مصاحبه تلفنی؛

ه- مکاتبه با استفاده از پست؛

و- مصاحبه الکترونیکی [۱۳].

بدین ترتیب می توان به طور مثال از پرسشنامه و مصاحبه حضوری بهره گرفت یا پرسشنامه ها را از طریق پست به آدرس تعیین شده ارسال و از همان طریق نیز اطلاعات مرتبط با میزان رضایت مندی شهروندان را از مدیریت شهری اخذ کرد و یا این که مصاحبه به صورت الکترونیکی انجام پذیرد. البته در این مقوله با توجه به حوزه تخصصی و امکاناتی که به صورت جامع به موضوع پردازد، پرسشنامه مناسب تر به نظر می رسد؛ و در کشور ما هم به دلیل استفاده اکثریت پژوهشگران از پرسشنامه، این امر نهادینه شده است. قابل ذکر است که با جمع آوری اطلاعات مرتبط با نیازهای پژوهش و اهداف طرح، امکان طبقه بندی اطلاعات و تنظیم جداول و نیز تجزیه، تحلیل و تلفیق اطلاعات و سرانجام تنظیم گزارش فراهم می گردد [۱۴].

۲-۴- برنامه های مدیریت شهری

این برنامه ها از بزرگ ترین برنامه های کمک رسانی فنی در سطح جهان می باشد که با مشارکت سازمان های بین المللی و در قالب همکاری: UN.Habitat¹ و UNDP² و W.B³ طراحی و در بخش شهری به اجرا گذاشته می شود و بدین ترتیب به توسعه و گسترش مطالعات شهری و کاربست دانش مدیریت شهری در حوزه حکمروایی شهری مشارکتی و کاهش فقر شهری برای اعتلای محیط زیست شهری و نیز مدیریت زیست محیطی شهری در سطح جهان کمک های فنی ارائه می نماید. از نظر برنامه مدیریت شهری انتشار و گسترش دانش مدیریت شهری در سطح شهری، ملی و منطقه ای و همچنین جهانی می تواند به توسعه پایدار شهرهای جهان منجر گردد؛ و یا بستر ساز توسعه آتی شهرهای جهان به خصوص کشورهای جهان سوم باشد [۱۵].

هدف این برنامه تقویت شهرها در کشورهای در حال توسعه برای فراهم کردن بسترهای لازم جهت نیل به توسعه انسانی از طریق کاهش فقر شهری، بهبود حکمروایی شهری، کاهش چالش های پیچیده شهرها، بهبود شرایط زیست محیطی و مدیریت رشد اقتصادی شهرهاست. البته برای تحقق مدیریت شهری نوین مشارکت شهروندان در طرح های مختلف توسعه اجتناب ناپذیر بوده و مدیریت شهری مشارکتی از طریق به کارگیری معیارهای مختلف مشارکت امکان پذیر می باشد. این معیارها متعدد بوده ولی معیارهایی از قبیل اثربخشی و کارایی، پذیرا بودن و پاسخگو بودن، مسئولیت پاسخ گوئی، شفافیت و قانونمندی به مثابه معیارهای اصلی مشارکت تلقی گردیده و برنامه مدیریت شهری در جهت تحقق آن در کشورهای مختلف جهان است. در ضمن جهت گیری توافقی، وجود عدالت در شهر، بینش راهبردی، تمرکززدایی و امکان تحقق حکمروایی شهری، معیارهای مورد توجه دیگر می باشد [۱۶]. از دیدگاه بانک جهانی، حکمروایی خوب شامل اداره کارآمد و باصلاحیت، باکفایت و نیز حکومت شهری مشروع، منتخب و دموکراتیک می باشد. معیارهای مورد استفاده این نهاد بین المللی برای حکمروایی خوب عبارتند از:

۱- حاکمیت قانون؛

حاکمیت قانون در یک شهر مستلزم سیستم قضایی مستقل است که به عنوان پایگاهی برای رفع و حل تضادها و اختلافات عمل می کند در حقیقت ضامن احترام به حقوق مالکیت و قراردادهاست و از اقدامات خلاف جلوگیری می کند.

۲- مشروعیت انتخاباتی؛

حکمروایی خوب شهری مستلزم وجود انتخابات آزاد و بازار رقابتی است که به استقرار قوه اجرایی و سیاسی منتخب، با اختیارات کامل برای حکومت منجر می گردد.

¹ United Nation Habitant

² United Nation Development Program (UNDP)

³ World Bank (W.B)

برای پرورش فرهنگ سیاسی دموکراتیک و افزایش امکان پاسخگویی و نیز تأمین شرکا برای ارائه خدمات و اعتبارات خرد می‌باشد.
۴- پاسخگویی و شفافیت؛

پاسخگویی تلویحاً به معنی پاسخ‌دهی به تقاضای حکومت شوندگان است که با احترام و حاکمیت قانون و وجود سیستم قضایی مستقل همراه با هیئت‌های حکومتی منتخب و نیز دسترسی گسترده به اطلاعات و رسانه‌های جمعی ممکن می‌گردد. وجود فساد گسترده از نشانه‌های پاسخگویی ضعیف یا فقدان پاسخگویی است.

۵- رهبری توسعه مدار؛

تعهد به توسعه و دگرگونی کلی جامعه شهری از وظایف حکمروایی شهری است.

۶- اداره باکفایت و کارآمد؛

سازمان‌دهی مطلوب و کارآمدی مقررات و توانمندی‌های لازم جهت کفایت امور از وظایف حکمروایی شهری است [۱۷].

۲-۵- معیارهای سنجش عدالت در شهر

اجرای عدالت به‌مثابه ضرورت توسعه پایدار شهری است که در اکثر رویکردهای توسعه جایگاه پراهمیتی دارد. در این مقوله، هدف از بررسی معیارهای سنجش عدالت در شهر صرفاً بررسی فلسفی یا اخلاقی آن نبوده بلکه از آنجا که برای سنجش عدالت در شهر از شاخص‌هایی استفاده شده است، لذا به لحاظ فراهم کردن ادبیات شاخص‌سازی و استفاده از معیارهای علمی جهت ارزیابی شهری، مراجعه به آن اجتناب‌ناپذیر بوده است. زیرا هر برنامه شهری در راستای فراهم شدن شرایط مطلوب برای توسعه پایدار بایستی در پی برآوردن حقوق انسان‌ها یا توسعه انسانی باشد و عدالت همچون زیبایی و آزادی، مقوله‌ای ناپایدار نیست که به کار ثبت در اهداف برنامه ریزان نیاید. بلکه ذات توسعه و پایداری جوامع شهری منوط به اجرای عدالت است. به همین جهت از میان نظریات موجود دو دستگاه فکری که یکی اندیشه‌های جان راولز و دیگری دیدگاه‌های دیوید هاروی است برای سنجش عدالت در شهر استفاده شده است [۱۳]. از نظر جان راولز استاد دانشگاه هاروارد، توزیعی در شهر، عادلانه به حساب می‌آید که بر دو اصل زیر استوار می‌باشد:

الف - در قبال کلیه طرح‌های توسعه شهری، شهروندان مختلف حقوق یکسان دارند؛

ب - نابرابری‌های اجتماعی - اقتصادی به دو شرط قابل قبول هستند؛

۱- این که نابرابری‌ها باید مختص به مناصب و مقام‌هایی باشد که تحت شرایط برابری منصفانه فرصت‌ها، باب آن بروی همگان

گشوده است؛

۲- نابرابری‌ها باید بیشترین سود را برای محروم‌ترین اعضای جامعه داشته باشد؛

دیوید هاروی هم نظریه پرداز اقتصادی سیاسی و هم فضای اجتماعی است. معیارها و ملاک‌های سنجش عدالت در شهر از نظر این دو دیدگاه در عوامل هشت‌گانه زیر خلاصه می‌گردد:

الف) برابری ذاتی؛

همه افراد جامعه حق دارند از منابع جامعه، جدای از میزان مشارکت آن‌ها در تولید سهم برابر بخواهند.

ب) ارزشیابی بر اساس عرضه و تقاضا؛

افرادی که بر منابع نایاب و ضروری تسلط دارند بیش از سایرین حق ادعا دارند.

ج) نیاز؛

افراد دارای حقوق مساوی در بهره‌وری از منابع و امتیازات‌اند. ولی نیاز همه افراد مشابه نیست و تساوی در بهره‌وری از دیدگاه

نیاز افراد به صورت تخصیص نابرابر جلوه‌گر می‌شود [۱۴].

د) حقوق موروثی؛

افراد نسبت به حق مالکیت و سایر حقوقی که از طریق نسل پیشین به آن‌ها ارث رسیده است حق ادعا دارند. *Archive of SID*

ح) استحقاق؛

ادعای افراد در مورد اشیا ممکن است برحسب دشواری فائق آمدن بر فرایند تولید آن اشیا باشد.

و) شرکت در منفعت عمومی؛

آن دسته از افرادی که فعالیتشان به نفع عده بیشتری است بیشتر از آن عده که فعالیتشان به عده کمتری اختصاص دارند حق ادعا دارند.

ز) شرکت واقعی در تولید؛

افرادى که در روند تولید دارای بازده بیشتری هستند از آن عده که بازده کمتری دارند، حق ادعای بیشتری دارند.

ه) کوشش و فداکاری؛

افرادى که کوشش بیشتری می‌کنند یا به صورت ذات قادر به تحمل فداکاری بیشتری هستند باید بیشتر از افرادی که کوشش کمتری دارند پاداش بگیرند. از توجه به مجموعه ۸ معیار مورداستفاده در سنجش عدالت در شهر، می‌توان استنباط کرد که سه معیار منفعت، استحقاق، نیاز همه معیارهای دیگر را پوشش می‌دهد [۱۵].

۲-۶- ارزیابی خیابان‌های شهری بر اساس رهیافت انسان‌گرا

آشنایی با ادبیات شاخص سازی در تحقیقات دانشگاهی و نیز شناخت از شیوه‌های به کارگیری آن‌ها می‌تواند رویکرد استفاده از شاخص‌ها را در تحقیقات شهری تسهیل نماید. ارزیابی خیابان‌های شهری رهیافت انسان‌گرا در این راستا به‌مثابه یک تجربه مورد توجه قرار گرفته است. مطلوبیت محیط شهری و وجود عرصه‌های حیاتی و طبیعی در شهر و یا امکان حرکت آزادانه پیاده در فضای شهری و بالاخره مناظر زیبا، نظافت و پاکیزگی شهری بر میزان رضایت‌مندی شهروندان تأثیرگذار است. در این حوزه مطالعات موردی در شهر شیراز توسط آقای دکتر علی سلطانی و خانم بهاره خداپرست انجام شده که در فصلنامه شماره ۵ آرمان‌شهر چاپ شده است. بر اساس این تحقیق از سه مؤلفه کیفیت عملکردی خیابان، کیفیت تجربی-زیباشناختی و درنهایت کیفیت زیست‌محیطی شهر به‌مثابه عوامل شکل‌دهنده کیفیت کلی طراحی استفاده شده است. مؤلفه عملکردی شهر دربرگیرنده حرکت آزاد است که تأمین دسترسی و رفتارهای جمعی و متقابل را نیز دربرمی‌گیرد. مؤلفه تجربی-زیباشناختی به دریافت‌های ادراکی-شناختی و ترجیحات محیطی افراد در فضاهای مختلف می‌پردازد و سرانجام مؤلفه زیست‌محیطی هم‌نگران ارزش‌های الزامات توسعه پایدار بوده و هم در مقیاس خرد، موضوع اقلیم و ویژگی‌های محلی بوم‌شناسانه را مدنظر دارد [۱۶]. در اینجا شاخص‌ها و معیارهای مورداستفاده در مطالعه به لحاظ ارزش رویکرد به شاخص سازی در جداول (۲ تا ۴)، نمایش داده می‌شود.

جدول ۲- شاخص‌ها و معیارهای عملکردی خیابان

مؤلفه	عوامل	شاخص	معیار	
عملکردی	آرام‌سازی ترافیک	قابلیت عبور اتومبیل	- سطح سرویس خیابان - عرض و ظرفیت خیابان	
		سهولت استفاده از اتوبوس	- دسترسی به ایستگاه اتوبوس - تناوب مناسب ایستگاه اتوبوس - طراحی خطوط ایستگاه اتوبوس - راحتی و آسایش ایستگاه‌ها	
	مساعدت عابر پیاده	همواری و مناسب بودن ساختار پیاده رو	- پیوستگی پیاده رو - عرض قابل استفاده - عدم وجود مدافع	
		راحتی و آسایش عابر پیاده	- وجود تسهیلات محافظ جوی - فضای استراحت - کیفیت کف‌سازی	
	سازماندهی فضا	سهولت پیاده روی	- مقیاس انسانی پیاده رو - متقاعد کردن سامانه حمل و نقل عمده - علائم و سیگنال‌ها	
		ایمنی عابر پیاده	- تداخل جریان ترافیک و عابرین - روشنایی پیاده رو - میدان دید پیاده رو	
		تساوی و عدالت استفاده کنندگان	- نسبت سطح پیاده رو به خیابان - نسبت عابرین پیاده به پیاده رو	
		وجود تسهیلات جهت معلولین	- کمیت تسهیلات - تناسب تسهیلات	
			ارتباط بین فعالیت و خیابان	- ارتباط کاربری تجاری با فضای عابر پیاده

جدول ۳- شاخص‌ها و معیارهای تجربی-زیباشناختی

مؤلفه	عوامل	شاخص	معیار
تجربی-زیباشناختی	پهچیدگی فضا	گوناگونی طراحی فضایی	- طراحی فضای پیچیده
		دوستانه بودن محیط	- تخصیص مناسب فضای باز - طراحی و جاگذاری میلمان خیابان - دلپذیری، جذابیت، مطبوعیت
	خود آشکاری و خوانایی محیط	- تصویر ذهنی، فضای باز - قابل تشخیص بودن فرم، ساختار و ساختمان‌ها	

جدول ۴- شاخص‌ها و معیارهای زیست‌محیطی

مؤلفه	عوامل	شاخص	معیار
زیست محیطی	آسایش منظر	سرزندگی بیولوژیک	- آرایش گیاهان
		هارمونی منظر	- وسعت نوار سبز شهری

آقای دکتر کوروش گلکار در «مدل مکان پایدار»، از ترکیب ابعاد چهارگانه محیط که شامل کالبد، فعالیت، تصورات و اکوسیستم می‌باشد، سه مؤلفه کیفیت عملکردی، کیفیت تجربی-زیباشناختی و کیفیت زیست‌محیطی را به‌مثابه نیروهای شکل‌دهنده موقعیت کلی طراحی شهری یک مکان استنتاج می‌کند. در ادبیات نظری هم وجود تجربه‌های عملی در زمینه خلق خیابان‌های انسان‌گرا نشانگر آن است که شاخص‌های متنوعی برای آن انتخاب و شاخص‌سنجش کیفیت خیابان شهری به‌مثابه برآیند سه نیروی کیفیت عملکردی، کیفیت تجربی-زیباشناختی و کیفیت زیست‌محیطی در نظر گرفته شده است.

مؤلفه عملکردی: دربرگیرنده حرکت و تأمین دسترسی بوده و از طرف دیگر رفتارهای جمعی و متقابل را دربرمی‌گیرد.

مؤلفه تجربی - زیباشناختی: به موضوع دریافت‌های ادراکی، شناختی و ترجیحات محیطی افراد در فضاهای مختلف می‌پردازد.
مؤلفه زیست‌محیطی: نگران ارزش‌های توسعه پایدار بوده و در مقیاس خرد، موضوع اقلیم و ویژگی‌های بوم‌شناسانه را مدنظر دارد.

همان‌طوری که در جداول بالا مشاهده می‌گردد مؤلفه عملکردی و تجربی- زیباشناختی و مؤلفه زیست‌محیطی با ۱۴ شاخص موردسنجش قرار گرفته است که آرام‌سازی ترافیک و امنیت عابر پیاده و راحتی حرکت او و در نهایت سازمان‌دهی فضا در حوزه عملکردی محوریت بحث را تشکیل داده است در حوزه تجربی- زیباشناختی به کیفیت محیط و پیچیدگی فضا پرداخته شده و این‌که طراحی فضایی بایستی به سمت و سویی حرکت کند که محیطی خوانا و دوستانه به‌مثابه عرصه حیاتی جهت شهروندان فراهم آید و بالاخره در مؤلفه محیط‌زیست شاخص سرزندگی بیولوژیک و هارمونی مناظر شهری موردتوجه قرار گرفته است. همچنین بر سنجش کیفیت محیط زندگی شهری در حوزه عملکرد شهری از ۲۳ معیار استفاده شده که در جدول مربوطه ذکر شده است و این در حالی است که مؤلفه تجربی- زیباشناختی با تعداد ۶ معیار و در آخر مؤلفه زیست‌محیطی با دو معیار و در مجموع کل محیط شهری با ۳۱ معیار موردسنجش قرار گرفته است [۱۰].

۷-۲- شناسایی شاخص‌های رضایت‌مندی شهروندان از حاکمیت شهری در دانشگاه هامبورگ آلمان

علاوه بر شاخص‌هایی که سازمان‌های بین‌المللی از قبیل سازمان ملل یا صندوق عمران سازمان ملل و یا برنامه مدیریت شهری سازمان ملل و یا بانک جهانی برای سنجش رضایت‌مندی شهری مورداستفاده قرار داده‌اند یا شاخص‌هایی که در ایران برای ارزیابی خیابان با استفاده از نظریه‌های عدالت مورداستفاده قرار گرفته در اینجا از تحقیق شماره ۳۹ دانشگاه هامبورگ آلمان که در فوریه ۲۰۰۹ منتشر شده و توسط سه تن از پژوهشگران برجسته آن دانشگاه آقایان: آندریس آهولت، سپاستین زنکار و سیبل پترسون^۱، انجام یافته یاد می‌شود که تحت عنوان: «توسعه شاخص رضایت‌مندی شهروندان»، با چهار فاکتور و شاخص ترکیبی رضایت‌مندی شهروندان کار مطالعه با شاخص‌های مذکور را آغاز کرده‌اند. چهار شاخص مورداستفاده در تحقیق به شرح زیر است:

۱. شهرت و تنوع؛
۲. طبیعت و تفریحات؛
۳. فرصت‌های شغلی؛
۴. کفایت هزینه [۱۶].

این چهار شاخص ترکیبی بوده و به زبان دیگر از معیارهای عدیده‌ای ترکیب شده است. در آغاز معیارهای ۲۱ گانه مورداستفاده در جداول (۵ تا ۸)، توضیح داده شده و سپس در پایان سعی خواهد شد که امکان استفاده از این شاخص‌ها را در شهر تهران با توجه به سوابق سنجش و ارزیابی میزان رضایت‌مندی شهروندان تهرانی و شاخص‌های مورداستفاده آنان تطبیق داده و سپس با مقایسه آن‌ها و بسترهای قانونی موجود در شهر تهران، امکان ارائه و استفاده از تعدادی از این شاخص‌ها را فراهم کرد. اینک هر کدام از چهار شاخص پایه و ترکیبی همراه با عناصر و فاکتورهای تشکیل‌دهنده آن‌ها در جدول‌های ذیل توضیح داده می‌شود.

جدول ۵- شاخص شهرت و تنوع

مؤلفه	شاخص	معیار
زندگی شهری	الف- شهرت و تنوع	- گستره و فعالیت‌های فرهنگی، تئاتر، زندگی شبانه و ...
		- تنوع فرصت‌های خرید
		- تنوع فرهنگی و خرده فرهنگ‌ها
		- اتمسفر و فضای شهری
		- ارائه خدمات مختلف شهری
		- تصور شهری
		- فضای باز و تعادل شهری

¹ Andreas Aholt, Sebastian Zenkar & Sibylle Petron

در جدول (۶)، معیارهای مورد استفاده برای شاخص طبیعت و تفریحات نشان داده شده است.

جدول ۶- طبیعت و امکانات تفریح سالم شهری

مؤلفه	شاخص	معیار
زندگی طبیعی و امکان تفریحات	ب- طبیعت و امکان تفریحات سالم شهری	- نواحی سبز و گستره فضای طبیعی - کیفیت محیطی (عدم آلودگی) - تعدد پارک و فضای سبز - تعدد طیف فعالیت‌های بیرون از خانه - روشنی و شفافیت مکان - پاکیزگی شهری - دسترسی به آب

در جدول (۷)، فعالیت‌های اقتصادی در شهر و فرصت‌های شغلی به عنوان شاخص ترکیبی پایه مورد استفاده قرار گرفته که به لحاظ ضرورت تشریح عناصر و معیارهای تشکیل دهنده این شاخص ترکیبی به آن اشاره گردیده است.

جدول ۷- شاخص و معیارهای فرصت‌های شغلی

مؤلفه	شاخص	معیار
فعالیت اقتصادی و فرصت شغلی	فرصت‌های شغلی	- سطح عمومی قیمت‌ها - شغل خوب و امکان ترفیع شغلی - رشد اقتصاد عمومی نواحی ویژه - شبکه‌های حرفه‌ای در شهر

و بالاخره شاخص پایه ترکیبی کفایت هزینه‌ها هم از معیارها و عناصر مختلفی تشکیل شده که در جدول (۸) آمده است.

جدول ۸- شاخص‌ها و معیارهای کفایت هزینه‌ها

مؤلفه	شاخص	معیار
کفایت درآمد و سطح هزینه‌ها	کفایت هزینه‌ها	- بازار مسکن - هزینه اجاره - سطح عمومی قیمت‌ها در شهر / هزینه‌های زندگی - وجود منازل و خانه‌های آپارتمانی کافی

مطالعه مشروح شاخص‌های مورد استفاده جهت بررسی رضایت‌مندی شهروندان دال بر موضوعی است که در تمام مطالعات شهری مبحثی قوام یافته است و آن این که هر چند دیسپلین‌های مختلفی در این مطالعات به کار گرفته می‌شود ولی مسائل اجتماعی و انسانی به صورت حاشیه‌ای مطرح می‌گردد [۱۵].

در این مطالعه برای جمع‌بندی دیدگاه‌های مختلف از دیسپلین‌های علمی متفاوتی جهت انتخاب نهایی شاخص‌ها استفاده شده است؛ به طوری که دیدگاه معماران، برنامه ریزان شهری اغلب رویکرد فیزیکی - کالبدی بوده و تصور شهری، توسعه عمومی شهر و توسعه مناظر و محیط طبیعی محوریت کار را تشکیل داده است در حالی که جامعه شناسان و انسان شناسان شهری بر تنوع زیستی تأکید داشته و منافع عمومی وجود خرده فرهنگ‌ها، توازن فضای باز شهری را به بحث گذاشته‌اند و دیسپلین‌های هم‌مرز از قبیل اقتصاددانان به رشد اقتصادی و کیفیت زندگی اقتصادی و فرصت‌های شغلی و نیز درآمد توجه محوری داشته‌اند و میانگین سطح هزینه‌های زندگی، شبکه‌های حرفه‌ای، فرصت‌های شغلی در شهر به بحث گذاشته شده است. بدین ترتیب در انتخاب شاخص‌های رضایت‌مندی به تمام ابعاد زندگی انسانی و محیط شهری توجه شده و با استفاده از حوزه‌های فکری مختلف و با نگاه تخصصی، شاخص‌های ترکیبی ساخته‌اند هر چند تعداد این شاخص‌ها محدود به ۲۱ معیار است و در صورت تحقق امکان گسترش آن وجود دارد ولی به نظر می‌رسد در تمامی این شاخص‌ها با توجه به این که زندگی انسانی از همه ابعاد در آن مورد توجه بوده است می‌تواند مانند یک ابزار سنجش رضایت‌مندی شهروندان ایرانی در شهرهای کشور مورد استفاده قرار گیرد. علاوه بر آن استفاده از شاخص‌های

جهانی در مطالعات مرتبط به سنجش رضایت‌مندی‌ها در صورت اجرای مطلوب علمی به نتایج خوبی منجر خواهد شد. و همچنین راه‌حل‌های چالش‌های شهری موجود در سایر نقاط جهان قابل تسری به شهرهای ایران خواهد بود [۱۴].

۲-۸- پیشینه پژوهش

در سال‌های اخیر طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها با استفاده از دیدگاه شهروندان مورد توجه شهرداری‌ها و حکومت‌های محلی کشورهای مختلف جهان، اعم از کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه و همچنین کشورهای با نظام سیاسی واداری مختلف قرار گرفته است. در ادامه به چند نمونه از این تجارب در جهان و ایران به‌طور خلاصه اشاره می‌شود. فان رایزن (۲۰۱۶)، در پژوهشی اعتقاد دارد که پرسش مهم در بررسی عملکرد شهرداری این است که شهروندان چگونه به عملکرد خوب یا بد، عکس‌العمل نشان می‌دهند. در نگاه اول پاسخ به این سؤال ساده به نظر می‌رسد. اما تحقیقات نشان می‌دهد پاسخ به این سؤال که چگونه شهروندان به عملکرد شهرداری عکس‌العمل نشان می‌دهند، پیچیده‌تر از چیزی است که به نظر می‌رسد. لی و همکاران (۲۰۱۵)، در توصیف مطالعه خود بر مؤلفه‌های مهمی از قبیل تأمین نیازها، روابط مؤثر بر یکدیگر، خدمات تفکیک‌شده و اثربخشی فردی تأکید کرده‌اند. بر اساس این مدل، عوامل تأمین نیازها و خدمات تفکیک‌شده به‌طور مستقیم بر رضایت شهروندی تأثیر می‌گذارند. گو تیرز و همکارانش (۲۰۱۴)، در مقاله‌ای به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته‌اند. نتایج پژوهش نشان داد ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت ارتباط مستقیم در حالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیرمستقیم است. هم‌چنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی باهم دارند. دنیز آکگول (۲۰۱۲)، در مقاله‌ای با عنوان اندازه‌گیری میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه‌شده به‌وسیله شهرداری نمونه موردی: شهرداری کریشایر به این نتیجه رسید که میزان رضایت‌مندی از خدمات شهرداری با توجه به منطقه‌ای که افراد زندگی می‌کنند و گاهی بر حسب جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل و میزان درآمد، متفاوت است.

ملکی، منفرد و احمدی (۱۳۹۴)، در پژوهشی با عنوان: بررسی و تحلیل رابطه‌ی نامبرهای اجتماعی- اقتصادی با سنجش کیفیت عملکرد شهرداری از دیدگاه شهروندان (نمونه‌ی موردی: شهر ایلام)، پرداختند. هدف از انجام پژوهش مذکور سنجش کیفیت عملکرد شهرداری ایلام در چهار حوزه‌ی اجتماعی- فرهنگی، عمران شهری، خدمات شهری و نظارت؛ بر اساس نگرش شهروندان مطرح شد. نتایج تحقیق که با روش آماری و نرم‌افزار SPSS مورد بررسی قرار گرفت نشان داد که میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد. ضریب پیرسون نیز نشان داد که رابطه‌ی مثبتی بین متغیرهای اجتماعی- فرهنگی، عمران شهری، خدمات شهری و نظارت با رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری برقرار است.

صفائی پور، حسینی و قیصری (۱۳۹۴)، در پژوهشی با عنوان: سنجش رابطه میان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص‌های پایداری محیط‌زیست شهری، مطالعه موردی: شهر دزفول، پرداختند. هدف از انجام پژوهش، سنجش رابطه میان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص‌های پایداری محیط‌زیست شهری شهر دزفول مطرح شد. نتایج به‌دست آمده از آزمون T تک نمونه‌ای متوسط به پایین بودن رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری را نشان می‌دهد. همچنین متغیرهای مستقل (سن، جنس، تحصیلات)، بر متغیر وابسته (رضایت‌مندی)، مورد فرض قرار گرفته، طبق آزمون رگرسیون خطی وضعیت اقتصادی- اجتماعی شهروندان بر میزان رضایت‌مندی از شهرداری تفاوت معنی‌داری را نشان می‌دهد. آزمون من- ویتنی نیز نشان داده که بین جنسیت و رضایت‌مندی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. تحلیل واریانس بین سن و میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری تفاوت معنی‌داری وجود دارد بالاخره ضریب همبستگی پیرسون نشان‌دهنده آن است که رابطه مستقیم و قوی بین رضایت‌مندی و حفظ محیط‌زیست وجود دارد. شاه کوهی، حسینی و طوسی (۱۳۹۴)، در پژوهشی با عنوان: ارزیابی مشارکت شهروندان در طرح‌ها و پروژه‌های توسعه‌ای و عمرانی شهری (مطالعه موردی: شهر مینودشت)، پرداختند. نتایج آزمون‌ها نشان می‌دهند که مشارکت صورت گرفته از سوی شهروندان، عمدتاً مالی می‌باشد. به‌طور کلی پروژه‌ها و فعالیت‌های انجام‌شده موجبات رضایت‌مندی شهروندان و فایده‌گرایی برای آنان را فراهم نکرده و همچنین بیانگر آن بوده که میزان مشارکت با میزان درآمد و سطح تحصیلات رابطه‌ی

معناداری نداشته و اساساً مشارکت مقوله‌ای درونی و خودجوش است. تقوایی و همکاران (۱۳۸۸)، در پژوهشی با عنوان «تأثیر رضایت شهروندان از سنجش عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری منطقه ۴ شهر تبریز به این نتایج رسیدند که ارزیابی شهروندان از پیامدهای مشارکت مثبت بوده و بیش تر شهروندان معتقد بودند که می‌تواند با مشارکت در مدیریت شهری تأثیرگذار باشند. برگ پور و همکاران (۱۳۸۹)، در تحقیقی به سنجش رضایتمندی مردم از عملکرد شهرداری منطقه ۱۱ شهر تهران پرداختند، نتایج تحقیق نشان می‌دهد، سطح رضایت عمومی شهروندان از عملکرد شهرداری در هر منطقه نزدیک به متوسط است، اما از نظر ویژگی‌های اجتماعی، تفاوت معناداری میان نظرات ساکنان دو منطقه وجود دارد.

۳- متدولوژی

تحقیقات پیمایشی عام‌ترین نوع تحقیقات علوم اجتماعی است که مبنای آن، نظرسنجی از کسانی است که به‌طور مستقیم، درگیر مسأله تحقیق می‌باشند. با توجه به این که هدف تحقیق حاضر شناسایی شاخص‌های سنجش رضایت شهروندان از پروژه‌های عمرانی شهرداری منطقه ۵، است لذا از تحقیق پیمایشی برای بخش اول این تحقیق استفاده می‌شود. با در نظر گرفتن هدف، انگیزه و فایده این تحقیق، آن را از نوع تحقیقات کاربردی قرار می‌دهیم زیرا که نتایج آن جهت تنظیم برنامه‌های آتی سازمان (شهرداری منطقه ۵ تهران)، قابل استفاده خواهد بود. پژوهش حاضر از نوع کتابخانه‌ای از این حیث که با مراجعه به کتب، مقالات و رساله‌های موجود در خصوص سنجش رضایتمندی شهروندان از پروژه‌های عمرانی و شناسایی ابعاد و شاخص‌های مؤثر در این بررسی می‌پردازد. جامعه آماری پژوهش حاضر را ۱۵۰ نفر از شهروندان منطقه ۵ به روش تصادفی ساده رضایت آن‌ها سنجیده خواهد شد، تشکیل می‌دهند. با توجه به تعداد محدود حجم جامعه از روش تمام شماری بهره می‌بریم. همچنین جهت سنجش روایی سؤالات ابعاد و شاخص‌های رضایتمندی شهروندان، ۵۵ نفر از کارشناسان و مدیران ارشد شهرداری منطقه ۵ تهران که حداقل دارای ۵ سال سابقه کار مرتبط با پروژه‌های عمرانی رادارند بهره برده شده است.

۴- یافته‌های پژوهش

۴-۱- معرفی ابعاد و شاخص‌های سنجش رضایت شهروندان

به‌منظور داشتن ابزارهای مناسب برای سنجش رضایت شهروندان از عملکرد طرح‌های عمرانی شهرداری منطقه ۵، پس از مطالعه مقالات و تحقیقات محققین گذشته پیرامون رضایت از پروژه‌های عمرانی شهرداری‌ها استخراج شدند. ابعاد و شاخص‌های مؤثر بر سنجش رضایت شهروندان مطابق جدول (۹) می‌باشند.

جدول ۹- ابعاد و شاخص‌های ارزیابی رضایت شهروندان

ابعاد	شاخص‌ها	ابعاد	شاخص‌ها
عمرانی (C)	ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میدان‌ها	خدمات شهری (CS)	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله و نظیف معابر
	نام‌گذاری معابر و نصب لوحه‌ی نام آن‌ها		احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها
	برنامه جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی		ایجاد و توسعه مبلمان شهری
	برنامه‌های توسعه شهری		اقدام در جهت توسعه وسایل حمل‌ونقل عمومی
	ایجاد تسهیلات و تأسیسات عمومی شهری		تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه
	پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی		روشنایی و امنیت معابر در شب
	زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر		احداث سرویس‌های بهداشتی در سطح شهر
	نظارت بر ساخت و سازها		احداث میدان‌ها میوه و تره‌بار
نظارتی (S)	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم	فرهنگی - اجتماعی (SC)	تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت
	جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال به خارج از شهر		تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی

برگزاری مراسم و جشن‌ها عمومی در سطح منطقه	مبارزه با تکدی‌گری صدور پروانه کسب برای اصناف اخذ عوارض شهری
رسیدگی به شکایات شهروندان از شهرداری	
مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر	
تکریم ارباب‌رجوع	
انتشار گزارش عملکرد و هزینه‌های شهرداری و ... به عموم مردم	

۴-۲- سنجش رضایت شهروندان از عملکرد طرح‌های عمرانی شهرداری منطقه پنج تهران

جهت سنجش رضایت شهروندان از عملکرد طرح‌های عمرانی شهرداری منطقه ۵ تهران، پرسش‌نامه پژوهش بین ۱۵۰ نفر از شهروندان توزیع گردید. نتایج حاصل از تحلیل داده‌های این پرسش‌نامه به صورت ذیل نشان داده شده است. فرضیه اصلی: به نظر می‌رسد شهروندان منطقه پنج از عملکرد طرح‌های عمرانی شهرداری تهران رضایت دارند.

$$H_0: \mu \leq 0.4$$

$$H_1: \mu > 0.4$$

نتایج حاصل از آزمون این فرضیه اصلی در جدول (۱۰)، ارائه شده است.

جدول ۱۰- بررسی میزان رضایت شهروندان از عملکرد طرح‌های عمرانی شهرداری منطقه ۵

رضایت شهروندان	تعداد	میانگین	انحراف معیار	حداقل آماره	حداکثر آماره
	۱۵۰	۳/۰۵	۰/۱۷	۲/۲۶	۳/۳۲

رضایت شهروندان	طبقه‌بندی گروه‌ها	تعداد مشاهده شده	مقدار احتمال مشاهده شده	احتمال آزمون شده	سطح معنی‌داری (Sig)
گروه اول	q	۵۲	۰/۳۵	۰/۴	۰/۰۰۱
گروه دوم	p	۹۸	۰/۶۵		
	کل	۱۵۰	۱		

با توجه به نتیجه آزمون چون برای بعد مورد بررسی (Sig=0.001) در نتیجه تفاوت معنی‌داری بین احتمال آزمون شده (۰/۴) و مقدار احتمال مشاهده شده برای رضایت شهروندان در هر دو حالت وجود دارد. طبق نتایج جدول (۱۰)، تعداد افرادی که نظرات (تا) حدودی، کم و خیلی کم) داشته‌اند کمتر از افرادی است که نظرات مبنی بر (زیاد و خیلی زیاد) دارند. میانگین نشان داده شده از سطح متوسط بیشتر و رضایت (۳/۰۵) است. در نتیجه از ۱۰۰ درصد افراد، فقط (۳۵٪) آن‌ها از عملکرد طرح‌های عمرانی شهرداری تهران در سطح متوسط به پایین و (۶۵٪) از افراد میزان رضایت (زیاد و خیلی زیاد) انتخاب نموده‌اند. در نتیجه می‌توان گفت:

➤ شهروندان منطقه پنج از عملکرد طرح‌های عمرانی شهرداری تهران رضایت دارند. همچنین جدول (۱۱)، میانگین رضایت شهروندان به ازای هر گویه را نشان می‌دهد.

جدول ۱۱- میانگین رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۵ تهران به تفکیک هر شاخص

ردیف	گویه‌ها	انحراف معیار	میانگین	درجه آزادی	عدد معناداری
۱	ایجاد خیابان‌ها، کرچه‌ها و میداين	۰/۲۳۹	۳/۲۳	۱۴۹	۰/۰۰۰
۲	نام‌گذاری معابر و نصب لوحه‌ی نام آن‌ها	۰/۲۱۴	۳/۰۲	۱۴۹	۰/۰۰۱
۳	برنامه جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی	۰/۲۲۶	۲/۴۸	۱۴۹	۰/۰۰۰
۴	برنامه‌های توسعه شهری	۰/۲۰۶	۲/۹۷	۱۴۹	۰/۰۰۲
۵	ایجاد تسهیلات و تاسیسات عمومی شهری	۰/۱۸۴	۳/۲۳	۱۴۹	۰/۰۰۳

۶	پیش بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی	۰/۲۲۴	۲/۶۹	۱۴۹
۷	زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر	۰/۲۱۵	۲/۹۷	۱۴۹
۸	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله و نظیف معابر	۰/۲۰۸	۳/۲۸	۱۴۹
۹	احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک ها	۰/۲۰۹	۲/۳۷	۱۴۹
۱۰	ایجاد و توسعه مبلمان شهری	۰/۱۹۳	۳/۲۹	۱۴۹
۱۱	اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی	۰/۲۲۱	۳/۴۵	۱۴۹
۱۲	تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه	۰/۲۱۵	۳/۳۶	۱۴۹
۱۳	روشنایی و امنیت معابر در شب	۰/۲۰۱	۳/۱۴	۱۴۹
۱۴	احداث سرویس های بهداشتی در سطح شهر	۰/۲۸۴	۳/۸۷	۱۴۹
۱۵	احداث میداين میوه و تره بار	۰/۲۶۹	۳/۴۳	۱۴۹
۱۶	نظارت بر ساخت و سازها	۰/۲۵۲	۲/۲۸	۱۴۹
۱۷	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم	۰/۲۱۷	۲/۶۳	۱۴۹
۱۸	جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال به خارج از شهر	۰/۲۶۳	۲/۴۷	۱۴۹
۱۹	مبازه با تکدی گری	۰/۲۸۵	۲/۵۹	۱۴۹
۲۰	صدور پروانه کسب برای اصناف	۰/۲۲۱	۳/۷۲	۱۴۹
۲۱	اخذ عوارض شهری	۰/۲۲۱	۳/۳۷	۱۴۹
۲۲	تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت	۰/۲۲۱	۲/۳۹	۱۴۹
۲۳	تأسیس موسسات عمومی و فرهنگی	۰/۲۴۹	۳/۵۴	۱۴۹
۲۴	برگزاری مراسم و جشن ها عمومی در سطح منطقه	۰/۲۲۳	۳/۶۶	۱۴۹
۲۵	رسیدگی به شکایات شهروندان از شهرداری	۰/۲۲۷	۲/۲۱	۱۴۹
۲۶	مشارکت دادن مردم در تصمیم گیری های مربوط به شهر	۰/۲۲۵	۳/۶۱	۱۴۹
ردیف	گويه ها	انحراف معيار	میانگین	درجه آزادی
۲۷	تکریم ارباب رجوع	۰/۲۳۴	۳/۶۵	۱۴۹
۲۸	انتشار گزارش عملکرد و هزینه های شهرداری و ... به عموم مردم	۰/۲۴۸	۳/۶۸	۱۴۹

۵- جمع بندی و نتیجه گیری

با توجه به جدول (۱۱)، که نتایج حاصل از سنجش رضایت شهروندان از عملکرد اجرای طرح های عمرانی شهرداری منطقه ۵، و گویه هایی که میزان رضایت کمتر از (۳) کسب نموده بودند (با رنگ خاکستری نشان داده شده اند)، جهت بهبود عملکرد و افزایش رضایت شهروندان پیشنهادات به صورت ذیل ارائه می گردد:

در بعد عمرانی، گویه های، جمع آوری و دفع آب های سطحی، پیش بین و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی و زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر از درصد نارضایتی شهروندان برخوردار گردیده اند. به شهرداری منطقه ۵ پیشنهاد می گردد؛

- ۱- با ایجاد کانال ها و جوی های حاشیه جاده ها خیابان ها در خصوص دفع آب های سطحی اقدامات لازم را در مواقع بحران کمتر نمایند.
- ۲- با تشکیل کارگروه ستاد حوادث غیرطبیعی منطقه و پیش بینی و برنامه ریزی در جهت مقابله و پشتیبانی از حوادث طبیعی از هر گونه غافلگیری و سوء مدیریت را از بین ببرند.
- ۳- با ایجاد فضاهای سبز و گل کاری و چمن کاری و طراحی در دیوارهای شهر با تصاویر شاد و رنگی در زیباسازی هر چه بیشتر کالبدی منطقه و افزایش شادابی و بهبود روحیه شهروندان اقدامات لازم را مبذول دارند.

در بعد خدمات شهری شاخص‌های؛ احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها، تعیین محل مناسب برای توقف، وسایل نقلیه از عملکرد ضعیف‌تری از دید شهروندان برخوردار بودند و رضایت کمتری نسبت به آن‌ها اعلام نمودند. پیشنهاد می‌گردد:

- ۱- با تشکیل کارگروه رشد فضای سبز شهرداری و به‌کارگیری مهندسين کشاورزی در نظارت بر پارک‌ها و طریقه‌ی علمی و معقولانه‌ی مدیریت پارک را به همراه مأموران شهرداری در پارک‌ها به رشد و توسعه و نگهداری صحیح از درختان و گیاهان پارک به موفقیت بیشتری دست یابند.
 - ۲- با ایجاد پارکینگ‌های طبقاتی و بهره‌گیری از فضاهای خالی و ملزم کردن مالکان به عقب‌نشینی از خیابان تمهیدات لازم را جهت توسعه فضای پارک و سیله نقلیه شهروندان فراهم آوردند.
- در بعد نظارتی شاخص‌های؛ نظارت بر ساخت و سازها، جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم، جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال به خارج از شهر و مبارزه با تکدی‌گری، از عملکرد ضعیف‌تری از دید شهروندان برخوردار بودند و رضایت کمتری نسبت به آن‌ها اعلام نمودند. پیشنهاد می‌گردد:

- ۱- با به‌کارگیری مأموران ناظر و نظارت بیشتر بر ساخت و سازها و بهره‌گیری از معماری ایرانی اسلامی در ساخت بناها و سخت‌گیری در صدور مجوز ساخت تیمی جهت بررسی بیشتر در صدور مجوزها بهره‌برده شود.
 - ۲- با سامان دادن دست‌فروش‌ها در مکانی مشخص از سد معبر آن‌ها جلوگیری به عمل بیاید.
 - ۳- شناسایی صنایع آلوده زا و پرخطر و درخواست از وزارت صنعت و معدن در ارائه اخطار کتبی و در نظر گرفتن مکان مناسب خارج از تردد شهروندان به انتقال صنایع به خارج از شهر کمک نمایند.
 - ۴- با فرهنگ سازی مردم، جمع‌آوری و متدکیان زمینه‌های زشت کردن چهره شهر را کاهش دهیم.
- در بعد فرهنگی - اجتماعی شاخص‌های؛ تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت رسیدگی به شکایات شهروندان از شهرداری از عملکرد ضعیف‌تری از دید شهروندان برخوردار بودند و رضایت کمتری نسبت به آن‌ها اعلام نمودند. پیشنهاد می‌گردد:
- ۱- با ایجاد فرهنگسراها و تشویق سرمایه‌گذاران جهت همت به جهاد فرهنگی در منطقه و در نظر گرفتن معافیت‌های عوارضی شهرداری در ساخت فرهنگسراها و امکان تفریحی، مردم را به ساختن اماکن ورزشی و سرگرمی تشویق نمایند.
 - ۲- با ایجاد سامانه صدای مشتریان و در نظر گرفتن شخصی به‌عنوان تهیه‌کننده گزارش مشکلات و مسائل مردم به مدیران ارشد، به مسائل و شکایات شهروندان بیشتر توجه گردد.

۶- منابع

۱. احمدی، ا، احمدی‌قلاتی، ا و شفیعی، م. (۱۳۹۳). ارائه مدلی برای سنجش رضایت از خدمات الکترونیکی بانک ملت. مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات. جلد ۳، شماره ۱۰، صفحات ۱۰۱-۱۲۱.
۲. آخوندی، م. ج و همکاران. (۱۳۹۱). ارزیابی نگرش مردم نسبت به میزان عملکرد مناطق شهرداری در حوزه خدمات شهری، چهارمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری.
۳. بهرامی، م و سهرابی، ع.ا. (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد پلیس - با تأکید بر نظر شهروندان شمال شرق تهران. مطالعات امنیت اجتماعی. ۱۷، صفحات ۷۷-۱۰۲.
۴. برک پور، ن، گوهری، ح، کریمی، م. (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مندی مردم از خدمات شهری. (فصل) نامه دوم مدیریت شهری شماره ۲۵، بهار و تابستان.
۵. جوادپور، م و سهرابی، پ. (۱۳۹۲). رتبه بندی استانداردهای مناسب سازی اماکن ورزشی با استفاده از تکنیک سنجش رضایت مشتری (CSM) برای ارائه ی راه کار. مطالعات مدیریت ورزشی. ۱۹(۱۰)، صفحات ۱۲۹-۱۵۰.

۶. خدایی، ز و پورخیری، ع. (۱۳۸۸). کیفیت محیط شهری و نقش آن در ارتقاء رضایت شهروندان. پژوهشنامه. جلد ۶، شماره ۱، صفحات ۱۲۹-۱۵۲.

۷. سلطانی، ع و فلاح منشادی، ا. (۱۳۹۵). ارزیابی رضایت شهروندان و رانندگان تاکسی از خدمات تاکسیرانی (نمونه موردی شهر شیراز). پژوهش و برنامه ریزی شهری. جلد ۷، شماره ۲۷، صفحات ۲۱-۳۶.

۸. صدقی، ع، سیدجوادی، س. ر، مطلبی، د و حسینی، س. ج. (۱۳۸۸). بررسی مقایسه ای مدل های شاخص رضایت مشتری و ارائه مدلی برای سنجش رضایت مؤدیان مالیاتی سازمان امور مالیاتی کشور. مدیریت بازرگانی. جلد ۱، شماره ۲، صفحات ۱۰۱-۱۱۸.

۹. ملکی، س، منفرد، س، احمدی، ر. (۱۳۹۴). بررسی و تحلیل رابطه ی نماگرهای اجتماعی-اقتصادی با سنجش کیفیت عملکرد شهرداری از دیدگاه شهروندان (نمونه موردی: شهر ایلام)، دو فصلنامه فرهنگ ایلام، دوره شانزدهم، شماره ۴۷، بهار و تابستان.

۱۰. صفائی پور، م، حسینی، نبی ا...، قیصری، ن. (۱۳۹۴). سنجش رابطه میان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص های پایداری محیط زیست شهری، مطالعه موردی: شهر دزفول، دو فصلنامه پژوهش های بوم شناسی شهری، سال ششم، شماره ۱، پیاپی ۱۱، بهار و تابستان.

۱۱. فقیهی، ا و تیمورنژاد، ک. (۱۳۸۵). نظام پاسخگویی در شهرداری تهران: پژوهشی پیرامون چگونگی ارائه خدمات شهری و رضایت شهروندان. مطالعات مدیریت بهبود و تحول. جلد ۱۷، شماره ۵۰، صفحات ۱۹-۴۶.

۱۲. نقدی، ا و صادقی، ر. (۱۳۸۶). سنجش رضایت مندی حاشیه نشینان (مطالعه موردی: شهر همدان). علوم اجتماعی (دانشگاه آزاد شوشتر). جلد ۲، شماره ۳، صفحات ۱۵۱-۱۷۲.

13. Akgul, D. (2012). Measuring the Satisfaction of citizens for the Services given by the municipality: the case of kirsehir municipality. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 62: 555.

14. Alavi Matin, Y., Dadjoyan, A. R., Nezhad Iranian, F. (2009). The performance of Tabriz Council and its role in the implementation of projects. *Case Study: Tabriz Municipality Projects, Beyond the Management*, 3(10).

15. Barkpour, N., Goharipour, H., & Karimi, M. (2010). The analysis of municipalities performance based on measuring the satisfaction of the municipality, municipal services. *Case studies: Areas 1 and 11 in Tehran. Journal of Urban Management*, 25.

16. Deichmann, Uwe, Lall., V., Somik. (2007). Citizen feedback and delivery and urban services, *worlddevelopment*, Vol.35, No.4: 649-662.

17. Golabi, F., Aghayari, T., & Ebrahimi, R. (2013). The study of the socioeconomic factors relating to the amount of citizens' satisfaction with residential areas. *Urban Sociological Studies*, 3.

Archive of SID **Designing a Model for Measuring Citizens' Satisfaction with the Performance of Development Projects in Tehran Municipality (Case Study: Tehran District 5 Municipality)**

Seyed Hossien Hasheminasab

PhD student in Geography and Urban Planning, Islamic Azad University, Islamshahr Branch, Tehran, Iran

hossein2004dj@yahoo.com

Abstract

The municipality is one of the institutions of civil society in the constitution within the framework of governance in social, local and urban areas it is considered as part of the development and participatory structure of the country. which necessarily appears with a structure that is possible only through the intervention of the people municipality is one of the necessities of the social system. The quality level determines the level of satisfaction public service is one of the dimensions of citizens' lives. In the urban environment, the quality of services and ease of access to services are the determinants of satisfaction. This is possible by measuring the level of citizens' satisfaction and appropriate and real knowledge of themselves and the existing challenges and strengths and weaknesses, threats and potential opportunities. The purpose of this article is to design a model for measuring citizens' satisfaction with the performance of development projects in District 5 of Tehran. For this purpose after a thorough review of the theoretical foundations and research background, the dimensions and indicators of measuring citizens' satisfaction with the performance of municipalities were identified and reviewed and approved by experts in District 5. The questionnaire was then distributed among 150 citizens of District 5. The results indicate the impact of the dimensions of development, urban services, supervision and socio-cultural on the level of citizens' satisfaction with the performance of development projects.

Keywords :Satisfaction Measure, Citizens, Development Projects, Tehran Municipality, Performance.

پرسش نامه سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۵

شهروند گرامی با سلام؛

پرسش نامه ای که پیش رو دارید جهت انجام کار تحقیقاتی تنظیم شده است. پاسخ شما می تواند در رسیدن به یک نتیجه مطلوب و موثر کارساز باشد. لذا خواهشمندم، در کمال دقت و صراحت به سوالات پاسخ دهید. به منظور تکمیل پرسش نامه و تعیین میزان رضایت خود از عملکرد شهرداری منطقه ۵ با استفاده از مقیاس بیانی جدول زیر میزان رضایت نسبی خود را اعلام نمایید.

مقیاس زبانی برای سنجش رضایت

امتیازات	متغیر های زبانی برای سنجش رضایت
۱	خیلی ناراضی
۲	ناراضی
۳	تا حدودی راضی
۴	راضی
۵	خیلی راضی

ردیف	بعد	شاخص	خیلی راضی	راضی	تا حدودی راضی	ناراضی	خیلی ناراضی
۱	عمرانی	ایجاد خیابان ها، کوچه ها و میادین					
۲		نام گذاری معابر و نصب لوحه ی نام آن ها					
۳		برنامه جمع آوری و دفع آب های سطحی					
۴		برنامه های توسعه شهری					
۵		ایجاد تسهیلات و تاسیسات عمومی شهری					
۶		پیش بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی					
۷		زیباسازی و بهبود محیط کابدی شهر					
۸	خدمات شهری	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله و نظیف معابر					
۹		احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک ها					
۱۰		ایجاد و توسعه مبلمان شهری					
۱۱		اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی					
۱۲		تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه					
۱۳	نظارتی	روشنایی و امنیت معابر در شب					
۱۴		احداث سرویس های بهداشتی در سطح شهر					
۱۵		احداث میادین میوه و تره بار					
۱۶	نظارتی	نظارت بر ساخت و سازها					
۱۷		جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم					

				جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال به خارج از شهر		۱۸
				مبازه با تکدی گری		۱۹
				صدور پروانه کسب برای اصناف		۲۰
				اخذ عوارض شهری		۲۱

ردیف	بعد	شاخص	خیلی راضی	راضی	تا حدودی راضی	ناراضی	خیلی ناراضی
۲۲	فرهنگی - اجتماعی	تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت					
۲۳		تأسیس موسسات عمومی و فرهنگی					
۲۴		برگزاری مراسم و جشن ها عمومی در سطح منطقه					
۲۵		رسیدگی به شکایات شهروندان از شهرداری					
۲۶		مشارکت دادن مردم در تصمیم گیری های مربوط به شهر					
۲۷		تکریم ارباب رجوع					
۲۸		انتشار گزارش عملکرد و هزینه های شهرداری و ... به عموم مردم					