

# سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی؛ شهر یزد

میر نجف موسوی  
دانشجوی دکتری جغرافیا دانشگاه اصفهان

دکتر حسن حکمت‌نیا  
استادیار جغرافیا دانشگاه پیام نور رضوانشهر صدوق

## چکیده

در این پژوهش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و بررسی عوامل مؤثر بر آن مورد بررسی و شناسایی قرار گرفت. نوع و روش تحقیق ترکیبی (پیمایشی، همبستگی و اسنادی و...) بوده و از ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه برای گردآوری اطلاعات از میان ۳۸۴ سرپرست خانوار نمونه که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای توأم با تصادفی ساده انتخاب شده بود، استفاده گردیده است. نتایج یافته‌ها حاکی از آن است که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد. عواملی همچون رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایتمندی شهروندان تأثیرگذار بوده‌اند. به طوری که در تحلیل رگرسیون چند متغیره و الگوی تحلیل مسیر مشخص شد که متغیرهای مستقل حدود ۴۳ درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین می‌کنند. در این میان متغیرهای رضایت اجتماعی و سن به ترتیب بیشترین و کمترین سهم را در تبیین متغیر وابسته ایفا می‌نمایند.

کلیدواژه‌ها: رضایتمندی، شهروندان، عملکرد شهرداری، شهر یزد.

## مقدمه

پس از شکل‌گیری حیات و با گذشت زمان، رابطه‌ی متقابل انسان‌ها در عرصه‌های اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و... پیچیده‌تر گردید (بریمانی، ۱۳۸۳: ۱۲۶). تحولات اقتصادی، گسترش مراکز صنعت بازرگانی و پدیده‌های ناشی از پیشرفت تکنولوژی در شهرها مسایل و مشکلات متعددی برای زندگی شهری به‌وجود آورد (طاهری، ۱۳۷۷: ۱۰) و شکل‌گیری سازمان‌هایی را برای تولید کالا و خدمات و قبول مسؤولیت اداری امور زندگی شهروندان



ضروری ساخت (گلابی، ۱۳۷۹:۱۱۴). 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، همان).

شهرداری یکی از نهادهای جامعه‌ی مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود. شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است، که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است نمایان می‌گردد. در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره‌ی امور محلی و آرایه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه‌ی کالبدی، اقتصادی، اجتماعی 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 (رجب صلاحی، ۱۳۸۱:۱۱۴).

این سازمانها (شهرداری‌ها) زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل 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 منشاء بسیاری از ناپهنجاری‌های اجتماعی گردد.

تحقیق حاضر تلاش می‌کند میزان رضایتمندی شهروندان شهر یزد را از عملکرد شهرداری که از قدمت و سابقه‌ی بیشتری برخوردار است، بررسی کند. هدف آن، این است که با بررسی این مورد بتواند نکات و عوامل مهمی که می‌توانند در رابطه با عملکرد سازمانی تأثیر مثبتی داشته باشند، شناسایی نماید. به طوری که یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند مدیران شهری را در بالا بردن رضایتمندی شهروندان و افزایش مشارکت مردمی در اجرای طرح‌های عمرانی، رفاهی، فرهنگی و غیره یاری رساند.

### چارچوب نظری

در جامعه امروز نیاز بشر به همزیستی در سطح بالایی احساس می‌گردد و این همزیستی در قالب شهرها تحقق می‌یابد (شاکری، ۱۳۸۱:۸۱). سازمان اداره‌کننده‌ی شهرها، شهرداری است که مسؤولیت مدیریت شهری را به عهده دارد. نظام مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده‌ی متشکل از تمام عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی ذی‌ربط و مؤثر در ابعاد



مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهرها با هدف اداره، هدایت، کنترل و توسعه همه جانبه و پایدار شهر (جعفرپور مختار، ۱۳۸۳: ۲۱۰).

این توسعه‌ی همه‌جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند. زیرا که 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 (شیخ‌محمدی و تولیت‌زواره، ۱۳۸۴: ۱۵). رضایتمندی شهروندان را می‌توان عکس‌العمل مؤثر شهروندان به عملکرد سازمان شهرداری دانست. مقوله‌ی رضایت از مباحث مدیریتی است. رضایت از عملکرد سازمانی زمانی از اهمیت برخوردار گردید که نیروی انسانی به‌عنوان یکی از عناصر مهم تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد (آزاد، ۱۳۷۵: ۲۱۴).

سازمان‌ها اصولاً عملکرد 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 (معیدفر و دهانی، ۱۳۸۴: ۱۳۷). زمانی که عملکردهای شهرداری بتواند نیازهای شهروندان را برآورده سازند رضایتمندی شهروندان ایجاد می‌شود.

از نظر مازلو نیازهای گوناگون شهروندان در پنج رده زیر قرار دارند که عبارتند از: نیازهای فیزیکی، نیازهای ایمنی و امنیتی، نیازهای اجتماعی و وابستگی اجتماعی، نیاز به احترام اجتماعی و محترم بودن و بالاخره نیاز به کمال‌جویی و نشان دادن کمال توانایی انسان (Stueart, 1987: 160).

نظریات مازلو هر چند تحول عمده‌ای در مبانی مدیریت، به خصوص، مدیریت نیروی انسانی به وجود آورد ولی هنوز بسیار کلی می‌نمود و مطالعات بیشتری را طلب می‌کرد. دانشمندان پس از مازلو، مانند فردریک هرزبرگ برخلاف وی شهروندان و رابطه‌ی آنها با عملکرد سازمانی را مرکز مطالعات خود قرار دادند (پلیت و دلبیواستون، ۱۳۵۳: ۴۹۲). مطالعات هرزبرگ در مورد شهروندان وی را به این نتیجه رساند که در میان عوامل مختلفی که رضایت یا عدم رضایت از عملکرد سازمانی را موجب می‌شوند عواملی وجود دارند که در ارتباط با احساس شهروندان نسبت به عملکرد سازمان می‌باشد. این عوامل می‌تواند تأثیر مثبتی در رضایت شهروندان داشته باشند (حیاتی، ۱۳۸۱: ۱۶).

گور معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره‌مندی آنها از ارائه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از اینکه واقعی یا واهی باشند، باعث بروز نارضایتی و رضایتمندی می‌گردد (گور، ۱۳۷۹: ۱۵۰). به نظر آدامز، شهروند آگاهانه یا



ناخودآگاهانه بهره‌مندی‌های خود را با وظایف سازمان مقایسه می‌کند زمانی که برابری وجود دارد رضایتمندی ایجاد می‌گردد (هومن، ۱۳۸۱: ۴۱). 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 می‌سنجد.

### فرضیه‌ها

- ۱- بین سن و میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد.
- ۲- بین وضعیت اجتماعی - اقتصادی و میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- هرچه میزان رضایت اجتماعی شهروندان بالاتر باشد، بر میزان رضایتمندی آنان از عملکرد شهرداری افزوده خواهد شد.
- ۴- بین آگاهی اجتماعی شهروندان و میزان رضایتمندی آنان از عملکرد شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد.
- ۵- بین اعتماد اجتماعی و میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری رابطه معناداری وجود دارد.
- ۶- بین مشارکت شهروندان و میزان رضایتمندی آنان از عملکرد شهرداری رابطه معناداری وجود دارد.

### روش پژوهش

با توجه به ماهیت موضوع و مؤلفه‌های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر این پژوهش روش پیمایشی با استفاده از پرسشنامه است. علاوه بر این، به منظور تقویت پایه‌های نظری و دقت در گردآوری اطلاعات از روش‌های مطالعه اسناد و مدارک، نیز استفاده شده است. برای سنجش روایی از روش روایی صوری و برای آزمودن پایایی از روش بازآزمایی استفاده گردید. پرسشنامه دوبار به فاصله‌ی دو هفته بین ۲۰ تن از اعضای جامعه‌ی مورد بررسی توزیع شد. نتایج آزمون ضریب همبستگی نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد میان نمرات پاسخگویان در دو مرحله آزمون و بازآزمایی همبستگی وجود دارد ( $R=0/837 \text{ sig} 00/000$ ) به این ترتیب می‌توان گفت که پرسش‌نامه‌ی توزیع شده از پایایی بالایی برخوردار است. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر سرپرست کلیه خانوارهای شهر یزد است که بالغ بر ۱۰۵۰۰۰ خانوار می‌باشد. برای محاسبه نمونه از فرمول کوکران (حافظ‌نیا، ۱۳۸۰: ۱۱۷) با خطای استاندارد ۵ درصد و سطح اطمینان ۹۵ درصد استفاده شده است که حجم نمونه برابر ۳۸۴ نفر برآورده شده است. نمونه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش نمونه‌گیری خوشه‌ای توأم با تصادفی



ساده است. 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 واکاوی واریانس با استفاده از نرم‌افزار SPSS در محیط ویندوز استفاده شده است.

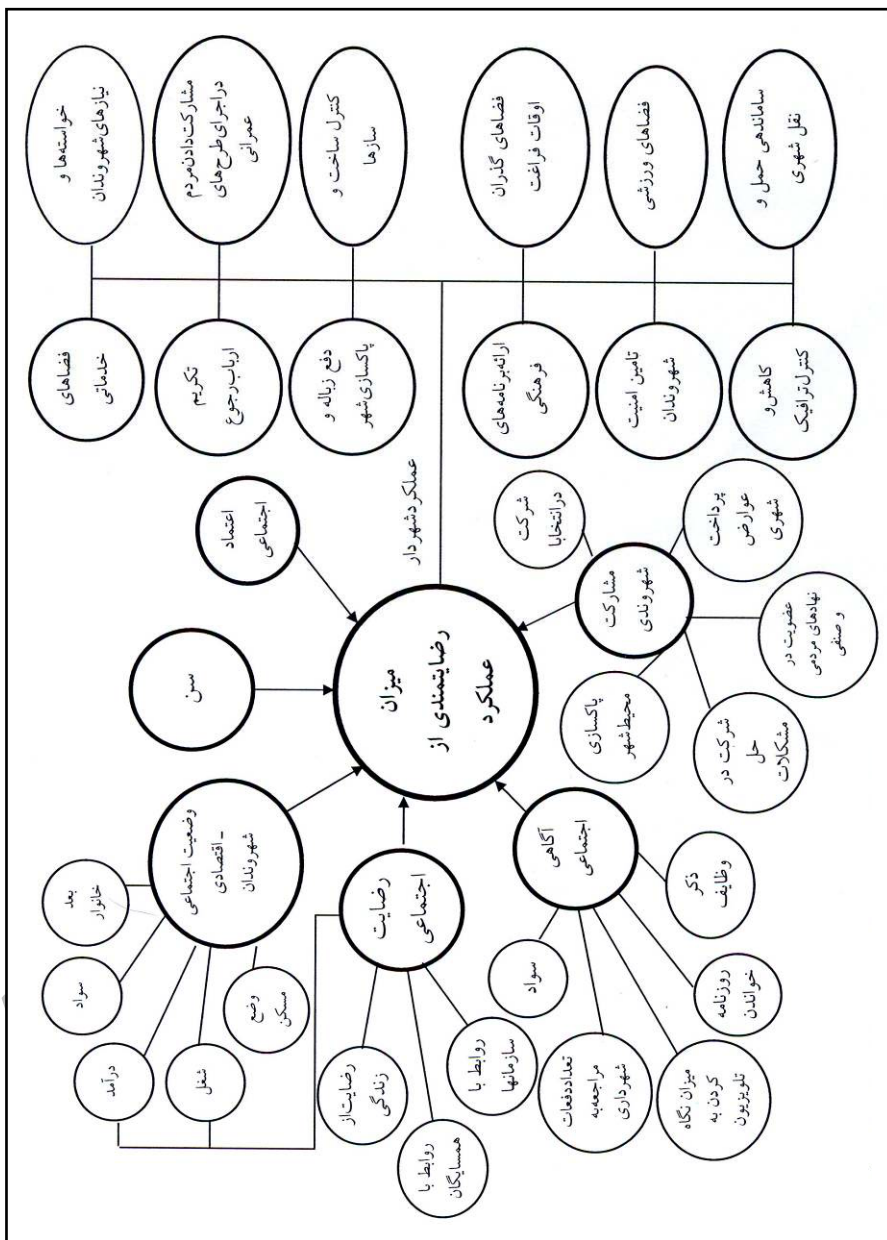
### مدل تحلیل پژوهش

با توجه به مطالعات اکتشافی و نظریات و تحقیقات به دست آمده، به لحاظ نظری جهت تبیین عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان متغیرها به صورت زیر خلاصه می‌شود تا روابط بین متغیرها به وسیله‌ی آزمون تجربی بررسی و محاسبه گردد.

الف- متغیر تابع: متغیر تابع در این پژوهش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری می‌باشد که روابط متغیرهای مستقل با این متغیر در نمودار شماره ۱ در ارتباط گذاشته شده است.

ب- متغیرهای مستقل: متغیرهای مستقل شامل سن، وضعیت اجتماعی، اقتصادی، رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، اعتماد اجتماعی و مشارکت شهروندان است. که برای سنجش هر کدام از متغیرهای مستقل از زیرمجموعه‌هایی که در مدل تحلیلی پژوهش اشاره شده استفاده گردیده است.

Archive of SID

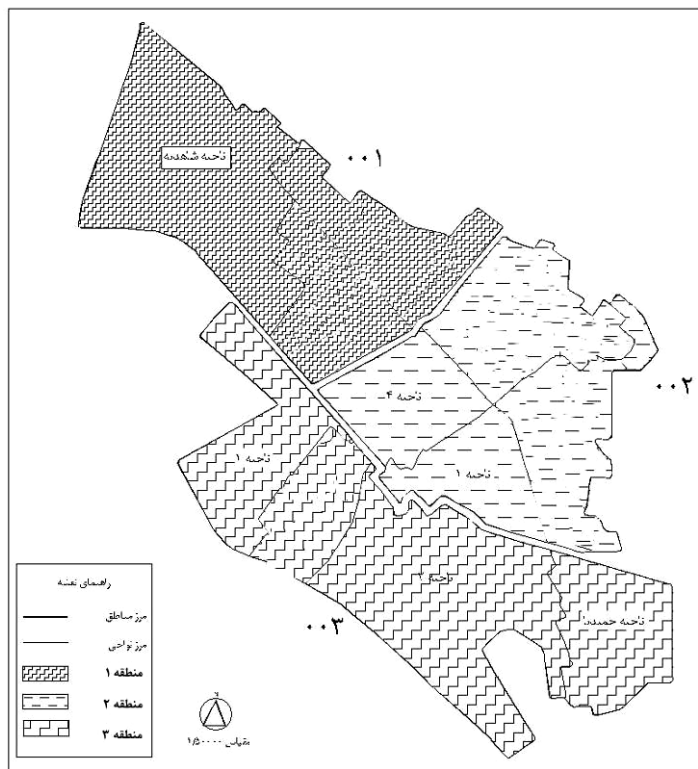


نمودار ۱: مدل تحلیلی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد



### معرفی اجمالی شهر و شهرداری یزد

شهر یزد از لحاظ جغرافیایی در محدوده ایران مرکزی در ناحیه بیابانی و نیمه‌بیابانی واقع شده است. طبق داده‌های آماری ۱۳۸۱، شهر یزد حدود ۳۸۰۱۱۵ نفر جمعیت دارد. این شهر طی چند دهه اخیر به سوی صنعتی شدن رشد شتابان داشته است. به طوری که برابر بررسی‌های صورت گرفته بیش از ۴۲/۸ درصد جمعیت نیروی انسانی در بخش صنعت و ۳/۱ در بخش کشاورزی و حدود ۵۴ درصد در بخش خدمات اشتغال دارند (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان، ۱۳۸۳). پیدایش فکر تأسیس شهرداری در یزد به زمان‌های بعد از تصویب قانون بلدیة (۱۲۸۶) به سال ۱۳۱۰ برمی‌گردد. به طوری که از آن هنگام به بعد، با رشد فزاینده جامعه شهری و تحولات نظام شهرنشینی. حجم انبوه و متراکمی از قوانین خرد و کلان مربوط به مسایل مختلف شهری در دوره‌های مختلف قانون‌گذاری کشور وضع گردیده تا بتواند شرایط اوضاع و احوال حاکم بر نظام شهرنشینی را سامان دهد (نوروزی، ۱۳۸۰: ۱۹). شهرداری یزد، بعنوان سازمان ارایه‌دهنده خدمات شهری و اداره‌کننده شهر، جمعیت تأمین نیازهای شهروندان در زمینه‌های مختلف خدماتی، عمرانی، اجتماعی، فرهنگی، حمل و نقل، فضای سبز، تجهیزات و تأسیسات زیربنایی و... از واحدهای سازمانی متعددی تشکیل شده است. سلسله مراتب سازمان شهرداری یزد بر اساس آخرین چارت تشکیلاتی (مصوب ۱۳۸۲) شامل یک شهردار کل؛ سه معاونت عمرانی، خدمات شهری و اداری و مالی؛ سه منطقه شهرداری؛ یک ناحیه بافت تاریخی و تعداد ۱۱ سازمان مصوب می‌باشد. کل پرسنل شهرداری به صورت کارمندی و کارگری، تعداد ۶۲۵ نفر (رسمی و غیررسمی) بوده که از این تعداد ۱۵۸ نفر را کارمندان و ۴۶۷ نفر را کارگران تشکیل می‌دهند. در شهرداری کل تعداد ۷۷ نفر کارمند و ۲۷۹ نفر کارگر، در معاونت‌ها و ادارات مختلف شاغل هستند. در شهرداری منطقه یک، ۳۴ نفر کارمند و ۶۳ نفر کارگر، در شهرداری منطقه دو، تعداد ۲۱ نفر کارمند و ۶۶ نفر کارگر، در شهرداری منطقه سه، ۲۲ نفر کارمند و ۵۳ نفر کارگر و در ناحیه بافت تاریخی تعداد ۴ کارمند و ۶ کارگر مشغول به کار هستند (شهرداری یزد، ۱۳۸۵).



نقشه ۱: تقسیمات کالبدی شهر یزد

### یافته‌ها و نتایج پژوهش

#### میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد

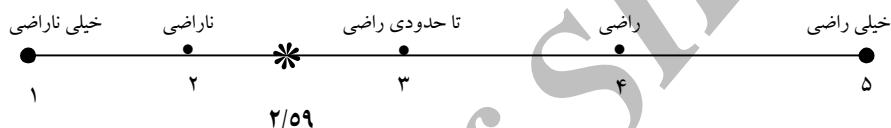
همان‌طوری که در مدل تحلیلی اشاره شد، پرسشنامه دارای ۱۲ پرسش برای سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بر مبنای طیف ۵ مقیاسی است. با نگاهی به جدول (۱) ملاحظه می‌شود، در مجموع ۵۱/۱ درصد شهروندان از عملکرد شهرداری نارضایتی در حد زیاد و خیلی زیاد دارند. بدین ترتیب می‌توان گفت که نتایج این تحقیق حاکی از متوسط به پایین بودن میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری یزد است.





جدول ۱: میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری یزد

گویه‌ها	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
خیلی ناراضی	۷۳	۱۸/۹	۱۸/۹
ناراضی	۱۲۴	۳۲/۲	۵۲/۱
تا حدودی راضی	۴۳	۱۱/۳	۶۲/۴
راضی	۱۰۳	۲۶/۷	۸۹/۴
خیلی راضی	۴۱	۱۰/۹	۱۰۰



## تفاوت بین سن و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری

آزمون T-test برای سنجش وجود یا عدم وجود تفاوت بین سن و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری یزد مورد استفاده قرار گرفت. آزمون یاد شده نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین سن شهروندان بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد. به طوری که با افزایش سن شهروندان بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری افزوده می‌شد. این تفاوت نشانگر انتظارات زیاد شهروندان جوان از عملکرد شهرداری در زمینه‌های مختلف رفاهی، فرهنگی و... است. بدین ترتیب می‌توان گفت که شهرداری یزد در ارائه برنامه‌ها و طرحی جهت برآورده شدن خواسته‌ها و نیازهای سن جوانان عملکرد موفقی نداشته است.

(N=۳۸۴ df=۳۸۳ e=۲۷/۴ sig: /۰۰۰)

## رابطه بین وضعیت اجتماعی - اقتصادی و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری

برای آزمون فرضیه دوم از رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است. جدول (۲) نشان می‌دهد که بین میانگین عملکرد شهرداری به عنوان متغیر وابسته (سواد، بعد خانوار، درآمد، نوع شغل و مسکن) که بیانگر وضعیت اجتماعی و اقتصادی شهروندان است به عنوان متغیرهای مستقل تفاوت و رابطه وجود دارد. بدین معنی که بین سواد و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری تفاوت و بین بقیه متغیرها رابط وجود دارد. هر چقدر سواد شهروندان افزایش می‌یابد از میزان رضایتمندی کاسته می‌شود و در بقیه موارد با افزایش (بعد خانوار، درآمد) و بالا بودن وضعیت شغلی و مسکن شخصی بر میزان رضایتمندی شهروندان افزوده می‌شود.



جدول ۲: آزمون رگرسیون چندمتغیره برای سنجش رابطه بین وضعیت اجتماعی- اقتصادی و میزان رضایتمندی

نام متغیرها	B	Stcl.B	Beta	t	sig
عرض‌ازمبدأ	۲۵/۹۶	۱۱/۷۵	-	۲/۲۰۹	۰/۰۶۳
سواد	-۰/۹۹۳	۳/۶۳۸	۰/۱۶۹	-۰/۲۷۳	۰/۷۹۳
بعدخانوار	-۲/۱۷۳	۱/۰۷۵	-۰/۷۴۴	-۲/۰۲۱	۰/۰۸۳
درآمد	۳/۹۴	۵/۸۵	۰/۵۲۹	۰/۸۲۹	۰/۰۰۱
نوع شغل	۳/۶۲	۴/۹	۰/۳۲۲	۰/۷۹۱	۰/۰۰۶
مسکن	۱/۸۲	۲/۹۳	۰/۰۴۹	۰/۳۹۵	۰/۰۰۸

ضریب همبستگی (رگرسیون) وضعیت اجتماعی - اقتصادی و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری ۰/۷۵۶ است که با سطح اطمینان ۹۹ درصد این رابطه معنادار است (sig=۰/۰۰۰). همچنین، ضریب تعیین (R2) این رابطه نیز ۰/۵۱ می‌باشد و نشان می‌دهد که ۰/۵۱ واریانس متغیر رضایتمندی از عملکرد شهرداری به وسیله وضعیت اجتماعی- اقتصادی تعیین می‌شود.

#### رابطه رضایت اجتماعی و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری

ضریب همبستگی (رگرسیون) متغیر رضایت اجتماعی و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری ۰/۷۳ است که با ۹۹ درصد اطمینان معنادار است (sig:۰/۰۰۰). با این وصف، فرضیه سوم مبنی بر اینکه «هرچه میزان رضایت اجتماعی شهروندان (درآمد، شغل، رضایت از زندگی، روابط با همسایگان و سازمان‌ها) بالاتر باشد، بر میزان رضایتمندی آنها از عملکرد شهرداری نیز افزوده خواهد شد» تأیید می‌شود. همچنین ضریب تعیین (R2) این رابطه نیز ۰/۵۳ می‌باشد. به بیان دیگر ۵۳ واریانس میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری توسط میزان رضایت اجتماعی شهروندان توضیح داده می‌شود.

#### رابطه آگاهی اجتماعی و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری

شاخص‌هایی که برای سنجش آگاهی اجتماعی شهروندان در این پژوهش طراحی شده بود عبارت است از: سطح سواد، تعداد دفعات مراجعه به شهرداری، میزان نگاه کردن به تلویزیون، روزنامه خواندن و ذکر وظایف شهرداری. برای آزمون این فرضیه از تحلیل واریانس یک طرف استفاده شده است، نتایج آزمون نشان می‌دهد که بین آگاهی اجتماعی شهروندان و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری تفاوت وجود دارد. همچنان که از سطح معناداری آزمون F برمی‌آید، مقدار آزمون به دست آمده (۶/۸۹۳) با درجات آزادی یعنی ۴ و ۲۶۸ از جدول حتی



در سطح اطمینان بیش از ۹۵ درصد نیز بزرگتر است. لذا می توان قضاوت نمود که تفاوت بین آگاهی اجتماعی و میزان رضایتمندی معنادار است. یعنی هرچقدر بر آگاهی اجتماعی شهروندان افزوده گردد از میزان رضایتمندی آنها کاسته می شود (جدول ۳).

جدول ۳: تحلیل واریانس یک طرفه آگاهی اجتماعی و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	متوسط مجموع مجذورات	F مقدار آزمون	سطح معنادار
بین گروهی	۷۰۱/۲۴۵	۴	۳۷۰/۱۲۳		
میان گروهی	۱۵۳۹/۲۸۲	۲۶۸	۵۱/۷۲۸	۶/۸۹۳	۰/۰۰۱

ضریب اتا = ۰/۲۱۳ مجذور ضریب اتا = ۰/۰۴۵

ضریب اتا (۰/۲۱۳) و مجذور آن (۰/۰۴۵) نشان می دهند که نسبت کمی از واریانس متغیر وابسته (میزان رضایتمندی از عملکردی شهرداری) توسط متغیر مستقل (آگاهی اجتماعی) ایجاد شده است. بدین ترتیب فرضیه چهارم مورد تأیید قرار می گیرد.

### رابطه بین اعتماد اجتماعی و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری

برای آزمون فرضیه پنجم از ضریب همبستگی کندال استفاده شده است. نتایج به دست آمده از این آزمون حاکی از آن است که چون سطح معنی داری محاسبه شده (Sig ۰/۰۰۰) کمتر از آلفای تحقیق (α=۰/۰۵) بوده است، بنابراین از لحاظ آماری همبستگی بین دو متغیر مذکور معنادار می باشد. شدت همبستگی بین دو متغیر فوق ۰/۴۷ بوده که در سطح معنی داری نزدیک به ۱۰۰ درصد قرار داشته است. نوع همبستگی بین متغیر «اعتماد اجتماعی» و «میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری» همبستگی خطی است، یعنی با افزایش اعتماد اجتماعی شهروندان، پیوند متقابلی در بین آنان ایجاد می شود. این پیوند متقابل به نوبه خود میزان رضایتمندی آنان را از عملکرد شهرداری افزایش می دهد.

### رابطه بین مشارکت شهروندان و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری

آخرین فرضیه مورد تأیید پژوهش «وجود همبستگی معنادار بین مشارکت شهروندان و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری است»، بدین نحو که هر چقدر مشارکت شهروندان در اداره امور شهر افزایش یابد بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری افزوده می شود. شدت همبستگی بین دو متغیر ۰/۶۳ بوده که در سطح معناداری خیلی بالا مورد تأیید قرار گرفته است. (N=۳۸۴ r=۰/۶۳ sig = ۰/۰۰۱)

### روابط چندمتغیره بر اساس مدل تحلیل مسیر

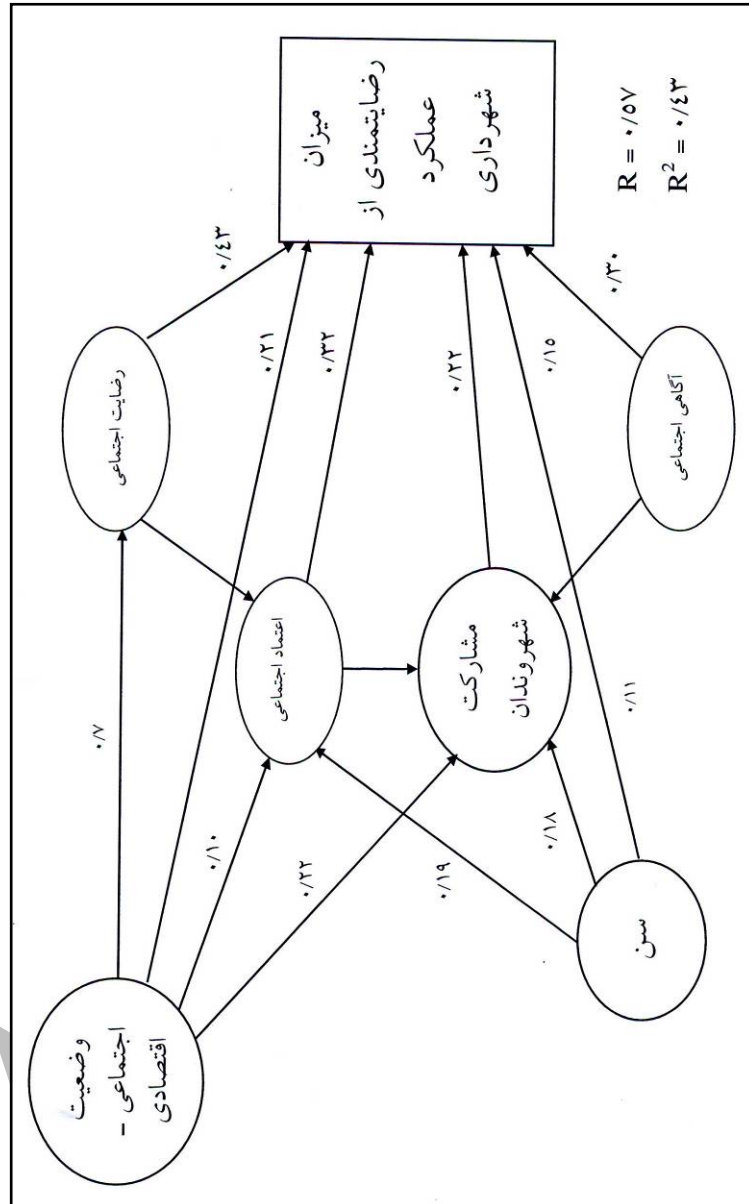
این روش به عنوان تکنیکی برای توضیح و توصیف یک سیستم ارتباطی بین متغیرها است؛ به این ترتیب که در تحلیل مسیر ضریب همبستگی هر متغیر مستقل با متغیر وابسته بر اثر مستقیم آن متغیر مستقل روی متغیر وابسته و اثرات غیر مستقیم مزبور از طریق متغیرهای مستقل دیگر روی متغیر وابسته تقسیم می‌شود (کوهی و تقوی، ۱۳۸۲: ۱۰۵).

نتایج حاصل از پژوهش نیکویی و برازش مدل تحلیل از طریق کاربرد رگرسیون چندگانه و تحلیل مسیر (کلانتری، ۱۳۸۲: ۲۴۲-۲۲۳) نمودار (۲) نشان می‌دهد که با توجه به ضریب تأثیر متغیر مستقل (ضریب Beta)، ضریب همبستگی رگرسیون چندگانه (R)، ضریب تعیین ( $R^2$ )، آزمون معنی‌داری حضور متغیر مستقل در معادله (T) و میزان معنی‌داری (Sig T)، متغیرهای رضایت اجتماعی، اعتماد اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، وضعیت اجتماعی - اقتصادی و سن به ترتیب به عنوان تعیین کننده‌ترین عوامل تأثیرگذار بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری یزد مطرح‌اند که بیشترین تغییرات متغیر وابسته (میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری) را بیان می‌کنند.

میزان ضریب تعیین ( $R^2$ ) به مقدار ۰/۴۳ بوده که نشان می‌دهد حدود ۴۳ درصد از تغییرات متغیر وابسته ناشی از متغیرهای مستقل مورد بررسی است. هر یک از متغیرهای مستقل تأثیرات گوناگونی بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری داشته‌اند به طوری که رضایت اجتماعی به میزان ۴۳ درصد، اعتماد اجتماعی به میزان ۳۲ درصد، آگاهی اجتماعی به میزان ۳۰ درصد، مشارکت شهروندی به میزان ۲۲ درصد، وضعیت اجتماعی - اقتصادی به میزان ۲۱ درصد و سن به میزان ۱۵ درصد تأثیر داشته‌اند.

بر اساس نتایج حاصل از مدل تبیینی تحلیل مسیر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری می‌توان استدلال کرد که این متغیر متأثر از عوامل مختلفی است که در شبکه‌ای از روابط علی با یکدیگر و به صورت مرکب و مجموع قرار داشته و کل تغییرات آن توسط مجموع متغیرهای مستقل بیان می‌گردد.

در این مدل نمودار (۲) متغیرهای اعتماد اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن و وضعیت اجتماعی - اقتصادی هم به طور مستقیم و هم به طور غیرمستقیم بر متغیر تابع تأثیر می‌گذارند.



نمودار ۲: تحلیل مسیر رابطی متغیرهای مستقل با میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری



## نتیجه‌گیری

امروزه با پیچیده‌تر شدن ساختارها و وظایف سازمان‌ها در عرصه‌های مدیریت شهری، وظایف شهرداری، به‌عنوان مهمترین نهاد غیر دولتی بیش از پیش شده است. شهرداری‌ها به‌عنوان یک سازمان ارایه‌دهنده خدمات شهری به ساکنان شهری زمانی دارای عملکرد موفق خواهند بود که بتوانند آسایش و امنیت شهروندان را فراهم نمایند. عملکرد مناسب و کارآمد این سازمان‌ها موجب مشارکت دادن شهروندان در اداره امور و انجام فعالیت‌های مربوطه خواهد شد و بر رضایتمندی شهروندان دامن خواهد زد. نتایج به دست آمده از این پژوهش در راستای اهداف تحقیق به شرح زیر جمع‌بندی می‌شوند:

- ۱- میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد متوسط به پایین بوده است.
- ۲- سن یکی از عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی شهروندان بوده است. به طوری که با افزایش سن شهروندان بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری افزوده می‌شود. این تفاوت بیانگر آن است که شهرداری یزد در ارایه برنامه‌های رفاهی و فرهنگی برای برآورده شدن نیازها و خواسته‌های سنین جوانی عملکرد موفقی نداشته است.
- ۳- وضعیت اجتماعی - اقتصادی شهروندان بر میزان رضایتمندی شهروندان تأثیرگذار بوده است. به طوری که با افزایش سواد شهروندان از میزان رضایتمندی شهروندان کاسته می‌شود. در حالی که با افزایش بعد خانوار، درآمد شهروندان، بالا رفتن وضعیت شغلی و مسکن شخصی بر میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری افزوده می‌شود.
- ۴- رضایت اجتماعی شهروندان شامل (درآمد، شغل، رضایت از زندگی، روابط با همسایگان و سازمان‌ها) هر چقدر بالاتر باشد بر میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری افزوده خواهد شد.
- ۵- همچنان که خود شهروندان و مسؤولان ابراز می‌کنند، عدم آگاهی از یک موضوع باعث عدم ارایه نظر در مورد آن موضوع خواهد شد. یافته‌ها نشان می‌دهد که شهروندانی که دارای آگاهی اجتماعی بالاتری بوده‌اند از عملکرد شهرداری رضایتی نداشتند.
- ۶- اعتماد متقابل بین شهروندان و مسؤولان محور اساسی رضایتمندی را تشکیل می‌دهد. بدون وجود اعتماد متقابل همکاری شهروندان با مسؤولان دور از تصور خواهد بود. اعتماد اجتماعی یکی از عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد بوده است.



- ۷- شهروندانی که در اداره امور شهر و ارایه برنامه‌های رفاهی و فرهنگی برای شهروندان از سوی سازمان شهرداری مشارکت فعالی داشته‌اند از عملکرد شهرداری رضایت دارند.
- ۸- نتایج حاصل از تحلیل مسیر نشان می‌دهد که متغیرهای مستقل به طور کلی حدود ۴۳ درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین می‌کنند. به طوری که رضایت اجتماعی به میزان ۴۳ درصد، اعتماد اجتماعی به میزان ۳۲ درصد، آگاهی اجتماعی به میزان ۳۰ درصد، مشارکت شهروندی به میزان ۲۲ درصد، وضعیت اجتماعی - اقتصادی به میزان ۲۱ درصد و سن به میزان ۱۵ درصد تأثیر داشته‌اند.

### منابع و مأخذ

- ۱- آزاد، اسدا... (۱۳۷۵): رضایت از کار، نامه انجمن کتابداران ایران، ۱۱، ۲، ۲۱۸، ۲۰۸، تابستان.
- ۲- بریمانی. فرامرز (۱۳۸۳): تنوع و تکثرگرایی، شالوده صلح پایدار. مجله اطلاعات سیاسی-اقتصادی. شماره‌های ۲۰۶-۲۰۵. تهران.
- ۳- پلیت، کنت و استوان، الیزابت (۱۳۵۳): عوامل مؤثر در خرسندی از کار کتابداری، نامه انجمن کتابداران ایران. ترجمه پروین علومی، ۷، ۴، ۴۸۸-۵۱۳. زمستان.
- ۴- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان یزد (۱۳۸۳): سالنامه آماری استان ۱۳۸۳.
- ۵- شاکری، فردین (۱۳۸۱): روش ایجاد رابطان افتخاری شهرداری با استفاده از رابطان بهداشتی در سندج. مدیریت شهری پایدار. بررسی تجارب مشارکتی شهرداری‌ها و شوراهای ایران. تهران. مرکز مطالعات برنامه‌ریزی شهری وزارت کشور.
- ۶- شیخ محمدی، مجید و تولیت‌زواره، محمدرضا (۱۳۸۴): مدیریت مشارکت‌پذیر براساس نظام پیشنهادها. انستیتو ایز ایران. تهران.
- ۷- شهرداری یزد (۱۳۸۵): اداره کل کارگزینی شهرداری یزد.
- ۸- جعفرپور مختار، محمد (۱۳۸۳): ایمنی شهر و توسعه پایدار. مجموعه مقالات همایش مسایل شهرسازی ایران. جلد اول ساخت کالبدی شهر. شیراز. دانشکده هنر و معماری دانشگاه شیراز.
- ۹- 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.



- ۱۰- حافظنیا، محمدرضا (۱۳۸۰): *مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی*. انتشارات سمت. تهران.
- ۱۱- حیاتی، زهیر (۱۳۸۱): *بررسی رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های شیراز و علوم پزشکی شیراز*. مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز. دوره نوزدهم. شماره اول (پیاپی ۳۷).
- ۱۲- کوهی، کمال و تقوی، نعمت‌ا... (۱۳۸۲): *سنجش میزان مشارکت روستاییان در پروژه‌های توسعه روستایی*. نشریه دانشکده علوم انسانی و اجتماعی دانشگاه تبریز. شماره ۴.
- ۱۳- کلانتری، خلیل (۱۳۸۲): *پژدازش و تحلیل داده‌ها در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی، با استفاده از SPSS*. نشر شریف. تهران.
- ۱۴- گلابی، سیاوش (۱۳۷۹): *جامعه‌شناسی سازمان‌ها*. انتشارات میترا. تهران.
- ۱۵- گور، رابرت ند (۱۳۷۹): *چرا انسانها شورش می‌کنند؟*. ترجمه علی مرشدزاده. پژوهشکده مطالعات راهبردی. تهران.
- ۱۶- طاهری، ابوالقاسم (۱۳۷۷): *اداره امور شهرداری‌ها*. انتشارات قومس. تهران.
- ۱۷- معیدفر، سعید و ذهانی، قربانعلی (۱۳۸۴): *بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن؛ (مطالعه موردی معلمان شهر نیشابور)*. مجله جامعه‌شناسی ایران. دوره ششم. شماره ۱. تهران.
- ۱۸- نوروزی، کامبیز (۱۳۸۰): *بررسی قانون شهرداری، جلد اول: مبنای نظری و مفاهیم پایه*. انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور. تهران.
- ۱۹- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱): *تهیه و استاندارد ساختن مقیاس رضایت شغلی*. مرکز آموزش مدیریت دولتی. تهران.
- 20- Stureat, Robert D (1987): *Library Management, (3<sup>rd</sup> Ed)*, Littleton, Colorado: Libraries Unlimited.