



دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهر  
فصلنامه‌ی علمی- پژوهشی فضای جغرافیایی

سال یازدهم، شماره‌ی ۳۵  
پاییز ۱۳۹۰، صفحات ۸۹-۱۱۴

سعید رفیع پور<sup>۱</sup>  
مریم رحمانی<sup>۲</sup>  
هاشم داداش پور<sup>۳</sup>  
محمدجعفر جمال<sup>۴</sup>

## سنجش و ارزیابی عملکرد شهرداری قاین بر حسب نظام تقسیمات کالبدی شهر<sup>۵</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۹/۰۴/۲۹ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۹/۰۷/۲۶

### چکیده

ارزیابی عملکرد، یکی از ابزار اساسی و اصلی مدیریت جهت تحقق اهداف، راهبردها و برنامه‌های سازمان‌ها می‌باشد. در سازمان‌های عمومی نظیر شهرداری‌ها، طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد، می‌تواند منجر به هدایت صحیح مدیران در راستای تحقق اهداف، وظایف، راهبردها و برنامه‌های توسعه گردد. از این‌رو این مقاله در تلاش است تا با استفاده از دیدگاه

Email: Rafiepour.saeid@gmail.com

۱- کارشناس ارشد شهرسازی، دانشگاه تربیت مدرس.

۲- کارشناس ارشد جامعه‌شناسی، دانشگاه اصفهان.

۳- استادیار گروه شهرسازی، دانشگاه تربیت مدرس.

۴- کارشناس ارشد معماری، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) قزوین.

۵- این مقاله نتیجه طرح تحقیقاتی است، که با همکاری شهرداری قاین و حمایت مهندسان مشاور آمایش سرزمین گلستان انجام گرفته و در اینجا لازم است از آقای نادر زردی شهردار محترم قاین و آقای غلامرضا خالقی رئیس محترم شورای اسلامی شهر قاین تقدیر و تشکر شود.

شهروندان میزان رضایت آنان از عملکرد شهرداری قاین بین سال‌های ۱۳۸۸-۱۳۸۴ را در زمینه‌های مختلف مرتبط با وظایف شهرداری‌ها بر حسب نظام تقسیمات کالبدی اسناد توسعه‌ای فرادست، مورد سنجش قرار دهد. روش پژوهش در این مقاله "پیمایشی-اسنادی" و شیوه نمونه‌گیری به طریق نمونه‌گیری متناسب با حجم است و جامعه آماری را کلیه ساکنان شهر قاین در پاییز سال ۱۳۸۸ تشکیل می‌دهند. نتایج پژوهش نشان داد که بیشترین تأثیر علی بر میزان رضایتمندی، رضایتمندی از عملکرد عمرانی با ضریب تأثیر  $0/476$  است و رضایتمندی از خدمات اداری، انتخاب شهردار توسط شورای اسلامی شهر، خدمات شهری و نظارت و کنترل، به ترتیب در مراتب دوم تا پنجم قرار دارند. همچنین بررسی میزان رضایتمندی بر اساس نظام تقسیمات کالبدی نشان داد که رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری قاین در سطح نواحی تفاوت معناداری از لحاظ آماری ندارد، این در حالی است که میزان رضایتمندی شهروندان بر اساس نظام محله‌ای، در سطح اطمینان  $95\%$  و با درجه معناداری  $0/000$  دارای تفاوت معنادار است که نشانگر ضرورت قایل شدن تفاوت در برنامه‌ریزی‌ها بر اساس کیفیت و کمیت فضا در سطح محله‌ای است.

**کلید واژه‌ها:** ارزیابی عملکرد، نظارت و کنترل، مدیریت مبتنی بر عملکرد، نظام تقسیمات کالبدی، شهرداری.

#### مقدمه

یکی از وظایف مهم شهرداری‌ها علاوه بر سازمان‌دهی، برنامه‌ریزی و انگیزش، کنترل یا نظارت می‌باشد که به موجب آن معلوم می‌شود که اقدامات و فعالیت‌های آنها تا چه اندازه در جهت هدف‌ها و مطابق موازین پیش‌بینی شده در حال حرکت است. به طور کلی هر سازمانی برای آگاهی از میزان مطلوبیت فعالیت‌ها و نتایج عملکرد خود در محیط‌های پیچیده و پویا، بویژه شهر که مسایل و وقایع پیرامون آن به صورت یک سیستم پیچیده و به هم پیوسته مطرح می‌باشند و تنها یک عامل و یک بعد نیست که با پرداختن به آن بتوان مسأله را شناخت و حل

کرد، نیازمند برقراری سیستم‌های مناسب کنترل و ارزیابی عملکرد است. "ارزیابی عملکرد، فرایندی است که بر اساس آن اقداماتی به منظور بررسی و سنجش عملکرد سازمان‌ها (عمومی و خصوصی) و افراد (مدیران و کارکنان) صورت می‌گیرد و هدف نهایی آن بهبود و ارتقای عملکرد در قالب مفاهیمی چون کارایی، اثربخشی، پاسخگویی و رضایت عمومی است" (برک‌پور، ۱۳۸۳: ۶۸). از دیدگاه شهرداری قاین عدم وجود چنین نظامی به معنی عدم برقراری ارتباط با محیط درونی و بیرونی سازمان شهرداری است که در نهایت ناکارآمدی شهرداری، نابسامانی شهر و نارضایتی شهروندان را در پی خواهد داشت. بی‌شک برای حل و هدایت امور فوق، تحقیق و مطالعه امری ضروری و حیاتی جلوه می‌سازد. از این رو، هدف این مقاله بررسی و تحلیل میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری قاین بین سال‌های ۱۳۸۸-۱۳۸۴ در زمینه‌های امور اداری، عمران، خدمات شهری و نظارت و کنترل، بر حسب نظام فضایی شهر است، تا زمینه برای استقرار نظام مدیریت یکپارچه عملکرد در شهرداری قاین فراهم شود.

در این راستا پس از بررسی اسنادی موضوع پژوهش و همچنین بررسی نظام قانونی وظایف شهرداری‌ها و انطباق آن با فعالیت‌های شهرداری قاین بر اساس اسناد تفریغ بودجه سال‌های ۱۳۸۸-۱۳۸۴، شاخص‌های پژوهش تعیین گردید. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران تعیین و توزیع نمونه با روش نمونه‌گیری متناسب با حجم (PPS<sup>۶</sup>) انجام گردید و یافته‌های حاصل از پیمایش با نرم‌افزارهای Arc GIS<sup>۷</sup> و SPSS<sup>۸</sup> مورد تحلیل و بررسی قرار گرفت.

### طرح مسأله

طرح مسأله در نسبت با نظرسنجی از شهروندان در خصوص عملکرد شهرداری قاین بین سال‌های ۱۳۸۸-۱۳۸۴ مورد توجه قرار می‌گیرد و از سه منظر قابل بحث است:<sup>۹</sup>

- 
- 6- Probability Proportionate to Size
  - 7- Geographical Information System
  - 8- Statistical Package Social Science

۹- در حوزه معرفت‌شناسی، طرح مسأله، از منظرهای سه‌گانه مطرح شده صورت می‌گیرد.

الف- طرح مسأله از منظر موضوع: بررسی مسأله از منظر موضوع، بر فهم آن استوار است. از این منظر جهت استقرار نظام مدیریت مبتنی بر عملکرد، مدیریت شهرداری قاین بر آن شده عملکرد شهرداری را بین سال‌های ۱۳۸۸-۱۳۸۴ از نظر شهروندان قاین اندازه‌گیری و ارزیابی نماید.

ب- طرح مسأله از منظر مشکل: بررسی مسأله از این منظر، دلالت بر تغییر موضع موضوع و تبدیل آن به مسأله یا مشکل می‌نماید. از این منظر، تصویر حاصل از فرایند انجام کار (عملکرد شهرداری) در تناسب و همراهی لازم با تصورات نبوده و در برخی از زمینه‌ها، نظام ارائه خدمت برای شهروندان در نسبت مناسبی با نظام مراتبی فضا قرار نگرفت. از این‌رو نادیده انگاشتن آن مانع از ارائه خدمات مناسب در نسبت با هر مقیاس از فضا از بعد کیفیت‌های توسعه‌ای حادث شده و نظام توزیع آن گردیده است. بنابراین داده‌ها با ضرورت فزاینده پاسخگویی در برابر عملکرد همگام نیست و نقد نظام برنامه‌ای و اجرایی گذشته شهرداری علی‌رغم دستاوردهای مطلوب، موجب تردید در تدوین و اجرای برنامه‌های آتی گردید.

ج- طرح مسأله از منظر سوال: بررسی مسأله از منظر سوال بر این امر استوار است که نظام منطقی حاکم بر مسأله بر حسب موضوع و مشکل چه باید باشد تا بتوان رویکرد مناسبی را در این زمینه، رقم زد. بررسی تجارب جهانی در این زمینه می‌تواند، رهگشای برون رفت از مشکل را تا حدی فراهم سازد.

با توجه به مطالعات تطبیقی در مورد نظام‌های ارزیابی عملکرد در شهرداری‌های کشورهای مختلف نتایج زیر قابل حصول است:

- رسالت شهرداری‌ها، افزایش کیفیت و رفاه زندگی شهروندان می‌باشد.
- مهم‌ترین مشتریان و ذی‌نفعان شهرداری‌ها، شهروندان هستند.
- شهرداری‌های مختلف علی‌رغم وجود برخی تفاوت‌ها در وظایف (به تبع وجود شیوه‌های مختلف حاکمیتی) همگی در جهت رسیدن به رسالت خود، دارای برنامه راهبردی می‌باشند.

- شهرداری‌های مورد مطالعه در راستای رسیدن به اهداف و بررسی میزان دستیابی و تحقق برنامه‌ها، عملکرد سازمان خود را مورد بررسی قرار می‌دهند.
- شهرداری‌ها برای ارزیابی عملکرد خود در بعد سازمانی از مدل‌های مختلفی چون مدل ارزیابی متوازن<sup>۱۰</sup> BSC، تعالی سازمانی<sup>۱۱</sup> EFQM، الگوسازی<sup>۱۲</sup> و مدل منطقی استفاده می‌نمایند.
- ارزیابی عملکرد در شهرداری می‌تواند شهرداری را در پاسخگویی بهتر به شهروندان، بهبود مدیریت و بهبود در نظام بودجه‌ریزی کمک نماید (مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، ۱۳۸۷: ۵۱).

بنابراین در این پژوهش بر اساس مدل منطقی، جهت بررسی میزان اثرات اجتماعی خدمات ارائه شده توسط شهرداری قاین، میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری مورد سنجش قرار گرفت. مدل منطقی ابزاری پایه‌ای در مدیریت نتیجه‌گرا است. این مدل، اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت را برای عملکرد مشخص کرده و ارتباط علت و معلولی بین بودجه، اقدامات برنامه‌ریزی شده و نتایج مورد انتظار را برقرار می‌کند:

- ورودی‌ها: کیفیت و کمیت منابع مورد استفاده
- فرایندها: ارائه خدمات و کالاها
- خروجی‌ها: کیفیت و کمیت خدمات و کالاها
- نتایج: اثرات اجتماعی خدمات و کالاها (مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، ۱۳۸۷: ۴۴).

بر این اساس، سوال‌های زیر مبنای پژوهش قرار گرفت:

- 
- 10- Balanced Scored Card
  - 11- European Foundation for Quality management
  - 12- Benchmarking

الف) کدامیک از وظایف شهرداری (عمرانی، خدمات شهری، اداری، نظارت و کنترل) تأثیر بیشتری بر میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در بین سال‌های ۱۳۸۸-۱۳۸۴ دارند؟

ب) آیا میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری قاین بر حسب نظام مراتبی فضای شهر متفاوت است؟

### نظام موضوع

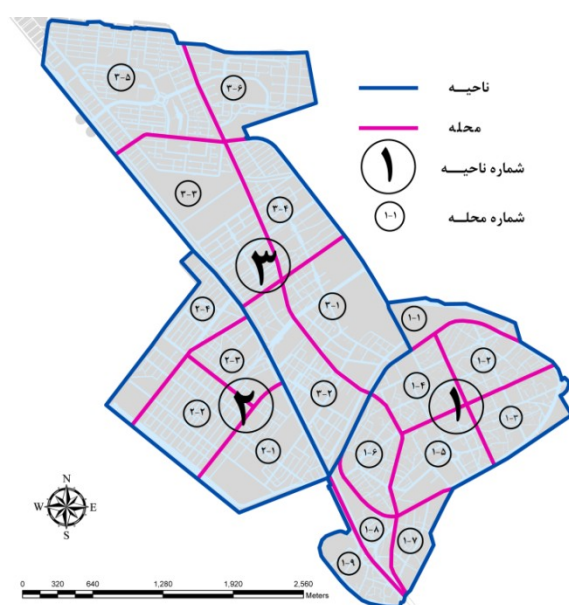
نظام موضوع در ارزیابی عملکرد شهرداری قاین، بر چهار محور اداری، عمرانی، خدماتی و نظارت و کنترل استوار است. به عبارت دیگر، اجزا تشکیل دهنده پژوهش بر حسب این موضوع‌ها خواهند بود. ویژگی‌های موضوع بر حسب موارد یاد شده عبارتند از:

**الف- موضوع و هدف:** بر حسب نظم موضوعی حاکم بر پژوهش، هدف کلی حاکم بر موضوع‌ها، عبارت است از:

«سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری قاین در طی سال‌های ۱۳۸۸-۱۳۸۴ در زمینه‌های امور اداری، عمرانی، خدماتی و نظارت و کنترل بر حسب نظام مراتبی فضا (نظام تقسیمات کالبدی شهر)»

**ب- موضوع و زمینه:** موضوع‌های مورد بررسی در این پژوهش به منظور استقرار نظام هماهنگ سنجش عملکرد در شهرداری قاین، نظم خویش را بر حسب زمینه، در دانش شهرسازی باز می‌یابند. در قالب این دانش، هر کثرت هدفمندی، مجموعه‌ای همبسته تلقی شده که واجد نظام مراتبی از کل تا جز بوده و کل معنای متفاوت از جز داشته و تکرار و جمع اجزا به معنای کل نخواهد بود. از این رو موضوع‌های مورد برنامه‌ریزی در زمینه این دانش در هم پیوندی با اجزای خود و با یکدیگر، نیازمند مراتب می‌باشند. بنابراین بازخوانی نظام فضایی شهر بر پایه اسناد توسعه‌ای، امکان بهره‌گیری از آن را در نظام سنجش عملکرد شهرداری قاین جهت برخورد برنامه‌ای لازم به تناسب فضاها فراهم می‌آورد.

در میان اسناد توسعه‌ای موجود، اسناد مربوط به طرح جامع و تفصیلی در بر گیرنده نظام تقسیمات کالبدی شهر می‌باشند. طرح جامع شهر قاین (مصوب سال ۱۳۷۹)، نظام تقسیمات کالبدی شهر را بر اساس معابر اصلی در ۱۹ هسته شهری تعریف نموده و برای هر یک از هسته‌ها نیز سرانه مشخصی تعیین کرده است؛ که این هسته‌ها، ملاک مرزبندی محله‌ها و نواحی در طرح تفصیلی (مصوب سال ۱۳۸۷) بوده است (مهندسین مشاور زیستا، ۱۳۸۷). بر پایه داده‌های طرح تفصیلی شهر قاین نظام تقسیمات کالبدی تعریف شده به شرح نقشه شماره ۱ قابل درک است:



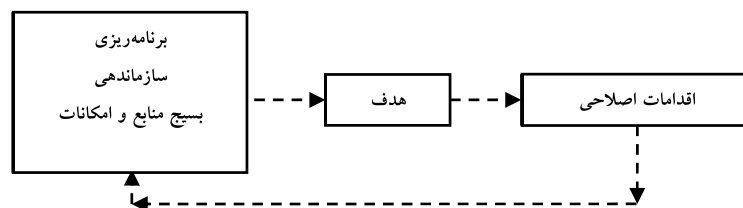
نقشه شماره ۱: نظام تقسیمات کالبدی شهر قاین بر اساس طرح تفصیلی

### مبانی

#### مدیریت مبتنی بر عملکرد و کنترل

مدیریت مبتنی بر عملکرد، رویکردی سیستماتیک است که از طریق فرایندهای تعیین اهداف راهبردی عملکرد، سنجش عملکرد، جمع‌آوری و تحلیل داده‌های عملکرد، بازنگری گزارش

داده‌های عملکرد و به‌کارگیری این داده‌ها، به بهبود عملکرد سازمان می‌انجامد (میرزا صادقی و همکاران، ۱۳۸۱: ۱۷). به‌طور کلی یک برنامه مدیریت مبتنی بر عملکرد از معیارهای سنجش عملکرد استفاده می‌کند تا نشان دهد که تاکنون چه اقداماتی در جهت اهداف راهبردی سازمان به انجام رسیده است (همان، ۱۳۸۱: ۱۸). کنترل، مقایسه عملکرد فعلی با معیارها، اهداف یا سطوح مورد انتظار اجرایی و اتخاذ اقدامات ضروری تصحیح‌گر است (Bounds, Dobbind & Fowler, 1995, 8). کنترل، مرحله‌ای از مدیریت است که در آن باید معلوم شود که آیا هدف‌های سازمانی تحقق پیدا کرده‌اند یا نه، به عبارت دیگر کنترل فراگرد ارزشیابی عملکرد فردی و سازمانی است (علاقه‌بند، ۱۳۷۴: ۱۰۶). چنانکه در نمودار شماره ۱ نیز نشان داده شده است، هنگامی که سیستم در جهت هدف‌های خاص تعیین شده به حرکت در می‌آید، ممکن است وقایعی اتفاق افتد که به دور کردن سیستم از هدف خود منجر شود، اما کنترل با اقدامات اصلاحی، تنظیم سیستم را بر عهده می‌گیرد (رضائیان، ۱۳۷۱: ۲۳۸).



نمودار شماره ۱: رابطه میان کنترل و سایر وظایف مدیریت

ماخذ: رضائیان، ۱۳۷۱: ۲۳۸

اصولاً فرایند کنترل شامل چهار مرحله اساسی است: مرحله اول: تعیین شاخص‌ها و ملاک‌ها برای اندازه‌گیری عملکرد، مرحله دوم: نظارت بر عملکردها، سنجش و اندازه‌گیری، مرحله سوم: مقایسه نتایج حاصل از اندازه‌گیری عملکردها با ملاک‌ها و هدف‌های تعیین شده، مرحله چهارم: تصمیم‌گیری و اقدامات اصلاحی (کونتز و دیگران، ۱۳۷۰: ۳۹۰-۳۹۲).



### نظام تقسیمات کالبدی

سلسله مراتب یکی از اصول اساسی حاکم بر مجموعه‌ها و اجزاء پدیده‌هایی است که یا به طور طبیعی در جهان هستی به عنوان یک کل وجود دارند و یا توسط انسان طراحی و ایجاد می‌شوند. در یک محیط شهری منظم، سلسله مراتب باید در سازمان فضایی محیط ملحوظ و مرئی باشد، زیرا یکی از اصول اصلی است که ارتباطات بین اجزاء یک کل و بین کل‌ها را تعریف می‌کند (نقی‌زاده، ۱۳۷۴: ۲۷۵ - ۲۸۲). تقسیمات کالبدی از مهم‌ترین داده‌ها در تنظیم نظام برنامه برای یک شهر است. این تقسیمات مبین حد و مرزهای برنامه‌ریزی در عرصه فضاهای شهری بر حسب مراتب آن می‌باشد. ضرورت این تقسیم در برنامه‌ریزی‌ها از دو زمینه زیر ناشی می‌شود:

### الف- نگرش سیستمی

نگرش سیستمی که انقلابی در شیوه‌های تفکر به شمار می‌آید، آمیزه‌ای از روش قیاسی و استقرایی است. در این نگرش هم کلیت پدیده و هم ارتباط بین اجزای تشکیل‌دهنده آن مورد توجه قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر تنها به بررسی اجزا اکتفا نمی‌شود، زیرا کل موجود، شخصیت و کلیتی دارد که با مجموعه تک‌تک اجزا متفاوت است، در عین حال نحوه ارتباط متقابل اجزا با یکدیگر، تغییراتی را در کل آن پدید می‌آورد که توجه به آنها را الزامی می‌سازد (مقیمی، ۱۳۷۹: ۲۱ و ۲۲). از عناصر سیستم می‌توان با عنوان عوامل سازنده سیستم نام برد و چنان‌که شهر به یک سیستم تشبیه شود، ساکنان شهر، کالبد، تأسیسات و تجهیزات شهری و ... عناصر متشکله آن می‌باشند. بدیهی است که هر یک از این اجزا یا عوامل، در خود و برای خود، سیستم ویژه‌ای تشکیل می‌دهند. نکته اخیر از طریق «اصل ساختار سلسله مراتبی سیستم‌ها» قابل توجیه است، بدین معنا که سیستم‌هایی از سطوح پایین‌تر می‌توانند در داخل سیستم‌های از سطوح بالاتر جای داشته باشند، به عبارت دیگر، عوامل یک سیستم می‌توانند به سهم خود در سطحی پایین‌تر، سیستم ویژه‌ای را تشکیل دهند (بهرام‌سلطانی، ۱۳۷۱: ۳۲). بر اساس این نظریه، هر سیستمی ممکن است به دو صورت باز یا بسته عمل نماید. در هر دو

صورت، هر سیستم را می‌توان به چند زیرسیستم و هر زیرسیستم را به چندین جز کوچک‌تر و الی آخر تقسیم کرد. این نظم سلسله‌مراتبی همراه با روابط بین هر یک از اجزا (افقی و عمودی) یک سیستم، مفهوم و ماهیت اصلی نظریه سیستمی است که در زمینه‌های مختلف از جمله شهرسازی و طراحی شهری به کار گرفته شده است (بحرینی، ۱۳۸۶: ۱۷۸).

#### ب- ماهیت فضایی بودن برنامه‌ریزی

هر پدیده‌ای به اجبار در فضا و مکان اتفاق می‌افتد و به وسعت خود بر فضا و مکان تأثیر می‌گذارد (انتظاری و دیگران، ۱۳۸۶: ۷۳). ماهیت فضایی بودن برنامه‌ریزی، قائل به تفاوت در فضاهای شهری است و تأکید بر این امر دارد که این تفاوت‌ها بایستی در برنامه‌ریزی‌ها لحاظ گردد. نظم فرم شهر و نظم اجتماعی شهر نمی‌توانند جدا باشند. به صورت موازی توسعه می‌یابند و متقابلاً از یکدیگر الهام می‌گیرند (Eliei, 1971: 11). وظیفه برنامه‌ریزی شهری، طرح‌ریزی فضایی- مکانی کاربری و فعالیت‌های شهری است و راه‌حل‌های رسیدن به این منظور باید دارای سه ویژگی زیر باشند: ۱- راه‌حلی که با فرم کالبدی<sup>۱۳</sup> در ارتباط باشند، ۲- راه‌حلی که با فضای شهری<sup>۱۴</sup> در ارتباط باشند، ۳- راه‌حلی که با الگوی کارکردی<sup>۱۵</sup> در ارتباط باشند (بحرینی، ۱۳۸۶، به نقل از رهنما، ۱۳۸۷: ۱۹). یک فضای شهری می‌تواند متناسب با نیازهای زمانی و مکانی افراد جامعه، خصلت مطلوب یا نامطلوب پیدا کند (Golany, 1996)، به نقل از رفیعیان و سیفایی، ۱۳۸۴: ۱۷). بسته به میزان هم‌خوانی و هم‌نوایی کارکردی با اهداف مورد انتظار، مقیاس و حجم روابط، تطابق و تناسب با نیازهای روزمره گروه‌های اجتماعی و هم‌خوانی با کلت ساختار شهر، فضای شهری می‌تواند از وجوه برجسته‌تری از نظام مطلوب بهره‌گیرد (رفیعیان و سیفایی، ۱۳۸۴: ۱۷). بنابراین، شهر پدیده‌ای است مکانی- فضایی که در نقطه‌ای خاص ایجاد شده، در زمان تکامل یافته و رشد می‌یابد و در هر مقطعی از تاریخ، دگرگونی‌های کمی خود را به تغییرات کیفی مورد نیاز عصر خویش

13- Physical Form

14- Urban Space

15- Functional Pattern

تبدیل می‌کند. پس برخورد با مسأله شهر، فضای شهری و کالبد آن برای جواب‌گویی به نیازهای آنی و آتی ساکنان، فرایندی را می‌طلبد که از فلسفه شهر شروع شده، در مکان-زمان رشد و گسترش یابد و با جستجوی علمی-عملی به فضا ختم گردد. این پایان، خود آغاز پویایی دوباره است (حبیبی، ۱۳۷۶، به نقل از شماعتی، ۱۳۸۲: ۲۱).

#### مواد و روش‌ها

روش این پژوهش "اسنادی و پیمایشی" است. جامعه آماری پژوهش را کلیه ساکنان شهر قاین با جمعیت ۳۴۴۶۵ نفر بر طبق سرشماری نفوس و مسکن سال ۱۳۸۵ تشکیل می‌دهند که در پاییز سال ۱۳۸۸ انجام شده است. تعیین حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران<sup>۱۶</sup> به ترتیب زیر انجام گردید:

$$n_i = (NT^2pq) / (T^2 pq + Nd^2) \longrightarrow \left\{ \begin{array}{l} 34465N = \\ 1/96T = \\ 0.05P = \\ 0.05P = \end{array} \right. \longrightarrow n_i = 379/651$$

نمونه‌گیری به روش PPS (نمونه‌گیری متناسب با حجم) انجام گرفت. در این روش از نمونه‌گیری باید تعداد نمونه‌های هر زیرمجموعه، متناسب با اعضای آن زیرمجموعه باشد. بر همین اساس تعداد نمونه‌ها در سطح نظام محله‌ای ۱۹ گانه پیشنهادی طرح تفصیلی شهر قاین، متناسب با حجم جمعیت، توزیع و مجموعاً تعداد ۳۸۳ پرسشنامه، به روش مصاحبه تکمیل و مطابق با جدول شماره ۱، پاسخ‌های شهروندان در یک طیف پنج‌تایی بسیار راضی، راضی، نسبتاً راضی، ناراضی و بسیار ناراضی طبقه‌بندی گردید. داده‌های پژوهش با نرم‌افزار SPSS مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت و جهت نمایش تصویری داده‌ها، با استفاده از نرم‌افزار ArcGIS، نقشه ایزوپلیت<sup>۱۷</sup> مکان‌هایی که مقادیر برابری را حایزند، تهیه گردید.

16- Cochran

17- Isopleth map

جدول شماره ۱: طیف‌بندی میزان رضایت

طیف ارزیابی	بسیار ناراضی	ناراضی	نسبتاً راضی	راضی	بسیار راضی
طیف میانگین	۱ - ۱/۸	۱/۸ - ۲/۶	۲/۶ - ۳/۴	۳/۴ - ۴/۲	۴/۲ - ۵

### شاخص‌های پژوهش

برپایه اسناد تفریغ بودجه<sup>۱۸</sup>، ویژگی‌های عملکردی شهرداری قاین بین سال‌های ۱۳۸۸-۱۳۸۴ بر حسب وظایف قانونی شهرداری‌ها، به شرح جدول شماره ۲ است:

جدول شماره ۲: عملکرد شهرداری قاین (درصد از هزینه‌ها) به تفکیک وظایف بین سال‌های ۱۳۸۴-۱۳۸۸

سال					نوع وظیفه
۱۳۸۸	۱۳۸۷	۱۳۸۶	۱۳۸۵	۱۳۸۴	
۱۱/۷۹	۹/۸۵	۹/۱۴	۱۰/۱۸	۹/۶۲	خدمات اداری
۱۸/۹۷	۱۷/۸۵	۲۰/۳	۱۶/۸۳	۱۹/۵۴	خدمات شهری
۰	۰/۱۰	۰/۴۹	۱/۲۱	۰/۹۱	برنامه‌ریزی توسعه شهری
۵۰/۶۱	۴۹/۱۸	۴۷/۴۲	۳۴/۶۹	۳۷/۶۱	حمل و نقل و عبور و مرور شهری
۷/۲۸	۸/۹۹	۸/۴۶	۱۱/۲۱	۱۰/۸۱	بهبود محیط شهری
۱/۳۸	۱/۴۵	۲/۵۶	۰/۹۸	۸/۸۵	ایجاد اماکن و فضاهای ورزشی و تفریحی
۳/۵	۲/۴	۸/۷۲	۹/۸۷	۶/۱۵	ایجاد سایر تأسیسات و تسهیلات شهری
۳/۷۷	۷/۵	۱/۰۴	۱۱/۶۲	۶/۴۴	ایجاد تأسیسات درآمدزا
۰	۰	۰/۶۵	۲/۶	۰	ایجاد تأسیسات حفاظتی شهرها
۲/۶۹	۱/۵۸	۱/۱۷	۰/۷۵	۰	هدایت و دفع آب‌های سطحی
۶۹/۲۳	۷۲/۲۹	۷۰/۵۳	۷۲/۹۷	۷۰/۸۲	مجموع برنامه‌های عمران شهری (درصد)

مأخذ: شهرداری قاین، ۱۳۸۸

اصول پایه مورد نظر در ارزیابی عملکرد شهرداری قاین، جهت سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری، مبتنی بر مبانی تئوریک پذیرفته شده در خصوص اهداف

۱۸- تفریغ بودجه، عبارت از صورت مقایسه ارقام پیش‌بینی شده در بودجه با درآمدهای وصولی قطعی از یک طرف و هزینه‌های برآوردی با عملکرد قطعی پرداخت‌ها از طرف دیگر است.

مدیریت شهری و نظام قانونی مصوب وظایف شهرداری‌ها است. بر این اساس شاخص‌های پژوهش عبارتند از:

جدول شماره ۳: شاخص‌های پژوهش

مؤلفه	شاخص
جمع‌آوری زباله‌ها؛ نظافت خیابان و پیاده‌رو، روشنایی محله در شب، احداث و نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها	خدمات شهری
برنامه‌ریزی توسعه شهری، برنامه هدایت و دفع آب‌های سطحی، برنامه حمل و نقل و بهبود عبور و مرور شهری، برنامه ایجاد تأسیسات حفاظتی شهرها، برنامه بهبود محیط شهری، برنامه ایجاد اماکن و فضاهای ورزشی، تفریحی و توریستی، برنامه ایجاد سایر تأسیسات و تسهیلات شهری	عمران شهری
رضایت از شهردار و کارمندان شهرداری بر اساس خصوصیات حرفه‌ای و شغلی	خدمات اداری
نظارت شهرداری بر فعالیت‌های شهروندان برای جلوگیری از سد معبر در پیاده‌روها، نظارت بر ساخت و سازها برای رعایت اصول ایمنی و جلوگیری از وجود متکدیان در سطح شهر	نظارت و کنترل

#### یافته‌ها

#### نتایج توصیفی

نتایج پژوهش نشان داد که اکثر ساکنان شهر قاین، مسلمان، پیرو مذهب شیعه و فارس هستند و به زبان فارسی تکلم می‌نمایند. سطح تحصیلات پاسخگویان متفاوت و بیشترین فراوانی متعلق به گروه دیپلمه‌ها با فراوانی ۳۰/۵٪ است. محل تولد ۶۴٪ پاسخگویان شهر قاین است، ۷۴/۱٪ از مهاجران از شهرهای دیگر به قاین مهاجرت نموده و ۲۵/۹٪ مبدأ مهاجرتشان روستا است که عمدتاً از روستاهای همجوار شهر قاین هستند. ۳۵/۲٪ از پاسخگویان شاغل و ۳۷/۹٪ خانه‌دار هستند. در میان شاغلان، ۴۷/۸٪ کارکن مستقل، ۳۹/۶٪ کارکن بخش دولتی، ۷/۵٪ کارفرما و ۵/۲٪ حقوق بگیر بخش خصوصی هستند.

جدول شماره ۴: نتایج سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری قاین

ناحیه	محل	کیفیت توسعه‌ای فضا	خدمات شهری	عمران شهری	خدمات اداری	نظارت و کنترل	رضایت نهایی
شهر	۱ - ۱	بافت جدید	۲/۸۶	۲/۸۴	۲/۷۴	۲/۶۱	۲/۹۱
	۱ - ۲	بافت قدیم	۳/۳۶	۳/۱۹	۳/۰۹	۲/۸۶	۳/۱۷
	۱ - ۳	بافت قدیم	۳/۱۵	۳/۲۱	۳/۳۵	۲/۴۷	۳/۰۹
	۱ - ۴	بافت قدیم	۳/۳۹	۳/۳۳	۳/۲۹	۲/۱۷	۳/۱۴
	۱ - ۵	بافت قدیم	۳/۰۹	۳/۱۹	۳/۱۹	۲/۵۵	۳/۰۸
	۱ - ۶	بافت قدیم	۳/۱۵	۳/۱۱	۳/۲۳	۲/۵	۳/۱
	۱ - ۷	بافت قدیم	۳/۶۸	۳/۴۵	۳/۲۷	۲/۵۴	۳/۳۶
	۱ - ۸	بافت قدیم	۲/۷۶	۲/۹۴	۲/۲۵	۲/۶۶	۳/۰۱
	۱ - ۹	بافت قدیم	۳/۳۶	۳/۳۲	۲/۹۵	۲/۳۳	۳/۱۳
شهرک	۲ - ۱	بافت جدید	۲/۹۸	۳/۱	۳/۱	۳/۰۶	۳/۲۲
	۲ - ۲	بافت جدید	۳/۵۳	۳/۲۳	۳/۳۲	۲/۴۴	۳/۲۰
	۲ - ۳	بافت جدید	۳/۴	۳/۱۹	-	۲/۱۲	۳/۱۵
	۲ - ۴	بافت جدید	۳	۲/۷۲	۲/۵۷	۲/۴۱	۲/۵۹
کرومن	۳ - ۱	بافت جدید	۲/۶۱	۲/۶۷	۲/۷۷	۲/۶۲	۲/۶۷
	۳ - ۲	بافت جدید	۳/۵۸	۳/۴۴	۳/۳۵	۲/۸۲	۳/۳۹
	۳ - ۳	بافت جدید	۲/۹۷	۳/۲۷	۳/۱۲	۲/۹۶	۳/۲۸
	۳ - ۴	بافت جدید	۳/۲۵	۳/۴۴	۲/۵۹	۲/۶۶	۳/۵۴
	۳ - ۵	بافت جدید	۳/۱۶	۲/۹	۲/۸۸	۲/۳۹	۲/۸۷
	۳ - ۶	بافت جدید	۳/۲۵	۳/۰۴	۲/۹۹	۲/۲۲	۲/۹۶
جمع		۳/۲۶	۳/۱۷	۳/۱۶	۲/۰۶	۳/۱۳	

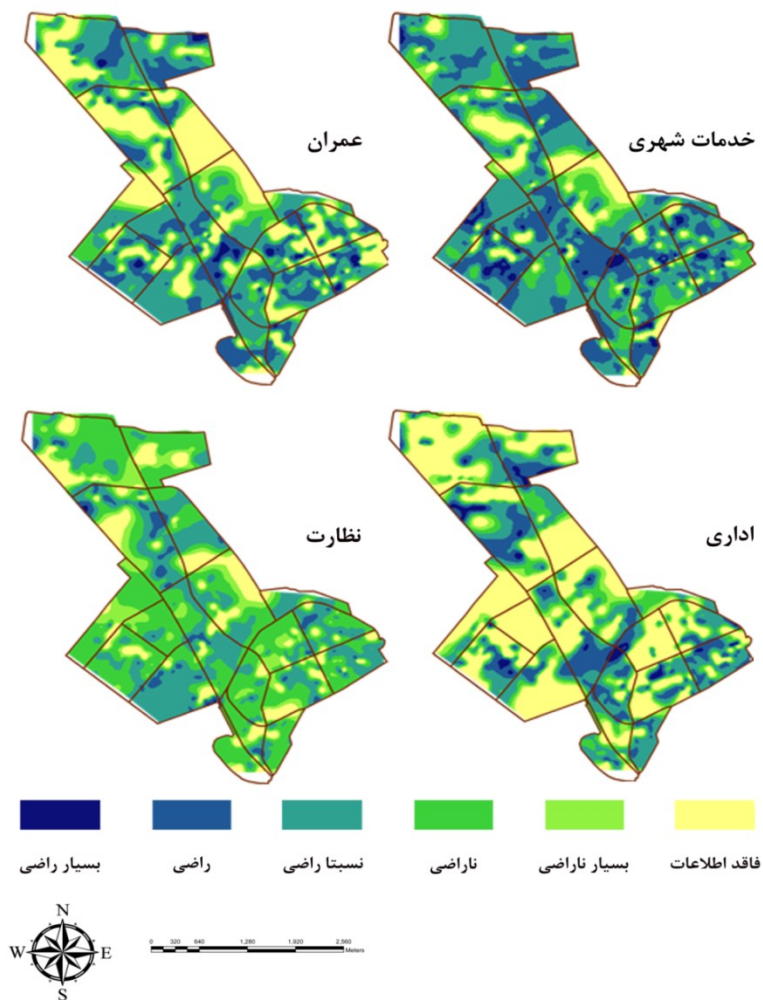
مأخذ: بررسی نویسندگان، ۱۳۸۸

مطابق جدول شماره ۴، بیشترین رضایتمندی از بخش خدمات شهری مربوط به وظیفه جمع‌آوری زباله با میانگین ۲/۶۶ است. بیشترین رضایتمندی در خصوص خدمات شهری از

نظر توزیع فضایی در سطح نظام محله‌ای، به محله ۲-۲ (شهرک ولی عصر) با میانگین ۴/۰۵ اختصاص دارد.

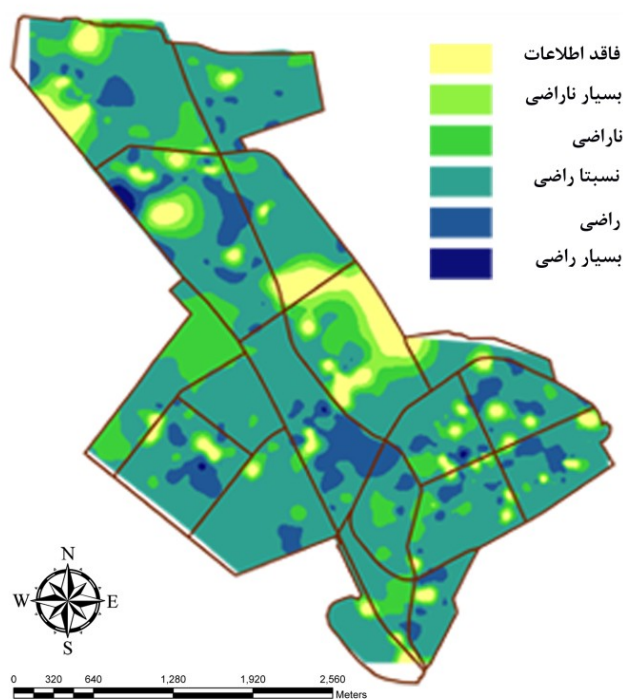
رضایتمندی در زمینه عمران شهری با برنامه‌ریزی توسعه شهری، برنامه هدایت و دفع آب‌های سطحی، برنامه حمل و نقل و بهبود عبور و مرور شهری، برنامه ایجاد تأسیسات حفاظتی شهرها، برنامه بهبود محیط شهری، برنامه ایجاد اماکن و فضاهای ورزشی، تفریحی و توریستی، برنامه ایجاد سایر تأسیسات و تسهیلات شهری مورد سنجش واقع گردید. وجه نظر پاسخگویان در خصوص رضایتمندی از عمران شهری رضایتی نسبی ارزیابی می‌گردد. بیشترین رضایتمندی در خصوص شاخص‌های عمران شهری از تأسیسات و تسهیلات شهری است که با میانگین ۳/۵۹ رضایت شهروندان زیاد ارزیابی می‌گردد. بیشترین رضایتمندی در بخش نظارت مربوط به عدم وجود دست‌فروشان در معابر پیاده است که ساکنان محله ۲-۳ بیشترین رضایتمندی را در این خصوص دارند. پس از آن نظارت بر عدم وجود صنایع پر سر و صدا در داخل شهر رتبه دوم این مجموعه را به خود اختصاص داده است. رتبه سوم متعلق به رضایتمندی از نظارت بر عدم وجود اجناس مغازه‌داران در پیاده‌روها است که بیشترین رضایتمندی متعلق به محله ۱-۲ است، اما در محله‌هایی چون محله‌های مرکزی شهر که بخش تجاری شهر قلمداد می‌گردند، رضایتمندی در این زمینه کمتر است. میزان رضایت شهروندان از بخش اداری با رضایتمندی از ویژگی‌های حرفه‌ای شهردار و کارمندان سنجیده شد. همانطور که در جدول شماره ۴ نیز نشان داده شده است، رضایتمندی شهروندان در محله‌های مختلف شهر متفاوت است و میانگین رضایتمندی از ویژگی‌های حرفه‌ای و شغلی شهردار با میانگین ۳/۴۶ بیش از کارمندان است. میانگین رضایتمندی از کارمندان شهرداری در سطح شهر برابر با ۳/۲۸ است. در تمام محله‌ها به جز چهار محله ۱-۲، ۱-۷، ۲-۳ و ۳-۱ میانگین رضایت از ویژگی‌های حرفه‌ای و شغلی شهردار بیش از رضایت از ویژگی‌های حرفه‌ای و شغلی کارمندان شهرداری ارزیابی شده است. بیشترین رضایت از ویژگی‌های حرفه‌ای و شغلی شهردار با میانگین ۳/۷۷ در محله ۱-۳ و بیشترین رضایت از ویژگی‌های حرفه‌ای و شغلی کارمندان شهرداری با میانگین ۳/۶۸ در محله ۱-۴ است.

در مجموع کم‌ترین رضایتمندی از بخش نظارت و کنترل است، یعنی شهرداری قاین نسبت به سایر وظایف خود، در زمینه نظارت و کنترل کمتر توانسته است رضایتمندی شهروندان را جلب نماید. این امر می‌تواند ناشی از کوتاهی و قصور در این زمینه و یا ناشی از ضعف اطلاع‌رسانی به شهروندان باشد.



نقشه‌های شماره ۲، ۳، ۴، ۵: رضایتمندی از خدمات شهری، عمران شهری، اداری و نظارت





نقشه شماره ۶: رضایتمندی نهایی

رضایت نهایی شهروندان، مجموعی است از رضایتمندی از بخش‌های خدمات شهری، عمران شهری، خدمات اداری و نظارت و کنترل. همانطور که در جدول شماره ۴ قابل مشاهده است، جز محله ۴-۲ که رضایت شهروندان کم و ناراضی ارزیابی می‌گردد و محله ۴-۳ که شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت زیادی دارند، در سایر محله‌ها رضایتمندی نسبی است. بنابراین ساکنان محله‌های مختلف شهر عموماً از عملکرد شهرداری رضایت نسبی دارند و تفاوت قابل ملاحظه‌ای در این خصوص وجود ندارد.

هر چند اختلاف رضایتمندی بین محله‌های شهر قاین زیاد نیست، اما این اختلاف نیز قابل تأمل است، می‌توان محله‌های شهر قاین را بر اساس میزان رضایتمندی به شرح جدول شماره ۵ رتبه‌بندی نمود:

جدول شماره ۵: رتبه‌بندی محله‌ها بر حسب میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری

شماره محله	میانگین رضایتمندی	رتبه رضایتمندی
۳-۱	۳۵/۸	۱
۳-۲	۶۳/۸	۲
۱-۱	۶۳/۸	۲
۲-۲	۷۱/۲	۳
۲-۱	۷۱/۲	۳
۱-۲	۷۱/۲	۳
۲-۳	۷۱/۲	۳
۱-۳	۷۱/۲	۳
۲-۴	۷۱/۲	۳
۱-۴	۷۱/۲	۳
۲-۵	۷۱/۲	۳
۱-۵	۷۱/۲	۳
۲-۶	۷۱/۲	۳
۱-۶	۷۱/۲	۳
۲-۷	۷۱/۲	۳
۱-۷	۷۱/۲	۳
۲-۸	۷۱/۲	۳
۱-۸	۷۱/۲	۳
۲-۹	۷۱/۲	۳
۱-۹	۷۱/۲	۳
۲-۱۰	۷۱/۲	۳
۱-۱۰	۷۱/۲	۳
۲-۱۱	۷۱/۲	۳
۱-۱۱	۷۱/۲	۳
۲-۱۲	۷۱/۲	۳
۱-۱۲	۷۱/۲	۳
۲-۱۳	۷۱/۲	۳
۱-۱۳	۷۱/۲	۳
۲-۱۴	۷۱/۲	۳
۱-۱۴	۷۱/۲	۳
۲-۱۵	۷۱/۲	۳
۱-۱۵	۷۱/۲	۳
۲-۱۶	۷۱/۲	۳
۱-۱۶	۷۱/۲	۳
۲-۱۷	۷۱/۲	۳
۱-۱۷	۷۱/۲	۳
۲-۱۸	۷۱/۲	۳
۱-۱۸	۷۱/۲	۳
۲-۱۹	۷۱/۲	۳
۱-۱۹	۷۱/۲	۳
۲-۲۰	۷۱/۲	۳
۱-۲۰	۷۱/۲	۳

مأخذ: بررسی نویسندگان، ۱۳۸۸.

سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با شاخص‌های خدمات شهری، نظارت و کنترل، خدمات اداری و عمران شهری در سطح ناحیه‌ها و بافت قدیم و جدید، نشانگر عدم تفاوت معنادار در میزان رضایتمندی در این سطوح است. بنابراین میزان رضایتمندی همگون در سطح ناحیه‌ها و بافت قدیم و جدید هر چند به نظر حاکی از توزیع متناسب عملکرد شهرداری است، اما همانطور که در جدول شماره ۶ نیز نشان داده شده است، بررسی میزان رضایتمندی در سطح محله بر اساس آزمون کروسکال‌والیس نشان داد که رضایتمندی شهروندان در سطح محله‌ای متفاوت است و این تفاوت با درجه معناداری ۰/۰۰۰ و در سطح اطمینان ۹۹٪، قابل تعمیم به کل جامعه آماری است.

جدول شماره ۶: آزمون تفاوت معناداری بین شاخص‌های پژوهش بر حسب نظام فضایی شهر

آزمون تفاوت معناداری بین محله‌ها	خدمات شهری	نظارت و کنترل	خدمات اداری	عمران شهری	رضایت نهایی
کای اسکوار	۶۲/۰۱۲	۸۸/۶۲۰	۳۹/۵۰۶	۴۷/۱۱۷	۴۶/۲۳۳
درجه آزادی	۱۸	۱۸	۱۷	۱۸	۱۸
معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۲	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
کای اسکوار	۱/۷۲۵	۶/۵۳۴	۱/۹۸۲	۰/۶۸۸	۱/۷۲۵
درجه آزادی	۲	۲	۲	۲	۲
معناداری	۰/۴۲۲	۰/۰۳۸	۰/۳۷۱	۰/۷۰۹	۰/۴۲۲
یومان وینتی	۱۵۸۰۱/۵۰۰	۱۵۹۰۰/۴	۵۴۰۷۰/۳	۱۰۶۴۰/۴	۸۰۲۲/۵۰۰
آزمون ویلکاکسون	۲۸۸۴۲/۵۰۰	۲۹۱۰/۴	۱۱۴۰/۴	۲۵۳۵/۴	۱۴۱۲۷/۵۰۰
Z نمره	-۰/۷۰۲	۰/۷۰۴	-۱/۰۳۸	-۰/۷۴۶	-۰/۳۸۰
درجه معناداری	۰/۴۸۳	۰/۴۸۲	۰/۳۰۰	۰/۴۵۶	۰/۷۰۴

مأخذ: بررسی نویسندگان، ۱۳۸۸

همانطور که در جدول شماره ۷ نیز نشان داده شده، نتایج آزمون همبستگی نشان داد بین رضایتمندی از عمران شهری با خدمات شهری، نظارت و کنترل، خدمات اداری و رضایتمندی از انتخاب شهردار توسط شورای شهر، با درجه معناداری ۰/۰۰۰ و در سطح اطمینان ۹۹٪، رابطه معنادار و مثبت وجود دارد، بدین معنا که افزایش میزان رضایتمندی از عمران شهری، متوازن با افزایش رضایتمندی در هر یک از چهار شاخص مذکور است. بیشترین میزان همبستگی رضایتمندی از عمران شهری با رضایتمندی از خدمات شهری (با همبستگی ۰/۶۱۶) و کمترین میزان همبستگی رضایتمندی از عمران شهری با رضایتمندی از نظارت و کنترل (با همبستگی ۰/۲۵۸) است.

جدول شماره ۷: همبستگی بین شاخص‌های پژوهش با عمران شهری

همبستگی	خدمات شهری	نظارت	خدمات اداری	انتخاب شهردار توسط شورای شهر
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۶۱۶	۰/۲۵۸	۰/۵۱۹	۰/۳۴۸
معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تعداد	۲۹۵	۲۹۱	۱۷۵	۲۹۵

بین رضایتمندی از خدمات اداری و خدمات شهری، همبستگی مثبت و بالایی برابر با ۰/۴۴۸ وجود دارد که این همبستگی در سطح اطمینان ۹۹٪ و با درجه معناداری ۰/۰۰۰ معنادار است. همچنین بین خدمات اداری و رضایتمندی از انتخاب شهرداری توسط شورای شهر، همبستگی مثبت و بالایی برابر با ۰/۵۴۲ وجود دارد که این همبستگی با درجه معناداری ۰/۰۰۰ و در سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار است (نگاه کنید به جدول شماره ۸).

جدول شماره ۸: همبستگی بین شاخص‌های پژوهش با خدمات اداری

همبستگی	خدمات شهری	انتخاب شهردار توسط شورای شهر
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۴۴۸	۰/۵۴۲
معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تعداد	۲۰۹	۲۱۴

بین رضایتمندی از خدمات شهری و رضایتمندی از انتخاب شهرداری که شورای شهر برگزیده است، همبستگی مثبت برابر با  $0/352$  وجود دارد. این همبستگی با درجه معناداری  $0/000$  و سطح اطمینان  $99\%$  معنادار است (نگاه کنید به جدول شماره ۹).

جدول شماره ۹: همبستگی بین شاخص‌های پژوهش با خدمات شهری

همبستگی		انتخاب شهردار توسط شورای شهر
ضریب همبستگی پیرسون	$0/352$	
معناداری	$0/000$	
تعداد	۳۴۶	

نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که همبستگی بین متغیر وابسته و متغیرهای مستقل برابر با  $0/783$  و ضریب تعیین برابر با  $0/614$  است، بنابراین  $0/614$  درصد از مجموع تغییرات (واریانس) میزان رضایتمندی شهروندان، توسط متغیرهای مستقل پژوهش (رضایتمندی از عمران شهری، خدمات شهری، خدمات اداری، نظارت شهرداری و نگرش نسبت به انتخاب شهردار از سوی شورای شهر) تبیین می‌گردد (نگاه کنید به جدول شماره ۱۰).

جدول شماره ۱۰: همبستگی‌های چندگانه میان متغیرهای مستقل با متغیر وابسته

مدل	همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تطبیق داده شده	تخمین خطای استاندارد
۱	$0/783$	$0/614$	$0/600$	$0/32309$

همانطور که در جدول شماره ۱۱ نیز نشان داده شده، نتایج تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد که مهم‌ترین عامل در میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عملکرد عمرانی شهرداری با ضریب تأثیر  $0/347$  است، به این معنی که به ازای هر یک واحد که از میزان رضایتمندی از خدمات عمرانی کاهش یابد،  $0/347$  واحد رضایتمندی از عملکرد شهرداری کاهش می‌یابد. بعد از عملکرد عمرانی، عامل نگرش شهروندان نسبت به انتخاب شهردار از سوی شورای شهر با ضریب تأثیر  $0/292$ ، بیشترین تأثیر را بر میزان رضایتمندی از عملکرد

شهرداری دارد. متغیر رضایتمندی از خدمات اداری با ضریب تأثیر ۰/۲۳۷ سومین متغیر اثرگذار بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری است. متغیرهای اثرگذار دیگر، رضایتمندی از خدمات شهری و رضایتمندی از نظارت و کنترل است.

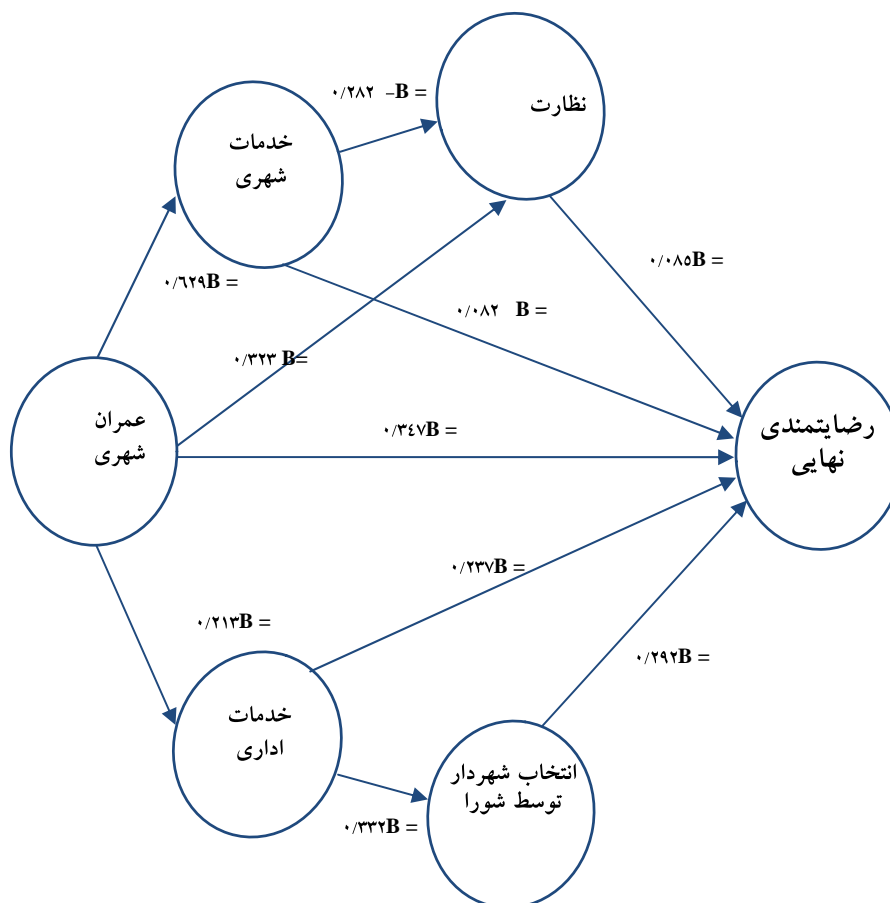
جدول شماره ۱۱: پیش‌بینی متغیر مستقل از روی متغیر وابسته

سطح معناداری	مقدار t	ضریب استاندارد بتا	ضرایب غیراستاندارد		مدل
			خطای استاندارد	بتا	
۰/۰۳۳	۲/۱۵۴	-	۰/۲۴۰	۰/۵۱۷	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۴/۲۲۹	۰/۳۴۷	۰/۰۹۳	۰/۳۹۵	عمران
۰/۰۰۱	۳/۲۷۴	۰/۲۳۷	۰/۰۶۶	۰/۲۱۷	اداری
۰/۱۲۷	۱/۵۲۳	۰/۰۸۵	۰/۰۵۹	۰/۰۹۱	نظارت
۰/۲۷۷	۱/۰۹۱	۰/۰۸۲	۰/۰۶۳	۰/۰۶۹	خدمات شهری
۰/۰۰۰	۴/۴۰۳	۰/۲۹۲	۰/۰۳۷	۰/۱۶۲	انتخابات شهردار توسط شورا

بر این اساس نمره استاندارد میزان رضایتمندی برابر با معادله زیر است:

$$\begin{aligned} \text{(نمره خدمات اداری)} \ 0/237 + \text{(نمره عمران)} \ 0/347 = \text{نمره استاندارد میزان رضایتمندی} \\ \text{(نمره رضایت از انتخاب شهردار)} \ 0/292 + \text{(نمره خدمات شهری)} \ 0/082 + \text{(نمره نظارت)} \ 0/085 + \end{aligned}$$

پس از پیش‌بینی متغیر وابسته از روی متغیرهای مستقل، می‌توان نمودار تحلیل مسیر را بر اساس ضرایب بتا ( $\beta$ ) تعیین نمود. تحلیل مسیر به بررسی علی تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته می‌پردازد. در تحلیل مسیر علاوه بر ضرایب مستقیم، ضرایب غیرمستقیم نیز لحاظ می‌گردد.



نمودار شماره ۲: تحلیل مسیر متغیرهای مستقل

در نهایت و در جدول شماره ۱۲، مجموع تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته بر اساس نمودار تحلیل مسیر نشان داده شده است. چنانچه ملاحظه می‌شود، بیشترین اثر علی بر میزان رضایتمندی، رضایتمندی از عملکرد عمرانی شهرداری است و رضایتمندی از خدمات اداری شهرداری، انتخاب شهردار توسط شورای اسلامی شهر، خدمات شهری و نظارت و کنترل به ترتیب در رتبه‌های دوم تا پنجم قرار دارند.

جدول شماره ۱۲: اولویت متغیرهای مستقل بر رضایتمندی از عملکرد شهرداری قاین

اولویت	اثر علی	متغیرهای مستقل
اول	۰/۴۷۶	عمران شهری
دوم	۰/۳۳۳	خدمات اداری
سوم	۰/۲۹۲	انتخاب شهردار توسط شورا
چهارم	۰/۱۰۵	خدمات شهری
پنجم	۰/۰۸۵	نظارت و کنترل

### نتیجه گیری

در این مقاله رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری قاین مطابق با فصل ششم قانون شهرداری (مصوب ۱۱ تیرماه ۱۳۳۴) بر حسب وظایف چهارگانه عمرانی، خدماتی، نظارتی و اداری مورد سنجش قرار گرفت و نتایج رضایتمندی نهایی نشان داد جز محله ۴-۲ که رضایت شهروندان کم و ناراضی ارزیابی می‌گردد و محله ۴-۳ که شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت زیادی دارند، در سایر محله‌ها رضایتمندی نسبی است و ساکنان محله‌های مختلف شهر عموماً از عملکرد شهرداری رضایت نسبی دارند. بین میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری قاین در سطح نواحی و بافت قدیم و جدید تفاوت معناداری وجود ندارد، اما بین میزان رضایتمندی در سطح محله‌های شهر، تفاوت از لحاظ آماری معنادار است و ماهیت فضایی بودن برنامه‌ریزی و قایل شدن تفاوت در کیفیت و کمیت فضاهای شهری را بر حسب نظام محله‌ای مورد تاکید قرار می‌دهد. بنابراین یافته‌های این پژوهش با رویکرد رایج شده توسط مدنی‌پور (۱۳۸۳: ۱۷) موافق است که اظهار می‌نماید: محله‌ها وسیله‌ای برای کارآمدی مدیریت شهری، توسعه پایدار، ایجاد تمایز، فرار از ناشناخته‌ها و تشویق انسجام اجتماعی، قلمداد می‌گردند. به دنبال رشد وسیع فیزیکی شهرها و گسترده شدن دامنه مبادلات انسانی، موضوع هویت‌یابی در محله‌های مسکونی و سازماندهی روابط ساکنان شهری با سکونتگاه‌های زیستی شهری در شکل کالبدی- اجتماعی محله، به یکی از لوازم سازماندهی

شهری تبدیل شده است. در دهه‌های اخیر، محله و محیط اجتماعی و انسانی آن بویژه در سطح روابط اجتماعی، زمینه را برای برنامه‌ریزی بهتر بازسازی شهری فراهم کرده است (Mousavi, 1998:18). علاوه بر این، نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد، که  $0/614$  از واریانس میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، توسط متغیرهای مستقل پژوهش (رضایتمندی از عمران شهری، خدمات شهری، خدمات اداری، نظارت و نگرش نسبت به انتخاب شهردار از سوی شورای شهر) تبیین می‌گردد. بر اساس نمودار تحلیل مسیر، بیشترین اثر علی بر میزان رضایتمندی، رضایتمندی از عملکرد عمرانی شهرداری با ضریب تأثیر  $0/476$  است و رضایتمندی از خدمات اداری شهرداری با ضریب تأثیر  $0/333$ ، انتخاب شهردار توسط شورای اسلامی شهر با ضریب تأثیر  $0/292$ ، خدمات شهری با ضریب تأثیر  $0/105$  و نظارت و کنترل با ضریب تأثیر  $0/085$  به ترتیب در رتبه‌های دوم تا پنجم قرار دارند.

برنامه‌های اجرایی پیشین شهرداری قاین، به طور کلی رها از نظام سلسله مراتب فضایی شهر بوده‌اند و چنین امری به معنای پرداختن به مسایل و موضوعات در فضاهای شهری فارغ از جایگاه و نقش آن بوده است، وجهی که به نوبه خود، هم وزنی منابع و مسایل را توأمان مورد توجه قرار نمی‌داده است. نظام‌یابی و نظام‌دهی شهر بر اصل سلسله‌مراتب استوار است. از این رو هر موضع مکانی در فضاهای شهری در تناسب با جایگاه خویش در این مراتب، می‌تواند نقش توسعه‌ای خویش را بازیابد. به جا است در پژوهش‌های بعدی جایگاه نظام اجتماعی فضا مبتنی بر اجتماعات محلی<sup>۱۹</sup> مورد توجه قرار گیرد. "از خصوصیات مهم اجتماعات محلی این است که مقیاس بسیار خوبی برای برنامه‌ریزی کیفی به شمار می‌آید؛ چرا که در آن تضاد منافع میان فرد- جمع و میان انسان- طبیعت کمتر است و بنابراین، امکانات توسعه پایدار در آن بیشتر خواهد بود" (مسعود، ۱۳۸۶: ۶۱). توصیه می‌شود به منظور بسترسازی ارتقای بهره‌وری عملکرد شهرداری قاین، مطابق با نظام اجتماعات محلی نسبت به تهیه طرح‌های تسهیلات محله‌ای<sup>۲۰</sup> اقدام گردد.

19- Local Community

20- Community Facilities Plans



## منابع

- ۱- انتظاری، ب، جمالی، ف. حسین‌زاده دلیر، ک. (۱۳۸۶)، «درآمدی بر اثرات فضایی سیستم صنعتی فوردیزم در توسعه شهر و مکان‌یابی شهرک‌های صنعتی (مورد نمونه: منطقه شهری تبریز)»، *نشریه پژوهش‌های جغرافیایی*، شماره ۶۱، صص ۷۳-۸۸.
- ۲- بحرینی، ح. (۱۳۸۶)، «*فرایند طراحی شهری*»، انتشارات دانشگاه تهران، چاپ چهارم.
- ۳- برک‌پور، ن. (۱۳۸۳)، «طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد در سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های ایران»، ویژه‌نامه مدیریت راهبردی شهر ۲، *ضمیمه ماهنامه شهرداری‌ها*، شماره ۲۲، صص ۶۸-۷۷.
- ۴- بهرام‌سلطانی، ک. (۱۳۷۱)، «*مجموعه مباحث و روش‌های شهرسازی*»: ۶ محیط زیست، مرکز مطالعات و تحقیقات شهرسازی و معماری ایران، چاپ اول.
- ۵- رضائیان، ع. (۱۳۷۱)، «*اصول مدیریت*»، انتشارات سمت، چاپ سوم، تهران.
- ۶- رفیعیان، م. و سفایی، م. (۱۳۸۴)، «فضاهای عمومی شهری، بازنگری و ارزیابی کیفی»، *نشریه هنرهای زیبا*، شماره ۲۳، صص ۳۵-۴۲.
- ۷- رهنما، م. ر. (۱۳۸۷)، «*پژوهشی پیرامون طرح‌های تفصیلی شهری، با تاکید بر کاربری‌های آموزشی و بهداشتی-درمانی*»، انتشارات جهاد دانشگاهی مشهد، چاپ اول.
- ۸- شماعی، ع. (۱۳۸۲)، «توسعه ناموزون فضایی-کالبدی شهر یزد و اثرات آن بر ساخت اکولوژی شهر»، *نشریه پژوهش‌های جغرافیایی*، شماره ۴۶، صص ۱۹-۳۷.
- ۹- علاقه‌بند، ع. (۱۳۷۴)، «*مقدمات مدیریت آموزشی*»، انتشارات دانشگاه پیام نور، چاپ اول.
- ۱۰- کونتز، هرولد، اودانل، سیریل و ویهریخ، هانیز. (۱۳۷۰)، «*اصول مدیریت*» (جلد دوم)، مترجمان: محمدعلی طوسی، سیدامین‌اله علوی، علی‌اکبر فرهنگی و اکبر مهدویان، ناشر: مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول.
- ۱۱- مدنی‌پور، ع. (۱۳۸۳)، «آیا می‌توان مدیریت و توسعه شهرها را بر پایه محله‌ها بنا نهاد»، چکیده مقالات همایش توسعه محله‌ای، چشم‌انداز توسعه پایدار شهر تهران، شهرداری تهران.

- ۱۲- مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران. (۱۳۸۷)، «نظام‌های نظارت و ارزیابی عملکرد در شهرداری‌ها (مبانی نظری و مطالعات تطبیقی)»، *ضمیمه ماهنامه شهرداری‌ها*، شماره ۲۶، صص ۳۶-۵۱.
- ۱۳- مسعود، م. (۱۳۸۶)، «اصول و روش‌های برنامه‌ریزی ساختاری- راهبردی»، *ماهنامه دانش نما*، شماره پیاپی ۱۵۴-۱۵۳، صص ۵۶-۶۸.
- ۱۴- مقیمی، ش. (۱۳۷۹)، «نگرش سیستمی و جایگاه آن در آموزش جغرافیا»، *نشریه رشد آموزش جغرافیا*، شماره بیست و پنجم، صص ۲۷-۲۱.
- ۱۵- مهندسان مشاور زیستا. (۱۳۸۷)، «طرح تفصیلی شهر قاین».
- ۱۶- میرزاصادقی، ع. وطن‌خواه، س. فاطمی، ر. (۱۳۸۱)، «دستورالعمل علمی-اجرایی، استقرار نظام مدیریت مبتنی بر عملکرد، وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی»، معاونت توسعه مدیریت، منابع و امور مجلس، موسسه تحقیق و توسعه پژوهشگران سلامت.
- ۱۷- میک، الف (۱۳۸۶)، «*طرح‌های تسهیلات محله‌ای*»، ترجمه مجتبی رفیعیان، تهیه طرح و انواع طرح، صص ۱۴۰-۱۴۹، جامعه مهندسان مشاور ایران، گروه شهرسازی، جلد اول، تهران: نشر معانی.
- ۱۸- نقی‌زاده، م. (۱۳۷۴)، «حکمت سلسله مراتب در معماری و شهرسازی»، *مجموعه مقالات دومین کنگره تاریخ معماری و شهرسازی، ارگ بم- کرمان*، جلد سوم، ناشر سازمان میراث فرهنگی کشور، صص ۲۷۵-۲۹۳.
- 19- Bounds, G. M, Dobbins, (1995), "*Management: A total quality perspective*", By South-Western College Publishing, Cincinnati, Ohio.
- 20- Eliei, S. (1971), "*The City*", MIT press, USA.
- 21- Mousavi, S.Y. (1998), "*Urban Neighbourhoods of Tehran: The Social Relations of Residents and Their Living Place*", Unpublished Thesis, Newcastle University.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.