



تحلیلی بر نقش عوامل تأثیرگذار بر عملکرد شهرداری‌ها و سنجش میزان رضایتمندی شهروندان (مطالعه موردی: شهرداری یزد)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۶/۱۷ | تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۷/۲۷

میرنجف موسوی

دانشیار و عضو هیئت‌علمی جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه ارومیه mousavi424@yahoo.com

رحیم سرور

دانشیار و عضو هیئت‌علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شهرری sarvarh83@gmail.com

علی باقری کشکولی

دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه اصفهان a.bagheri@geo.ui.ac.ir (مسئول مکاتبات)

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می‌گیرد. یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های عملکرد مطلوب شهرداری‌ها تأمین منابع مالی و درآمدی شهرداری‌ها است. در همین راستا، هدف از مقاله حاضر بررسی چگونگی عملکرد شهرداری‌های شهر یزد و میزان رضایتمندی شهروندان از آن‌ها است

روش پژوهش: روش تحقیق «توصیفی-تحلیلی» است. ابزار گردآوری اطلاعات، مطالعه اسناد و مدارک و پرسشنامه می‌باشد. جامعه آماری ۱۲۰۰ نفر از شهروندان مناطق سه‌گانه شهر یزد بر اساس نمونه‌گیری کوکران با سطح اطمینان ۹۵ درصد و به صورت تصادفی است. شاخص‌های تحقیق ۳۳ شاخص کیفیت زندگی شهری است. برای برقراری ارتباط بین مؤلفه‌ها از آمار استنباطی مانند ضرایب رگرسیون و تحلیل مسیر و جهت برنامه‌ریزی از مدل SWOT استفاده شده است.

یافته‌ها: بررسی‌های درآمدی شهرداری‌های یزد حاکی از افزایش درآمدهای مستمر با رشدی معادل ۱۷/۹۸ درصد بوده که در برابر رشد ۳۵/۲- درصدی درآمدهای غیر مستمر، بسیار چشمگیر است. در این مورد از یک طرف کاهش ضریب بی‌ثباتی درآمد از ۲۴ درصد به ۱۵ درصد بیانگر این روند صعودی است و از طرف دیگر با این منبع درآمدی پایدار، به ۴۲ درصد از نیازهای واقعی شهر در بخش توسعه، عمران و نگهداری شهر جواب داده شده است. با این حال اولویت‌های عمرانی از قبیل بهبود معابر شهری، روشنایی معابر و کیفیت سرویس‌های بهداشتی عمومی هنوز به قوت خود باقی مانده‌اند. از سویی دیگر ناپایداری ۲۰/۱۳ درصد از کل درآمدهای حاصله باعث شده تا امکان برنامه‌ریزی در مورد ۴۶/۳۲ درصد از درآمدهای حاصله وجود داشته است.

نتیجه‌گیری: نتایج ارزیابی عملکرد شهرداری‌های از دیدگاه شهروندان نشان می‌دهد در ۳۳ معیار مورد بررسی شهرداری منطقه یک بهترین عملکرد و شهرداری منطقه سه بدترین عملکرد را داشته است. بر اساس نتایج تحلیل مسیر نیز متغیرهای افزایش درآمدهای پایدار با میزان ۰/۸۸۹ و سرمایه‌گذاری مشارکتی با میزان ۰/۸۴۶ دارای بیش‌ترین تأثیرات را در عملکردهای مطلوب شهرداری‌های شهر یزد داشته‌اند.

کلمات کلیدی: عملکرد شهرداری‌ها، سنجش رضایتمندی، درآمدهای پایدار، خدمات شهری، مناطق شهر یزد

مقدمه

رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می‌گیرد (حکمت نیا و موسوی ۱۳۸۶، ۱۸۶). در حالی که نارضایتی از عملکرد نهادهای عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب عدم مسئولیت پذیری شهروندان خواهد شد» (برک پور و همکاران ۱۳۸۹، ۲۰۴). در نتیجه امروزه برای شهرداری‌ها نیاز به توسعه فرآیند تصمیم‌گیری که بتواند امکان تدوین اجرای استراتژی‌های فعال در مقابله با شرایط متحول را فراهم نماید، شدیداً احساس می‌شود به گونه‌ای که از یک سو انتظار مردم افزایش یافته است و آنان خواهان انواعی از سیستم‌های مدیریتی و برنامه‌ریزی شهری‌اند، که در دسترس بوده و در مقابل نیازهای آنان پاسخگو و مسئول باشند و از سوی دیگر منابع مالی و دیگر منابع شهرداری‌ها هر روز محدودتر می‌شود و نوآوری در فن آوری حیطه مداخله شهرداری‌ها را دچار تغییرات عدیده‌ای نموده است به گونه‌ای که مشکلات اجتماعی و کالبدی شهرها پیچیده‌تر شده و نیاز به هماهنگی در برنامه‌ریزی فزونی یافته است (موسوی و باقری کشکولی ۱۳۹۰، ۱۱۵). با توجه به مؤلفه‌های مورد بررسی، هدف این مقاله بررسی و مقایسه تطبیقی درآمدها و هزینه‌های شهرداری یزد و ارزیابی نظرات شهروندان در ۳۳ شاخص بهبود کیفیت زندگی و تدوین برنامه‌ریزی استراتژیک برای افزایش و بهبود عملکرد شهرداری در مناطق مختلف شهر است.

اهداف تحقیق

هدف کلی: بررسی عملکرد شهرداری‌های شهر یزد و میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری

اهداف ویژه:

- بررسی منابع درآمدی و هزینه‌های شهرداری‌های شهر یزد.
- مقایسه تطبیقی بین تراز مالی شهرداری‌ها و ارزیابی عملکرد آن‌ها.
- بررسی اثربخشی هزینه‌های شهرداری و کارایی عملکرد شهرداری‌های مناطق شهر یزد
- بررسی میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری‌های شهر به لحاظ بهبود کیفیت زندگی

شهرها موتورهای رشد اقتصادی و فرصت‌های اجتماعی و اقتصادی هستند که فقدان مدیریت مطلوب شهری باعث شده است آن‌ها با مشکلات بسیاری مواجه شوند (Malayeri 2010, 438). در این میان، مدیریت شهری یک موضوع نسبتاً جدید است که به علت افزایش شهرنشینی و گسترش موجی از برنامه‌های تمرکززدایی در دهه‌های اخیر اهمیت زیادی پیدا کرده است (Van Dijk, 2007: 4). مدیریت شهری ارتباط نزدیکی با نقش جدید مدیریت محلی در دوران نئولیبرالی دارد (Davey et al. 1996). چالش کلیدی مدیریت شهری ساختن شهرهای قابل زندگی و جذاب برای ساکنان و سرمایه‌گذاران است (Van Dijk 2006). به این منظور، جهت بهبود کیفیت زندگی در سکونتگاه‌های شهری، تغییرات عمیق در سیاست شهری مورد نیاز خواهد بود (Jurina 2006, 127). در جهان مدرن، نقش اصلی مدیریت شهری فراهم کردن خدمات شهری از جمله ایجاد امکانات رفاهی به وسیله سیستم مدیریت شهری است تا به وسیله آن شرایط مناسب زندگی و رفاه برای همه شهروندان فراهم شود (Hezri 2004, 362). با در نظر گرفتن این نکته که شهر یک محیط ویژه محلی است و در موارد بسیاری ویژگی‌های خاص شهر تعیین‌کننده چگونگی اداره و مدیریت آن می‌باشد (Baclija 2010, 138). می‌توان گفت بسیاری از مشکلات شهری صرفاً نتیجه شدت تقاضا و تراکم جمعیت نیست بلکه ترکیبی از این دو همراه با عدم توانایی شهرداری‌ها برای رسیدگی به مشکلات شهری به دلایل فقدان ابزار مناسب برای پیاده‌سازی پروژه‌ها و همچنین مسائل مربوط به درآمدزایی آن‌ها می‌باشد (Bramezza 1996)؛ بنابراین در میان بخش‌های مختلف مدیریت شهری، تأمین منابع مالی و درآمدی شهرداری‌ها اهمیت ویژه‌ای دارد زیرا از یک سو کسب درآمد شهرداری‌ها تأثیر عمده‌ای در ارائه خدمات به شهروندان دارد و از سوی دیگر فقدان درآمد کافی نه تنها سبب عدم ایجاد خدمات ضروری در شهر می‌شود بلکه اساساً اجرای تمامی طرح‌ها و برنامه‌های شهری را با مشکل مواجه خواهد ساخت (قنبری و همکاران ۱۳۸۹، ۴۲). همچنین «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 (برک پور و همکاران ۱۳۸۹، ۲۰۴). علاوه بر این

پیشینه تحقیق

مطالعه اسناد و مدارک و پرسشنامه می‌باشد. جامعه آماری ۱۲۰۰ نفر از شهروندان مناطق سه‌گانه شهر یزد بر اساس نمونه‌گیری کوکران است. در مرحله اول با توجه به اطلاعات موجود به بررسی وضعیت منابع مالی شهرداری پرداخته شده و سپس در مراحل بعدی به ارزیابی عملکرد شهرداری‌های مناطق سه‌گانه شهر یزد در ۳۳ شاخص کیفیت زندگی شهری از دیدگاه شهروندان پرداخته شده است و در نهایت با مقایسه تطبیقی بین تراز مالی شهرداری و ارزیابی عملکرد آن‌ها اقدام به تدوین برنامه‌ریزی استراتژیک گردید. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از مدل برنامه‌ریزی استراتژیک براسون و همچنین برای برقراری ارتباط بین مؤلفه‌ها از آمار استنباطی مانند ضرایب رگرسیون و تحلیل مسیر استفاده شده است.

فرضیه تحقیق

بین بهبود شاخص‌های تلفیقی (درآمد پایدار، سرمایه‌گذاری مشارکتی، افزایش هزینه‌های عمرانی، مشارکت شهروندان، شهر و شهروند الکترونیک، کمک‌های دولتی و وام) با بهبود عملکرد شهرداری‌های یزد رابطه معناداری وجود دارد.

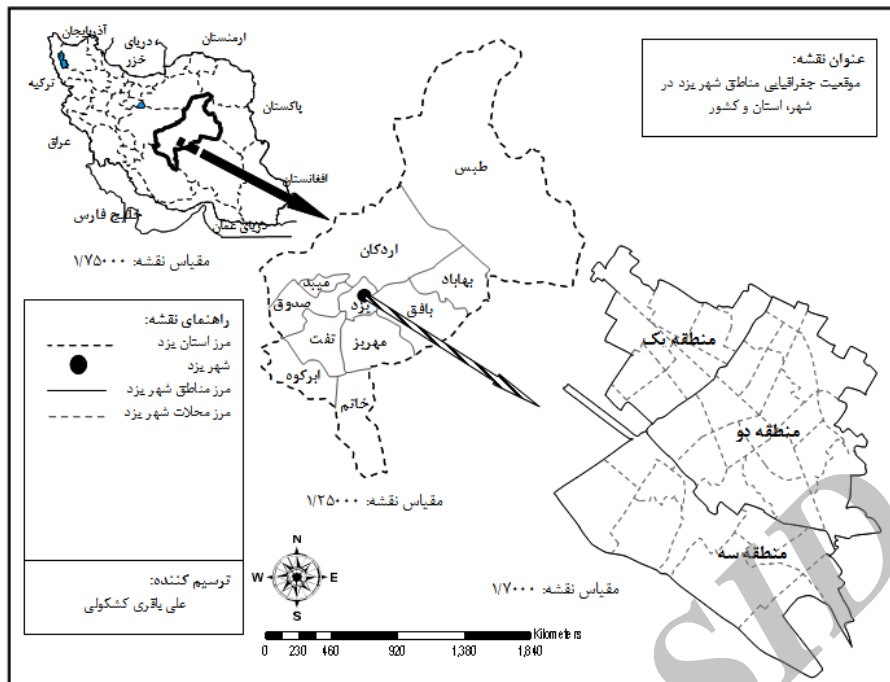
محدوده مورد مطالعه

بر اساس تقسیمات شهرداری یزد، شهر یزد با مساحتی بالغ بر ۱۰۱۳۳/۳۰ هکتار به ۳ منطقه، ۹ ناحیه و ۴۲ محله تقسیم شده است. منطقه یک در شمال شهر یزد دارای مساحتی برابر با ۱۹۸۲/۷۳ هکتار دارای ۲ ناحیه و ۱۰ محله می‌باشد. جمعیت این منطقه برابر با ۸۰۷۶۳ نفر و دارای تراکم جمعیتی ۴۱ نفر در هکتار می‌باشد. منطقه دو نیز در قسمت‌های شرقی و مرکز محدوده شهر یزد دارای مساحتی برابر با ۴۲۳۸/۵۱ هکتار دارای ۴ ناحیه و ۲۱ محله می‌باشد. جمعیت این منطقه برابر با ۲۲۸۸۱۴ نفر و دارای تراکم جمعیتی ۵۴ نفر در هکتار می‌باشد. منطقه سه در قسمت‌های غربی و جنوب محدوده شهر با مساحتی برابر با ۳۹۱۲/۲۳ هکتار دارای ۲ ناحیه و ۱۰ محله می‌باشد. جمعیت این منطقه برابر با ۱۲۰۸۴۲ نفر و دارای تراکم جمعیتی ۳۱ نفر در هکتار می‌باشد (شکل ۱).

تعیین میزان توفیق مدیریت محلی در تحقق اهداف خود، زمانی میسر است که عملکرد آن به دقت مورد سنجش قرار گیرد (جاجرمی و همکاران ۱۳۸۶، ۹۱). امروزه عوامل متعددی مانند کمبود منابع مالی پایدار شهرداری‌ها، هجوم جمعیت به شهرها، ضعف طرح‌های شهری و فقدان مدیریت شهری باعث کاهش عملکرد شهرداری‌ها شده است (رضویان و همکاران ۱۳۸۶، ۱۰۱). مهم‌ترین عامل ناکارآمدی خدمات‌رسانی به شهروندان ناشی از فقدان منابع مالی کافی است (آیت الهی ۱۳۸۷، ۱۷). در این راستا افزایش مشارکت مردم در امور شهری، می‌تواند در ایجاد تعادل شهری و تأمین منابع مالی شهرداری‌ها، نقش ارزنده‌ای را ایفا نماید (تقوایی و همکاران ۱۳۸۹، ۲۱). در نگاه ساختاری به منابع مالی شهرداری‌ها، بحث و سؤال محوری این است که عناصر اصلی ساختار منابع مالی پایدار کدام‌اند؟ راه‌های دستیابی به این منابع پایدار مالی چیست (پرهیزگار و همکاران ۱۳۸۳، ۳۰). در کشور ماشیوه‌های تأمین منابع درآمدی شهرداری‌ها روش‌های کسب درآمد شامل فروش مستقیم خدمت، اخذ مالیات محلی، کمک‌های دولتی، وام و استقراض باید از منظر معیارهای بهینگی و سپس عدالت مورد ارزیابی دقیق قرار گرفته تا کفایت آن منبع تأمین مالیاتی مشخص شود که در این صورت می‌توان آن را ساده‌ترین و زودپایب‌ترین روش‌های کسب درآمد معرفی نمود (معزی مقدم ۱۳۸۱، ۷). در نتیجه شهرداری‌ها برای تأمین مخارج خود، هم باید از منابع مالی داخلی و هم منابع مالی دولت بهره‌مند شوند ولی با بزرگ‌تر شدن اندازه شهر، سهم کمک‌های دولتی می‌تواند کاهش یابد (عابدین درکوش ۱۳۸۲، ۹). با این وجود و در نظر گرفتن این نکته که انجام وظایف و خدمات‌رسانی مناسب شهرداری‌ها به شهروندان نیازمند تأمین اعتبارات و منابع مالی پایدار است وابستگی مالی شهرداری‌ها به منابع درآمدی ناپایدار برای پاسخگویی به هزینه‌های دائمی، خدمات‌رسانی مطلوب را دچار مختل می‌کند و منجر به ایجاد نارضایتی شهروندان از عملکرد شهرداری‌ها خواهد شد (بیدرام ۱۳۹۰، ۶۱).

مواد و روش

بر اساس مؤلفه‌های تحقیق، روش تحقیق «توصیفی- تحلیلی» است. ابزار گردآوری اطلاعات



شکل (۱): موقعیت جغرافیایی مناطق شهر یزد در استان و کشور

مدل مفهومی تحقیق

به لحاظ نظری مقایسه تطبیقی عملکردهای شهرداری و ارزیابی عملکردهای شهرداری توسط شهروندان و چگونگی ارتباط آن‌ها در شکل ۲ نمایش داده شده است. در این پژوهش، ابتدا منابع درآمدی و هزینه‌های شهرداری‌های شهر یزد جهت ارائه مطلوب خدمات شهری به شهروندان مورد مطالعه قرار گرفته است. در این رابطه عوامل زیادی بر روی عملکرد مطلوب شهرداری‌ها تأثیر دارد، یکی از این عوامل، دستیابی به منابع درآمدی پایدار می‌باشد که منجر به سرمایه‌گذاری و انجام پروژه‌های عمرانی و ارائه خدمات مطلوب به شهروندان می‌شود. در این رابطه، هرگاه شهرداری‌های مناطق شهر یزد دارای منابع درآمدی پایدار باشند، سرمایه‌گذاری‌های مشارکتی نیز افزایش می‌یابد و نهایتاً رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری‌ها و افزایش کیفیت زندگی ساکنین تحقق پیدا می‌کند.

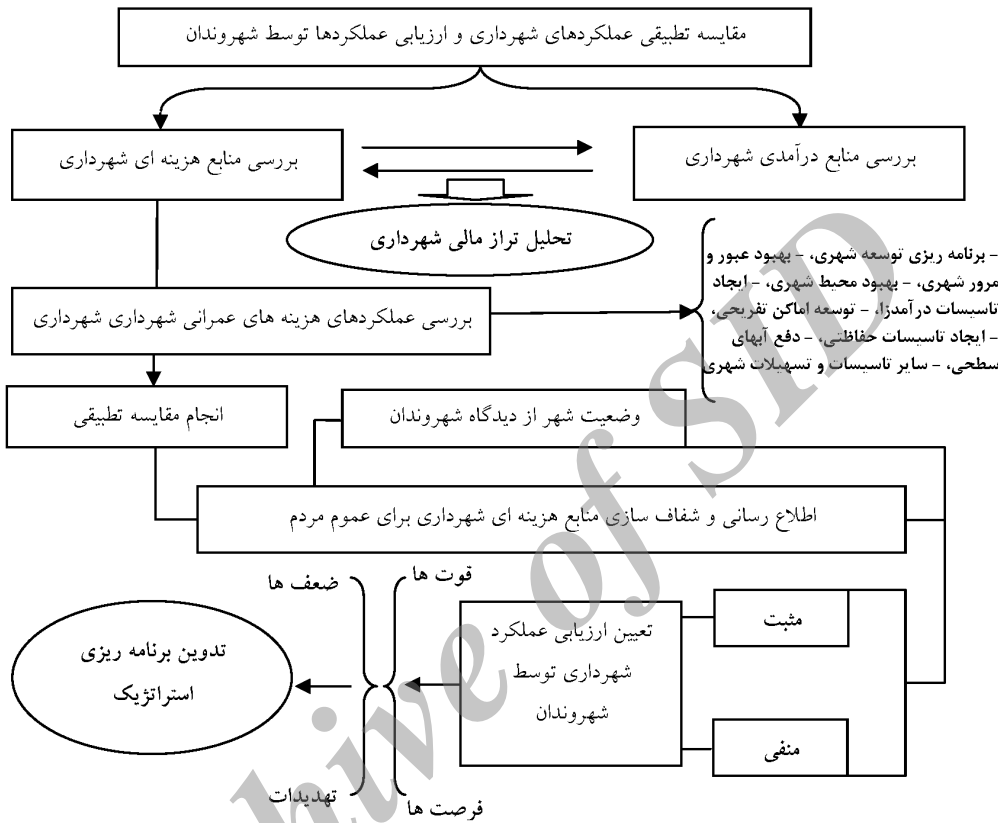
بحث و یافته‌های پژوهش

بررسی تراز مالی (درآمد و هزینه) شهرداری یزد

تحولات جدید در شهرداری‌ها و مدیریت شهری بیانگر آن است که برنامه‌ریزی در تصمیم‌گیری‌های شهری از مشخصه‌های عمده و اساسی مدیریت شهری می‌باشد. ارتقای شرایط مدیریت شهری و بهبود وضعیت

شهرداری‌ها، باید به عنوان یکی از اهداف و برنامه‌ها و یکی از عوامل مؤثر در بهبود اداره شهرها و عملکرد شهرداری‌ها مورد توجه قرار گیرد و صرفه‌جویی در هزینه‌های غیرضروری، کسب درآمدهای منطقی و بدون تبعات سوء اقتصادی-سیاسی ارتباط بسیار با نحوه عمل شهرداری دارد. لذا عملکرد اشتباه می‌تواند هزینه‌های اضافی برای شهروندان فراهم نماید. درآمدهای شهرداری‌های شهر یزد در سال ۱۳۸۸ برابر با ۶۵۰ میلیارد ریال بوده که با نرخ رشد ۲/۱۵- درصد در سال ۱۳۸۹ به ۶۳۶ میلیارد ریال کاهش یافته است بررسی‌ها حاکی از این است که طی این سال‌ها درآمدهای مستمر رشدی معادل ۱۷/۹۸ درصد داشته که در برابر رشد ۳۵/۲- درصدی درآمدهای غیر مستمر بسیار چشمگیر است و بیانگر اتکالی شهرداری به درآمدهای پایدار می‌باشد (جدول ۱). همچنین در مقابل نرخ رشد ۲/۱۵- درصدی درآمدهای شهرداری، هزینه‌ها نیز دارای نرخ رشد منفی معادل ۵/۳۵- درصد است (جدول ۲). با مطالعه این روند درآمدی مشخص شد استفاده از عوامل داخلی صد در صد محقق شده است و با این منبع درآمدی به ۴۲ درصد از نیازهای واقعی شهر در بخش توسعه، عمران و نگهداری شهر جواب داده شده است؛ زیرا تنها منبع پایدار درآمدی شهرداری‌ها با توجه به برنامه‌های زمان‌بندی توسعه‌ای شهر قادر به ارائه خدمات

مطلوب به شهروندان خواهد بود. با این وجود اولویت‌های عمرانی از قبیل بهبود معابر شهری، روشنایی معابر و کیفیت سرویس‌های بهداشتی عمومی هنوز به قوت خود باقی مانده‌اند. طبق بررسی‌های صورت گرفته مناطق سه‌گانه شهر یزد دارای نقاط قوت و فرصت‌هایی است که با شناسایی آن‌ها می‌توان اقدام به برنامه‌ریزی مناسب برای ارائه خدمات مطلوب به شهروندان کرد.



شکل ۲: فرآیند انجام تحقیق

جدول (۱): درآمدهای شهرداری‌های یزد در سال‌های ۸۹-۱۳۸۸ (ارقام به ریال).

سهم	۱۳۸۹	سهم	۱۳۸۸	کدهای درآمدی
۵۰/۳۷	۳۲۰۷۴۷۳۶۹۳۹۵	۴۱/۷	۲۷۱۶۶۹۰۰۳۶۸۱	عوارض عمومی
۱۲/۹۷	۸۲۶۰۷۷۳۳۶۲۳	۱۵/۲۱	۹۹۰۳۶۰۱۸۱۷۵	عوارض اختصاصی
۲/۷۷	۱۷۶۱۳۶۸۰۳۶۰	۲/۳۹	۱۵۵۴۸۸۵۴۴۷۳	بهای خدمات شهرداری
۱/۰۹	۶۹۵۸۶۰۱۹۱۳	۱/۵۳	۹۹۷۷۸۰۹۲۰۳	درآمد حاصل از وجوه و اموال شهرداری
۰/۰۳	۲۰۰۰۰۰۰۰۰	.	.	کمک‌های اعطایی
۱۴/۱۹	۹۰۳۲۶۲۵۸۴۶۳	۲۰/۹۷	۱۳۶۵۱۵۳۶۰۲۸۵	اغانات و هدایا
۱۸/۵۸	۱۱۸۲۸۳۳۳۸۰۷۲	۱۸/۱۶	۱۱۸۱۷۶۵۵۴۳۸۹	سایر منابع تأمین اعتبار
۱۰۰	۶۳۶۷۳۶۹۸۱۸۲۶	۱۰۰	۶۵۰۹۲۳۶۰۰۲۰۶	کل درآمدهای شهرداری
۵۱/۶	۳۲۸۹۶۲۲۸۷۹۰۱	۴۲/۸	۲۷۸۹۷۷۲۴۹۹۹۲	درآمدهای پایدار
۱۵/۹۵	۱۰۱۵۸۴۰۷۳۶۰۵	۲۴/۰۴	۱۵۶۴۹۴۵۵۱۸۹۱	درآمدهای ناپایدار
۳۲/۳	۲۰۶۱۹۰۶۲۰۳۲۰	۳۳/۱۰	۲۱۵۴۵۱۷۹۸۳۲۳	درآمدهای سیال
	۱۵/۹۵		۲۴/۰۴	ضریب بی‌ثباتی درآمد
۹۵/۲۶	۶۰۶۵۳۶۹۸۱۸۲۶	۹۵/۶۹	۶۲۲۸۴۸۶۰۰۲۰۶	درآمدهای داخلی
۴/۷	۳۰۲۰۰۰۰۰۰۰	۴/۳	۲۸۰۷۵۰۰۰۰۰	درآمدهای خارجی

منبع: شهرداری‌های یزد. (درآمدهای خارجی: کمک‌های اعطایی دولت و وام‌های دریافتی است).

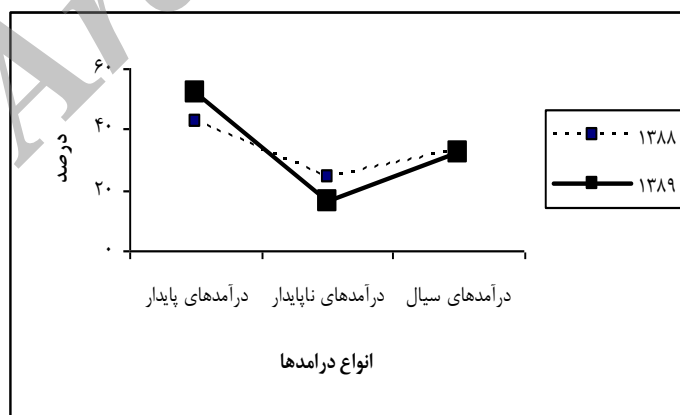
جدول (۲): هزینه‌های شهرداری‌های یزد در سال‌های ۸۹-۱۳۸۸ (ارقام به میلیون ریال)

سهم	۱۳۸۹	سهم	۱۳۸۸	کدهای هزینه‌ای
۴۰	۲۱۹٫۴۸	۳۴	۱۹۵٫۸۳	هزینه‌های جاری
	۱۲/۴۸		۱۳/۰۲	نرخ رشد هزینه‌های جاری
۶۰	۳۳۰٫۸	۶۶	۳۰۶٫۲۲	هزینه‌های عمرانی
	-۱۴/۳۵		۳۰/۳۳	نرخ رشد هزینه‌های عمرانی
	۵۵۰٫۲۹		۵۸۱٫۳۷	کل هزینه‌ها
	-۵/۳۵		۲۳/۹۶	نرخ رشد کل هزینه‌ها
درصد	۱۳۸۹	درصد	۱۳۸۸	ریز هزینه‌های عمرانی
۳۹	۸۳۸۲۲٫۷۵	۴۴	۱۳۳۴۲۱٫۰۰	برنامه توسعه شهری
۰	۶۹۱٫۵۶	۰	۱۱۶۹٫۳۴	دفع آب‌های سطحی
۳۰	۶۴۰۳۲٫۶۴	۲۸	۸۴۲۷۲٫۳۹	بهبود عبور و مرور شهری
۲	۳۲۲۶٫۴۲	۱	۲۶۱۲٫۵۸	ایجاد تأسیسات حفاظتی
۲۲	۴۷۷۹۳٫۷۵	۱۷	۵۲۶۶۳٫۹۲	بهبود محیط شهری
۲	۳۷۷۶٫۶۵	۱	۳۰۶۵٫۵۲	ایجاد اماکن ورزشی تفریحی
۵	۱۱۷۵۱٫۵۸	۹	۲۹۰۱۱٫۹۹	سایر تأسیسات و تسهیلات شهری
۰	۰	۰	۰	تأسیسات درآمدزا

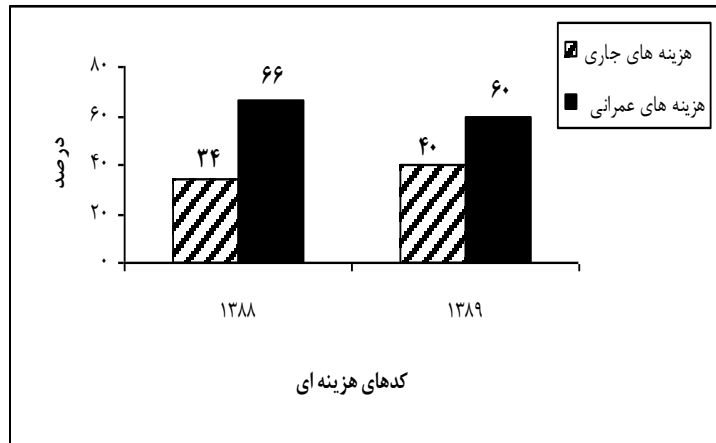
منبع: شهرداری‌های یزد



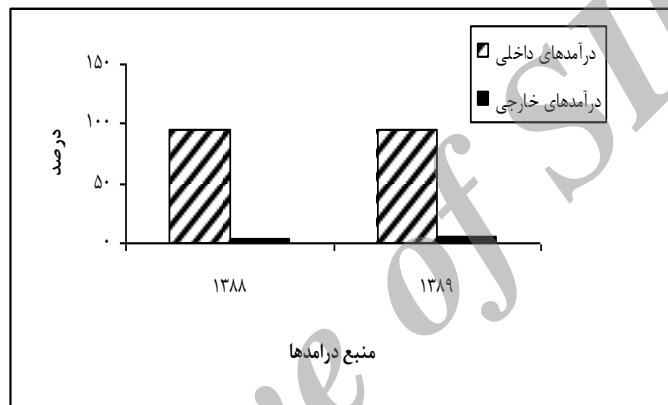
شکل ۳: کدهای درآمدی شهرداری یزد



شکل ۴: انواع درآمدهای شهرداری یزد



شکل ۵: کدهای هزینه‌ای شهرداری یزد



شکل ۶: منابع درآمدهای شهرداری

درآمدها را داشته باشد و سایر درآمدها که شامل عوارض از فعالیتهای خاص می‌باشند ابتدا صرف جبران هزینه‌های ایجاد شده توسط همان فعالیت‌ها می‌شوند و در درجه بعدی صرف بهبود و ارتقای سطح خدمات شهری می‌گردند. لذا نسبت هزینه‌های جاری به درآمدهای مستمر و هزینه‌های عمرانی به درآمدهای غیر مستمر (ناپایدار) شهرداری شاخص‌های مناسبی برای بررسی عملکرد نظام درآمد - هزینه شهرداری می‌باشند. طبق جدول (۳)، طی سال‌های ۸۹-۱۳۸۷ بر مبنای تفریق بودجه شهرداری یزد، نسبت کل هزینه‌ها به درآمدها همواره کوچک‌تر از یک بوده و همواره از یک روند نزولی برخوردار بوده است که این روند نزولی بیانگر یک روند صعودی در افزایش سالیانه درآمدها نسبت به هزینه‌ها می‌باشد. میانگین این نسبت‌ها نیز طی این سال‌ها ۰/۹۰ می‌باشد. این نسبت موید این است که شهرداری طی این دوره با کمبود درآمد مواجه نبوده و درآمدها همواره بیشتر از هزینه‌ها بوده است (شکل ۷).

بررسی اثربخشی هزینه‌های شهرداری و کارایی

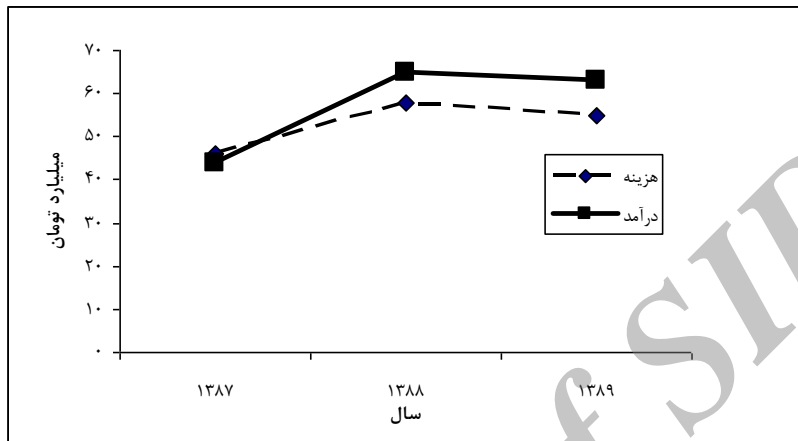
عملکرد شهرداری‌های مناطق شهر یزد

جهت بررسی اثربخشی هزینه‌ها بر اساس نسبت هزینه‌ها به درآمد لازم است ابتدا منابع تأمین درآمد شهرداری مورد مطالعه قرار گیرد. درآمدهای شهرداری از لحاظ منابع تأمین به دو دسته درآمدهای مستمر و درآمدهای غیر مستمر تقسیم می‌شود و از آنجایی که حصول درآمدهای غیر مستمر وابسته به انجام فعالیتهای دیگری است، نظام مدیریت شهری امکان کنترل این درآمدها را نداشته به طوری که هرگونه اختلال در این فعالیتهای، موجب اختلال و عدم امکان برنامه‌ریزی در ساختار و نظام درآمدی شهرداری می‌گردد. در یک نظام مطلوب درآمدی تمامی هزینه‌های جاری شهری (خدمات شهری) که صرف نگهداری و بهبود محیط شهری و خدمات جاری می‌گردد به درآمدهایی وابسته است که هیچ نوسانی نداشته تا مدیریت شهری برای حفظ خدمات‌رسانی امکان برنامه‌ریزی بر اساس این

جدول (۳): نسبت هزینه به درآمد شهرداری یزد طی سال‌های ۱۳۸۷-۸۹. (ارقام به میلیارد ریال)

شرح	سال	۱۳۸۷	۱۳۸۸	۱۳۸۹	متوسط نسبت
هزینه		۴۶۹۰۰۰۰۰۰۰	۵۸۱۳۷۰۰۰۰۰۰	۵۵۰۲۹۰۰۰۰۰۰	-
درآمد		۴۷۴۸۲۱۲۲۸۴۴۴	۶۵۰۹۲۳۶۰۰۲۰۶	۶۳۶۷۳۶۹۸۱۸۲۶	-
نسبت هزینه به درآمد		۰/۹۸۷	۰/۸۹۳	۰/۸۶۴	۰/۹۰

منبع: شهرداری‌های یزد و محاسبات نگارندگان.



شکل (۷): روند درآمد و هزینه شهرداری‌های یزد طی سال‌های ۱۳۸۷-۸۹.

در تقسیم‌بندی هزینه نیز قابل ذکر است هزینه‌های مربوط به خدمات اداری از مجموع اعتبارات جاری کسر و نتیجه شامل هزینه‌هایی جاری در جدول (۵) آورده شده است.

میانگین نسبت‌های سالانه هزینه‌های جاری به درآمدهای مستمر طی دوره ۱۳۸۷-۸۹ برابر با ۰/۳۹ می‌باشد بدین معنا که به طور متوسط طی این سال‌ها ۳۹/۱۲ درصد از هزینه‌های جاری از درآمدهای مستمر تأمین می‌گردد که بیانگر این است که شهرداری یزد کسری بودجه جاری که به طور متوسط ۴۰ به ۶۰ در

طی سال‌های مورد بررسی همواره درآمدهای شهرداری یزد بر هزینه‌ها برتری داشته و شهرداری با کمبود درآمد مواجه نبوده است در نتیجه از آنجایی که ۲۰/۱۳ درصد از کل درآمدهای حاصله ماهیتی نا مستمر دارند، امکان برنامه‌ریزی در مورد ۴۶/۳۲ درصد از درآمدهای حاصله وجود داشته است؛ بنابراین این قطعیت از حصول درآمدها تأثیری مستقیم بر کارایی هزینه‌های شهرداری‌های مناطق سه‌گانه شهر یزد در اجرای پروژه‌های عمرانی و بهبود محیط شهری و برنامه‌ریزی توسعه شهری داشته است (جدول ۴).

جدول (۴): درصد سهم درآمدهای مستمر و غیر مستمر از کل درآمدهای شهرداری یزد ۱۳۸۷-۸۹ (ریال).

سال شرح	۱۳۸۷	۱۳۸۸	۱۳۸۹	متوسط سهم سالانه
سهم درآمدهای مستمر از کل درآمدها	۴۴/۴۵	۴۲/۸۶	۵۱/۶۶	۴۶/۳۲
سهم درآمدهای غیر مستمر از کل درآمدها	۲۰/۴۰	۲۴/۰۴	۱۵/۹۵	۲۰/۱

منبع: شهرداری‌های یزد و محاسبات نگارندگان

جدول (۵): نسبت هزینه جاری به درآمد مستمر شهرداری یزد طی سال‌های ۱۳۸۷-۸۹. (میلیارد ریال)

شرح سال	۱۳۸۷	۱۳۸۸	۱۳۸۹	متوسط سبیت
هزینه‌های جاری (خدمات شهری)	۸۶۸۵۰۰۰۰۰۰	۱۱۲۸۶۰۰۰۰۰۰	۱۲۰۷۱۰۰۰۰۰۰	-
درآمدهای مستمر	۲۱۱۰۵۰۷۵۱۵۶۸	۲۷۸۹۷۷۲۴۹۹۹۲	۳۲۸۹۶۲۲۸۷۹۰۱	-
نسبه هزینه‌های جاری به درآمدهای مستمر	۰/۴۱	۰/۴۰	۰/۳۶	۰/۳۹

منبع: شهرداری‌های یزد و محاسبات نگارندگان

جدول (۶): نسبت هزینه عمرانی به درآمدهای غیر مستمر شهرداری یزد سال ۸۹-۱۳۸۷ (ریال).

سال شرح	۱۳۸۷	۱۳۸۸	۱۳۸۹	متوسط نسبت
هزینه‌های عمرانی	۳۰۶۷۷۰۰۰۰۰۰	۳۰۶۲۲۰۰۰۰۰۰	۳۳۰۸۰۰۰۰۰۰۰۰	-
درآمدهای غیر مستمر	۹۶۸۷۴۵۷۸۴۳۶	۱۵۶۴۹۴۵۵۱۸۹۱	۱۰۱۵۸۴۰۷۳۶۰۵	-
نسبت هزینه‌های عمرانی به درآمدهای نا مستمر	۰/۲۵	۰/۱۹	۰/۳۲	۰/۲۵

منبع: شهرداری‌های یزد و محاسبات نگارندگان.

جدول (۷): ارزیابی عملکرد شهرداری مناطق سه‌گانه شهر یزد از دیدگاه شهروندان

ردیف	معیارها	منطقه یک	منطقه دو	منطقه سه
۱	کیفیت جمع‌آوری زباله	۶۵/۸	۵۳/۹	۵۸/۱
۲	کیفیت نظافت شهری	۵۰/۲	۴۲/۶	۴۸/۷
۳	جمع‌آوری و تفکیک مواد قابل بازیافت	۴۸/۶	۳۶/۸	۴۸/۳
۴	کیفیت فضای سبز شهری	۲۶	۲۹/۵	۲۷/۵
۵	تعداد پارک‌ها و بوستان‌ها	۲۴/۱	۲۱/۳	۲۰/۲
۶	دسترسی آسان به فضای سبز	۲۸/۳	۲۲/۷	۳۰/۳
۷	رسیدگی به میلمان شهری	۲۰/۹	۱۸/۴	۲۰/۹
۸	برخورد با ساخت و سازهای غیرقانونی	۴۴/۶	۴۱/۴	۳۷/۵
۹	برخورد و رفع سد معبر	۲۹	۳۴/۶	۳۰/۷
۱۰	ساماندهی مشاغل مزاحم و ایجاد کننده انواع آلودگی‌ها	۲۶/۵	۲۶/۵	۲۵/۴
۱۱	تعداد ایستگاه‌های آتش‌نشانی	۳۷	۴۳/۶	۴۳/۳
۱۲	کیفیت خدمات آتش‌نشانی	۴۱/۸	۵۴/۸	۵۶/۹
۱۳	کیفیت آرامستان‌های شهر	۴۱/۳	۴۴/۱	۴۳/۴
۱۴	وضعیت روشنایی پارک‌ها و ابنیه‌های شاخص	۳۲/۱	۴۰/۱	۴۳/۱
۱۵	دسترسی به سرویس‌های بهداشتی عمومی	۲۰/۳	۱۸/۲	۱۷/۷
۱۶	کیفیت سرویس‌های بهداشتی عمومی	۱۳	۱۴/۸	۱۳/۵
۱۷	تعداد و دسترسی به بازارچه و میدان میوه و تره‌بار	۳۲	۳۴	۳۷/۱
۱۸	کیفیت آسفالت خیابان‌ها و معابر	۱۴/۲	۱۳	۱۰/۶
۱۹	وضعیت کف پوش پیاده‌روها	۲۳/۵	۲۰/۷	۱۸/۲
۲۰	وضعیت کنترل آب‌های سطحی	۲۱/۳	۲۵/۶	۱۹
۲۱	تعداد تاکسی‌های درون شهری	۳۶/۵	۵۱/۴	۶۲/۳
۲۲	کیفیت سیستم تاکسیرانی	۴۰/۱	۴۴/۷	۴۹/۷
۲۳	تعداد اتوبوس‌های درون شهری	۵۰/۳	۴۷	۵۴
۲۴	تعداد سرعت‌گیر و نصب علائم ایمنی	۵۷/۳	۴۳/۲	۴۸/۸
۲۵	نصب پل هوایی، خط کشی عابر پیاده	۵۰	۳۶/۸	۴۷
۲۶	تأثیر اجرای پروژه‌های عمرانی در کاهش ترافیک	۶۱/۵	۷۰/۶	۷۳/۳
۲۷	تعداد پارکینگ عمومی در سطح شهر	۲۱	۲۱/۳	۱۶/۴
۲۸	کیفیت دسترسی آسان به پارکینگ عمومی	۱۳/۸	۱۹/۱	۱۴/۱
۲۹	وضعیت ترافیک شهری	۳۳	۲۸/۳	۲۵/۸
۳۰	تعداد و دسترسی به پایانه‌های مسافربری درون شهری	۳۷/۶	۳۱/۶	۳۵/۸
۳۱	رسیدگی به زیبایی منظر شهری	۲۷/۵	۲۶/۴	۲۳/۸
۳۲	آموزش و ترویج فرهنگ شهروندی	۱۷/۴	۱۶/۳	۱۴/۵
۳۳	خدمات الکترونیک شهرداری	۳۰/۲	۲۴	۲۰/۴
۳۴	میانگین نظرات شهروندان درباره عملکرد شهرداری	۱۳/۸	۱۳/۶	۱۰/۶

می‌کند که اگر سرمایه‌گذاری‌های مشارکتی در شهرداری‌ها جریان پیدا نکند با توجه به رکود بخش مسکن که منبع ناپایداری را طی سال‌های گذشته برای

مقابل هزینه‌های عمرانی است را تجربه نکرده و چندان متکی به درآمدهای ناپایدار نبوده است ولی این روند طی سال‌های آینده روند صعودی ضعیفی را تجربه

به منظور ارزیابی عملکرد شهرداری‌های مناطق سه‌گانه شهر یزد ۱۲۰۰ پرسشنامه با ۳۳ معیار عملکرد شهرداری‌های مناطق سه‌گانه در خدمات‌رسانی به شهروندان بین شهروندان توزیع شد که نتایج این ارزیابی در جدول (۷) ذکر شده است.

نتایج ارزیابی عملکرد شهرداری‌های مناطق سه‌گانه شهر یزد از دیدگاه شهروندان نشان می‌دهد در معیارهای مورد بررسی شهرداری منطقه یک بهترین عملکرد و شهرداری منطقه سه بدترین عملکرد را داشته است (شکل ۸). همچنین در خدماتی نظیر کیفیت سرویس‌های بهداشتی عمومی و کیفیت آسفالت خیابان‌ها و معابر هر سه شهرداری در بدترین شرایط خود می‌باشند به طوری که در مورد اول منطقه یک بدترین شرایط و در مورد دوم منطقه سه بدترین وضعیت را داشته‌اند.

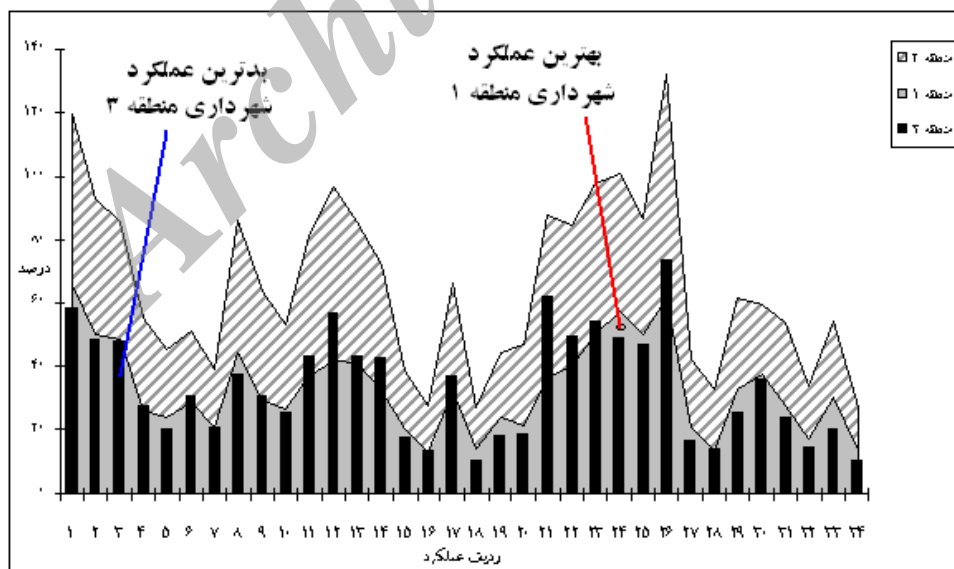
تحلیل مسیر عوامل موثر بر بهبود عملکرد شهرداری‌های یزد و رضایتمندی شهروندان

برای به دست آوردن عوامل تأثیرگذار بر بهبود عملکرد شهرداری‌های یزد از روش تحلیل مسیر استفاده شده است. در این روش اثر مستقیم متغیرهای شش‌گانه بر عملکرد شهرداری‌های یزد از طریق رگرسیون توأم به

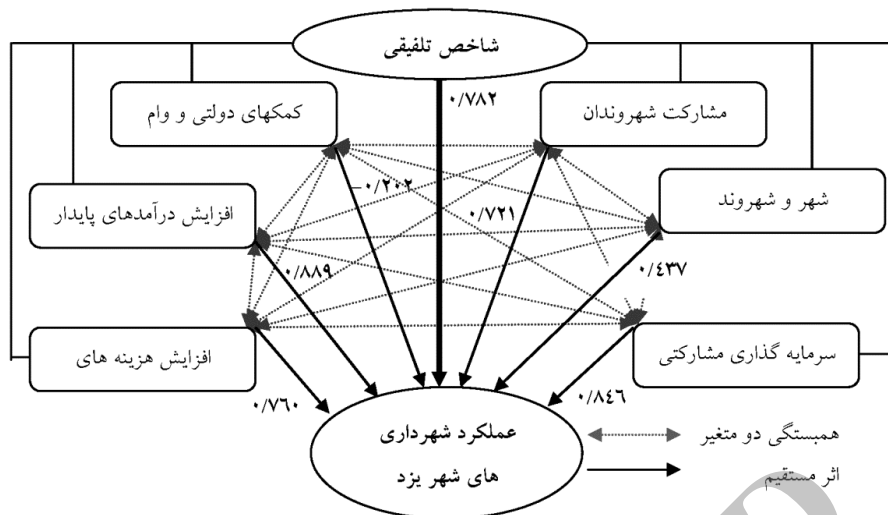
شهرداری‌های یزد در برداشته است دوباره جریان می‌یابد و شهرداری‌ها با منابع ناپایدار درآمدی مجبور به برنامه‌ریزی‌های توسعه شهری خواهند بود. همچنین در رابطه با مقایسه هزینه‌های عمرانی و درآمدهای غیر مستمر بررسی‌ها حاکی از این است که میانگین نسبت‌های سالانه آن طی دوره مورد بررسی ۰/۲۵ می‌باشد بدین معنا که ۲۵ درصد از درآمدهای غیر مستمر صرف جبران هزینه‌های عمرانی می‌گردد؛ بنابراین اختصاص اعتبارات در قالب بودجه عمرانی به منظور اثربخشی هزینه‌های عمرانی و کمک به بهبود محیط شهری مطرح می‌گردد (۶).

در نتیجه می‌توان گفت طی سال‌های ۸۹-۱۳۸۷ هزینه‌های عمرانی همواره بیشتر از هزینه‌های جاری بوده است که این امر ضمن حفظ سطح خدمات، زمینه بهبود فضا و محیط شهری را فراهم آورده است. و با توجه به اتکای شهرداری به درآمدهای پایدار این وضعیت بایستی منجر به بهبود خدمات‌رسانی به شهروندان مناطق شهر یزد گردد اما با توجه به ارزیابی شهروندان از عملکرد شهرداری‌های مناطق مختلف شهر یزد این بهبود خدمات‌رسانی چندان روشن نیست.

ارزیابی عملکرد شهرداری مناطق سه‌گانه شهر یزد از دیدگاه شهروندان



شکل (۸): میزان عملکرد شهرداری‌های مناطق سه‌گانه شهر یزد در معیارهای مورد بررسی



شکل (۹): تحلیل مسیر موثر در عملکرد شهرداری‌های یزد

عملکردهای مطلوب شهرداری‌های شهر یزد بوده‌اند. متغیر دریافت کمک‌های دولتی و وام‌های دولتی توسط شهرداری‌ها دارای اثر منفی و کاهنده بر عملکرد مطلوب شهرداری‌های شهر یزد بوده‌اند که بیش‌ترین تأثیر آن‌ها از طریق تأثیرات غیرمستقیم می‌باشد. در مجموع نتایج یافته‌های شاخص تلفیقی با میزان ۰/۷۸۲ نشان می‌دهد بین بهبود شاخص‌های تلفیقی (درآمد پایدار، سرمایه‌گذاری مشارکتی، افزایش هزینه‌های عمرانی، مشارکت شهروندان، شهر و شهروند الکترونیک، کمک‌های دولتی و وام) با بهبود عملکرد شهرداری‌های یزد رابطه معناداری وجود دارد.

برنامه‌ریزی استراتژیک

اولین قدم در تحلیل برنامه‌ریزی استراتژیک شناسایی ابعاد و متغیرهای تأثیرگذار در توسعه شهرهاست. به همین دلیل با استفاده از مطالعه وضعیت موجود در شهر و شهرداری‌های مناطق سه‌گانه شهر یزد به استخراج نقاط قوت، ضعف، فرصت‌ها و تهدیدات مبادرت گردید. نقاط قوت و ضعف به آن دسته از عواملی گفته می‌شود که جنبه درونی و ذاتی دارند و فرصت‌ها و تهدیدات نیز عواملی هستند که به غیر از پتانسیل‌ها و ظرفیت‌های شهر وارد می‌شوند و جنبه خارجی دارند (Hussey 1991, 16-18). مهم‌ترین متغیرهای استخراج شده برای برنامه‌ریزی استراتژیک شهرداری‌های یزد عبارتند از:

دست آمده است. سپس ضرایب همبستگی متغیرهای فوق با عملکرد شهرداری‌های یزد از طریق همبستگی پیرسون محاسبه گردیده است. نهایت به روش تجزیه همبستگی (یعنی کم کردن میزان اثر مستقیم از میزان همبستگی پیرسون) مقدار اثرات غیرمستقیم محاسبه شده است. لازم به توضیح است که برای اندازه‌گیری میزان چند هم خطی در متغیرهای مستقل از روش معمول فاکتور تورم واریانس استفاده شده است (موسوی ۱۳۸۸، ۱۴۵). در پژوهش حاضر تحلیل مسیر عوامل موثر بر عملکرد شهرداری‌های یزد به شرح شکل (۹) است.

برای تعیین مهم‌ترین عوامل موثر بر عملکرد شهرداری‌های یزد ۹ متغیر مستقل و اثر آن‌ها وارد مدل رگرسیونی شده است، به دلیل این که اثر ۳ متغیر (کاهش هزینه‌های جاری، تاکید بر درآمدهای سیال، درآمدهای خارجی) که در برازش رگرسیونی حذف شده بود. با توجه به اینکه برای تعیین اثر واقعی هر متغیر مستقل، چند هم خطی باید پایین باشد از روش VIF استفاده برای تعیین وجود یا عدم رابطه چند هم خطی استفاده گردید. در صورتی که مقدار VIF کمتر از ۱۰ باشد، نشان دهنده عدم رابطه چند هم خطی بین متغیرهای مستقل است (Wany 1999, 61). نتایج حاکی از عدم چند هم خطی بین متغیرهای مستقل بوده و از این رو، اثرات مستقیم به دست آمده برای هر متغیر مستقل قابل اعتماد می‌باشند. بر اساس نتایج، متغیرهای افزایش درآمدهای پایدار با میزان ۰/۸۸۹ و سرمایه‌گذاری مشارکتی با میزان ۰/۸۴۶ دارای بیش‌ترین تأثیرات در

پس از تجزیه و تحلیل متغیرها و وضعیت موجود شهر و شهرداری‌های یزد، مقدار داده‌های هر یک از آیتم‌های چهارگانه به عددی از ۱ تا ۱۰ استانداردسازی گردید (جدول ۸). سپس قوت‌ها، ضعف‌ها، فرصت‌ها و تهدیدها محاسبه گردید. در نهایت میانگین ضریب هر یک از مؤلفه‌های SWOT در شهر و شهرداری محاسبه شد. برابر بررسی‌های صورت گرفته شهر و شهرداری یزد دارای نقاط قوت و فرصت‌های مناسبی بوده است به گونه‌ای که از آن‌ها می‌توان برای از بین بردن نقاط ضعف موجود که چشمگیر هم است - به مقدار ۸/۵ - استفاده کرد تا ضمن افزایش درآمدهای پایدار شهرداری، اعتماد سرمایه‌گذاران به شهرداری، افزایش سرمایه‌گذاری‌های مشارکتی و ... مدیریت مطلوب شهری و خدمات‌رسانی بهینه به شهروندان حاصل گردد.

بعد از اینکه عوامل داخلی (نقاط قوت و ضعف) و عوامل خارجی (فرصت‌ها و تهدیدات) و ضرایب آن‌ها مشخص گردید، درصد هر کدام از این چهار فاکتور در شهر و شهرداری‌های یزد در جدول (۹) ارائه شده است. در ستون SWOT درصد متغیرهای وارد بر مدل در شهر آورده شده است. سپس مشخص شده چه درصدی به قوت‌ها، ضعف، فرصت‌ها و تهدیدات اختصاص یافته است که در نهایت بر اساس درصدهای محاسبه شده نوع استراتژی لازم برای بهبود مدیریت شهری یزد انتخاب شده است.

X_۱ - اجرای پروژه‌های عمرانی توسعه شهری، X_۲ - ضعف در آموزش و ترویج فرهنگ شهروندی، X_۳ - نگاه منفی عمومی نسبت به همکاری شهرداری با بخش خصوصی، X_۴ - وجود قوانین دست و پا گیر در خصوص جذب سرمایه‌گذار، X_۵ - اعتقاد و باور مدیریت شهرداری به برنامه‌ریزی، X_۶ - ارتباط ضعیف شهرداری با سایر سازمان‌های وابسته، X_۷ - کمبود نیروهای متخصص و کارآمد، X_۸ - توجه و توسعه فناوری اطلاعات در شهرداری، X_۹ - عدم وجود برنامه مدون در برخی موارد، X_{۱۰} - قابل اتکا نبودن عوارض به عنوان منبع درآمدی، X_{۱۱} - ضعف ساختاری در شناسایی و جذب سرمایه بخش خصوصی، X_{۱۲} - حضور مدیران و کارشناسان با تجربه در بدنه مدیریتی شهرداری، X_{۱۳} - وجود تشکل‌های قوی فرهنگی و مذهبی در یزد، X_{۱۴} - عدم اطمینان سرمایه‌گذاران به شهرداری، X_{۱۵} - افزایش تمایل سرمایه‌گذاران و بخش خصوصی به سرمایه‌گذاری در پروژه‌های شهری، X_{۱۶} - افزایش توجه مدیران به مشارکت‌های مردمی و بخش خصوصی، X_{۱۷} - سیاست‌های حمایتی دولت در خصوص احیای بافت فرسوده، X_{۱۸} - عدم هماهنگی لازم بین شهرداری و سایر سازمان‌های تابعه، X_{۱۹} - مشارکت پایین شهروندان در همکاری با شهرداری، X_{۲۰} - عدم وجود منابع درآمدی پایدار مکفی برای شهرداری، X_{۲۱} - کاهش اعتماد مردم به شهرداری، X_{۲۲} - تنگ نظر بودن برخی مسئولان در خصوص سرمایه‌گذاری، X_{۲۳} - عدم امنیت شغلی پرسنل شهرداری و جابجایی مکرر سمت‌ها

جدول (۸): استانداردسازی ضرایب متغیرها از ۱ تا ۱۰ در مدل SWOT در شهر و شهرداری‌های یزد

متغیرها	قوت‌ها (S)		ضعف‌ها (W)		فرصت‌ها (O)		تهدیدات (T)	
	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت
شهر	X _۱	X _۲	X _۳	X _۴	X _{۱۳}	X _{۱۴}	X _{۱۵}	X _{۱۶}
یزد	X _{۱۶}	X _{۱۷}	X _{۱۸}	X _{۱۹}	X _{۲۰}	X _{۲۱}	X _{۲۲}	X _{۲۳}

منبع: نگارندگان.

جدول (۹): محاسبه درصد نقاط قوت، ضعف، فرصت‌ها و تهدیدات شهر و شهرداری‌های یزد

نام شهر	SWOT				T	O	W	S
	منفی W/T	مثبت S/O	خارجی O/T	داخلی S/W				
یزد	۶۳/۳	۳۶/۳	۳۶/۳	۶۳/۶	۲۲/۷	۱۳/۶	۴۰/۹	۲۲/۷

منبع: نگارندگان

تصمیم‌گیری‌های شهرداری و استفاده از مکانیزم‌های متنوع مشارکت دادن مردم در امور مختلف توسعه‌های شهری

۴- تقویت و بهبود هر چه بیشتر کیفیت خدمات شهری از سوی شهرداری

- جلب مشارکت سرمایه‌گذار از طریق:

- ۱- تقویت نگاه مثبت نسبت به سرمایه‌گذار و رفع تنگ‌نظری‌ها در سطح شهرداری و شهروندان
- ۲- تقویت نگاه برد-برد در مذاکره با سرمایه‌گذاران
- ۳- اصلاح قوانین دست و پا گیر
- ۴- ایجاد بانک اطلاعاتی از سرمایه‌گذاران و دعوت از ایشان
- ۵- برگزاری همایش و ارائه انواع فرصت‌های سرمایه‌گذاری

با موفقیت شهرداری‌های یزد در جلب مشارکت شهروندان و همچنین سرمایه‌گذاران، پیشنهادهای در زمینه‌های اولویت‌های مالی و انجام خدمات شهری و بهبود محیط شهری توسط شهرداری‌های یزد به شرح زیر ارائه می‌گردد:

- اولویت تاکید بر منابع مالی بهتر به صورت زیر باشد:

- ۱- سرمایه‌گذاری بخش خصوصی
 - ۲- مشارکت شهرداری با بخش خصوصی
 - ۳- جذب کمک‌های دولتی، سازمان‌ها و نهادهای داخلی و خارجی
 - ۴- استفاده از منابع کمکی مانند کمک‌های دولتی
 - ۵- اخذ مطالبات شهرداری از سازمان‌های مختلف
- در ارتباط با جلب رضایت شهروندان از عملکردهای شهرداری‌ها و بهبود محیط‌های شهری به موارد زیر تاکید شود:

- ۱- تقویت روابط عمومی شهرداری جهت ارتباط سازی با مردم
- ۲- تقویت سازمان رفاهی، فرهنگی و تفریحی جهت تقویت برنامه‌های مشارکتی و آموزش شهروندی
- ۳- آموزش و تبلیغات در جهت ارتقای مشارکت مردم

بر اساس جدول (۹) مشخص شد که شهر و شهرداری‌های یزد دارای نقاط ضعف چشمگیری در حدود ۴۰/۹ درصد در ساختار مالی و خدماتی شهری خود می‌باشد. همچنین نقاط قوت‌ها نیز در حدی است که می‌توان از آن‌ها جهت کاهش نقاط ضعف و تهدیدات بهره گرفت. طبق جدول فوق نوع استراتژی برای توانمندسازی مدیریت شهری یزد انتخاب می‌گردد. در همین راستا انواع استراتژی‌ها شامل استراتژی قوت دهی (چشمگیر بودن نقاط قوت و فرصت)، استراتژی غلبه کردن (فراوانی نقاط ضعف)، استراتژی کنترل محیط (فراگیر بودن تهدیدات)، استراتژی کنترل عوامل منفی (فراوانی نقاط ضعف و تهدیدها) و استراتژی عوامل داخلی و خارجی برای کنترل محیط (تلفیقی از استراتژی نوع اول و سوم) است (موسوی، ۱۳۸۸: ۱۷۱). طبق بررسی‌های صورت گرفته مشخص شد شهر یزد دارای نقاط ضعف چشمگیری است بنابراین طبق تعاریف از استراتژی نوع دوم یعنی استراتژی غلبه کردن برای ارائه راهکارها استفاده می‌شود؛ زیرا این استراتژی منطق خود را بر اساس عوامل مثبت داخلی و خارجی (نقاط قوت و فرصت‌ها) به کار می‌گیرد تا از این طریق عوامل منفی داخلی (نقاط ضعف) را کوچک و یا غیرفعال سازد همچنین از استراتژی نوع سوم یعنی کنترل محیط برای کم‌رنگ تر کردن تهدیدات نیز استفاده شده است. می‌توان گفت این استراتژی در شرایطی است که نقاط ضعف مشخص و قابل توجه است به طوری که امکان دارد نقاط قوت و فرصت‌های فراگیر را تحت‌الشعاع قرار دهد. از این رو بر اساس استراتژی نوع غلبه کردن راهکارهایی برای توانمندسازی مدیریت شهری شهر و شهرداری‌های یزد به شرح زیر ارائه می‌شود:

- جلب مشارکت مردم از طریق:

- ۱- ایجاد اعتماد و اطمینان در بین شهروندان و افزایش آموزش و تبلیغات در این خصوص
- ۲- ایجاد ثبات در مدیریت‌ها
- ۳- بهره‌گیری از نظرات شهروندان به خصوص خبرگان و ذینفعان محلات مختلف شهر در برنامه‌ها و

- ۴- انتشار به موقع و متناسب اخبار شهرداری
- ۵- توجه بیشتر به سیما و منظر و مبلمان شهری
- ۶- کنترل گسترش افقی و افزایش تراکم
- ۷- تقویت سیستم حمل و نقل همگانی
- ۸- رفع مشکل آسفالت معابر
- ۹- افزایش ارتباط میان شهرداری و شورای شهر
- ۱۰- افزایش نشاط اجتماعی و زیبایی و طراوت شهری
- ۱۱- به‌کارگیری نیروهای متخصص و کارآمد در شهرداری
- ۱۲- افزایش خدمات در بافت‌های قدیمی و فرسوده مرکز شهر

نتیجه‌گیری

در جهان مدرن، نقش اصلی مدیریت شهری فراهم کردن خدمات شهری از جمله ایجاد امکانات رفاهی به وسیله سیستم مدیریت شهری است. در این میان 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 است؛ بنابراین مطالعه عوامل موثر در میزان عملکرد شهرداری بسیار حائز اهمیت است. در این راستا این مقاله با روش توصیفی - تحلیلی به تحلیل مالی شهرداری‌های شهر یزد و شناسایی عوامل تأثیرگذار در عملکرد شهرداری‌ها و سنجش رضایتمندی شهروندان از ارائه خدمات پرداخته است. یافته‌ها نشان می‌دهند درآمدهای شهرداری‌های شهر یزد در سال ۱۳۸۸ برابر با ۶۵۰ میلیارد ریال بوده که با نرخ رشد ۲/۱۵- درصد در سال ۱۳۸۹ به ۶۳۶ میلیارد ریال کاهش یافته است بررسی‌ها حاکی از این است که طی این سال‌ها درآمدهای مستمر رشدی معادل ۱۷/۹۸ درصد داشته که در برابر رشد ۳۵/۲- درصدی درآمدهای غیر مستمر بسیار چشمگیر است و بیانگر اتکای شهرداری به درآمدهای پایدار می‌باشد. با مطالعه این روند درآمدی مشخص شد استفاده از عوامل داخلی صد در صد محقق شده است و با این منبع درآمدی به ۴۲ درصد از نیازهای واقعی شهر در بخش توسعه، عمران و نگهداری شهر جواب داده شده است. طی سال‌های مورد بررسی همواره درآمدهای شهرداری یزد بر هزینه‌ها برتری داشته و شهرداری با کمبود درآمد مواجه نبوده است در نتیجه از آنجایی که ۲۰/۱۳ درصد از کل درآمدهای حاصله ماهیتی نا مستمر دارند، امکان برنامه‌ریزی در مورد ۴۶/۳۲ درصد از درآمدهای حاصله وجود داشته است. همچنین نتایج

ارزیابی عملکرد شهرداری‌های مناطق سه‌گانه شهر یزد از دیدگاه شهروندان نشان می‌دهد در خدماتی نظیر کیفیت سرویس‌های بهداشتی عمومی و کیفیت آسفالت خیابان‌ها و معابر هر سه شهرداری در بدترین شرایط خود می‌باشند به طوری که در مورد اول منطقه یک بدترین شرایط و در مورد دوم منطقه سه بدترین وضعیت را داشته‌اند. بر اساس نتایج تحلیل مسیر، متغیرهای افزایش درآمدهای پایدار با میزان ۰/۸۸۹ و سرمایه‌گذاری مشارکتی با میزان ۰/۸۴۶ دارای بیش‌ترین تأثیرات در عملکردهای مطلوب شهرداری‌های شهر یزد بوده‌اند. متغیر دریافت کمک‌های دولتی و وام‌های دولتی توسط شهرداری‌ها دارای اثر منفی و کاهنده بر عملکرد مطلوب شهرداری‌های شهر یزد بوده‌اند که بیش‌ترین تأثیر آن‌ها از طریق تأثیرات غیرمستقیم می‌باشد. در مجموع نتایج یافته‌های شاخص تلفیقی با میزان ۰/۷۸۲ نشان دهنده ارتباط معنی‌دار بین بهبود شاخص‌های بهبود عملکرد شهرداری‌های یزد است. در نهایت راهکارهایی برای بهبود عملکرد شهرداری‌های یزد و برآورده شدن رضایت شهروندان از ارائه خدمات شهرداری‌ها ارائه شده است.

منابع و مأخذ

- (۱) آیت الهی، علیرضا (۱۳۸۷)، تأمین مالی شهرداری‌های فرانسه، چکیده همایش مالیه شهرداری‌ها، انتشارات شهرداری تهران- معاونت مالی و اداری، تهران.
- (۲) ایمانی جاجرمی، حسین و سید احمد فیروزآبادی (۱۳۸۶)، بررسی سنجش عوامل موثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری (مطالعه موردی: منطقه ۴ شهر تبریز)، مجله مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، سال اول، شماره دوم.
- (۳) برک پور، ناصر (۱۳۸۹)، ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (مطالعه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، دو فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵.
- (۴) بیدرام، رسول (۱۳۹۰)، بررسی زمینه‌های رانت جویی در ساختار بودجه‌ای شهرداری‌ها و ارتباط آن با کارایی (نمونه موردی: شهرداری‌های کلان‌شهرها)، ویژه‌نامه دو فصلنامه مدیریت شهری.
- (۵) پرهیزگار، اکبر و غلامرضا کاظمیان (۱۳۸۳)، رویکرد حکمروایی شهری و ضرورت آن در مدیریت منطقه

- Malaysia: a Framework for Utilization and Learning”, Journal of Environmental Management 73, pp. 357-371.
- 17) Hussey, David (1991), Strategy and Planning, John Wiley & Sons, New York.
- 18) Jurlina, Dubravka (2006), the challenge of building proper urban indicator system: a proposal for creation cities, 46th Congress of the European Regional Science Association Enlargement, Southern Europe and the Mediterranean.
- 19) Malayeri, Fattaneh Daneshmand (2010), Good Urban Planning and Management: New Aspects and Methodologies, World Academy of Science, Engineering and Technology, no 44.
- 20) Van Dijk, M. P. (2006), Managing cities in developing countries: The theory and practice of urban management. Cheltenham, UK, Edward Elgar Publishing.
- 21) Van Dijk, Meine Pieter (2007), urban management and institutional change: An integrated Approach to achieving ecological cities, Contribution to an International seminar Sustainable urbanization in Libya Tripoli, Hotel Bob Africa, 30 June and July 1.
- 22) Wang, G.M, S. Kany & O. Moreno (1999), Genetic analysis of grain filling rate and duration in maize Field Crops res, 61, pp211-222
- کلان شهری تهران، فصلنامه پژوهش‌های اقتصادی، شماره ۱۶.
- ۶) حکمت‌نیا، حسن و میرنجف موسوی (۱۳۸۶)، سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی: شهر یزد، مجله جغرافیا و توسعه، دوره پنجم، شماره ۹.
- ۷) رضویان، محمدتقی و حبیب بیرامزاده (۱۳۸۶)، عملکرد مدیریت شهرهای کوچک در برنامه‌ریزی کاربری اراضی (مطالعه موردی: شهر بناب)، پژوهش‌های جغرافیایی، شماره ۶۲.
- ۸) عابدین درکوش، سعید (۱۳۸۲)، مدیریت مالی شهر، فصلنامه مدیریت شهری، سال چهارم، شماره ۱۳.
- ۹) قنبری، ابوالفضل، میرنجف موسوی، رشید سعیدآبادی، علی باقری کشکولی و حسن حسینی امینی (۱۳۸۹)، راهکارهای توانمندسازی افزایش درآمد شهرداری‌ها در شهرهای کوچک (مطالعه موردی: شهر زارچ)، مجله جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، سال ۲۲، شماره پیاپی ۴۲، شماره ۲.
- ۱۰) معاونت عمرانی دفتر برنامه‌ریزی وزارت کشور (۱۳۷۴)، درآمدی بر طرح مطالعاتی و شهری شهرداری‌ها، نشریه ۲۹.
- ۱۱) موسوی، میرنجف (۱۳۸۸)، تحلیل کارکرد مرز بر ساختار فضایی شهرهای مرزی (مطالعه موردی، آذربایجان غربی)، رساله دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه اصفهان.
- ۱۲) موسوی، میرنجف و علی باقری کشکولی (۱۳۹۰)، تحلیلی بر اثربخشی تراز مالی (درآمد - هزینه) و نقش آن در کارایی عملکرد شهرداری شاهدهیه، مجله پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، شماره ۴.
- 13) Baclija, I. (2010), urban management: concept, disengage in koradji. Ljubljana, University of Ljubljana, Faculty of Social Sciences.
- 14) Bramezza, I. (1996), the competitiveness of the European city and the role of urban management in improving the city's performance, The Hague, CIP-Data Koninklijke Bibliotheek.
- 15) Davey, K. Batley, R. Devas, N., Norris, M. & Pasteur, D. (1996), urban management: The challenge of growth. Aldershot, Avebury.
- 16) Hezri, A. A., (2004), “Sustainability Indicator System and Policy Processes in