

# سنجش میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری

## مطالعه موردی: منطقه 4 شهرداری کرمانشاه

سعید امانپور

دانشیار گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه شهید چمران اهواز

amanpour@scu.ac.ir

سعید ملکی

دانشیار گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه شهید چمران اهواز

محمدحسن رستمی

کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز

تاریخ دریافت: 1394/10/3

تاریخ پذیرش: 1395/2/22

### چکیده

هدف اصلی این پژوهش سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر کرمانشاه مطالعه موردی منطقه 4 شهرداری می باشد. در این تحقیق رضایت مندی شهروندان در حوزه های اجتماعی- فرهنگی، فنی و عمرانی و خدماتی که تاثیر مستقیمی در کیفیت زندگی شهر و در نتیجه رضایت شهروندان دارند مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه آماری تحقیق کل ساکنان منطقه چهار شهرداری کرمانشاه در نواحی سه گانه و حجم نمونه مورد بررسی با استفاده از فرمول کوکران 383 نفر تعیین گردید. روش نمونه گیری متناسب با حجم سطح نواحی به طور تصادفی می باشد. روش این پژوهش پیمایشی با استفاده از پرسشنامه است. همچنین برای گردآوری ادبیات و مبانی نظری از تحقیقات اسنادی و کتابخانه ای و از نرم افزارهای کاربردی SPSS برای تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از تحقیقات میدانی و نرم افزار GIS برای نقشه خروجی هم چنین از نرم افزار Excel برای ترسیم نمودار استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می دهد که رضایت مندی شهروندان در سطح متوسط به پایین می باشد و میزان رضایت مندی در بین شاخص ها متفاوت است. بیشترین میزان رضایت مندی مربوط به حوزه خدمات و کمترین میزان رضایت مندی مربوط به حوزه اجتماعی فرهنگی می باشد. همچنین در بین متغیر های مورد بررسی قرار گرفته همبستگی معکوسی بین سطح سواد و میزان رضایت مندی وجود دارد. در ادامه از روش تحلیل سلسله مراتبی فازی (FAHP) برای سنجش اهمیت شاخص ها و زیر شاخص های پژوهش از نظر کارشناسان استفاده شده است. در نهایت جهت ارتقاء سطح عملکرد شهرداری و کیفیت زندگی شهروندان راهکارها و پیشنهادات مربوطه ارائه گردیده است.

واژگان کلیدی: ارزیابی عملکرد، رضایت مندی، شهروندان، شهرداری، شهر کرمانشاه، (FAHP)

## مقدمه و بیان مسئله

امروزه توسعه روز افزون شهرنشینی و رشد جمعیت در جهان موجب گسترش بیش از پیش شهرها گردیده است (محمدی، 1386: 1). شهرها و مناطق شهری، سیستمهای کالبدی، اقتصادی، سیاسی، اجتماعی- فرهنگی بسیار پیچیده و پویا هستند که کنترل، هدایت و مدیریت برنامه ریزی شده آنها با دشواری های بسیاری روبه رو است (مقیمی، 1390، 106). گسترش مشکلات گوناگون شهرها ضرورت توجه همه جانبه به راهبردها و چاره های سودمند برای بهینه سازی زندگی ساکنان شهرها روشن ساخته است (رضوانی، 1388: 15). شهرها بدون وجود نظام مدیریت شهری، که ضمن انجام برنامه ریزی های لازم برای رشد و توسعه آینده شهر، به مقابله با مسائل و مشکلات کنونی آن پردازد، بی سامان می گردد (سعیدنیا، 1383: 5). همچنین در مدیریت هرسازمان، نظارت فرایند اساسی است و از طریق نظارت می توان به حداکثر کارایی و اثربخشی در راستای اهداف و سازمان دست یافت (محمودی: 1386: 54). از اوایل دهه 90 میلادی به کارگیری شاخص های مربوط به اندازه گیری و ارزیابی عملکرد در برنامه ها و پروژه های مؤسسات دولتی رونق یافته است (برک پور و همکاران، 1389: 3). ارزیابی و اندازه گیری عملکرد به عنوان یک بخش مهم از چرخه برنامه ریزی و کنترل همچنین ابزاری مناسب برای آگاهی از میزان مطلوبیت عملکرد می تواند به عنوان فرایند اثربخش در کارایی فعالیت ها و سازمان ها مورد توجه قرار گیرد.

ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از مؤثرترین ابزارهای شناخت قابلیت های سازمانی و کنترل فرایند کاری، می تواند با برجسته ساختن تهدیدها، قوت ها و فرصت ها، زمینه را برای بهبود و اصلاح روندهای موجود و تعالی فردی و سازمانی فراهم سازد (Boyne & Chen, 2006: 145). در شهرهای معاصر نهاد و سازمان های مختلفی در مدیریت شهری وجود دارد که هر کدام دارای وظایف و کارکردی ویژه خود هستند لیکن شهرداری محوری ترین و مرکزی ترین سازمان مدیریتی شهر مدرن است. کارکرد اصلی شهرداری فراهم ساختن زمینه مناسب و مساعد برای شکوفایی استانداردهای مطلوب شهرنشینی و ترویج فرهنگ شهروندی است (Dijkers, 2005: 87). در سازمان های عمومی نظیر شهرداری ها، طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد و کنترل، می تواند منجر به هدایت صحیح مدیران در راستای تحقق اهداف، کارایی و اثربخشی فعالیت ها و پاسخ گویی مطلوب نسبت به شهروندان گردد (آخوندیان همکاران، 1391: 1). درعین حال می توان به این نکته اشاره کرد که سنجش رضایت مردم از خدمات شهری، یکی از مهم ترین عوامل تعیین کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات شهری است (Michael, 2001, p.1). زیرا هنگامی که مدیران شهری از ذهنیت استفاده کنندگان خدمات شهری، به عنوان اصلی ترین مشتریان آنها اطلاعی نداشته باشند، نمی توانند ارزیابی درستی از عملکرد خود داشته، ظرفیت های استفاده نشده و بالقوه خود را درک کنند (رفیعیان و همکاران، 1388: 58).

## محدوده مورد مطالعه

در شناخت محدوده مورد مطالعه نیز کرمانشاه با جمعیتی بالغ بر 954490 نفر (1390) رتبه 9 را در بین شهرهای ایران دارا می باشد (سال نامه آماری استان کرمانشاه، 1390، 74). شهرداری کرمانشاه دارای 8 منطقه است، منطقه 4 که در این پژوهش به عنوان مطالعه موردی انتخاب گردیده است با جمعیتی 148735 نفر یکی از بزرگترین مناطق شهری از لحاظ جمعیت می باشد (سامانه شهرداری کرمانشاه، 1391).



شکل شماره 1- نقشه شهر کرمانشاه

## سوال های پژوهش

- ✓ رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری در چه سطحی قرار دارد؟
- ✓ شهروندان در کدام حوزه خدمات شهری رضایت بیشتری دارند؟
- ✓ آیا رابطه‌ای بین سطح سواد شهروندان با رضایت آنها از عملکرد شهرداری وجود دارد؟

### فرضیه های پژوهش

- ✓ به نظر می رسد میزان رضایت مردم از عملکرد شهرداری پایین تر از سطح متوسط قرار دارد.
- ✓ به نظر می رسد رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه فنی - عمرانی بیشتر از سایر حوزه هاست.
- ✓ به نظر می رسد بین میزان تحصیلات و میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری کرمانشاه رابطه معناداری وجود دارد.

### اهداف پژوهش

#### هدف اصلی:

- ✓ هدف اصلی این پژوهش سنجش میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری کرمانشاه در حوزه خدمات شهری می باشد.

### اهداف فرعی پژوهش

- ✓ ارزیابی وضعیت کنونی رضایت شهروندان از خدمات فنی - عمرانی شهرداری از دیدگاه شهروندان.
- ✓ بررسی رابطه ی سطح سواد با میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری.
- ✓ ارائه پیشنهاد برای بهینه سازی خدمات شهری شهرداری با تاکید بر دیدگاه شهروندان.

### روش شناسی پژوهش

ماهیت این پژوهش نظری - کاربردی بوده و مطالعه آن با استفاده از روش توصیفی - تحلیلی انجام می شود. جامعه آماری این پژوهش کل شهروندان ساکن شهر کرمانشاه می باشد. تعیین حجم نمونه آماری آن با استفاده از روش کوکران<sup>1</sup> بوده که روش نمونه گیری با استفاده از روش تصادفی ساده بدون جایگزینی انجام می شود. شیوه جمع آوری اطلاعات و داده ها، پیمایشی - کتابخانه ای می باشد. در روش پیمایشی از ابزار پرسشنامه استفاده می شود. جهت روایی<sup>2</sup> پرسشنامه از نظرات اساتید راهنما و مشاور و سایر اساتید دیگر و برای پایایی<sup>3</sup> از ضریب آلفای کرونباخ<sup>4</sup> استفاده می شود. پس از به دست آوردن اطلاعات

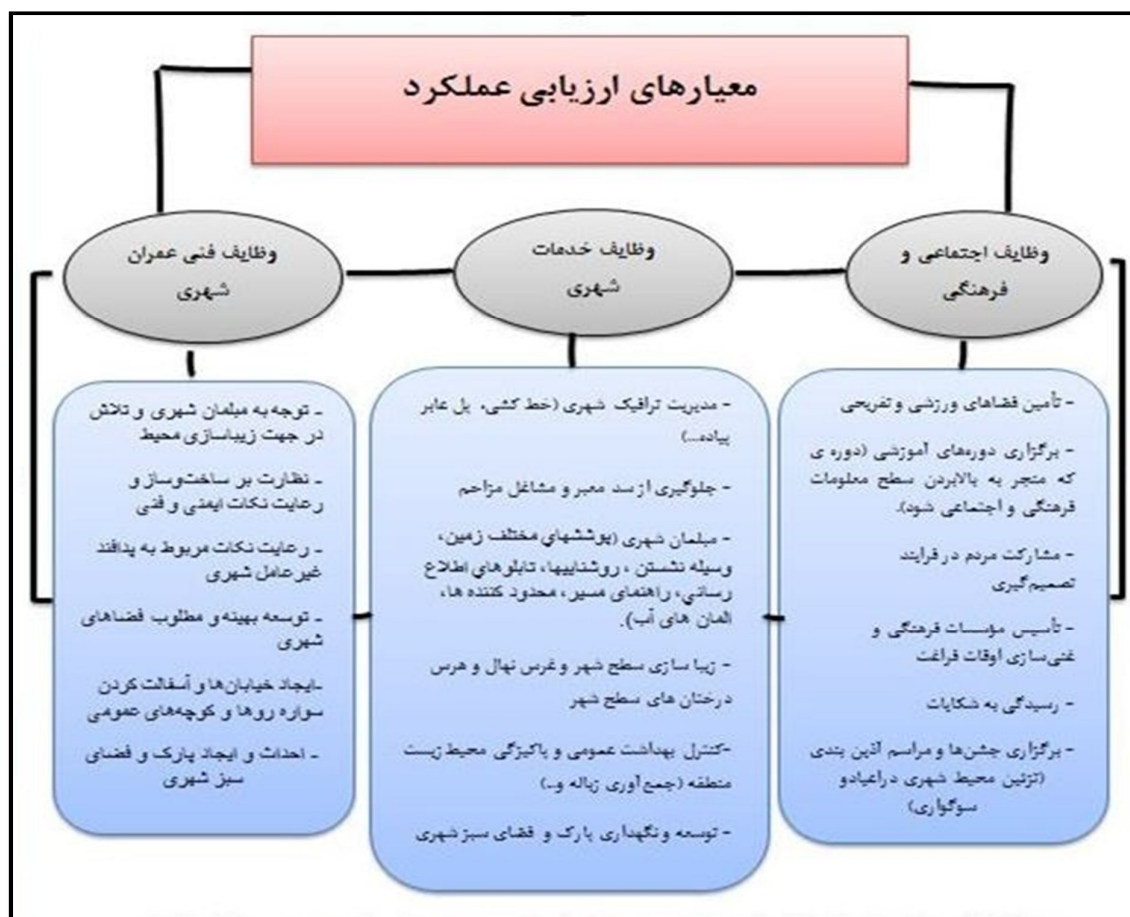
1. Cochran

2- Validity

3- Reliability

4- Cronbach, s Alpha

کتابخانه ای و میدانی به تجزیه و تحلیل داده ها می پردازیم. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از پرسشنامه، از ابزار آماری *SPSS* و ترسیم نمودار از نرم افزار *EXCEL* همچنین نقشه های مورد نیاز این پژوهش نیز با استفاده از نرم افزار *GIS* تهیه و ترسیم شده و از روش تحلیل سلسله مراتبی فازی<sup>5</sup> (*FAHP*) برای تعیین اهمیت هریک از شاخص های منتخب در پژوهش استفاده گردیده است. به طور کلی همین طور که در شکل (2) می بینید وظایف انتخاب شده شهرداری در سه گروه "فنی و عمرانی" "اجتماعی و فرهنگی" و "خدماتی" دسته بندی شده است. هر یک از گروه ها شامل وظایف مشخصی است که در متن قانون تصریح شده است - هر گروه به عنوان یک شاخص کلی در نظر گرفته شده و هر یک از وظایف زیر مجموعه آنها به عنوان شاخص جزئی یا عملیاتی قلمداد شده است.



شکل شماره 2- معیارهای ارزیابی نگرش شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهرداری

### پیشینه موضوع در جهان و ایران

در سال‌های اخیر طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها با استفاده از دیدگاه شهروندان مورد توجه شهرداری‌ها و حکومت‌های محلی کشورهای مختلف جهان، اعم از کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه و همچنین کشورهایی با نظام‌های سیاسی و اداری مختلف قرار گرفته است. گوتیزر و همکارانش، در مقاله‌ای در سال 2009 به بررسی رضایت شهروندان از کیفیت خدمات و اعتبار دولت محلی شهرداری پرداختند. در این تحقیق سعی شده با تجزیه و تحلیل اجزای کیفیت، ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت شهروندان ارزیابی شود. در این تحقیق با تنظیم پرسشنامه‌ای با 400 نفر از ساکنان منطقه کاستیلای لئون اسپانیا به صورت رودرو مصاحبه شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ارتباط مستقیم بین کیفیت خدمات و رضایت، همچنین رضایت و اعتبار، پیوند بسیار محکمی باهم دارند. آمریکای لاتین و حوزه دریای کارائیب: در سال 2008 گزارش موسسه *America Barometer* در مورد میزان رضایت شهروندان از نحوه ارائه خدمات شهری در 23 کشور آمریکای لاتین و حوزه دریای کارائیب منتشر شد. طبق این گزارش کشور برزیل بالاترین میزان رضایت‌مندی را به خود اختصاص داده و پس از آن کشورهای دومینیکن و اکوادور قرار گرفته‌اند. کم‌ترین میزان رضایت‌مندی نیز مربوط به کشور جامائیکاست. نکته‌ای که در این گزارش به آن پرداخته شده، رابطه بین ویژگی‌های اجتماعی - اقتصادی پاسخ‌دهندگان و میزان تأثیر این ویژگی‌ها در سطح رضایت آن‌هاست. در این گزارش از نظرات 33809 نفر از ساکنان کشورهای آمریکای لاتین و حوزه دریای کارائیب استفاده شده و امتیازات از یک (خیلی خوب) تا پنج (خیلی ضعیف) درجه‌بندی شده است. عوامل مورد بررسی در این گزارش، تحصیلات، جنسیت، سن، منطقه سکونت (شهری یا روستایی) و میزان درآمد و رابطه‌ی آن‌ها با میزان رضایت‌مندی افراد است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد افراد با درآمد بالاتر، در مقایسه با افراد کم درآمد رضایت بیشتری از خدمات شهری دارند.

برک پور و همکاران در پژوهشی در سال 1389 به ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری نمونه موردی: مناطق 1 و 11 شهر تهران پرداخته است که نتایج تحقیق نشان می‌دهد سطح رضایت عمومی شهروندان از عملکرد شهرداری در هر دو منطقه نزدیک به متوسط است، اما از نظر ویژگی‌های اجتماعی پاسخ‌دهندگان مانند جنسیت، سن، تحصیلات و میزان آگاهی از وظایف شهرداری، تفاوت معناداری میان نظرات ساکنان دو منطقه وجود دارد.

منفرد و همکاران در سال 1391 در پژوهشی به ارزیابی رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری نمونه موردی: شهر ایلام پرداخته است. نتایج تحقیق نشان دهنده این امر است که میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام در سطح مطلوبی قرار ندارد. از طرف دیگر

میزان رضایت مندی شهروندان در نواحی مختلف شهرداری دارای تفاوت معنا داری است به صورتی که ناحیه 1 بیشترین و ناحیه 2 کمترین میزان رضایت مندی را به خود اختصاص داده است. در حوزه های خدمات شهری بیشترین میزان در حوزه خدماتی و کمترین میزان رضایت در حوزه نظارتی مشاهده می گردد. همچنین تحلیل آزمون های آماری نشان می دهد که میزان مشارکت شهروندان با رضایت مندی آنان در ارتباط است و با افزایش آگاهی ها از میزان رضایت مندی کاسته می شود.

## تجزیه و تحلیل داده ها

### پایایی پژوهش

نتایج پایایی شاخص ها و پرسشنامه پژوهش در جدول (1) آورده شده است.

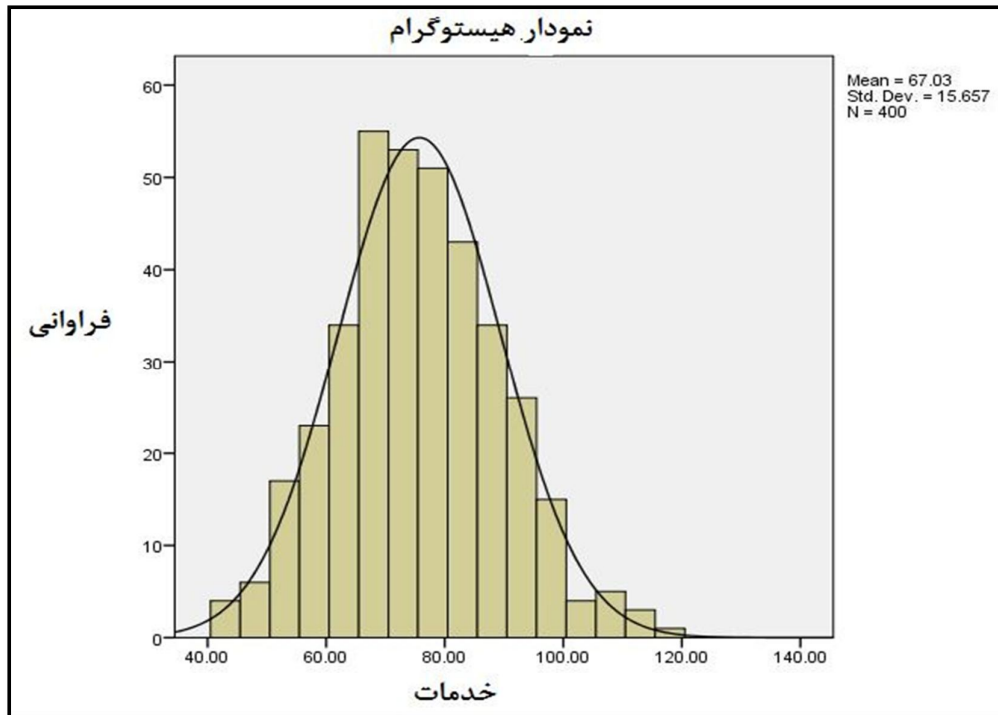
جدول شماره 1- تعداد متغیرها و میزان ضریب آلفای کرونباخ

میزان آلفای کرونباخ	شناسه
0/814	سوالات پرسشنامه
0/790	شاخص اجتماعی فرهنگی
0/810	شاخص خدمات
0/780	شاخص فنی و عمرانی

همان طور که در جدول (1) قابل مشاهده است میزان آلفای محاسبه شده 814 ./. می باشد که نشان دهنده ی همبستگی بالای درونی سوالات می باشد.

### آزمون کالموگروف اسمیرونف ( $K-S$ )

قبل از هر تحلیل بر روی داده ها باید نرمال بودن داده ها مطمئن شویم تا بتوانیم سایر تحلیل ها و آزمون های پارامتریک را بر روی آن انجام داد. آزمون کالموگروف اسمیرونف (  $K-S$  ) علاوه بر توجه به توزیع های نظری و فراوانی های مشاهده شده، تابع توزیع تراکمی را گروه نمونه را با یک توزیع تراکمی نظری معین (نرمال، پواسن، یک نواخت...) مقایسه می کند (بشلیده، 1391: 581).



شکل شماره 3- نمودار توزیع نرمال داده ها

همان طور که از نمودار بالا قابل مشاهده است داده ها از پراکندگی نرمالی برخوردار می باشد، و داده ها از نوع پارامتریک است.

برای بررسی میانگین سوالات از آزمون  $t$  تست تک نمونه ای (*One-Sample Test*) استفاده شده است. همان طور که در جدول زیر مشخص است سطح معنا داری آزمون (*Sig*) صفر می باشد (کمتر از 0.5). براین اساس فرض  $H_0$  رد میشود. مقدار  $t$  (-25) و اختلاف میانگین (-19) می باشد که نشان دهنده ی این است که میانگین رضایت مندی پایین تر از حد متوسط می باشد در نتیجه این فرض تایید می شود.

جدول شماره 2- تست تک نمونه ای *One-Sample*

One-Sample Statistics						
	One-Sample Test					
	<i>t</i>	<i>Df</i>	<i>Sig.</i> (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
رضایت مندی	-25.000	399	.000	-19.00000	-21.0000	-18.0000



از تحلیل واریانس یک راهه (*One - Way ANOVA*) برای بررسی معنا داری اختلاف میانگین ها و با استفاده از آزمون های تعقیبی توکی<sup>6</sup> و شفیه<sup>7</sup> به بررسی تفاوت این میانگین ها پرداخته شده است.

جدول شماره 3- تست *One - Way ANOVA*

<i>One - Way ANOVA</i>					
	<i>Sum of Squares</i>	<i>fD</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Between Groups</i>	15066.000	2	7533.000	172.000	.000
<i>Within Groups</i>	52291.000	1197	43.000		
<i>Total</i>	67357.000	1199			

همان طور که قابل مشاهده است سطح معنا داری آزمون (*Sig*) برابر با صفر می باشد  $H_0$  رد می شود فرض  $H_1$  تایید می شود در نتیجه اختلاف معنا داری بین میانگین شاخص های فنی عمرانی، خدمات و اجتماعی - فرهنگی وجود دارد.

جدول شماره 4- بررسی اختلاف میانگین ها با آزمون های تعقیبی در سطح معنا داری (0.05)

	(I) رضایت مندی	(J) میانگین	<i>Mean Difference (I-J)</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Sig.</i>	95% <i>Confidence Interval</i>	
						<i>Lower Bound</i>	<i>Upper Bound</i>
Tukey HSD	1.00	2.00	-4.00000*	.00000	.000	-5.0000	-3.0000
		3.00	4.03637*	.00000	.000	2.0000	5.0000
	2.00	1.00	4.00000*	.00000	.000	3.0000	5.0000
		3.00	8.00000*	.00000	.000	7.0000	9.0000
	3.00	1.00	-4.03637*	.00000	.000	-5.0000	-2.0000
		2.00	-8.00000*	.00000	.000	-9.0000	-7.0000
Scheffe	1.00	2.00	-4.00000*	.00000	.000	-5.0000	-3.0000
		3.00	4.03637*	.00000	.000	2.0000	5.0000
	2.00	1.00	4.00000*	.00000	.000	3.0000	5.0000
		3.00	8.00000*	.00000	.000	7.0000	9.0000
	3.00	1.00	-4.03637*	.00000	.000	-5.0000	-2.0000
		2.00	-8.00000*	.00000	.000	-9.0000	-7.0000

- 1- Tukey
- 2- Scheffe

پس از اجرای آزمون های تعقیبی همان طور که در جدول (4) قابل مشاهده است میانگین کد 2 (خدمات) بیشتر از سایر میانگین هاست سپس میانگین کد 1 (فنی و عمرانی) در رده دوم و میانگین کد 3 (اجتماعی - فرهنگی) در رده سوم کمترین مقدار میانگین را داراست.

و در آخر برای سنجش ارتباط میان سطح سواد شهروندان با میزان رضایت آنها از آزمون پیرسون و اسپیرمن استفاده شده است. نتایج این آزمون در جدول (5) نشان می دهد که سطح معنا داری (*Sig*) کوچکتر ( $.5/$ ) می باشد پس در نتیجه فرض ( $H_0$ ) رد میشود و فرض ( $H_1$ ) مبنی بر اینکه بین میزان تحصیلات و میزان رضایت مندی رابطه ای معناداری وجود دارد تایید می شود. از میزان ضریب پیرسون ( $.66/ -$ ) می توان دریافت جدول (6) که یک رابطه منفی بین سواد و میزان رضایت مندی وجود دارد یعنی هرچه میزان تحصیلات افزایش یابد از میزان رضایت مندی کاسته می شود.

جدول شماره 5- همبستگی پیرسون

همبستگی پیرسون <sup>8</sup>			
		rezaetmandi	tahsil
رضایت مندی	Pearson Correlation	1	-.066
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	400	400
تحصیلات	Pearson Correlation	-.066	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	400	400

جدول شماره 6- همبستگی اسپیرمن

همبستگی اسپیرمن <sup>9</sup>			Rezaetmandi	tahsil
			i	
Spearman's rho	رضایت مندی	Correlation Coefficient	1.000	-.010
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	400	400
	تحصیلات	Correlation Coefficient	-.010	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	400	400

سنجش و تعیین اهمیت شاخص های ارزیابی عملکرد شهرداری براساس روش تحلیل سلسله مراتبی

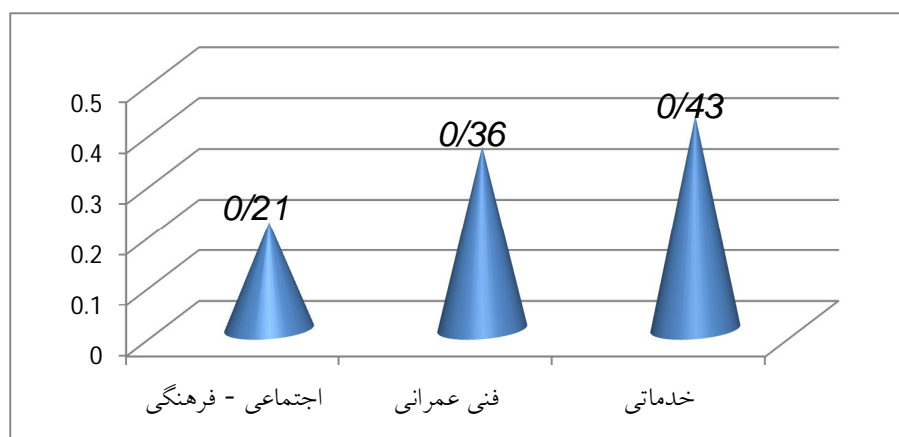
### فازی (FAHP)

در این بخش به بررسی شاخص های اصلی پژوهش (خدماتی، اجتماعی - فرهنگی و فنی و عمرانی) و زیر شاخص ها پرداخته شده است.

- 1- Pearson
- 2- Spearman

جدول شماره 7- وزن غیرنرمال و نرمالیزه شده فازی شاخص های اصلی پژوهش

شناسه		اجتماعی - فرهنگی	فنی - عمرانی	خدمات
وزن نرمالیز نشده	$W^i$	0/5009170	0/869105	1
وزن نرمالیز شده	$W$	0/21	0/36	0/43



شکل شماره 4- نمودار رتبه بندی نهایی شاخص های اصلی پژوهش

در بخش بعدی ابتدا شاخص های فنی و عمرانی که شامل پنج زیر شاخص<sup>10</sup> می باشد مورد بررسی قرار گرفت که نتایج آن به شرح زیر است.

جدول شماره 8- وزن غیرنرمال و نرمالیزه شده فازی زیر شاخص های فنی و عمرانی

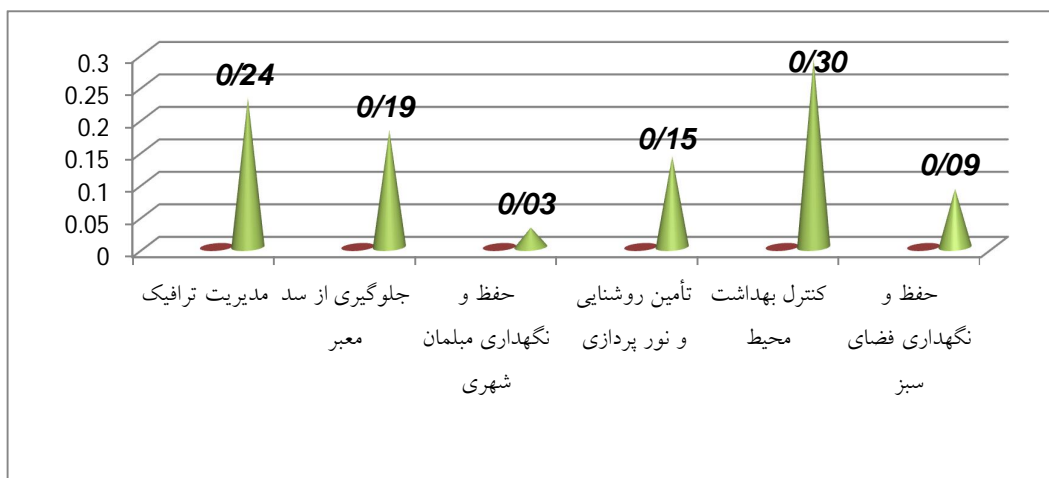
شناسه		A	B	C	D	E
وزن نرمالیز نشده	$W^i$	0/736843	0/536662	0/258144	0/86031	1/119654
وزن نرمالیز شده	$W$	0/21	0/15	0/07	0/25	0/32

در بخش دوم به شاخص خدماتی پرداخته می شود این شاخص دارای شش<sup>11</sup> زیر شاخص می باشد.

- 1- لازم به ذکر است که در جدول فازی (8). معیار  $A$  = مبلمان شهری،  $B$  = نظارت بر ساخت و ساز  $C$  = رعایت نکات مربوط به پدافند غیر عامل  $D$  = توسعه بهینه و مطلوب فضاهای شهری  $E$  = ایجاد خیابان ها و آسفالت معابر شهری
- 2- لازم به ذکر است در جدول (9).  $A$  = مدیریت ترافیک  $B$  = جلوگیری از سد معبر  $C$  = حفظ و نگهداری مبلمان شهری  $D$  = تأمین روشنایی و نور پردازی  $E$  = کنترل بهداشت محیط  $F$  = حفظ و نگهداری فضای سبز

جدول شماره 9- وزن غیرنرمال و نرمالیزه شده فازی زیر شاخص های خدماتی

شناسه		A	B	C	D	E	F
وزن نرمالیز شده	$W^i$	0/874014	0/700791	0/148382	0/545039	1/1247	0/373507
وزن نرمالیز شده	$W$	0/24	0/19	0/03	0/15	0/30	0/09



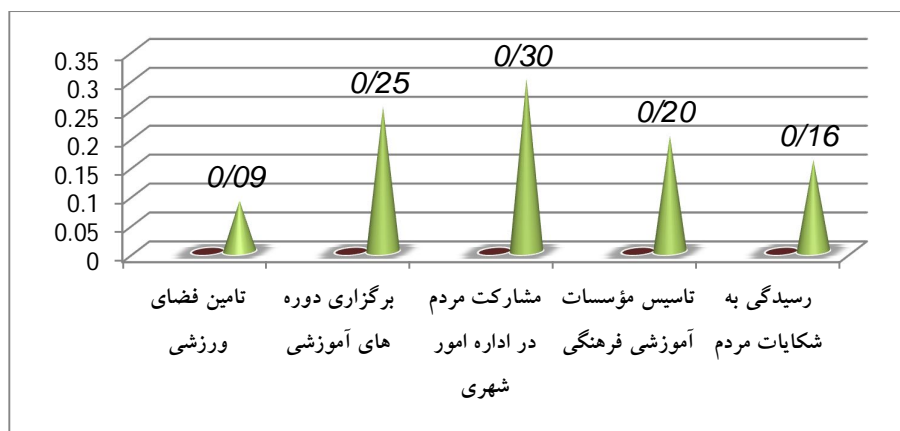
شکل شماره 5- نمودار رتبه بندی نهایی زیر شاخص های خدمات

در بخش سوم به شاخص اجتماعی - فرهنگی پرداخته می شود این شاخص دارای پنج<sup>12</sup> زیر شاخص است که مورد بررسی قرار می گیرند.

جدول شماره 10- وزن غیرنرمال و نرمالیزه شده فازی زیر شاخص های اجتماعی فرهنگی

شناسه		A	B	C	D	E
وزن نرمالیز شده	$W^i$	0/319595	0/907589	0/083161	0/724782	0/573881
وزن نرمالیز شده	$W$	0/09	0/25	0/30	0/20	0/16

1- لازم به ذکر است که در جدول (10).  $A$  = تامین فضای ورزشی  $B$  = برگزاری دوره های آموزشی  $C$  = مشارکت مردم در اداره امور شهری  $D$  = تاسیس مؤسسات آموزشی فرهنگی  $E$  = رسیدگی به شکایات مردم



شکل شماره 6- نمودار رتبه بندی نهایی زیر شاخص های اجتماعی فرهنگی

### تجزیه و تحلیل وزن شاخص ها و زیر شاخص های پژوهش از نظر کارشناسان

همان طور که در صفحات قبل و در جداول (7) تا (10) نیز قابل مشاهده است معیارها و زیر معیارهای منتخب برای ارزیابی اهمیت شاخص ها و زیر شاخص های سنجش عملکرد شهرداری با توجه به وزن های داده شده توسط تیم کارشناسی دارای اهمیت متفاوتی می باشند. بنابراین با توجه به نتایج بدست آمده جدول (7) در بین شاخص های اصلی شاخص خدمات با وزن 0/43 رتبه اول و شاخص اجتماعی - فرهنگی با 0/21 کمترین وزن را در بین شاخص های پژوهش را از نظر کارشناسان دارا می باشد. علاوه بر این همان طور که در جدول (8) مشاهده می شود در بین زیر شاخص فنی عمرانی، گویه ی توسعه خیابان و آسفالت معابر با وزن 0/32 به عنوان مهم ترین گویه و رعایت نکات مربوط به پدافند غیر عامل با وزن 0/07 از کم اهمیت ترین گویه از نظر کارشناسان در بین سایر گویه ها شناخته شده است. در شاخص خدمات گویه کنترل بهداشت و پاکیزگی محیط با وزن 0/30 مهم ترین و گویه حفظ و نگهداری مبلمان شهری 0/03 کمترین میزان اهمیت را در ارزیابی عملکرد از نظر کارشناسان به خود اختصاص داده است. همچنین در شاخص اجتماعی فرهنگی گویه مشارکت مردم در اداره امور شهری با 0/30 مهم ترین و معرفه ی تامین فضای ورزشی با 0/09 کم اهمیت ترین گویه را از نظر کارشناسان دارا می باشد.

### نتیجه گیری

از زمانی تشکیل شهرها، وظیفه تامین نیازمندی های عمومی شهر نظارت محیط و تامین آب و روشنایی بر عهده مدیریت شهری قرار گرفت، این وظایف پایه اولیه تشکیل شهرداری ها بود. موفقیت و

شکست هر سازمانی در دستیابی به اهداف و انجام وظایفش، متکی بر مدیریت است که یکی از مهم ترین نقش ها را به عهده دارد. نتایج بدست آمده از تحلیل اطلاعات بدست آمده از مطالعات اسنادی و کتاب خانه ای بررسی های پژوهش نشان دهنده این امر است مدیریت شهری در جهان ساختار متفاوتی دارد و شهرها به صورت متفاوت در دنیا اداره می شوند همچنین نوع حکومت های محلی وابستگی شدیدی با نوع حکومت مرکزی دارد. نتایج بدست آمده از تحلیل پرسشنامه های توزیع شده نشان دهنده این امر است که میانگین رضایت شهروندان پایین تر از حد متوسط می باشد. همچنین میانگین رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در سه حوزه فنی و عمرانی، خدماتی، اجتماعی و فرهنگی متفاوت می باشد این نشان می دهد که شهرداری نتوانسته آن طور که باید تناسب مناسبی بین اجرای وظایف سه گانه خو داشته باشد. میزان رضایت در حوزه ی خدماتی اندکی بالاتر از متوسط بوده که نشان می دهد شهرداری در این بخش دارای عملکرد خوبی است، در حوزه اجتماعی - فرهنگی میزان رضایت کمی پایین تر از حد متوسط بود که جا دارد شهرداری کرمانشاه در این زمینه تلاش بیشتری داشته باشد اما میانگین رضایت مندی در حوزه اجتماعی - فرهنگی در سطح خیلی پایین از حد متوسط قرار دارد که شهرداری در این زمینه از فعالیت های خود باید تجدید نظر اساسی کند متأسفانه شهرداری ها در دهه های اخیر فقط به مسائل و وظایف روبنایی و ظاهری پرداخته و خیلی کمتر به مسائل فرهنگی - اجتماعی که زیر بنایی تمام مسائل و مشکلات شهری ناشی از بی توجهی به این بخش می باشد، زیرا امور فرهنگی - اجتماعی زمینه و بستر مناسبی را جهت ارتقاء سطح فرهنگی و افزایش میزان مشارکت مردم و حس تعلق شهروندان را به دنبال دارد، بر این اساس جادارد شهرداری به عنوان اصلی ترین سازمان مدیریت شهری با برنامه ریزی مناسب بستر لازم را جهت ارتقا سطح اجتماعی - فرهنگی و رضایت مردم فراهم آورد.

### راهکارهای پیشنهادی

در این بخش با توجه به نتایج به دست آمده از تحلیل داده ها به تشریح پیشنهاداتی در جهت رفع مشکلات در این زمینه مورد مطالعه خواهیم پرداخت که برخی از آنها به شرح زیر می باشند:

❖ تشکیل *NGO* های مردمی در راستای مشارکت دادن شهروندان در بهبود محیط شهری و ارتقای سطح رضایت مندی.

❖ نظرخواهی مستمر از شهروندان درباره حوزه های مختلف شهری و به کارگیری این نظرات در جهت بهبود عملکرد و افزایش رضایت شهروندان.

❖ خارج کردن صنایع و کارگاه های مزاحم شهری که موجب آلودگی صوتی برای برای اماکن مسکونی و درمانگاهی می شود از محدوده شهر.

- ❖ روکش آسفالت خیابان ها و کوچه ها و روکش سنگ فرش پیاده روها برای سهولت رفت و آمد شهروندان پیاده و سواره.
- ❖ احداث پارک بانوان در سطح منطقه.
- ❖ باز توزیع مجدد میدین میوه و تره بار و پراکندگی مکان احداث آنها به طوری که نیاز سراسر منطقه را پوشش دهند.
- ❖ در نظر گرفتن مکان مناسب جهت برگزاری مراسمات مذهبی، ملی و حکومتی و توزیع و پخش بروشور، مجله یا کتاب در مکان های عمومی برای ارتقای سطح مسائل اجتماعی - فرهنگی شهروندان.
- ❖ آگاه کردن و سعی در ارتقاء سطح آگاهی های اجتماعی - فرهنگی و توسعه فرهنگ شهروندانی توسط توزیع و نصب کاتالوگ ها و بروشور.

## منابع

- 1- آخوندیان، محمد جواد و همکاران (1391)، ارزیابی نگرش مردم نسبت به میزان عملکرد مناطق شهرداری در حوزه خدمات شهری، چهارمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری.
- 2- الهی، شعبان (1378)، مثلث عملکرد سازمانی، مجموعه مقالات دومین جشنواره شهید رجایی، ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی کشور، تهران، سازمان امور اداری و استخدامی کشور.
- 3- برک پور، ناصر، گوهری، حامد، کریمی، مهدی (1388)، ارزیابی عملکرد شهرداری ها برپایه سنجش میزان رضایت مندی مردم از خدمات شهری فصل نامه دوم مدیریت شهری شماره 25 بهار و تابستان 1389.
- 4- بشلیده، کیومرث (1391)، روش های پژوهش و تحلیل آماری مثال های پژوهشی با *SPSS* و *AMOS*، انتشارات دانشگاه شهید چمران اهواز، چاپ پنجم.
- 5- رضوانی، علی اصغر (1388)، روابط متقابل شهر و روستا، چاپ سیزدهم، انتشارات دانشگاه پیام نور.
- 6- رفیعیان، مجتبی؛ عسگری، علی و عسگری زاده، زهرا (1388)، رضایت مندی شهروندان از محیط های سکونت شهری، مجله علوم محیطی، سال هفتم، شماره اول.
- 7- سالنامه آماری استان کرمانشاه (1390)، فصل جمعیت شناسی، ناشر: حوزه معاونت برنامه ریزی استانداری کرمانشاه، چاپ پویا.
- 8- سامانه شهرداری کرمانشاه: [www.kermanshahcity.ir](http://www.kermanshahcity.ir)
- 9- سعید نیا، احمد (1383)، جلد ششم ساخت و ساز های شهری، مرکز مطالعات برنامه ریزی شهری وزارت کشور.
- 10- محمدی، رضا (1386)، طراحی و استقرار نظام ارزشیابی کلان عملکرد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی شماره 46 (صص 91-124).
- 11- محمودی، علیرضا (1386)، مبانی طراحی نظام جامع نظارت همگانی شهرداری تهران، مجموعه مقالات نخستین همایش علمی تخصصی نظارت همگانی شهرداری تهران (1385)، انتشارات معاونت اطلاع رسانی و بهسازی.
- 12- مقیمی، سید محمد (1390) اداره امور حکومت های محلی مدیریت شوراها و شهرداری ها، انتشارات سمت، چاپ پنجم، تهران.

13-Boyne, G. & Chen,A.(2006): *Performance tragetsand Public Service improvement. journal of public Administration research and Theory*, 17, 455- 477.

14-Michael Pacione , *Urban Geography* ,2001,London And New York , Routledge

15-Dijkers, M. P. j. M,(2005), *Qualiti of life individals with spinal cord injury: Areview of conceptualization, measurement and research findings, journal of Rehabiliiation Research & Development*, Vol, 42, No. 3, pp. 87- 110.