

سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر زاهدان)

مریم کریمیان بستانی* - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زاهدان، گروه جغرافیا، زاهدان، ایران
عثمان بلوچی - دانش آموخته کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زاهدان، زاهدان، ایران
صاحب‌داد جوبه - دانش آموخته کارشناسی جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زاهدان، زاهدان، ایران

دریافت مقاله: ۹۱/۶/۵

پذیرش نهایی: ۹۲/۳/۲۵

چکیده

در این مقاله رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی با روش توصیفی تحلیلی (آماری) مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته است. گردآوری اطلاعات از طریق پرسش‌نامه با حجم نمونه ۲۷۵ نفر در سطح سه منطقه شهری در شهر زاهدان انجام شده است. بر اساس نتایج به دست آمده سطح رضایت در ۹۱ درصد شهروندان متوسط و پایین‌تر از آن است. آزمون T تک نمونه متوسط به پایین بودن رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و همچنین خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری زاهدان را تأیید می‌کند. طبق آزمون رگرسیون گام به گام بعد اجتماعی با ضریب تعیین (R2) ۰/۶۸۳، بیشترین تأثیر را بر سطح رضایتمندی داشته است. همچنین مقدار بتای به دست آمده نشان می‌دهد که بعد رفاهی به اندازه ۳۰۵ تغییر بر انحراف معیار میزان رضایت از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی تأثیر می‌گذارد و بیشترین اثر را در میزان رضایت دارد. آزمون همبستگی پیرسون نیز مؤید وجود همبستگی بالا و معناداری بین دو متغیر میزان رضایتمندی و خدمات عمومی ارائه شده است. اما آزمون‌های تحلیل واریانس دو راهه و T دو متغیره وجود هیچ‌گونه رابطه‌ای بین متغیرهای جمعیت شناختی (سن، جنسیت) و میزان رضایتمندی شهروندان را تأیید نمی‌کنند.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، شهروندان، خدمات عمومی، عملکرد شهرداری، شهر زاهدان.

۱. مقدمه

پس از شکل گیری حیات و با گذشت زمان، رابطه‌ی متقابل انسان‌ها در عرصه‌های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی پیچیده‌تر گردید (بریمانی، ۱۳۸۳: ۱۲۶) و پیدایش توسعه ارتباطات و فناوری اطلاعات در هزاره دوم موجب پدیداری تغییرات سریع در علایق و رفتارهای اجتماعی بشر گردید. این پیشرفت فناوری و پدیدآیی دهکده جهانی از طریق مکانیزم جهانی شدن موجب پیدایش الگوهای رفتاری مختلف در ابعاد فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و... در شهرها گردید که این تحول شهر مدرن را به پدیده‌ای پیچیده تبدیل نموده است (محمدی و خداحیمي، ۱۳۸۵: ۸). همچنین تحولات اقتصادی، گسترش مراکز صنعت بازرگانی و پدیده‌های ناشی از پیشرفت تکنولوژی در شهرها مسایل و مشکلات متعددی برای زندگی شهری به وجود آورده (طاهری، ۱۳۷۷: ۱۰) و شکل‌گیری سازمان‌هایی را برای تولید کالا و خدمات و قبول مسؤولیت اداره امور زندگی شهروندان ضروری ساخته است (گلابی، ۱۳۷۹: ۱۱۴). بدیهی است در چنین شرایطی به دلیل تقاضای فراوان شهروندان و کمبود فرصت‌های مناسب آنان برای دسترسی به اهداف و خواسته‌هایشان، سازگاری شهروندان امری ساده نیست. با این وضع ایجاد سازمانی به نام شهرداری عالی‌ترین تدبیری بود که از طرف دنیای متمدن برای پاسخ‌گویی به نیازمندی‌ها و توقعات بی‌شمار ساکنین شهرها به کار برده شد (طاهری، ۱۳۷۷: ۱۰). در همین راستا، شهرداری‌ها به عنوان متولیان اصلی اداره شهرها در هر کشور برای هر گونه برنامه‌ریزی درست و عالمانه نیاز به اطلاعات جامع در ابعاد مختلف دارند. یکی از مقوله‌های اصلی مورد نیاز شهرداری برای برنامه‌ریزی مناسب و بهینه شناخت و آگاهی از میزان رضایت شهروندان از خدمات عمومی این سازمان است. بنابراین شناسایی عوامل مؤثر در میزان رضایت و نارضایتی شهروندان از وضعیت خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری، می‌تواند در جهت تحلیل وضع موجود، تصمیمات آینده به منظور ارتقای سطح کیفی زندگی شهروندان و جلوگیری از هدر رفت هزینه‌ها مؤثر واقع گردد.

مدیریت، سازماندهی، نظارت و توسعه در ابعاد مختلف زندگی شهری، مسؤولیت اساسی سازمان شهرداری است. چنانچه شهرداری در این مسؤولیت خطیر موفق گردد، زمینه مساعد زندگی شهروندانی برای اقبال مختلف جامعه شهری فراهم می‌شود و شهروندان می‌توانند از منابع موجود حداکثر بهره را ببرند. بدیهی است این گونه عملکرد در سازمان شهرداری به انسجام و وفاق شهروندان، انضباط عمومی شهر، کاهش ناهنجاری‌ها و نابسامانی‌های اجتماعی و صرفه جویی در هزینه خدمات شهری این سازمان منجر می‌گردد (محمدی و خداحیمي، ۱۳۸۵: ۴۰)، اما اگر سازمان شهرداری در ارائه خدمات عمومی عملکرد مناسبی نداشته باشد، ناهنجاری‌های مختلفی را در ابعاد گوناگون شهر سبب می‌گردد. بنابراین شناخت رضایتمندی شهروندان و آگاهی از خواسته‌ها و نیازهای عمومی آنان مانع بسیاری از سرمایه گذاری‌های بی‌نتیجه و جلوگیری هدررفت هزینه‌های الکی خواهد شد. از طرفی با شناخت میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری امکان جلب مشارکت بهتر و بیشتر آنان در امور توسعه شهری و امکان دستیابی به شهری سالم‌تر و مرفه‌تر برای شهروندان وجود دارد. زیرا به یقین آگاهی و شناخت مدیران شهرداری از کیفیت خدمات عمومی شهری و میزان رضایت مردم از این

خدمات از ضروریات برنامه‌های توسعه در هر جامعه می‌باشد. چون این شناخت به شکل دو سویه در زندگی شهروندان و روند برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری مدیران شهرداری تأثیر می‌گذارد و مدیران شهرداری با شناخت دیدگاه‌های مردم نسبت به عملکرد حوزه‌های خود می‌توانند زمینه مشارکت عمومی شهروندان در امر توسعه شهری را فراهم سازند و به هدف غایی شهرداری، یعنی ارائه خدمات مطلوب و رفع نیازهای شهروندان، نایل گردند. شهرداری یکی از نهادهای جامعه‌ی مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود. در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره‌ی امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه‌ی کالبدی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی در محدوده‌ی شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه‌ی آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند (رجب‌صلاحي، ۱۱۲: ۱۳۸۱).

این سازمان‌ها (شهرداری‌ها) زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد آنها حداکثر رضایت را داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسؤولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مد نظر قرار گیرد. زیرا که عدم رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان و یا قشر قابل توجهی از آنها برای هر نظم اجتماعی و عملکرد سازمانی خطرناک است؛ چرا که تداوم و گسترش آن باعث کمرنگ شدن تعهد شهروندان نسبت به نظام ارزشی و افراد سازمان و غیره شده که چه بسا منشأ بسیاری از نابهنجاری‌های اجتماعی گردد (حکمت‌نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۲). در این مسیر، پژوهش حاضر به بررسی وضعیت ارائه خدمات عمومی شهرداری زاهدان به شهروندان از دیدگاه مردم و سنجش میزان رضایتمندی آنان از خدمات عمومی ارائه شده پرداخته است. با این هدف که با بررسی آن بتواند ضمن شناخت وضعیت کنونی ارائه خدمات عمومی شهرداری از دیدگاه شهروندان، الویت نیازها و خواسته‌های آنها را شناسایی نموده و زمینه جلب مشارکت بیشتر شهروندان را به منظور دستیابی به توسعه‌ای مطلوب‌تر فراهم نماید. به طوری که یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند مدیران شهری را در بالا بردن رضایتمندی شهروندان و افزایش مشارکت مردمی در اجرای طرح‌های اجتماعی، رفاهی، فرهنگی، فراغتی و عمرانی یاری رساند. بر این اساس جهت روشن شدن فرآیند مطالعه، این پرسش‌ها مطرح گردیده و به آنها پاسخ داده شده است:

- رضایتمندی شهروندان زاهدانی از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی در چه سطحی است؟

- آیا بین رضایتمندی شهروندان و خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری رابطه معناداری وجود دارد؟

- الویت تأثیرگذاری ابعاد اقتصادی، رفاهی، اجتماعی، فرهنگی، عمرانی و فراغتی در میزان رضایتمندی شهروندان به چه صورت می‌باشد؟

- آیا بین میزان رضایتمندی شهروندان و ساختارهای جمعیت شناختی (سن، جنسیت) رابطه معناداری وجود دارد؟

۲. مروری بر ادبیات تحقیق

در فرهنگ لغت رضایتمندی را برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن معنا کرده‌اند. ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه کننده خدمت در مراجعه کنندگان ایجاد می‌شود، رضایتمندی گفته می‌شود (فرهادنژاد، ۱۳۸۷: ۲۳). به عقیده کاتلر سطح رضایت تابعی است از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظارات فرد (رهنورد، ۱۳۸۲: ۳). مقوله‌ی رضایت از مباحث مدیریتی است و بیشتر مطالعات اولیه مربوط به آن براساس دیدگاه‌های تک بعدی دنبال شده است، یعنی افراد با توجه به به یک مجموعه آرزوها و نیازهایی که دارند، شرایط فعلی‌شان را ارزیابی می‌کنند (حاجی‌نژاد و همکاران، ۱۳۸۹: ۷۲). رضایتمندی اشخاص انعکاس حالت روانشناختی، تقدیرگرایی و عقلانیت‌ابزاری است. بنابراین برخی از محققان رضایتمندی افراد را با دیدگاه ادراک توصیف کرده‌اند. دسته دوم مربوط به تقدیر و سرنوشت است و حالت سوم مربوط به افرادی است که به هیچ طریق نمی‌توانند خود را با شرایط فعلی سکونت وفق دهند (رفعیان و همکاران، ۱۳۸۸: ۵۴).

رضایت از عملکرد سازمانی زمانی از اهمیت برخوردار گردید که نیروی انسانی به عنوان یکی از عناصر مهم تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد. سازمان‌ها اصولاً عملکرد و نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا نارضایتی دارند. در عملکرد سازمانی، عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرش‌های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان شهرداری می‌گردد. اگر چه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده‌ای را شامل می‌شوند، اما هدف نهایی همه‌ی این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایتمندی شهروندی است. زمانی که عملکردهای شهرداری بتواند نیازهای شهروندان را برآورده سازند، رضایتمندی شهروندان ایجاد می‌شود. جهت آگاهی از ارتباط بین عملکرد شهرداری در ارائه خدمات عمومی و میزان رضایت شهروندان می‌توان گفت رضایتمندی مفهومی ذهنی و کوتاه‌مدت است (طاهریان، ۱۳۸۶: ۱۸۲)، در حالی که ارائه خدمات عمومی مفهومی عینی است که در مدت زمان طولانی تکوین می‌یابد. در سال ۱۹۷۵، "تئوری رضایت شهروندان" ارائه شد. این تئوری یک مدل تحلیلی است که بر اساس میزان رضایت شهروندان از محیط سکونتی‌شان در مورد مؤلفه‌های مختلف فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی، محیط زیستی، زیبایی شناسی و ... عمل می‌کند (رفعیان و خدایی، ۱۳۸۸: ۲۴۲). این تئوری برای تعیین یک چارچوب راهنما جهت شناخت خصوصیات ساختاری

خانوارها و بافت محل سکونت آنها (اعم از خانه و محله) که بر جوانب گوناگون رضایتمندی تأثیرگذار است به کار می‌رود (Galster & Hesser, 1981).

در سال‌های اخیر مطالعات متعددی در رابطه با شاخص‌های بهبود کیفیت محیط زندگی صورت گرفته است. یکی از جنبه‌های این مطالعات توجه به تعامل انسان - محیط است. بدین منظور سنجش میزان رضایت مردم از محیط زندگی‌شان اهمیت می‌یابد (Hourihan, 1984:370). سنجش رضایت نه فقط بر اساس محیط عینی، بلکه بر پایه ادراک افراد از محیطی که به آن تعلق دارند، نیز صورت می‌پذیرد (رفعیان و خدایی، ۱۳۸۸: ۲۴۰). و به وسیله پرسش از پاسخ‌گویان برای اندازه‌گیری خوب یا بد بودن محیطی که در آن زندگی می‌کنند، ارزیابی می‌شود (Hourihan, 1984:375). موضوع رضایت و ارزیابی محیط از دیدگاه‌های مختلف بررسی شده است. اولین مدل نظری درباره رضایت از محل سکونت، توسط مارنا و راجرز (۱۹۷۵) بیان شده است. آنها رضایت از محیط سکونت را منوط به درک و ارزیابی شخص از ویژگی‌های محیطی مانند: پاکیزگی، امنیت محله و خصیصه‌های فردی نظیر: جنسیت، سن، طبقه اجتماعی دانسته‌اند. یکی از جنبه‌های رضایت از محیط توجه به این نکته است که زندگی مردم در محیط‌های مختلف مسکونی، سطوح متفاوتی از رضایت را در بر می‌گیرد، به گونه‌ای که ساکنان محیط‌های مختلف با در نظر گرفتن نوع خانه‌ها، دسترسی‌ها، امکانات و خدمات موجود و محله‌ای که در آن زندگی می‌کنند، احساس رضایت می‌نمایند. آنها اشاره نموده‌اند که ویژگی‌های مختلف یک محله شهری مهم‌ترین شاخص اثرگذار بر رضایت از محیط مسکونی است (رفعیان و خدایی، ۱۳۸۸: ۲۳۵). فلئوری باهی و همکاران در تحقیقی به بررسی عوامل تأثیرگذار بر میزان رضایت از محیط پرداخته‌اند (Fleury-Bahi, 2008:pp3-6). بنابراین میزان رضایتمندی انسان‌ها از محیط زیست خود نشانگر میزان تحقق اهداف برنامه‌های تدوین یافته جهت بهبود وضعیت زندگی است. همچنین رضایت و نارضایتی از محیط، میزان مشارکت مردم در برنامه‌های توسعه را نیز متجلی می‌سازد؛ زیرا در صورت مشارکت مردم در تدوین برنامه‌ها، فضای حاصل برای ساکنان مطلوبتر خواهد بود (شایان و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۵۶). گور معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره‌مندی آنها از ارائه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از این که واقعی یا واهی باشند، باعث بروز نارضایتی و رضایتمندی می‌گردد به نظر آدامز، شهروند آگاهانه یا ناخودآگاهانه بهره‌مندی‌های خود را با وظایف سازمان مقایسه می‌کند زمانی که برابری وجود دارد، رضایتمندی ایجاد می‌گردد. بنابراین علت رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در این نظریه مقایسه‌ای است که شهروندان میان وضعیت، امکانات و بهره‌مندی‌ها از شهرداری را با نیازهای زندگی روزمره امروزی می‌سنجند. هیلدر برآند فری، بالا بودن رضایتمندی از محیط شهر را درگروی ویژگی‌های زیرعنوان کرده است. از نظر او یک شهر خوب:

- باید دارای ایمنی، امنیت و حفاظت بوده و از نظر بصری و عملکردی محیطی سامان یافته و با نظم باشد؛

- باید محیط اجتماعی هدایت‌کننده باشد و حس مکان را تقویت نماید؛
- باید دارای یک تصویر ذهنی مناسب، شهرت و اعتبار خوب باشد و به مردم حس اعتماد و منزلت دهد؛

- طراحی شده، از نظر زیبایی‌شناسی مطبوع و از نظر کالبدی قابل تصور باشد (براند فری، ۱۳۸۳: ۳۰).
خدمات عمومی یکی از ابعاد زندگی شهروندان است که سطح کیفی آن سطح رضایتمندی را تعیین می‌کند. در محیط شهری، کیفیت خدمات و سهولت دسترسی به خدمات از متغیرهای تعیین‌کننده رضایتمندی است. اما بار معنایی کیفیت خدمات عمومی با رضایتمندی متفاوت است. کیفیت خدمات دارای مفهوم عینی، سنجشی و شناختی است، در حالی که رضایت عنصری ذهنی مبتنی بر احساسات و انفعالی است (طاهریان، ۱۳۸۶: ۱۸۲). کیفیت خدمات با شکل، اندازه و نحوه دسترسی سنجیده می‌شود. «یانگ و فانگ» ابعاد کیفی خدمات و رابطه میان این ابعاد با رضایتمندی مشتری را مشخص کردند. این ابعاد کیفی شامل: قابلیت اعتماد، پاسخ‌گویی، سهولت دسترسی، شایستگی و هزینه دسترسی است (شایان و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶۱). خدمات عمومی شهرداری در این پژوهش شامل خدمات و وظایف شهرداری در بخش‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، فنی و عمرانی، رفاهی و فراغتی می‌باشد که از طریق آزمون‌های خودسنجی یا خودگزارشی سنجیده شده است.

۳. روش‌شناسی تحقیق

با توجه به ماهیت موضوع و مؤلفه‌های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر این پژوهش روش توصیفی-پیمایشی با استفاده از ابزار پرسش‌نامه است. علاوه بر این، به منظور تقویت پایه‌های نظری و دقت در گردآوری اطلاعات از روش‌های مطالعه اسناد و مدارک، نیز استفاده شد و سپس با در نظر گرفتن شرایط جغرافیایی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محدوده مورد مطالعه متغیرها یا معرف‌های رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، رفاهی، فرهنگی، عمرانی و تفریحی و ورزشی تعیین گردید (جدول ۱). حجم نمونه به روش تصادفی طبقه‌ای با استفاده از فرمول کوکران مشخص شد. از طریق فرمول مذکور در کل ۲۷۵ پرسش‌نامه برای مناطق سه‌گانه شهری تعیین گردید. به ترتیب برای منطقه یک شهری ۱۰۰ پرسش‌نامه، برای منطقه دو ۱۰۲ پرسش‌نامه و برای منطقه سه ۷۳ پرسش‌نامه در نظر گرفته شد. روایی پرسش‌نامه توسط چهار نفر از اساتید برنامه‌ریزی شهری مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ در محیط SPSS با ۷۰ نمونه و ۱۰۵ گویه حدود ۰/۸۸۳ محاسبه گردید. در این بررسی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی مانند توزیع فراوانی، آزمون T، ضریب همبستگی، رگرسیون و آنالیز واریانس با استفاده از نرم‌افزار SPSS در محیط ویندوز استفاده شده است.

جدول ۱. شاخص‌ها و معرف‌های مورد بررسی پژوهش

زمینه	شاخص	معرف‌ها
رضایتمندی از خدمات عمومی شهرداری زاهدان	اقتصادی	نظارت بر بازارهای محلی، صدور پروانه ساختمان، تعیین میدانهای عمومی خرید و فروش
	اجتماعی	تأمین و تسهیل دسترسی به امکانات آموزشی، بهداشتی درمانی، حمل و نقل عمومی، جلوگیری از پدیده تکدی‌گری، وضعیت دست‌فروشی‌ها، وضعیت بهداشت عمومی، حفظ شهر از سیل و حریق
	رفاهی	تنظیف معابر، دفع فاضلاب، دفع آب‌های سطحی، دفع و دفن بهداشتی زباله، وضعیت نامگذاری معابر و مکان‌ها، دسترسی به امکانات تجاری خدماتی، تأمین روشنایی معابر
	عمرانی	ساخت خیابان و کوچه و پل، اصلاح و توسعه معابر، ایجاد مجاری آب و کانال‌ها در سطح شهر، ایجاد پارکینگ و پایانه و نحوه دسترسی به آنها، تسطیح و آسفالت معابر، احداث توالی عمومی در سطح شهر
	فرهنگی	مکانیابی و تأمین دسترسی به سینما، کتابخانه، باغ وحش و موزه
	اوقات فراغت	احداث مکان‌های ورزشی، ترویج فعالیت‌های ورزشی همگانی، ایجاد مکان‌های تفریحی، ایجاد فضاهای بازی کودکان، ایجاد پارک و فضای سبز عمومی

۴. محدوده مورد مطالعه

زاهدان با مساحت ۳۶۵۸۱ کیلومتر مربع در شمال استان سیستان و بلوچستان و به لحاظ موقعیت جغرافیایی در ۶۰ درجه و ۵۲ دقیقه درازای خاوری و ۲۹ درجه و ۲۹ دقیقه پهنا شمالی قرار دارد. ارتفاع آن از سطح دریا ۱۳۸۵ متر است. این شهر دارای آب و هوای بیابانی گرم و خشک می‌باشد. میانگین بارش سالانه در آن ۷۲ میلیمتر و میانگین دمای سالانه‌اش ۲۰ درجه سانتی‌گراد است و براساس بررسی‌های سازمان هواشناسی کشور، زاهدان دارای اقلیم فراخشک معتدل می‌باشد. شهر زاهدان در سرشماری سال ۱۳۸۵ تعداد ۵۵۲۷۰۶ نفر جمعیت داشته است. بررسی تحولات جمعیت شهر زاهدان نشان می‌دهد که این شهر پیوسته از رشد بالایی برخوردار بوده، به طوری که متوسط رشد جمعیت آن طی سال‌های ۱۳۴۵ تا ۱۳۸۵ حدود ۸/۲ درصد بوده است. بعلاوه مقایسه نرخ رشد شهر زاهدان با نقاط شهری استان و کشور نیز حاکی از ویژه بودن رشد جمعیت این شهر نسبت به دیگر نقاط شهری استان و کشور می‌باشد (ابراهیم‌زاده و عبادی جوکنان، ۱۳۸۷: ۴۷).



شکل ۱. موقعیت شهر زاهدان در شهرستان و استان

شهر زاهدان براساس تقسیم‌بندی صورت گرفته در طرح تفصیلی این شهر در سال ۱۳۶۹ مشتمل بر سه منطقه و ۲۰ ناحیه و ۸۵ محله می‌باشد (مهندسین مشاور شهر و خانه، ۱۳۶۹).

الف) منطقه یک شهری

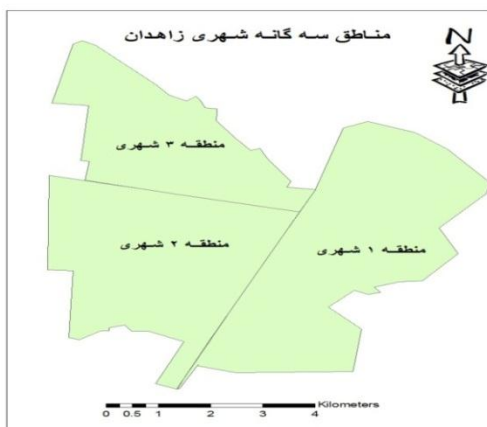
منطقه یک واقع در شرق و جنوب شرق شهر زاهدان، تقریباً ناهمگون است که بیشتر ساکنان آن را طبقه متوسط به بالا و متوسط به پایین تشکیل داده‌اند. اقشار بالا و پایین اجتماعی نیز در این منطقه به صورت کاملاً شفاف دیده می‌شوند. در این منطقه محله شیرآباد با خصوصیات و فرهنگ خاص خود (اسکان غیر رسمی) و هم محلات زیباشهر و کوی قدس وجود دارد. بنابراین ناهمگونی و عدم یکپارچگی در این منطقه کاملاً مشهود است. در سال ۱۳۸۵ مساحتی بالغ بر ۲۶۸۰ هکتار و ۱۹۳۷۶۵ نفر جمعیت را در خود جای داده است.

ب) منطقه دو شهری

منطقه دو شهرداری زاهدان واقع در جنوب غرب شهر، منطقه‌ای تقریباً همگن که اقشار اجتماعی متوسط و بالا ساکن هستند و در سال ۱۳۸۵ مساحتی بالغ بر ۲۳۷۰ هکتار (تقریباً ۲۸ درصد از مساحت کل شهر را داراست) و ۱۹۴۱۱۰ نفر جمعیت را در خود جای داده است از شمال به خیابان امام خمینی، از جنوب به مناطق زمین شهری، از غرب به جاده شهید کلانتری و از شرق به خیابان آزادی ارتباط دارد. از ویژگی‌های مهم منطقه این است که در مرکز شهر زاهدان قرار گرفته و اغلب مراکز دانشگاهی و پروژه‌های مهم مثل ترمینال‌های جدید، مصلاهی بزرگ زاهدان، دهکده المپیک و همچنین جهات توسعه شهری زاهدان در این منطقه واقع شده‌اند.

پ) منطقه سه شهری

منطقه سه شهری واقع در شمال و شمال غرب شهر که بیشترین اقشار محروم و پایین و متوسط به پایین اجتماعی را در خود جای داده است و شامل: محلات باباییان، کارخانه نمک و پشت گاراها است و در سال ۱۳۸۵ مساحتی بالغ بر ۲۱۵۰ هکتار، ۱۷۹۵۷۴ نفر جمعیت را در خود جای داده است. پراکندگی اقشار مختلف در شهر زاهدان در مناطق و محلات روشن کننده نیازها و خواسته‌های اجتماعی در نقاط مختلف شهر است که توجه به این نیازها در برنامه‌ریزی شهری، توزیع امکانات عمومی در اجرای توسعه پایدار و همچنین برقراری عدالت اجتماعی ضروری و موفقیت آمیز خواهد بود (وارثی و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۵۰).



شکل ۲. شهر زاهدان به تفکیک مناطق سه گانه شهری

جدول ۲. مشخصات مناطق سه گانه شهر زاهدان

منطقه	تعداد جمعیت (۸۵)	مساحت (هکتار)	تراکم نسبی (هکتار)
۱	۱۹۳۷۶۵	۲۶۸۰	۷۲
۲	۱۹۴۱۱۰	۲۳۷۰	۸۱
۳	۱۷۹۵۷۴	۲۱۵۰	۸۳

منبع: وارثی، زنگی آبادی و یغفوری، ۱۳۸۷: ۱۵۰



شکل ۳. پراکندگی خدمات عمومی شهر زاهدان

۵. یافته‌ها

۵-۱. یافته‌های توصیفی

بیشتر پاسخ دهندگان پرسش‌نامه (۳۶/۷) دارای سن ۲۶ تا ۴۰ سال، حدود ۳۰/۶ درصد آنها در سن ۱۵ تا ۲۵ سال و ۳۱/۷ درصد در سن ۴۱ سال به بالا بودند. به لحاظ جنسیت ۷۱/۲ درصد مرد و ۲۷/۷ درصد زن بوده‌اند. از نظر میزان تحصیلات بیشتر پاسخ‌گوها (۶۱/۹ درصد) دارای تحصیلات دیپلم و بالاتر از آن، ۳۰ درصد دارای سواد زیر دیپلم و ۶/۵ درصد بی‌سواد بودند. به لحاظ وضعیت شغلی نیز بیشتر افراد نمونه (۳۷/۸ درصد) دارای مشاغل آزاد، ۱۷/۳ درصد کارمند، ۱۴ درصد دارای شغل پیشه وری، ۸/۶ درصد کارگر، ۱۳/۷ درصد زنان خانه‌دار و ۷/۶ درصد بیکار بودند. حدود ۹۱ درصد شهروندان از عملکرد شهرداری رضایتی در حد متوسط و پایین‌تر از آن دارند. بدین ترتیب می‌توان گفت که نتایج این تحقیق در مجموع حاکی از متوسط به پایین بودن میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری زاهدان است (جدول ۳).

جدول ۳. میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری زاهدان

درصد تجمعی	درصد	فراوانی	فراوانی
			گویه‌ها
۷.۳	۷.۲	۲۰	رضایت خیلی کم
۴۸	۴۰.۳	۱۱۲	رضایت کم
۹۲	۴۳.۵	۱۲۱	رضایت متوسط
۱۰۰	۷.۹	۲۲	رضایت زیاد
.	.	۰	رضایت خیلی زیاد

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

۵-۲. یافته‌های تحلیلی

در پاسخ به سؤال اول براساس آزمون T تک متغیره، چون مقدار P-value کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد، لذا فرص صفر مبنی بر برابری میانگین با عدد ۳ پذیرفته نمی‌شود. برای پاسخ‌گویی به این سؤال که میانگین جامعه بزرگتر از ۳ است یا کوچکتر از آن؛ باید به مقدار اختلاف میانگین نگاه کنیم، با توجه به این که مقدار اختلاف میانگین ۰.۳۹۵- است، لذا می‌توان نتیجه گرفت، با توجه به این که میانگین جامعه کمتر از ۳ است و کران‌های بالا و پایین هر دو منفی هستند، بنابراین میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی در شهر زاهدان از حد متوسط پایین‌تر است (جدول ۴). بدین معنی که وضعیت ارائه خدمات عمومی از طرف شهرداری ضعیف می‌باشد. از علل آن می‌توان به مواردی از قبیل ضعیف بودن وضعیت جمع‌آوری و دفع و دفن بهداشتی زباله، پایین بودن کیفیت خیابان‌ها و کوچه‌ها، عملکرد ضعیف سیستم حمل و نقل عمومی و غیره اشاره نمود.

جدول ۴. سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری با آزمون T تک متغیره

TEST VALUE = 3							شرح
سطح اطمینان ۹۵ درصد		اختلاف میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	میانگین جامعه	مقدار T	
کران پایین	کران بالا						رضایتمندی
-۰.۴۶۳	-۰.۳۲۸	-۰.۳۹۵	۰.۰۰۰	۲۷۴	۲.۶۰۴	-۱۱.۵۸	

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

در پاسخ به سؤال دوم خروجی آزمون همبستگی پیرسون با ضریب 0.172 برای تعداد 273 داده نشان داد که سطح معناداری (sig) کمتر از 0.05 است و همبستگی بالا و معناداری بین این دو متغیر وجود دارد (جدول ۵). بدین معنی که هرچه وضعیت ارائه خدمات عمومی از نظر کمی بهتر و مناسب‌تر باشد شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت بیشتری خواهند داشت و عکس آن نیز صادق است.

جدول ۵. همبستگی بین خدمات عمومی و رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری

رضایتمندی	خدمات عمومی	شرح
0.172^{**}	۱	ضریب همبستگی پیرسون
0.004	---	آلفا
۲۷۳	۲۷۳	تعداد

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

همچنین در پاسخ به این سؤال که «کدامیک از ابعاد اقتصادی، رفاهی، اجتماعی، فرهنگی، عمرانی و فراغتی به ترتیب در میزان رضایتمندی تأثیر بیشتری دارند؟» از رگرسیون گام به گام استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد بعد اجتماعی با ضریب تعیین $(R^2) 0.683$ ، بیشترین تأثیر را بر سطح رضایتمندی داشته است، به طوری که 60 درصد از تغییرات رضایتمندی را تبیین می‌کند. بعد تفریحی فراغتی در گام دوم $37/1$ درصد واریانس سطح رضایتمندی را تبیین می‌کند. سپس در گام‌های بعدی به ترتیب رفاهی، عمرانی، اقتصادی و فرهنگی دارای تأثیر بیشتری هستند (جدول ۶).

جدول ۶. ابعاد وارد شده و سهم هر بعد در مدل رگرسیون گام به گام

مراحل	ابعاد وارد شده به مدل در هر مرحله	ضرایب تعیین (R^2)	سهم هر بعد در تبیین بعد وابسته (درصد)
گام اول	اجتماعی	0.681	60
گام دوم	تفریحی فراغتی	0.844	$37/1$
گام سوم	رفاهی	0.915	$26/8$
گام چهارم	عمرانی	0.968	$21/3$
گام پنجم	اقتصادی	0.988	$17/4$
گام ششم	فرهنگی	0.999	$14/6$

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

در جدول (۷) مقدار بتای به دست آمده برای بعد رفاهی نشان می‌دهد که این بعد به اندازه ۳۰۵ تغییر بر انحراف معیار میزان رضایت از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی تأثیری ندارد. همچنین بعد اجتماعی ($\beta=0/294$)، بعد عمرانی ($\beta=0/247$)، بعد تفریحی فراغتی ($\beta=0/231$)، بعد اقتصادی ($\beta=0/151$) و بعد فرهنگی ($\beta=0/123$) به ترتیب بیشترین اثر را در میزان رضایت دارند. بدین مفهوم که بعد رفاهی (تنظیف معابر، دفع فاضلاب، دفع آب‌های سطحی، دفع و دفن بهداشتی زباله، دسترسی به امکانات تجاری خدماتی و...) در حد بالاتر ناراضی‌تی شهروندان را در پی داشته و بقیه ابعاد نیز به ترتیب میزان ناراضی‌تی را از بیشترین مقدار به کمترین مقدار نشان می‌دهند. تا جایی که ناراضی‌تی شهروندان در بعد فرهنگی کمترین میزان را به خود اختصاص داده است.

جدول ۷. تأثیر ابعاد مختلف بر سطح رضایتمندی با استفاده از رگرسیون گام به گام

ابعاد وارد شده به مدل	ضرایب رگرسیونی (B)	ضرایب استاندارد (B)	خطای استاندارد	مقدار T	سطح معناداری
ضریب ثابت	۰/۰۰۶	---	۰/۰۰۵	۱/۲۰۸	۰/۲۲۸
اجتماعی	۰/۲۲۴	۰/۲۹۴	۰/۰۰۲	۱۰۴/۳۷۰	۰/۰۰۰
تفریحی فراغتی	۰/۱۶۶	۰/۳۳۱	۰/۰۰۲	۹۰/۴۵۷	۰/۰۰۰
رفاهی	۰/۲۴۳	۰/۳۰۵	۰/۰۰۲	۱۱۴/۸۲۲	۰/۰۰۰
عمرانی	۰/۱۷۲	۰/۲۴۷	۰/۰۰۲	۱۰۱/۵۴۶	۰/۰۰۰
اقتصادی	۰/۱۰۳	۰/۱۵۱	۰/۰۰۲	۶۶/۲۰۳	۰/۰۰۰
فرهنگی	۰/۰۷۰	۰/۱۲۳	۰/۰۰۱	۵۲/۴۵۲	۰/۰۰۰

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

در ادامه جهت پاسخ به وجود رابطه بین متغیرهای سن با میزان رضایتمندی، آزمون آنالیز واریانس (ANOVA) نشان داد، چون سطح معناداری برابر با ۰/۸۱۶ و بیشتر از ۰/۰۵ است، از این رو گروه سنی پاسخ‌گویان با رضایتمندی آنان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی تفاوت و رابطه آماری معنی داری ندارد (جدول ۸).

جدول ۸. تحلیل واریانس رضایتمندی و رابطه آن با متغیر سن

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	متوسط مجموع مجذورات	F مقدار آزمون	سطح معناداری
					متغیر سن
بین گروهی	۰/۳۰۴	۳	۰/۱۰۱		
میان گروهی	۸۷/۸	۲۷۱	۰/۳۲۴		
جمع	۸۸/۱	۲۷۴			

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

در آزمون لیون که برای سنجش همگنی واریانس‌ها استفاده می‌شود، سطح معناداری آماری فیشر، برای تعیین رابطه میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی با جنسیت افراد از ۰/۰۵ بیشتر است، لذا فرضیه برابری واریانس‌ها رد نمی‌شود. بنابراین، برای تحلیل آزمون T از

ردیف اول جدول (با فرض برابری واریانس‌ها) استفاده می‌شود. براساس نتایج آزمون در جدول فوق، چون سطح معناداری برابر با $0/106$ و بیشتر از $0/05$ درصد است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که تفاوت معناداری بین جنسیت شهروندان و میزان رضایتمندی آنها از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی وجود ندارد. یعنی اینکه نوع جنسیت افراد (زن یا مرد بودن) تأثیری در میزان رضایت یا میزان نارضایتی آنها از عملکرد شهرداری نداشته است (جدول ۹).

جدول ۹. آزمون معناداری رابطه جنسیت با رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری

آزمون T دو متغیره				آزمون لیون				رضایتمندی	
۹۵ درصد فاصله اطمینان		تفاوت خطای معیار	تفاوت میانگین	سطح معناداری (۲ دامنه)	درجه آزادی	مقدار T	سطح معناداری		F
بالا	پایین								
۰.۲۷۲	-۰.۰۲۶	۰.۰۷۵	۰.۱۲۳	۰.۱۰۶	۲۷۳	۱.۶۲	۰.۱۹۰	۱.۷۲	با فرض برابری واریانس
۰.۲۶۴	-۰.۰۱۸	۰.۰۷۱	۰.۱۲۳	۰.۰۸۸	۱۵۶.۵	۱.۷۱	---	---	با فرض عدم برابری واریانس

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۰

۶. نتیجه‌گیری

امروزه با گسترش شدید و پیچیده فناوری و تکنولوژی، ساختارها و دستورالعمل‌ها در عرصه‌های مدیریت شهری پیچیده‌تر شده و نیاز به ارزیابی و واکاوی بیشتری دارند. شهرداری‌ها به عنوان یک نهاد مدنی ارایه دهنده خدمات شهری به شهروندان زمانی دارای عملکرد موفق خواهند بود که بتوانند زمینه‌ای را فراهم آورند که شهروندان از آنها حداکثر رضایت را داشته و با رفاه، آسایش و امنیت به زندگی خود در شهر ادامه دهند. بنابراین عملکرد مناسب و کارآمد سازمان شهرداری به انسجام و وفای شهروندان، انضباط عمومی شهر، کاهش ناهنجاری‌ها و نابسامانی‌های اجتماعی و صرفه جویی در هزینه خدمات شهری این سازمان منجر می‌گردد. نتایج به دست آمده از این پژوهش در راستای اهداف تحقیق به شرح زیر جمع‌بندی می‌شوند:

۱. میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری زاهدان متوسط به پایین بوده است.
۲. میزان خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری زاهدان متوسط به پایین بوده است. بدین معنا که از خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری در حد متوسط و پایین‌تر از آن که مورد انتظار و مطلوب بوده، قرارداشته و در همین حد توانسته رضایت شهروندان را در بر داشته باشد.
۳. بین میزان رضایتمندی شهروندان و خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری همبستگی بالا و معناداری وجود دارد. بدین معنی که هرچه وضعیت ارائه خدمات عمومی از نظر کمی بهتر و مناسب‌تر باشد شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت بیشتری خواهند داشت.
۴. نتایج رگرسیون گام به گام نشان داد که بعد اجتماعی با ضریب تعیین $(R^2) 0/683$ ، بیشترین تأثیر را بر سطح رضایتمندی داشته است، بطوری که ۶۰ درصد از تغییرات رضایتمندی را تبیین می‌کند. سپس درگام‌های بعدی به ترتیب بعد تفریحی فراغتی، رفاهی، عمرانی، اقتصادی و فرهنگی دارای تأثیر

بیشتری بوده‌اند. «بعد رفاهی» به اندازه ۳۰۵ تغییر بر انحراف معیار میزان رضایت از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی تأثیر گذاشته و بیشترین اثر را در میزان رضایت داشته است.

۵. بین متغیرهای جمعیت شناختی (سن، جنسیت) و میزان رضایتمندی شهروندان زاهدانی از عملکرد شهرداری هیچ گونه تفاوت و رابطه آماری معناداری وجود نداشته است. بدین معنی که نوع جنسیت افراد (زن یا مرد بودن) و گروه سنی افراد تأثیری در میزان رضایت یا میزان ناراضیاتی آنها از عملکرد شهرداری نداشته است.

۷. منابع

۱. ابراهیم‌زاده، عیسی و عبادی جوکندان، اسماعیل، ۱۳۸۷، تحلیلی بر توزیع فضایی مکانی کاربری فضای سبز در منطقه سه شهری زاهدان، فصل‌نامه جغرافیا و توسعه، شماره پیاپی ۱۱.
۲. براند فری، هیلدر، ۱۳۸۳، طراحی شهری به سوی یک شکل پایدارتر شهر، ترجمه حسین بحرینی، تهران، انتشارات شرکت پردازش و برنامه‌ریزی شهری.
۳. بریمانی، فرامرز، ۱۳۸۳، تنوع و تکثرگرایی، شالوده صلح پایدار، مجله اطلاعات سیاسی-اقتصادی، تهران، شماره‌های ۲۰۶ و ۲۰۵.
۴. پورجعفر، محمدرضا و اردستانی، زهرالسادات، ۱۳۸۷، جایگاه مشارکت مردمی در ساماندهی بافت‌های فرسوده شهری، اولین همایش بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهری، مشهد.
۵. حاجی‌نژاد، علی و همکاران، ۱۳۸۹، بررسی متغیرهای فردی مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی: مورد شهر شیراز، فصل‌نامه جغرافیا و توسعه، شماره پیاپی ۱۷.
۶. حکمت نیا، حسن و موسوی، میرنجف، ۱۳۸۶، سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، مطالعه موردی؛ شهر یزد، مجله جغرافیا و توسعه.
۷. خدارحیمی، سیامک، ۱۳۸۵، بررسی وضعیت آرایه خدمات عمومی و بهینه سازی آن از دیدگاه شهروندان شیرازی، شهرداری شیراز، معاونت برنامه‌ریزی، گروه مطالعات و پژوهش.
۸. رجب صلاحی، حسین، ۱۳۸۱، ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مسایل نظری و چالش‌های تجربی، انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور، تهران.
۹. رفیعیان، مجتبی و همکاران، ۱۳۸۸، سنجش میزان رضایتمندی سکونتی ساکنان محله نواب، مجله پژوهش‌های جغرافیای انسانی، شماره ۶۷.
۱۰. رفیعیان، مجتبی و خدائی، زهرا، ۱۳۸۸، بررسی شاخص‌ها و معیارهای مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری، فصل‌نامه راهبرد، سال هجدهم، شماره ۵۳.
۱۱. رهنورد، فرج‌الله، ۱۳۸۲، توانمندسازی کارکنان، گامی به سوی مشتری‌مداری، فصل‌نامه فرآیند مدیریت و توسعه، شماره ۵۹، صص ۳۷-۲۸.
۱۲. شایان، حمید و همکاران، ۱۳۸۹، ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از محیط سکونتگاهی: مطالعه موردی شهرستان کمیجان، فصل‌نامه روستا و توسعه، شماره ۱.
۱۳. طاهری، ابوالقاسم، ۱۳۷۷، اداره امور شهرداری‌ها، انتشارات قومس، تهران.
۱۴. طاهریان، آمنه، ۱۳۸۶، عوامل مؤثر بر افزایش رضایتمندی کاربران کتابخانه‌ها با تأکید بر کتابخانه‌های تخصصی، فصل‌نامه کتاب، شماره ۷۰.

۱۵. گلابی، سیاوش، ۱۳۷۹، *جامعه‌شناسی سازمان‌ها*، انتشارات میترا، تهران.
۱۶. فرهادنژاد، حاجعلی، ۱۳۸۷، مدیریت رضایتمندی مراجعان در سازمان‌های دولتی، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۹۷.
۱۷. مهندسین مشاور شهر و خانه، ۱۳۶۹، *طرح تفصیلی شهر زاهدان*، جلد ششم، اداره کل مسکن و شهرسازی استان سیستان و بلوچستان
۱۸. وارثی، حمیدرضا و همکاران، ۱۳۸۷، بررسی تطبیقی توزیع خدمات عمومی از منظر عدالت اجتماعی (مورد: زاهدان)، *مجله جغرافیا و توسعه*، شماره ۱۱.
19. Galster, George. Hesser, Garry., 1981, **Residential satisfaction: Compositional and Contextual Correlates**, J. Environment and Behavior, Vol.13, No. 6.
20. Hourihan, Kevin., 1984, **Context- Dependent Models of residential satisfaction**, Environment and Behavior, Vol .16, No.3
21. Fleury-Bahi, Ghozlane et al., 2008, **Processes of Place Identification and Esidential Satisfaction**, Environment and Behavior, Vol .XX, No.X. Available at.

Archive of SID