

## ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)

ناصر برک پور\* - استادیار گروه شهرسازی دانشگاه هنر، تهران، ایران.

حامد گوهری پور - دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه ریزی شهری، گروه شهرسازی دانشگاه هنر، تهران، ایران.

مهدی کریمی - دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه ریزی شهری، گروه شهرسازی دانشگاه هنر، تهران، ایران.

### Evaluation of Municipality Performance based on Citizen Satisfaction with Urban Public Services in city of Tehran

**Abstract:** Municipality performance measurement and evaluation for services delivery can be done in two ways, based on objective and subjective perspective. In objective view, quality of services measured according to the certain standards and criteria. While in subjective view, citizen satisfaction and their feelings are determinant for quality of municipality performance. In present research, a model for evaluating municipality performance has been designed and implemented in two districts of Tehran, based on literature review and examination of other countries' experiences. The main purpose of this study is assessing the citizen satisfaction with municipal services and also evaluating factors affecting it. In this research, satisfaction will be examined as a dependent variable. Urban public services including 17 municipality tasks and their quality are considered as independent variables which have direct impact on overall living environment quality and citizen satisfaction. In this survey research, the main and necessary data has been gathered by questionnaire. In this study, the impact of various factors on citizen satisfaction has been considered. The results indicate that citizen satisfaction level in both districts is close to average, but there are differences between two district residents based upon social characteristics such as age, education and gender on citizen satisfaction.

**Keywords:** performane evaluation, municipality, citizen satisfaction, city, Tehran.

### چکیده

بررسی و سنجش عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات از دو منظر عینی و ذهنی می‌تواند صورت گیرد. 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، تعیین کننده «کیفیت عملکرد شهرداری» است. در تحقیق حاضر، مدلی برای ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها طراحی شده و به طور نمونه در سه محله از دو منطقه تهران اجرا شده است. هدف اصلی از انجام این تحقیق، سنجش رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح محله و عوامل مؤثر بر آن است. در این تحقیق، رضایت به عنوان یک متغیر وابسته و متغیرهای مستقل یا شاخص‌های عملکرد شامل ۱۷ وظیفه عمرانی، فرهنگی و خدماتی شهرداری است که کیفیت انجام آنها تاثیر مستقیم بر کیفیت محیط شهر و از آن طریق بر میزان رضایت مردم می‌گذارد. روش این پژوهش، روش پیمایشی با استفاده از پرسشنامه است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد سطح رضایت عمومی شهروندان از عملکرد شهرداری در هر دو منطقه نزدیک به متوسط است، اما از نظر ویژگی‌های اجتماعی پاسخ‌دهندگان مانند جنسیت، سن، تحصیلات و میزان آگاهی از وظایف شهرداری، تفاوت‌های معناداری میان نظرات ساکنان دو منطقه وجود دارد. **واژه‌های کلیدی:** ارزیابی عملکرد، شهرداری، رضایت شهروندان، شهر، تهران.

حاضر، مدلی برای ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها، طراحی شده و به طور نمونه در دو منطقه از شهر تهران اجرا شده است. با انتخاب دو محله از منطقه یک و یک محله از منطقه ۱۱ (مناطق بالا و پایین خیابان ولیعصر) سعی شده است با سنجش و ارزیابی میزان رضایت ساکنان از عملکرد شهرداری محل سکونت خویش به این نکته پی برده شود که میزان رضایت مردم منطقه از عملکرد شهرداری و کیفیت خدمات شهری مختلف چگونه است، و این که تفاوت‌های موجود در دو منطقه (اجتماعی و اقتصادی) چه تاثیری در میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری دارد؟

در این بررسی مقایسه ای از میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری در محلاتی متفاوت از لحاظ فرهنگی و اقتصادی، تاثیر عوامل مختلف سنی، جنسی و فرهنگی بر میزان رضایتمندی نیز مورد نظر بوده است. در مقاله حاضر پس از معرفی روش تحقیق، بررسی رویکردها و روش‌های مختلف سنجش رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری و نیز چند نمونه از تجارب عملی کشورهای دیگر در این زمینه صورت می‌گیرد. پس از آن مدل عملیاتی این تحقیق بر پایه یافته‌های نظری و همچنین مرور وظایف شهرداری‌ها در ایران و طبقه بندی آنها معرفی می‌شود و در انتها نیز تحلیل داده‌ها و یافته‌های تحقیق و نتیجه‌گیری نهایی ارائه خواهد شد.

#### روش بررسی و تحقیق

همان گونه که اشاره شد هدف از انجام تحقیق حاضر سنجش رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح محله و عوامل مؤثر بر آن است و پی بردن به این موضوع که آیا تفاوت‌های محله ای (اجتماعی و اقتصادی)، در کیفیت ارائه خدمات از سوی شهرداری مناطق تاثیر گذار بوده است یا خیر. در این تحقیق، رضایت به عنوان یک متغیر وابسته مورد بررسی قرار می‌گیرد و متغیرهای مستقل تحقیق شامل وظایف متعددی است که کیفیت انجام آنها توسط شهرداری، تاثیر مستقیم بر کیفیت محیط شهری و از آن طریق بر میزان رضایت مردم می‌گذارد. با توجه به ماهیت موضوع و هدف اصلی تحقیق که سنجش دیدگاه مردم نسبت به

«احساس رضایت شهروندان» از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای «مشارکت در توسعه شهری» و «بهبود کیفیت محل سکونت خویش» است. علاوه بر این، رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می‌شود. در حالی که نارضایتی از عملکرد نهادهای عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب یأس، ناامیدی و عدم مسئولیت پذیری شهروندان می‌شود. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه ریزی منظم و همه جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی موثر، شهروندان را در عرصه فعالیت‌های شهری امیدوار سازد. گام اول در این زمینه، طراحی ساز و کار مناسب به منظور شناسایی و درک چگونگی نگرش مردم نسبت به عملکرد شهرداری و میزان رضایت آنان از ارائه خدمات شهری است.

به طور کلی، بررسی و سنجش عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات شهری از دو منظر عینی و ذهنی می‌تواند صورت گیرد. در منظر عینی، کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آنها نسبت به معیارها و استانداردهایی صورت می‌گیرد که توسط مراجع مرتبط تنظیم می‌شود. اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت بهره برداران از خدمات شهری، تعیین کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات است. درباره نقاط قوت و ضعف این دو شیوه، نظرات مختلفی ارائه شده است، اما یکی از مزایای مهم رویکرد ذهنی، بی واسطه بودن سنجش ذهنیت استفاده کنندگان اصلی خدمات شهری است. علی رغم اهمیت سنجش رضایتمندی مردم از عملکرد سازمان‌ها و نهادهای عمومی و تاثیر آن بر ارتقای کیفیت ارائه خدمات عمومی و از آن طریق کیفیت زندگی به طور کلی، متأسفانه در ایران تاکنون توجه چندانی به این مسأله نشده و مطالعات زیادی در این زمینه صورت نگرفته است. در تحقیق

عملکرد شهرداری است، رویکرد حاکم بر این پژوهش، «روش پیمایشی» با استفاده از «پرسشنامه» سنجش رضایت مردم است. علاوه بر این، به منظور تقویت پایه‌ها و مبانی نظری، بررسی‌های لازم از طریق مطالعه اسناد و مدارک مرتبط صورت گرفته است.

### ضرورت‌ها و آثار ارزیابی عملکرد سازمان‌ها از دیدگاه شهروندان

از اوایل دهه ۹۰ میلادی به کارگیری شاخص‌های مربوط به اندازه‌گیری و ارزیابی عملکرد در برنامه‌ها و پروژه‌های موسسات دولتی رونق یافته است. از محرک‌های کلیدی این موضوع می‌توان به کتاب «نوسازی دولت» اسپورن و گبلر اشاره کرد که به ایجاد سیستم شاخص‌های مبتنی بر نتایج و پیامدها منتهی شدند. این سیستم‌ها قابلیت ارائه داده‌ها برای تنظیم اهداف و ارزیابی آن‌ها در بخش‌های دولتی در مقوله‌های مدیریت و مسئولیت‌پذیری موسسات، برنامه‌ریزی استراتژیک، ارزیابی برنامه توسعه اقتصادی، سنجش رضایت مشتریان و رقابت‌پذیری شهری را دارند. در حوزه دولت محلی، از شاخص‌های اندازه‌گیری عملکرد در سازمان‌هایی از قبیل: «پلیس، آتش‌نشانی، مدیریت پسماند، حمل و نقل عمومی، بهداشت و خدمات اجتماعی» به منظور ارزیابی مواردی از قبیل حجم کار انجام شده، خروجی‌ها و کارایی استفاده شده است. دولت‌های شهری نیز شاخص‌های عملکرد را برای ارزیابی میزان موفقیت پروژه‌های مهم و اساسی از قبیل برنامه‌های احیاء و رونق بخشی شهری ایجاد نموده‌اند. در سطح بین‌المللی، سازمان‌های مختلفی به طراحی و اجرای برنامه‌های اندازه‌گیری عملکرد برای فعالیت‌های بخش شهری خود پرداخته‌اند. در منطقه آسیا و اقیانوسیه، سازمان‌های بسیاری از سیستم شاخص‌های ارزیابی عملکرد استفاده می‌کنند (وست فال، دوپلا، ۱۳۸۷، ص ۵۹).

موضوعی که در تحقیق حاضر مورد تاکید و توجه قرار گرفته است، ارزیابی عملکرد نهادهای عمومی از دیدگاه شهروندان و سنجش میزان رضایت آنان از خدمات شهری است. «توماس میلر» و «میشل میلر»، شش «دلیل خوب» برای این کار ذکر کرده‌اند:

- «شناسایی نیازهای جامعه (تخصیص منابع)،
- برنامه‌ریزی بلندمدت،
- برنامه‌ریزی کوتاه‌مدت،
- ایجاد ارتباط با شهروندان،
- ارزیابی خدمات و

تعیین سیاست‌های حمایتی. اگر حکومتی از گزارش‌های رضایت شهروندان برای یک یا تعدادی از دلایل بالا و یا عللی به جز پیشنهادات میلر و میلر استفاده کند و قادر باشد خدمات خود را بر پایه این گزارش‌ها انجام دهد، می‌توان گفت آن حکومت به نتایج و خروجی‌های مورد نظر دست یافته است» (Bo Gattis, 2010; p.2).

اگر شش دلیل میلر و میلر به دو دسته تصمیم‌گیری‌های فوری و تصمیم‌گیری‌های برنامه‌ریزی شده تقسیم شوند، عواملی چون تخصیص منابع، ارتباط با شهروندان و ارزیابی خدمات، در زمره تصمیم‌گیری‌های فوری و سایر موارد، یعنی برنامه‌ریزی‌های بلندمدت و کوتاه‌مدت و تعیین سیاست‌های حمایتی جزء تصمیم‌گیری‌های برنامه‌ریزی شده قرار می‌گیرد. در پژوهش «بوگاتی»، ۱۲۱ حکومت محلی مشارکت کردند و چرایی و چگونگی استفاده از گزارش‌های رضایت شهروندان را بیان نمودند که مهم‌ترین نتیجه به دست آمده این است که چگونگی استفاده از اطلاعات گزارش‌ها و در واقع تکنیک استفاده از آن‌ها، رابطه زیادی با تصمیم‌گیری‌های فوری دارد؛ ولی هرچه تصمیم‌گیری‌ها برنامه‌ریزی شده‌تر باشد، نحوه استفاده از اطلاعات این گزارش‌ها تأثیر و ارتباط کم‌تری با نتایج دارد. به طور کلی بررسی ابعاد مختلف و بازخوردهای اثر متقابل عملکرد شهرداری و رضایت شهروندان از منظر مردم یا از منظر حکومت‌های محلی، موضوع بررسی محققان مختلف بوده است که در ادامه به چند مورد از آنها اشاره می‌شود.

- «گوتیرز و همکارانش» در مقاله‌ای که در سال ۲۰۰۹ منتشر کرده‌اند به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی» بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته‌اند (Vaughan, Edwards, 2009: p.2).
- (Gutiérrez, Vazquez, ۲۰۰۹). در این تحقیق، سعی شده با تجزیه و تحلیل اجزای کیفیت، ارتباط بین کیفیت

## مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۲۵ بهار و تابستان ۱۳۸۹  
No.25 Spring & Summer

مفهومی را به شکل ساده نشان می دهد:

از A به B: «راهبردهای مدیریتی و خروجی های هدف»؛ این مرحله نمایانگر نگرانی بخش عمومی در مورد ارزیابی عملکرد است. پلیس راهبردهایی برای کاهش جرایم در نظر می گیرد یا سازمان بهداشت سعی در پاکیزگی معابر و جمع آوری زباله ها دارد، اما مدیران به طور کامل نمی توانند خروجی ها را کنترل کنند. جرایم ممکن است در یک دوره زمانی افزایش یا کاهش یابد؛ بنابراین بین راهبردهای مدیریتی و خروجی های قطعی، فاصله ایجاد می شود. اگر خروجی ها به طور ناقص و غیر واقعی اندازه گیری شوند، مدیران، اطلاع قطعی از این که به هدف خود رسیده اند ندارند.

از B به C: «خروجی های هدف و خروجی های دریافت شده»؛ همه شهروندان نمی توانند همه خدمات شهرداری را دریافت کنند و در مورد آن ها نظر صحیح بدهند؛ برای مثال خدماتی نظیر پلیس، آتش نشانی و نهادهای آموزشی (به ویژه برای خانواده هایی که فرزند ندارند) از جمله مواردی هستند که ممکن است بسیاری از شهروندان طی مدت زیاد با آن ها برخورد نکنند و بالطبع نمی توانند نظر صحیحی درباره کیفیت این خدمات در اختیار مدیران شهری قرار دهند.

از C به D: «خروجی های دریافت شده و رضایت»؛ نظر فرد در پاسخ به خدمات شهری، بر پایه دانش علمی نیست بلکه بر پایه تصاویری است که خود کسب کرده است. شهروندان چگونه دریافت و رضایت خود از خدمات شهری را اعلام می کنند؟ یکی از پاسخ های ممکن به این سوال در مدل «احتمال-عدم قطعیت» ارائه شده است. طبق این مدل، شهروندان برای ابراز میزان

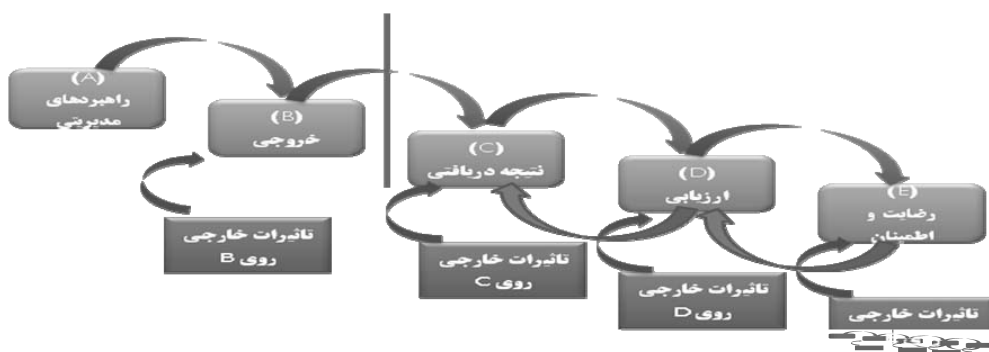
رضایت و اعتبار ارزیابی شود. در تحقیق گوتیز، با ۴۰۰ نفر از ۷۶ حکومت محلی در منطقه کاستیلای لئون اسپانیا به صورت رودررو مصاحبه شد. مصاحبه شوندهگان مرد و زن، درباره خدماتی که طی سه ماه اخیر دریافت کرده اند، گزارش دادند. پرسشنامه ها به گونه ای تنظیم شده که پنج متغیر نهفته، یعنی «ویژگی های فنی، عملکرد-دی، تصویر پنهان، کیفیت و اعتبار»، ارزیابی شوند. در مدل مذکور عامل دیگری به عنوان متغیر آشکار وجود دارد که با این پنج متغیر در ارتباط است: «رضایت شهروندان». نتایج پژوهش، برخی از فرضیه های تحقیق را تأیید کرد، مثل ارتباط مستقیم بین کیفیت خدمات و رضایت، در حالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار، غیر مستقیم است. هم چنین رضایت و اعتبار، پیوند بسیار محکمی با هم دارند.

- «فان رایزین»، استاد دانشکده امور اجتماعی دانشگاه نیویورک، عقیده دارد پرسش مهم در بررسی عملکرد شهرداری این است که شهروندان چگونه به عملکرد خوب یا بد، عکس العمل نشان می دهند. در نگاه اول پاسخ به این سوال ساده به نظر می رسد. وقتی شهروندان راضی اند می توان پنداشت که عملکرد شهرداری خوب است و نارضایتی آن ها نتیجه عملکرد ضعیف شهرداری است؛ اما تحقیقات نشان می دهد پاسخ به این سوال که چگونه شهروندان به عملکرد شهرداری عکس العمل نشان می دهند، پیچیده تر از چیزی است که به نظر می رسد. او در مقاله خود با ایجاد چارچوبی مفهومی سعی در ایجاد ارتباط بین عملکرد شهرداری، رضایت شهروندان و اطمینان پس از آن دارد (Van ryzin, 2006: p.1). نمودار زیر این چارچوب

## مدیریت شهری

دو فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۲۵ بهار و تابستان ۱۳۸۹  
No.25 Spring & Summer

۲۰۶



رضایت، خدمات دریافت شده را با تجربیات گذشته خویش مقایسه می‌کنند. در صورتی که عملکرد، از نظر آنان رو به پیشرفت باشد (بدون توجه به سطح واقعی آن) احساس رضایت می‌کنند و در غیر این صورت ناراضی می‌دارند.

از D به E: «رضایت و اطمینان»؛ اما آیا آن چه با عنوان رضایت شهروندان اندازه‌گیری می‌شود، کمکی به رسیدن به اهداف عالی می‌کند؟ در نهایت یک پرسش سیاسی به وجود می‌آید که شهروندان ناراضی چه عکس‌العملی به صورت فردی یا جمعی از خود بروز می‌دهند؟ چالش جدی هنگامی به وجود می‌آید که نتایج، حاکی از ناراضی‌تبی شهروندان باشد. طبق مدلی که طراحی شده است، در این حالت چهار نتیجه رفتاری می‌تواند اتفاق بیفتد: ترک محل، غرولند کردن، بی‌توجهی، اطمینان. در واقع مثبت‌ترین واکنش، حفظ اطمینان و منفی‌ترین آن، ترک محل است.

- «موسسه مشاورین برکشایر»، گزارشی درباره تخصیص مجدد منابع، با توجه به اولویت‌های شهروندان منتشر کرده است که طبق آن، وقتی مدیران شهری بتوانند مقایسه‌ای بین اطلاعات آماری در زمینه میزان رضایت شهروندان از ارائه خدمات و هم‌چنین اولویت‌های مدنظر آنان انجام دهند، به ابزاری قدرتمند برای تخصیص مجدد منابع دست یافته‌اند (Walker, 1996; p.1). آنان می‌توانند از ماتریس رضایت - اهمیت، به عنوان مبنایی برای این کار استفاده کنند. بر این اساس،

مقیاس‌هایی برای سنجش سطح رضایت شهروندان از خدمات مختلف و هم‌چنین اهمیت خدمات در اختیار آنان قرار می‌گیرد که در نهایت نموداری به دست می‌آید که در آن اهمیت هر یک از خدمات و میزان رضایت شهروندان از آن‌ها مشخص می‌شود. ماتریس زیر مقیاس‌های مورد استفاده در هر یک از شرایط را نشان می‌دهد:

بر اساس ماتریس فوق، چهار راهبرد در شرایط مختلف پیشنهاد می‌شود:

۱- «اهمیت کم، رضایت کم»: در این حالت باید بدون افزایش بودجه، با اعمال سیاست‌هایی، رضایت شهروندان را افزایش داد.

۲- «اهمیت کم، رضایت زیاد»: در این شرایط باید ارزیابی مجدد صورت گیرد که آیا بودجه اختصاص یافته مناسب است یا خیر. در این حالت سعی می‌شود بودجه این خدمات به گونه‌ای کاهش یابد که در رضایت شهروندان تغییر محسوسی مشاهده نشود.

۳- «اهمیت زیاد، رضایت کم»: در این حالت باید با تمرکز و تلاش مؤثر و هم‌چنین تخصیص منابع بیشتر به این گونه خدمات که دارای اهمیت زیاد هستند، سطح رضایت شهروندان را افزایش داد.

۴- «اهمیت زیاد، رضایت زیاد»: این حالت، بهترین وضعیت است و باید سعی در تثبیت آن داشت. در صورت امکان اگر خللی در رضایت شهروندان ایجاد نمی‌شود، باید کمی از هزینه‌های خدمات مورد نظر کاست.

## مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۲۵ بهار و تابستان ۱۳۸۹  
No.25 Spring & Summer

۲۰۷

میزان رضایت	زیاد	ارتقاء	تثبیت
	متوسط	تمرکز فعالیت‌ها و منابع به منظور ارتقای میزان رضایت	حفظ کیفیت و کاهش هزینه‌ها
میزان اهمیت	متوسط	پایش	ارزیابی
	کم	درک تغییر اهمیت‌های صورت‌گرفته و تلاش در جهت ارتقای میزان رضایت بدون افزایش هزینه.	ارزیابی این مساله که آیا منابع به صورت مناسب به کار گرفته می‌شوند؟
		کم	زیاد

میزان رضایت

بیشترین رضایت و جمع‌آوری زباله‌ها کمترین رضایت شهروندان را دربرداشت. اما در ارزیابی میزان رضایت شهروندان که در سال ۲۰۰۹ انجام گرفت، نحوه‌ی دستیابی به نظرات شهروندان تغییر کرد. در این سال مرکز SRC در دانشگاه ویسکانسین، پرسشنامه‌هایی را از طریق پست الکترونیکی به صورت تصادفی به ۱۱۳۷ نفر از شهروندان کلومبوس ارسال کرد که ۳۹٪ از آن‌ها (۴۴۷ مورد) پاسخ داده شد. در نمونه‌گیری جدید سعی شد با توجه به اطلاعات اجتماعی و اقتصادی جدید شهر، نمونه‌ی انتخابی با واقعیت تطابق داشته باشد. پرسشنامه با توجه به طرح جامع شهر، شامل شش سرفصل برای سوالات بود: (۱) حمل و نقل، (۲) منابع طبیعی و فرهنگی، (۳) مسکن، (۴) توسعه‌ی اقتصادی و کاربری زمین، (۵) خدمات و امکانات اجتماعی، (۶) دولت محلی. هدف از این مطالعه، جمع‌آوری نظرات ساکنان درباره‌ی تحقق هر چه بهتر طرح جامع شهر بود. نتایج این گزارش، اولویت‌ها و جهت‌گیری‌های راهبردی شهر کلومبوس را به وضوح به صورت زیر مشخص کرده است:

(Janke, Hadley, Trechter, 2009: p.1)

a. ساکنان شهر خواستار ارتقاء کیفیت جاده‌ها، پیاده‌روها، مدیریت بهتر آب‌های ناشی از بارندگی و پروژه‌های برگزیده‌ی اجتماعات شده‌اند و حاضر به پرداخت مالیات برای آن‌ها هستند.

b. آنان انتظار دارند که شهرشان به مرکزیت منطقه‌ای تبدیل شود.

c. ساکنان شهر خواستار ارتقاء کیفیت مسکن و در اختیار داشتن انتخاب‌های متعدد برای اسکان در شهر هستند.

- «امریکای لاتین و حوزه دریای کارائیب»: در سال ۲۰۰۸ گزارش موسسه AmericaBarometer در مورد میزان رضایت شهروندان از نحوه ارائه خدمات شهرداری در ۲۳ کشور امریکای لاتین و حوزه دریای کارائیب منتشر شد. طبق این گزارش کشور برزیل بالاترین میزان رضایتمندی را به خود اختصاص داده و پس از آن کشورهای دومینیک و اکوادور قرار گرفته‌اند. کم‌ترین میزان رضایتمندی نیز مربوط به کشور جامائیکاست. نکته‌ای که در این گزارش به آن پرداخته شده، رابطه بین ویژگی‌های اجتماعی- اقتصادی پاسخ‌دهندگان و میزان تأثیر این ویژگی‌ها در

نمونه‌هایی از مدل‌های عملیاتی ارزیابی و سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداریها

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 توسعه یافته و در حال توسعه و همچنین کشورهای با نظام‌های سیاسی و اداری مختلف قرار گرفته است. در ادامه به چند نمونه از این تجارب به طور خلاصه اشاره می‌شود.

- «کلومبوس (ایالات متحده آمریکا)»: طی دو سه دهه اخیر، شهروندان سراسر ایالات متحده خواستار افزایش کیفیت ارائه خدمات شهری با توجه به مالیات‌هایی که پرداخت می‌کنند شده‌اند. افزایش فشار مردمی برای ارتقاء عملکرد مدیریت شهری موجب شد تا مسئولان شهر کلومبوس به عنوان یکی از اولین مادرشهرها به بررسی میزان رضایت شهروندان خود از نحوه‌ی ارائه خدمات شهری بپردازند. به این ترتیب در شهر کلومبوس کمیته‌ای تشکیل گردید تا با بررسی اطلاعات به دست آمده از میزان رضایت شهروندان، در بهبود ارائه خدمات شهری توسط دولت محلی اهتمام ورزد. در سال ۱۹۹۴ اولین گزارش از میزان رضایت شهروندان از نحوه ارائه خدمات شهری منتشر شد. با گذشت زمان، روش نمونه‌گیری و نحوه‌ی جمع‌آوری نظرات مردم تغییر کرد. در سال ۲۰۰۲، این گزارش بر پایه‌ی مصاحبه‌ی تلفنی با ۱۱۸۸ نفر از شهروندان که شماره‌ی تلفن آنها به صورت تصادفی انتخاب شده بود صورت گرفت.

The Ohio State University, 2002: p.18)  
(Center for Survey Research,

در این نمونه‌گیری مواردی چون جنسیت، سن، تحصیلات، درآمد خانوار، رنگ پوست، وضعیت شغلی، تأهل و تأثیر آن‌ها در میزان رضایت شهروندان مورد توجه قرار گرفت. شهروندان باید به هر یک از شاخص‌ها (خدماتی که مدیریت شهری باید ارائه کند) امتیازی بین صفر (کیفیت بسیار پایین) تا ده (کیفیت بسیار بالا) نسبت می‌دادند. با میانگین جبری امتیاز شاخص‌های مختلف، میزان کیفیت زندگی در شهر مشخص شد. این عدد در سال ۲۰۰۲، برابر ۷/۲ بود که خدمات آتش‌نشانی



سطح رضایت آن هاست. در این گزارش از نظرات ۳۳۸۰۹ نفر از ساکنان کشورهای امریکای لاتین و حوزه دریای کارائیب استفاده شده و امتیازات از یک (خیلی خوب) تا پنج (خیلی ضعیف) درجه بندی شده است. عوامل مورد بررسی در این گزارش، تحصیلات، جنسیت، سن، منطقه سکونت (شهری یا روستایی) و میزان درآمد و رابطه‌ی آن‌ها با میزان رضایتمندی افراد است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد افراد با درآمد بالاتر، در مقایسه با افراد کم درآمد رضایت بیشتری از خدمات شهری دارند. علاوه بر این افرادی که در مناطق شهری ساکن هستند رضایت بیشتری از خدمات ارائه شده در مقایسه با مناطق روستایی دارند. همچنین میزان رضایت در زنان به مراتب بیش از مردان است (Montalvo, 2009: p.2).

«داکا» (بنگلادش): طی دهه‌های گذشته، داکا از یک شهر سرسبز و آرام به یکی از آلوده‌ترین و شلوغ‌ترین شهرهای دنیا تبدیل شده است. انجمن شهر داکا، مدیریت شهر را با ۱۵۴ کیلومتر مربع مساحت و حدود ۵.۳ میلیون نفر جمعیت بر عهده دارد. طبق پیش‌بینی، جمعیت شهر در سال ۲۰۱۵ به بیش از ۱۰ میلیون نفر خواهد رسید. حدود ۱۵٪ از جمعیت شهر در زاغه‌هایی زندگی می‌کنند که فشار را برای تامین خدمات و زیرساخت‌های بیشتر، غیرقابل مدیریت می‌کند (Akther, Islam, Uddin, 2009: p.1). انجمن شهر مسئول تامین تسهیلات پایه است. حفاظت از منابع طبیعی و محیط زیست و همچنین صدور مجوزهای گوناگون، دو وظیفه مهم انجمن است. محققان بنگلادشی در پژوهشی تلاش کردند عملکرد انجمن شهر را در ارائه خدمات بررسی کنند. هدف تحقیق، بررسی نظر شهروندان درباره خدمات شهری با توجه به انتظارات آنان بود. تحقیق بر روی سه وظیفه انجمن شهر، یعنی مدیریت مواد زائد، کنترل حشرات و صدور مجوز متمرکز شده است. برای این منظور ۱۲ ناحیه از ۹۰ ناحیه شهر به عنوان نمونه انتخاب شد. این نواحی به گونه‌ای در نظر گرفته شدند که مناطق قدیمی و جدید شهر را پوشش دهند. در این نواحی، بخش‌های کاملاً مسکونی تا تجاری و صنعتی نیز قرار داشتند. از هر ناحیه ۳۰ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند و در مجموع

۳۶۰ نفر به پرسش‌ها پاسخ دادند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد، رضایت شهروندان داکا از مدیریت مواد زائد و صدور گواهی و مجوزهای مختلف در حد متوسط است. در بعضی از نواحی، رضایت در حد بسیار زیاد و در برخی دیگر، بسیار کم است. هم چنین پژوهش نشان داد شاخص‌های اجتماعی، اقتصادی پاسخ دهندگان در نظرات آنان تأثیرگذار است، به طوری که با افزایش سطح درآمد، سطح رضایت شهروندان نیز افزایش می‌یابد.

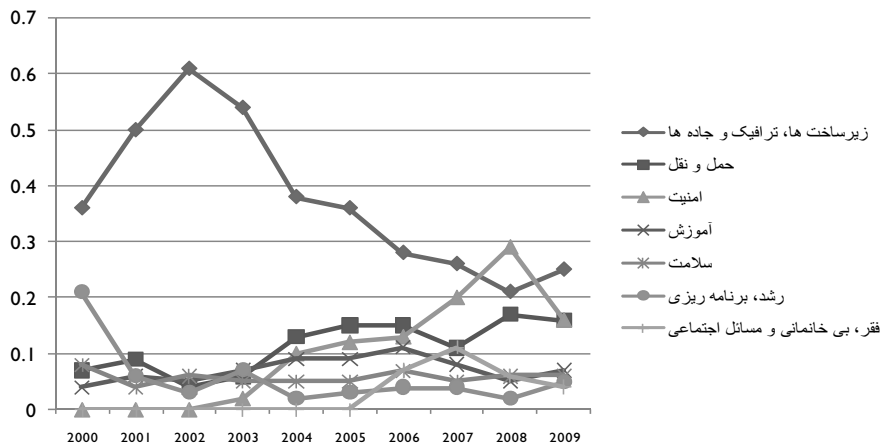
«کلگری» (کانادا): گزارش سال ۲۰۰۹ شهر کلگری (Calgary) درباره میزان رضایت شهروندان از مدیریت شهری منتشر شده است که مهم‌ترین موارد آن به شرح زیر است (Ipsos, 2009: p.2):

۶۸ درصد از ساکنین کلگری از نحوه ارائه خدمات شهری ابراز رضایت کرده‌اند. این عدد در سال‌های ۲۰۰۷ و ۲۰۰۸، معادل ۶۴ درصد بود. ۷ درصد هم اعلام نارضایتی کردند و سایرین نسبتاً ناراضی، متوسط و نسبتاً راضی بودند.

۱۳ درصد از مردم اعلام کردند حاضرند با قطع مالیات از خدمات شهری کاسته شود. ۲۷ درصد همین میزان مالیات و در برابر آن خدمات را مناسب می‌دانند، ولی بقیه شهروندان حاضرند مالیات بیشتری بدهند و در عوض، خدمات شهری ارتقاء و در زمینه‌های دیگر گسترش یابد. نمودار زیر نمایانگر مهم‌ترین دغدغه‌های ساکنان کلگری از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۰۹ است. با توجه به این نمودار طی سال‌های اخیر وضعیت زیر ساخت‌ها و جاده‌ها به طور محسوسی بهبود پیدا کرده، ولی فقر و بی‌خانمانی و سایر مسائل اجتماعی که تا سال ۲۰۰۵ وضعیتی بسیار عالی داشت، در سال‌های اخیر به نگرانی عده‌ای از شهروندان تبدیل شده است، هرچند که تقریباً تمام شاخص‌های یاد شده کماکان از وضعیت مناسبی برخوردارند.

«آلمان»: رتبه‌بندی شهرها در کشور آلمان بسیار پرتعداد است، به طوری که هر ماه فهرست جدیدی از «سبزترین شهرهای آلمان»، «بهترین محل برای زندگی» یا «ده شهر برتر برای توسعه اقتصادی» در نشریات این کشور منتشر می‌شود (Petersen, Aholt, 2009: p.1). (Zenker, توصیف مزیت‌های هر شهر به آن اهمیت می‌دهد. چرا که توان رقابت آن را برای جذب کالاهای





پارک‌ها و فضاهای باز و آسایش خاطر.

— «گزارش موسسه ایپسوس از رضایت شهروندان در کشورهای مختلف»: موسسه ایپسوس مطالعه ای در مورد ۲۳ کشور جهان، شامل آرژانتین، استرالیا، بلژیک، برزیل، کانادا، چین، فرانسه، آلمان، مجارستان، هند، ایتالیا، ژاپن، مکزیک، لهستان، روسیه، کره جنوبی، اسپانیا، سوئد، جمهوری چک، هلند، بریتانیا، ایالات متحده و ترکیه با نمونه موردی ۲۳۶۷۳ نفر (تقریباً هر کشور ۱۰۰۰ نفر) از نوامبر ۲۰۰۹ تا ژانویه ۲۰۱۰ انجام داد. در مقدمه این گزارش آمده است که محیط محلی زندگی مردم، بیشترین تأثیر را بر کیفیت زندگی روزانه آنان دارد. این موسسه، نتایج پژوهش خود را درباره میزان رضایت شهروندان از محیط محلی زندگی شان، با عنوان شاد زیستن عنوان کرده که بر اساس آن، شهروندان کشورهای هلند، کانادا و استرالیا شادترین مردم هستند. در این تحقیق، رضایت شهروندان کشورهای مختلف از محیط محلی و هم چنین از عملکرد دولت محلی بررسی شده است. نتایج تحقیق بیانگر این نکته است که دو مقوله رضایت از عملکرد دولت‌های محلی و رضایت از محل زندگی، رابطه بسیار زیادی با هم دارند (p.5: 2010 Duffy).

با بررسی جوانب و عوامل گوناگون تأثیرگذار بر سطح رضایت شهروندان، «مؤسسه ایپسوس»، مدل زیر را برای ارزیابی «سطح رضایت شهروندان از محیط و حکومت محلی» معرفی می‌کند:

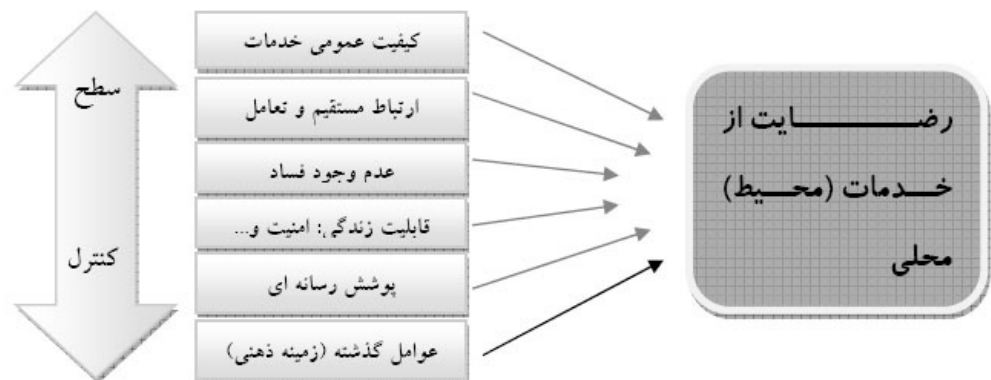
کمیاب، محققان، شرکت‌ها، توریست‌ها، شهروندان جدید و هم چنین نیروی کار شایسته افزایش می‌دهد. عباراتی نظیر «جنگ برای استعدادها»، این افزایش رقابت را توصیف می‌کند. این رقابت به شهرها انگیزه بیشتری برای اتخاذ سیاست‌های بازاریابی محلی می‌دهد. طبق پژوهشی که در سال ۲۰۰۹ در دانشگاه هامبورگ انجام شد، به منظور مقایسه بین تحقیقاتی که در زمینه میزان رضایت شهروندان شهرهای مختلف آلمان انجام شده است، از دو روش به طور هم زمان استفاده شد. در روش اول ۱۸ مقیاس مختلف از تحقیقات شهرهای گوناگون به علاوه عوامل برگرفته از تحقیقات کیفی با هم ترکیب شد و نتیجه آن به ۲۱ پرسش نهایی تبدیل شد که عنوان شاخص‌های رضایتمندی شهروندان (CSI) برای آن‌ها برگزیده شد. در روش دوم از مقیاس چهار بعد مشخص و تأثیرگذار بر میزان رضایت شهروندان استفاده شده است: شهرنشینی و گوناگونی، طبیعت و اوقات فراغت، فرصت‌های شغلی، بهره‌وری هزینه. این تحقیق نشان داد عامل اول (شهرنشینی و گوناگونی) بیشترین تأثیر را بر میزان رضایت شهروندان دارد. به نظر می‌رسد غالب مردم خواستار زندگی در شهرهای بزرگ هستند، شهرهایی با فرصت‌های شغلی زیاد، رویدادهای فرهنگی و فعالیت‌های تجاری. هم چنین آن‌ها علاقه‌مند به مکان‌هایی هستند که به روی فرهنگ‌های مختلف باز است. در عین حال مردم به طبیعت و تفریح هم اهمیت زیادی می‌دهند، آلودگی کم،

## مدیریت شهری

دو فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۲۵ بهار و تابستان ۱۳۸۹  
No.25 Spring & Summer

۲۱۰





### مدل عملیاتی تحقیق حاضر

بررسی تجارب کشورهای مختلف نشان می‌دهد، مدل ارزیابی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری‌ها و حکومت‌های محلی و جوه تشابه فراوان دارد و تفاوت اصلی عمده در معیارها و شاخص‌های رضایتمندی است که آن هم بستگی به وظایف شهرداری‌ها در هر کشور دارد. در بسیاری از این تجارب، برای هر یک از وظایف شهرداری و نیازهای مردم اهمیت یکسان در نظر گرفته شده است. در واقع پس از آن که به هر یک از معیارها، عددی با توجه به میزان رضایت شهروندان نسبت داده می‌شود، با محاسبه میانگین این اعداد، عدد نهایی که نشانگر میزان رضایت شهروندان است به دست می‌آید، بدون توجه به این نکته که میزان اهمیت هر یک از معیارهای مشخص شده برای شهروندان یکسان نیست. برای مثال، دسترسی به آب آشامیدنی سالم اهمیت به مراتب بیشتری نسبت به وجود پارک بازی کودکان در هر یک از واحدهای همسایگی، دارد؛ در حالی که در ارزیابی نهایی، اهمیت این دو یکسان در نظر گرفته شده است. در تحقیق حاضر سعی شده در بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، اولویت‌های آنان نیز با توجه به موقعیت اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی در نظر گرفته شود تا نتایج بررسی به واقعیت نزدیکتر شود. بر اساس قانون شهرداری که در سال ۱۳۳۴ به تصویب رسید وظایف متعددی بر عهده شهرداری‌های ایران گذارده شد، اما به تدریج در سال‌های بعد و با تاسیس

سازمان‌های دولتی و وزارتخانه‌های جدید، که ناشی از رویکرد تمرکزگرای دولت بود بخشی از آن وظایف از شهرداری منتزع شد و در اختیار دولت قرار گرفت. با توجه به هدف این تحقیق که ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح محلات شهری است سعی شده است وظایفی که تاثیر مستقیم بر کیفیت محیط شهری می‌گذارد و از دیدگاه مردم در سطح محله مهم‌تر به نظر می‌رسد، مورد بررسی قرار گیرد. به طور کلی وظایف انتخاب شده شهرداری در سه گروه «فنی و عمرانی»، «اجتماعی و فرهنگی» و «خدماتی» دسته‌بندی شده است. هر یک از این گروه‌ها شامل وظایف مشخصی است که در متن قانون تصریح شده است. هر گروه به عنوان یک شاخص کلی در نظر گرفته شده و هر یک از وظایف زیرمجموعه آنها به عنوان شاخص جزئی یا عملیاتی قلمداد شده است. بر این اساس، پرسشنامه‌ای تدوین شده و در اختیار ساکنان محلات مورد نظر قرار گرفته است که در آن ضمن امتیازدهی به هر یک از وظایف شهرداری (با توجه به میزان رضایت از ارائه آن)، اولویت‌های ساکنان با پرسش از آن‌ها سنجیده شده است.

تعداد نمونه مورد بررسی با توجه به جمعیت محلات مورد نظر به نحوی انتخاب شده که سطح اطمینان نسبی از نتایج حاصله به دست آید. در نمونه‌های منتخب، عواملی چون جنسیت، سن، تحصیلات و میزان درآمد (موقعیت شغلی)، مطابق با آخرین اطلاعات آماری در

## مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۲۵ بهار و تابستان ۱۳۸۹  
No.25 Spring & Summer



نمودار ۱. معیارهای رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بر حسب وظایف مختلف شهرداری.

شهروندان میزان موفقیت عملکرد شهرداری از دیدگاه مردم سنجیده شده است.

#### محدوده‌های بررسی میدانی

محله منبریه (منطقه ۱۱): منطقه ۱۱ شهر تهران با وسعتی حدود ۱۲۰۰ هکتار و جمعیتی حدود ۲۴۰ هزار نفر، از مناطق مهم مرکزی شهر تهران به شمار می‌آید. از ویژگی خاص این منطقه، تنوع بسیار فعالیت‌ها و کاربری‌ها است. در سطح منطقه، مراکز مهم سیاسی حکومتی،

نظر گرفته شده تا تاثیر هر یک از این موارد در میزان رضایت شهروندان مورد بررسی و تحلیل قرار گیرد. با استفاده از ماتریس ارزیابی و پاسخ شهروندان، میزان ارجحیت هر کدام از معیارها در هر منطقه مشخص می‌شود. از سوی دیگر با استفاده از نرم افزار تحلیل آماری SPSS پردازش اطلاعات دریافتی از مردم صورت گرفته و با استفاده از آن، میزان رضایتمندی ساکنان از عملکرد شهرداری در هر یک از معیارها مشخص شده است. در آخر با اعمال میزان اهمیت معیارها در میزان رضایت

بازارهای تخصصی با عملکرد فرامنطقه‌ای و فرا شهری،

واحدهای بزرگ صنعتی، مراکز درمانی تخصصی با عملکرد فرامنطقه‌ای و مهم‌ترین مراکز ارائه موسیقی و هنرهای نمایشی در جوار طیف گسترده‌ای از بافت‌های مسکونی با خصوصیات مختلف کالبدی استقرار یافته‌اند. در حال حاضر حدود ۴۵٪ از سطح منطقه ۱۱ به کاربری مسکونی اختصاص یافته است. (مهندسی مشاور پارت، ۱۳۸۲: ۳). محله منیریه در منطقه ۱۱ از شمال به خیابان امام خمینی، از جنوب به خیابان‌های منیریه و ابوسعید، از غرب به خیابان کارگر و از شرق به خیابان وحدت اسلامی محدود است. در این محله ۸۰۸٪ از جمعیت منطقه (معادل ۲۴۲۰۲ نفر) سکونت دارند. وسعت این محله ۹۹۰۲۴ هکتار است که حدود ۸۰۲٪ از مساحت منطقه را فراگرفته است. تراکم جمعیتی آن معادل ۲۴۳۰۸۷ نفر است.

**محله باغ فردوس و محله محمودیه (منطقه ۱):** منطقه یک شهرداری تهران یکی از مناطق شمال تهران است که در دامنه ارتفاعات البرز قرار گرفته است. وجود باغات، دره‌ها و نزدیکی به کوهپایه‌ها باعث گردیده که این منطقه از دیرباز به عنوان بیلافتات تهران مطرح باشد. باگسترش شهر تهران و تثبیت نظام شهرنشینی، این منطقه به دلیل داشتن ارزشهای محیطی مورد توجه افشار پردرآمد و افراد حکومتی و سفارتخانه‌های خارجی قرار گرفت (مهندسی مشاور بافت شهر، ۱۳۸۲). محله باغ فردوس در منطقه یک از شمال به میدان تجریش، از جنوب به خیابان فیاضی (فرشته)، از غرب به خیابان ولیعصر و از شرق به خیابان تختی محدود است. در این محله ۴۰۶٪ از جمعیت منطقه (معادل ۱۷۳۲۴ نفر) سکونت دارند. وسعت این محله ۸۹۰۴۵ هکتار است که حدود ۲۰۵٪ از مساحت منطقه را فراگرفته است. تراکم جمعیتی آن معادل ۱۹۳۰۶ نفر در هکتار است. محله محمودیه از شمال به خیابان‌های پسیان و مقدس اردبیلی، از جنوب به پارک وی، از شرق به خیابان ولیعصر و از غرب به اوین محدود است. در این محله ۱۰۶٪ از جمعیت منطقه (معادل ۶۲۱۷ نفر) سکونت دارند. وسعت این محله ۱۰۷۰۶۹ هکتار است که حدود ۳٪ از مساحت منطقه را فراگرفته است. تراکم جمعیتی آن معادل ۵۷۰۷ نفر در

### تحلیل یافته‌ها و نتایج تحقیق

هر تحلیل صحیح، نیازمند داده‌های مستند و مبتنی بر واقعیت است. در این پژوهش سعی شده که پرسشنامه‌ها با دقت و با حضور مستقیم نگارندگان تحقیق و راهنمایی آنان، توسط ساکنان دو محدوده، تکمیل شود. پس از تکمیل پرسشنامه‌ها، با استفاده از نرم افزار تحلیل آماری ثنثه، به تحلیل و مقایسه رضایت ساکنان دو حوزه پرداخته شده و در نهایت، جمع‌بندی و نتیجه‌گیری صورت گرفته است. یکی از دشواری‌های این گونه تحقیقات که نیازمند جمع‌آوری نظرات مردم از طریق پرسشنامه است، راضی کردن آنان به پاسخگویی و مشارکت در پژوهش است. همان‌طور که در بخش معرفی نمونه‌هایی از کشورهای دیگر اشاره شد، در بسیاری از شهرهای جهان، این کار از طریق پست الکترونیک یا تلفن و گاه از طریق تلفن‌گویا انجام می‌شود؛ ولی در کشور ما به دلایل مختلف، شهروندان نسبت به پاسخگویی و مشارکت در این پژوهش‌ها تمایلی ندارند. به هر حال در این پژوهش سعی بر آن بوده است که تا حد امکان، نمونه مورد نظر با شرایط واقعی جامعه از نظر جنسیت، سن، تحصیلات و ... تطابق داشته باشد. روش تحلیل نهایی به این صورت بوده است که ابتدا، میزان رضایت شهروندان از هر یک از وظایف مدیریت شهری (۱۷ شاخص مورد بررسی) در دو ناحیه مورد مطالعه به دست آمده است، سپس سطح رضایت عمومی شهروندان برآورد شده و در نهایت رابطه بین ویژگی‌های اجتماعی، اقتصادی پاسخ‌دهندگان و میزان رضایت آنان تحلیل شده است. لازم به ذکر است در بسیاری از موارد، برای درک بهتر علت تفاوت در سطح رضایت ساکنان و تأیید نتایج تحلیل، از مشاهدات نگارندگان پژوهش نیز استفاده شده است. در ادامه نتایج تحلیل‌های مختلف ارائه شده است، با این توضیح که به دلیل محدودیت فضای مقاله از ارائه نتایج و تحلیل تفصیلی در مورد شاخص‌های ۱۷ گانه پرهیز شده است.



جدول ۱. سطح رضایت از خدمات در محلات مورد مطالعه

شاخص	باغ فردوس و محمودیه	منیریه
پاکیزگی محله	۳,۳۹	۲,۷۰
فضای سبز عمومی و پارک	۳,۲۱	۲,۵۳
روشنایی و امنیت معابر در شب	۳,۰۶	۲,۵۶
از سد معبر و مشاغل مزاحم	۲,۷۸	۳,۱۴
محل مناسب برای توقف اتوبوس	۱,۹۲	۲,۳۹
دسترسی به ایستگاه های اتوبوس	۳,۲۷	۳,۴۵
امور اجرایی حمل و نقل و ترافیک	۳,۰۷	۲,۹۵
مبلمان شهری	۲,۹۸	۲,۵۹
زیبا سازی و بهبود محیط کالبدی	۳,۱۲	۲,۵۰
ایجاد و نگهداری معابر	۲,۸۶	۲,۷۴
نظارت بر ساخت و سازها	۲,۶۶	۲,۵۷
فضاهای ورزشی و اوقات فراغت	۲,۴۳	۱,۹۵
جلوگیری از تکدی گری	۲,۲۶	۲,۶۲
مؤسسات فرهنگی	۲,۴۶	۲,۲۹
برگزاری مراسم و جشن ها	۲,۵۵	۲,۷۰
اطلاع رسانی و نظرخواهی	۱,۸۲	۱,۸۳
رسیدگی به شکایات	۲,۱۳	۲,۰۴

### سطح رضایت عمومی

محمودیه برابر با ۲.۹۶ در مقیاس لیکرت (نزدیک متوسط) و سطح رضایت نهایی شهروندان محله منیریه برابر با ۲.۵۴ (بین کم تا متوسط) به دست آمده است. در حالت دوم، روشی که در بسیاری از شهرهای جهان رایج است به کار گرفته شد، به این صورت است که ابتدا رضایت آنان از هر یک از خدمات محاسبه شده و با به دست آوردن میانگین این اعداد، سطح رضایت نهایی ساکنان برآورد می شود. با این روش، سطح رضایت نهایی ساکنان محلات باغ فردوس و محمودیه برابر با ۲.۷۰ و سطح رضایت نهایی ساکنان محله منیریه برابر با ۲.۵۶ به

در این پژوهش، سطح رضایت عمومی (نهایی) شهروندان از سه طریق برآورد شده است که هر یک تأییدی بر دیگری است. در روش اول که آسان ترین راه است، پس از آشنایی پاسخ دهندگان با وظایف مدیریت شهری و پاسخگویی به ۱۷ مورد ذکر شده، از آنها خواسته شد رضایت نهایی خود را از عملکرد مدیریت شهری در مقیاس ترتیبی لیکرت مشخص کنند. بر این اساس جدول زیر به دست آمده که با نسبت دادن اعداد یک تا پنج به پاسخ های خیلی کم تا خیلی زیاد، سطح رضایت نهایی شهروندان محلات باغ فردوس و

فراوانی پاسخ های شهروندان از میزان رضایت عمومی از عملکرد شهرداری محله مورد سکونت				
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۵	۱۰	۲۹	۱۲	۳
۹	۱۵	۳۲	۵	۰

معیار بیشترین اهمیت را دارند. برای ۱۷ مورد خدمات در این محلات نیز ضرابی در نظر گرفته شد. در این محلات تعداد خدمات با اهمیت مساوی و در نتیجه ضرایب یکسان بیش از منبریه است. در نهایت سطح رضایت شهروندان محلات باغ فردوس و محمودیه ۲.۶۴ و سطح رضایت شهروندان محله منبریه ۲.۴۱ در مقیاس لیکرت برآورد شده است. جدول زیر میزان اهمیت و ضرایب هر یک از خدمات را در دو محدوده مطالعاتی نشان می‌دهد:

**رابطه بین ویژگی‌های اجتماعی، اقتصادی پاسخ دهندگان و رضایت آنان**

- جنسیت: در محلات باغ فردوس و محمودیه، سطح رضایت زنان به مراتب بیش از مردان است، به طوری که فقط ۱۶ درصد از زنان رضایت کم‌تر از متوسط دارند. این عدد در مورد مردان نزدیک ۳۲ درصد یعنی دو برابر است. سطح رضایت مردان در مقیاس لیکرت برابر با ۲.۸۲ و سطح رضایت زنان معادل ۳.۱۶ است. اما در محله منبریه، مردان نسبت به زنان کمی راضی‌تر به نظر می‌رسند. سطح رضایت در مردان برابر با ۲.۵۵ و در زنان ۲.۵۲ است.

- سن: در محلات باغ فردوس و محمودیه بیشترین

دست آمده است. اما نکته ای که در این میان وجود دارد این است که تمامی خدماتی که از سوی مدیریت شهری به شهروندان ارائه می‌شوند دارای اهمیت یکسان نیستند. در واقع از نظر شهروندان شاید مواردی چون پاکیزگی محله، بسیار مهم‌تر از مبلمان شهری باشد؛ حتی بین شهروندان دو محله مختلف شهر نیز ممکن است تفاوت‌هایی در نگرش آنان نسبت به خدمات مختلف وجود داشته باشد. بر این اساس در روش سوم، با توجه به اهمیتی که هر یک از خدمات از دیدگاه مردم دارند و با پرسش از آنان، ضرابی برای هر یک از این خدمات منظور گردیده است. برای مثال در نظر ساکنان محله منبریه، پاکیزگی محله بیشترین اهمیت را دارد و پس از آن، تأمین فضاهای ورزشی و احداث و توسعه فضای سبز در اولویت قرار دارند. در هر حال برای هر یک از ۱۷ مورد خدماتی که مدیریت شهری موظف به ارائه آن‌ها می‌باشد، ضرابی از یک تا ۱۴ با توجه به فراوانی آن‌ها در اظهارات ساکنان در نظر گرفته شد. در برخی از موارد به دلیل اهمیت تقریباً مساوی، ضرایب یکسانی اختصاص یافته است. از دیدگاه ساکنان محلات باغ فردوس و محمودیه به ترتیب، رسیدگی به شکایات مردم، پاکیزگی محله و تأمین فضاهای ورزشی و روشنایی

**مدیریت شهری**

دوفصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۲۵ بهار و تابستان ۱۳۸۹  
No.25 Spring & Summer

رسیدگی	اطلاع رسانی	مراسم	فرهنگی	تکدی گری	ورزشی	ساخت و ساز	خیابانها	زینب‌سازی	مبلمان	حمل و نقل	آب‌پوش	محل توقف	سبده صعب	روشنایی	فضای سبز	پاکیزگی	
۱۱	۴	۱	۵	۵	۷	۳	۲	۴	۲	۴	۲	۵	۲	۷	۴	۸	فردوس و محمودیه
۸	۲	۴	۵	۱	۱۳	۱	۱	۵	۵	۱	۱	۶	۳	۶	۱۱	۱۴	منبریه

نتیجه‌گیری به چه معناست؟ در بسیاری از کشورهای جهان، گزارش‌هایی را که در مورد سطح رضایت شهروندان از خدمات مدیریت شهری (حکومت محلی) به دست می‌آید با عنوان کیفیت زندگی ساکنان منتشر می‌کنند. در برخی کشورها، نتایج این تحقیقات را به عنوان میزان شادمانی یا شاد زیستن مردم عنوان می‌کنند. اما آیا تعابیری مانند کیفیت زندگی، رضایت از زندگی، قابلیت زندگی، شادمانی و غیره را می‌توان درباره‌ی چنین گزارش‌هایی در ایران نیز به کار برد؟ آیا خدماتی که مدیریت شهری ارائه می‌کند، حتی اگر به نحو احسن به شهروندان عرضه شود، ضامن دستیابی به کیفیت مناسب زندگی است؟

واقعیت این است که مفهوم کیفیت زندگی، مفهومی پیچیده، چندبعدی و جامع است. بدیهی است هر یک از عوامل عینی موثر در کیفیت زندگی، نظیر زیرساخت‌ها، وضعیت مسکن، شرایط اقتصادی و اشتغال، کیفیت محیط و خدمات شهری و سایر عوامل، هر یک سهمی در تعیین سطح کیفیت زندگی دارند و برایند کلی تأثیرات این عوامل است که میزان رضایت مردم را تعیین می‌کند. در عین حال پراکندگی نهادهای تامین‌کننده زیرساخت‌ها و ارائه‌دهندگان خدمات شهری، به ویژه در مقیاس محلی و در حوزه خدماتی که بر زندگی مردم تأثیر مستقیم می‌گذارد موجب دشواری تعیین میزان تأثیر خدمات شهری بر سطح کیفیت زندگی دارد. به این مفهوم که ممکن است با وجود ارائه مناسب خدمات شهری، تغییر محسوس در سطح سایر عواملی که خارج از مسئولیت مدیریت شهری است، مانند امنیت اجتماعی، بی‌کاری یا تورم، بر قضاوت عمومی مردم نسبت به کیفیت زندگی و از آن طریق نسبت به کیفیت خدمات شهری تأثیر فراوان بگذارد.

بررسی سیر تطور نهاد مدیریت شهری در ایران نشان می‌دهد یکی از مهم‌ترین نقاط ضعف این نهاد در دوره کنونی، محدود بودن وظایف آن است. به طور کلی وظایف شهرداری‌ها در جهان روز به روز گسترده‌تر می‌شود و شهرداری‌ها به عنوان نهادهای محلی نشأت گرفته از خواست عمومی، وظایف بیشتری را بر عهده می‌گیرند. از مجموعه وظایف دارای سنخ محلی، تنها

سطح رضایت مربوط به بازه سنی ۲۰ تا ۲۹ سال و کم‌ترین آن مربوط به بازه سنی ۳۰ تا ۳۹ سال است. شاید نتیجه به دست آمده را بتوان به بالا بودن سطح رفاه خانواده‌ها و به تبع آن دغدغه‌ی کم‌تر جوانان در این محله نسبت داد. نکته جالب توجه این است که بالاترین سطح رضایت در بین ساکنان محله منیریه مربوط به بازه سنی ۳۰ تا ۳۹ سال است. در این محله افراد بالاتر از ۵۰ سال کم‌ترین رضایتمندی را از خدمات دارند.

**- تحصیلات:** رابطه بین سطح تحصیلات و میزان رضایتمندی در هر دو محله یکسان است به نحوی که بیشترین رضایتمندی در میان افراد دارای مدرک دیپلم و فوق دیپلم وجود دارد و پس از آن، افراد با مدرک لیسانس و بالاتر قرار دهند. بر خلاف انتظار، در هر دو محله، افراد با تحصیلات زیر دیپلم، رضایت کمی از خدمات ارائه شده دارند. این موضوع در محله منیریه بسیار ملموس است.

**- آگاهی از وظایف مدیریت شهری:** میزان آگاهی افراد از وظایف مدیریت شهری در هر دو محدوده، تقریباً یکسان و کمی بیش از متوسط است. در حالت کلی، کسانی که آشنایی زیادی با وظایف مدیریت شهری دارند عموماً سطح رضایت کم‌تری دارند. این پژوهش نشان می‌دهد رضایت افراد با میزان آگاهی متوسط و کم‌تر از آن برابر با ۲.۸۵ و رضایت افراد با میزان آگاهی بیش از متوسط برابر با ۲.۰۵ در مقیاس لیکرت است. هر چه سطح آگاهی شهروندان از وظایف مدیریت شهری افزایش یابد، انتظارات آنان نیز بیشتر می‌شود و در شرایط یکسان، رضایت آنان از سایر افراد کم‌تر خواهد بود. هر چند که سطح تحصیلات می‌تواند در افزایش آگاهی شهروندان تأثیرگذار باشد، اما عموماً شغل و میزان حضور افراد در فعالیت‌های اجتماعی، تأثیر بیشتری در میزان آشنایی آنان با خدمات و وظایف مدیریت شهری، حداقل در حوزه‌ی مربوط به آنان دارد.

#### نتیجه‌گیری و جمع‌بندی

از مقایسه نتایج به دست آمده در محلات مورد بررسی می‌توان دریافت که سطح رضایت عمومی شهروندان از ارائه‌ی خدمات شهری در محلات باغ فردوس و محمودیه بالاتر از رضایت ساکنین منیریه است. اما این

مدیریت شهری

دو فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۲۵ بهار و تابستان ۱۳۸۹  
No.25 Spring & Summer

■ ۲۱۶ ■

همان طور که نارضایتی افراد از خدمات عرضه شده نیز دلیلی بر تمایل آنان برای ترک محل زندگی خود نیست. به هر حال، نتایج این پژوهش و پژوهش‌های مشابه، فقط معیاری برای ارزیابی عملکرد مدیریت شهری از دیدگاه شهروندان است. حتی در صورت ایجاد مدیریت شهری یکپارچه نیز شاید نتوان با اطمینان از بالا یا پایین بودن کیفیت زندگی افراد و رضایت آنان سخن گفت. قطعاً در هر کشور و با توجه به شرایط فرهنگی و اجتماعی آن، عوامل مختلفی سبب بالا یا پایین بودن سطح رضایت افراد از زندگی می‌شود، همان طور که در کشور ما ممکن است وجود یک عنصر ویژه یا داشتن همسایگانی خوب یا موارد دیگر، عواملی باشند که به طور آشکار یا پنهان در تمایل افراد به زندگی در محله‌ای تأثیرگذارند.

#### منابع

۱. برک پور، ناصر (۱۳۸۲) دانشنامه مدیریت شهری، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۱۵ و ۱۶.
۲. برک پور، ناصر؛ ایرج اسدی (۱۳۸۸) مدیریت و حکمروایی شهری، دانشگاه هنر، تهران.
۳. مرکز آمار ایران، سرشماری ۱۳۸۵.
۴. مهندسین مشاور بافت شهر (۱۳۸۲) بررسی مسایل توسعه شهری منطقه ۱، معاونت شهرسازی و معماری شهرداری تهران.
۵. مهندسین مشاور پارت (۱۳۸۲) بررسی مسایل توسعه شهری منطقه ۱۱، معاونت شهرسازی و معماری شهرداری تهران.
۶. وست فال، ماتيو؛ دویلا، ویکتوریا (۱۳۸۷) شاخص‌های شهری برای مدیریت شهرها، ترجمه و تنظیم سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران.
7. Akther, M., Islam, I., Uddin Hassan, M (2009) Evaluation of municipal services in selected wards of Dhaka City Corporation: citizen's perspective, Bangladesh.
8. Bo Gattis (2010) The Why's and How's of Citizen Satisfaction Surveys: An Examination of the Relationships between Data Use and Achieving Desired Outcomes Among National Citizen Survey Participants, USA
9. Center for Survey Research, the Ohio State University, College of Social and Behavioral

وظایفی چون ارائه خدمات شهری، خدمات فرهنگی و تفریحی، نظارت و کنترل ساختمانی و تأمین بخشی از زیرساخت‌های شهری توسط شهرداری‌های ایران عرضه می‌شوند. دواير محلی و استانی دولت مرکزی اغلب وظایف دارای سنخ محلی را رأساً عهده دار هستند. به عنوان مثال در حوزه‌ی تأمین زیرساخت‌های شهری، ساخت تأسیسات آب، برق، گاز و فاضلاب خارج از حیطه‌ی وظایف شهرداری هاست. خدمات پلیس، خدمات ثبتی، خدمات رفاه و تأمین اجتماعی و بهزیستی، خدمات بهداشتی، آموزش و تأمین مسکن تبر عهده وزارتخانه‌های دولت مرکزی است. حضور ده‌ها سازمان دولتی عمل‌کننده در سطح شهرها در کنار شهرداری، وضعیت آشفته‌ای را از جهت هماهنگی در انجام وظایف و ارائه خدمات به وجود آورده است و هزینه‌های مضاعفی را به شهروندان تحمیل می‌کند. بنابراین سطح کیفیت زندگی در شهرهای ایران، ترکیب و برآیندی از خدمات مختلفی است که از طرف شهرداری و ده‌ها سازمان دولتی عمل‌کننده در سطح شهر ارائه می‌شود.

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد نزدیک به ۸۵ درصد از ساکنان محلات باغ فردوس و محمودیه مایل هستند در محله‌ی خود بمانند، اما بسیاری از آنان علت را در این می‌بینند که این محلات جزء بهترین محلات شهر هستند. به نظر آنان در شهر تهران به ندرت نقاطی پیدا می‌شوند که وضعیتی مطلوب‌تر داشته باشند. در واقع اگر بخش‌هایی در شهر وجود داشته باشند که خدمات بهتری در آن‌ها ارائه شود و کیفیت زندگی بالاتر باشد، مایلند از محله خود نقل مکان کنند. ۴۰ درصد از ساکنان منبیره نیز تمایل خود را به ادامه زندگی در این محله اعلام کرده‌اند، اما اکثریت آنان تأکید کرده‌اند که این موضوع، ارتباطی با عملکرد مدیریت شهری ندارد. در واقع عواملی هم چون قدیمی بودن محله و عادت به زندگی در آن، ساکن بودن قشر عمدتاً مذهبی در آن و مانند اینها، دلیل اصلی این تمایل است. در واقع حتی اگر سطح رضایت شهروندان از خدمات مدیریت شهری تا حد خیلی زیاد هم برآورد شود نمی‌توان با اطمینان از رضایت کامل افراد و کیفیت بالای زندگی سخن گفت،



Sciences .2002. Report to the City of Columbus:2002 Citizen Satisfaction Survey, USA

10. Duffy,B (Ipsos) (2009) One world many places, Citizens views of municipal government and local areas across the world.

11. Gutiérrez Rodríguez, P.; Vazquez Burguete, J.; Vaughan, R.; Edwards, J.2009. The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector, Spain.

12. Ipsos (2009) Citizen Satisfaction Survey, the City of Calgary, Canada.

13. Janke, J (2009) Citizen Satisfaction Survey, Report to the City of Columbus, USA.

14. Montalvo, D (2009) Citizen Satisfaction with Municipal Services, USA.

15. Van Ryzin, G (2006) Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust, USA.

16. Walker Michael H. (1996) How Are We Doing? Using Citizen Surveys To Improve Government Management, Berkshire Advisors, Inc, England

17. Zenker, S., Petersen, S., Aholt, A. (2009) Development and Implementation of the Citizen Satisfaction Index (CSI): Four Basic Factors of Citizens' Satisfaction, Germany.

مدیریت شهری

دو فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۲۵ بهار و تابستان ۱۳۸۹  
No.25 Spring & Summer

■ ۲۱۸ ■