

بررسی میزان رضایت شهروندان از عملکرد خدمات شهری (مطالعه موردی: شهروندان منطقه ۱۴ شهرداری تهران)

سیدخلیل سیدعلی پور

استادیار جغرافیا و عضو هیات علمی پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی
seyedkhalilsap@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۳/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱/۸

چکیده

امروزه با گسترش شهرنشینی مقوله خدمات شهری و کیفیت آن مورد توجه متخصصان، برنامه ریزان و شهروندان قرار گرفته است و بدین نظر اساساً طرح مباحث خدمات شهری با توسعه شهرنشینی همراه بوده است. گذشته از نوع و ماهیت خدمات شهری که خود متاثر از ساختارهای اقتصادی، سیاسی، اداری و حتی اقلیمی دارای اشکال متفاوتی است. و خدمات شهری همواره به عنوان یکی از شاخص های بارز از دیرباز مطرح بوده است. خدمات شهری به عنوان ابزار مدیریت توسعه شهری و عامل اصلی تداوم حیات شهری است که بدون آن زندگی شهروندان از فعالیت بازمی ماند. پژوهش مذکور در مقطع زمانی سال ۱۳۹۴ انجام شده است. نوع پژوهش کاربردی و روش آن توصیفی، پیمایشی می باشد. اطلاعات جمع آوری شده از طریق روش گردآوری اطلاعات میدانی، کتابخانه‌ای و توصیفی بدست آمده است. حجم نمونه با استفاده از جدول مدل تصمیم گیری "کرجسی و مورگان"، ۳۸۴ نفر تعیین گردیده است. اعضای نمونه به روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه و استفاده از بانک‌های اطلاعاتی سایت‌های اینترنتی می‌باشد. پرسشنامه‌ها بین شهروندان منطقه ۱۴ شهرداری تهران که برای انجام امور اداری به شهرداری مراجعه می‌کردند، توزیع و تکمیل شده است. اطلاعات و داده های پژوهش با استفاده از پرسشنامه‌ای که پایایی آن توسط ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۰ و روایی آن توسط اعتبار محتوی تأیید شده، جمع آوری گردیده است. برای بررسی فرضیه ها از آزمون پارامتری t استیودنت یک نمونه‌ای و آزمون ناپارامتری دو جمله ای استفاده شده است. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده از طریق نرم افزار SPSS می‌باشد.

واژگان کلیدی: رضایت شهروندان، عملکرد خدمات شهری، نیازهای عملکردی، نیازهای انگیزشی.

مقدمه

مشارکت در مراسم اجتماعی و امور شهری یکی از مهمترین مسائل در میزان سرمایه اجتماعی شهر به حساب می آید. نقش مشارکت مردم در همکاری و همیاری با شهرداری ها به عنوان نهادی که کاملاً با مردم در ارتباط است، کاملاً محسوس است و اندازه آن، تاثیر عمده ای بر سطح سرمایه اجتماعی در شهر دارد. متغیرهای بسیاری در این شاخص وجود دارند. از جمله این متغیرها می توان به میزان شرکت در مجالس فامیلی و مراسم مذهبی، کمک به دیگران و همچنین کمک به شهرداری ها در جهت حفظ و نگهداری اماکن عمومی، حفظ پاکیزگی و ارائه پیشنهادات لازم در این خصوص را نام برد. در دهه های قبل ارائه خدمات از سوی شهرداریها پیش از آنکه منطبق با خواسته ها و الزامات شهروندان باشد، نتیجه فکر خلاق مهندسان طراح شهرداری بوده، به عبارت دیگر نقش شهروندان در اکثر موارد تنها به یک مصرف کننده خدمات محدود می شد، اما این تفکر تنها تا دهه های آخر قرن گذشته دوام داشت و افزایش سطح توقعات و الزامات شهروندان، موجب توجه و اهمیت به خواسته ها و الزامات شهروندان گردید. (وظیفه دوست، ۱۳۸۸)

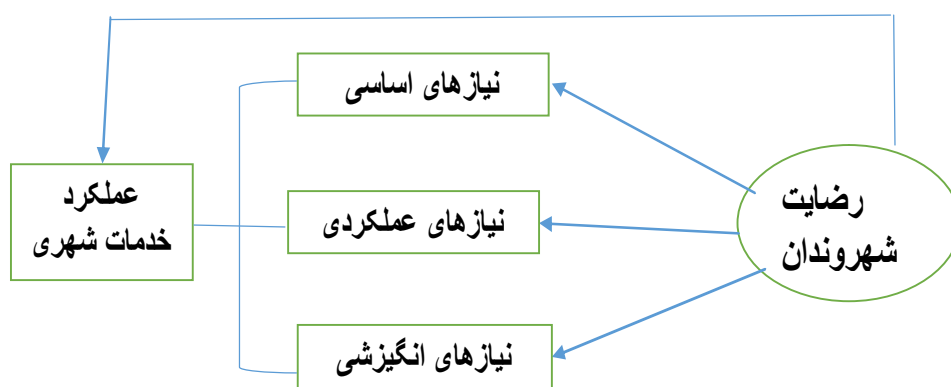
بیان مساله

شهرداری به عنوان سازمان محلی و نیمه دولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در حوزه شهری شکل گرفته است و وظیفه آن برآمده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآوردن آن نیستند. (رجب صلاحی، ۱۳۸۱)

یکی از متداول ترین روشها جهت تعیین میزان ارضای نیازها و خواسته ها از طریق کالاها و خدمات ارائه شده توسط سازمانها، سنجش رضایت مشتری است. (ملکی، ۱۳۸۷) رضایت مندی شهروندان را می توان عکس العمل موثر شهروندان به عملکرد شهرداری دانست و اندازه گیری رضایت شهروندان، ابزار موثری برای کنترل عملکرد کلی سازمان ارائه می کند و سازمان را در تشخیص ضعف هایش و تلاش برای برطرف کردن آنها یاری می دهد. (قربانی و همکاران، ۱۳۸۹) بررسی و سنجش عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات شهری از دو منظر عینی و ذهنی می تواند انجام شود. در منظر عینی کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آنها نسبت به معیارها و استانداردهای صورت می گیرد که توسط مراجع مرتبط تنظیم می شود اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت بهره برداران از خدمات شهری، تعیین کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات است. (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹) مدیریت شهری مانند دیگر نهادها در تبادل و تعامل با جامعه و شهروندان معنای پدیده کند دخالت مردم در امور شهری از اصال ترین شیوه های رشد ملی به شمار می رود، تجربه سودمند و شوق انگیز محلی در اداره عمومی و جمعی، رغبت

مردم را برای پرداختن به کارهای بزرگ ترملی تحریک می کند و آنان باتکیه بر نتایج سودمندی که از مشارکت محلی به دست می آورند به مشارکت های بزرگ ملی کشور راغب می گردند. (زیاری و همکاران، ۱۳۸۷) مسئله اصلی تحقیق این است که میزان رضایت شهروندان تا چه اندازه در نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی و نیازهای انگیزشی (هیجانی) خدمات شهری تأثیر گذار است؟

چارچوب نظری و مدل تحقیق



شکل شماره ۱- مدل تحقیق (منبع: پریدار، ۱۳۹۰)

خدمات شهری

انتخاب حوزه خدمات شهرداری از دیدگاه شهری، به نحوه توزیع فعالیت ها و هدایت آنها توسط نهادهای مختلف بستگی دارد. خدمات شهرداری در ایران را می توان به ۴ گروه عمده تقسیم کرد: ۱- خدمات بهداشت محیط، ۲- خدمات رفاهی و تفریحی، ۳- خدمات حفاظتی و ایمنی، ۴- خدمات حمل و نقل عمومی و ترافیک. برنامه ها و فعالیت ها، اهداف و خدمات مربوط به این معاونت ها، گستره بسیار وسیعی از خدمات شهرداری را دربرمی گیرد. معاونت های شهرداری منطقه ۱۲ شامل موارد زیر است: ۱- معاونت فرهنگی و اجتماعی، ۲- معاونت امور شهری و فضای سبز، ۳- معاونت حمل و نقل و ترافیک، ۴- معاونت فنی و عمرانی، ۵- معاونت شهرسازی و معماری، ۶- معاونت مالی و اداری، ۷- معاونت برنامه ریزی و توسعه شهری. بر مبنای این معاونت ها، ابعاد عملکرد شهرداری را شامل چهار عملکرد شامل: ۱- عملکرد اجتماعی- فرهنگی، ۲- عملکرد حمل و نقل و ترافیک، ۳- عملکرد فنی- عمرانی، ۴- عملکرد خدمات شهری، در نظر گرفته شده است (حوزه اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران، ۱۳۸۹، ص ۳۴).

الف- عملکرد اجتماعی- فرهنگی:

۱. برگزاری مراسم های ملی و مذهبی در سطح منطقه
۲. ارائه خدمات در خانه های سلامت
۳. برگزاری برنامه های تفریحی متنوع
۴. کاهش فقر شهری
۵. زمین شهری
۶. زیرساختهای شهری
۷. بهبود زندگی شهری

ب- عملکرد حمل و نقل ترافیک:

۱. ساماندهی و کنترل ترافیک منطقه
۲. رفع نواقص و رسیدگی به ایستگاه های اتوبوس
۳. وضعیت رفت و آمد با تاکسی

ج- عملکرد فنی و عمرانی:

۱. احداث میدان های میوه و تره بار در منطقه
۲. آسفالت خیابان ها و احداث و مرمت معابر
۳. ایجاد پارکینگ در منطقه

د- عملکرد خدمات شهری:

۱. رنگ آمیزی و شستشوی تابلوها، جدول ها، صندلی ها، کیوسک ها و ایستگاه های اتوبوس
۲. مبارزه با حیوان های موذی از قبیل موش و جمع آوری و ساماندهی سگ های ولگرد منطقه
۳. امکانات تفریحی و ورزشی داخل پارک ها
۴. تزئین و زیباسازی اماکن و معابر و پاکسازی دیوارها از پوستر تبلیغاتی
۵. بر محیط زیست شهر

ه- راهکارهای تقویت عملکرد شهری

۱. اجرای طرح تکریم ارباب رجوع و نظارت بیشتر بر نحوه برخورد کارکنان با ارباب رجوع
۲. معرفی روشن و مشخص مزایا و دریافت امکانات در قبال هزینه های پرداخت شده از سوی مردم
۳. نظارت بر کلیه دستگاههای اجرایی و خدماتی مربوط به شهرداری (در محدوده و حریم شهر) با هماهنگی شهردار و شورای اسلامی شهر
۴. اطلاع رسانی در مورد مراحل و فرایند انجام کارها در شهرداری به صورت گام به گام برای ارباب رجوع

۵. اطلاع رسانی از طریق سایت شورای شهر و نظرخواهی و ارتباط با تحصیلکردگان از این طریق
۶. افزایش ارتباط با شهروندان و آگاهی از نظرات، انتقادات و پیشنهادات به ایجاد صندوق های ارتباط با مردم در سطح شهر، اداره ها و مکان های دیگر
۷. تشویق مردم به مشارکت در امور شهری برای بهبود زندگی شهری

عملکرد شهری در زمینه نیازهای اساسی

این نیازها خصوصیات ابتدایی و اولیه هستند که باید در هر کالا یا خدمتی موجود باشند و مشتریان این خصوصیات را بدیهی و ضروری می دانند. و در نیازسنجی ها این نیازها را بیان نمی کنند پاسخگویی به این نیازها، موجب افزایش رضایت مشتریان نمی شود و از سویی اگر این نیازها برآورده نشوند، موجب نارضایتی شدید مشتریان می گردد. (فرلند، ۲۰۱۰: ۱۳)

عملکرد شهری در زمینه نیازهای عملکردی

این نیازها انتظارات مشتری را تشکیل می دهد. مشتری این ویژگیها را بیان نمی کند زیرا به نظر او بدیهی است که کالا یا خدمت درخواست شده باید دارای آن ویژگی باشد و نیازی به بیان آن نیست. (رضوانی، ۱۳۹۱: ۱۵۲) این نیازها ارتباط مستقیمی با رضایت مشتریان دارد به طوری که افزایش پاسخگویی و ارضای این نیازها، موجب افزایش خطی رضایت مشتریان می شود و بالعکس. مشتریان صراحتاً به این نیازها اذعان دارند و در واقع بخش اعظم اطلاعات نیازسنجی ها، همین نیازهای عملکردی مشتریان است.

عملکرد شهری در زمینه نیازهای انگیزشی (هیجانی)

نیازهای هستند که در زمان استفاده مشتریان از محصولات یا خدمات مورد توجه آنها نیست و در نیازسنجی ها آنها را بیان نمی کنند و در نتیجه عدم پاسخگویی به این دسته از نیازها موجب عدم رضایت آنها نمی شود. ولی ارائه و ارضای این نیازها در محصول یا خدمات، هیجان و رضایت بسیار بالایی را در مشتریان پدید می آورد. به عبارت دیگر ارضای این ویژگیها باعث رضایت زیاد مشتریان می شوند و چنانچه تامین نشوند، مشتریان احساس نارضایتی نخواهند داشت. (کورت ماتزلر و همکاران، ۱۹۸۸: ۳۷)

مدیریت یکپارچه شهری

هدف مدیریت شهری اطمینان از این امر است که اجزای سیستم به گونه ای مدیریت شوند که امکان کارکردهای روزانه یک شهر را فراهم آورند و این امر موجب تسهیل و تشویق همه انواع فعالیت های

اقتصادی شده و ساکنان را به برآوردن نیازهای اولیه خود در مسکن، دسترسی به تسهیلات و خدمات، و فرصت های تولید درآمد قادر می سازد.

واژه چرچیل (۱۹۸۵) با ایده یک پیچیدگی رو به افزایش موافق است: «مدیریت شهر به سوی یک معنی غنی تر و جدیدتر پیش رفته است. این واژه دیگر تنها به معنای سیستم هایی برای کنترل نیست، بلکه مجموعه ای از ارتباطات رفتاری است، فرایندی که از طریق آن فعالیت های بیشمار ساکنان با یکدیگر و با حکومت شهر تعامل دارند». واضح است مداخله تک بعدی با یک الگوی تفکر پیچیده تر و دقیق تر در مواجهه با توسعه شهری جایگزین شده است. که مدیریت شهری کجا شروع می شود و کجا خاتمه می یابد؟ (McGill, 1998, p. 464).

همان طور که دانش مدیریت حول پنج وظیفه اصلی مدیریتی یعنی برنامه ریزی، سازماندهی، نیروی انسانی، رهبری و کنترل سازمان یافته است، این امر در مدیریت شهری نیز باید اجرا شود. رویکرد سیستمی یک تکنیک پذیرفته شده در مدیریت است، و مدیران را قادر می سازد تا متغیرهای بحرانی و محدودیت ها و تعامل خود با یکدیگر را در هر سطح سیستم، یعنی سازمان، واحد و بخش مدیر درک کنند. چنین رویکردی مدیران را قادر می سازد تا همواره بدانند که هیچ عنصر، پدیده یا مشکل واحد و مجزا را نباید بدون لحاظ کردن پیامدهای تعامل آن عنصر با دیگر اجزا و عناصر مورد بحث قرار داد. با پذیرش رویکرد سیستمی، تمام پنج وظیفه مدیریتی می توانند در سطوح سیستمی مختلف یکپارچه شوند، در حالی که یک سازمان شهری را با محیط خود و با بخش شهری به عنوان یک کل برای دستیابی به مأموریت ها و اهداف پیوند می دهند. وظیفه مدیران شهری تبدیل دروندادهای خارجی (پول، افراد، مهارت ها) به برون دادها (خدمات شهری، سود، رضایت، یکپارچه سازی اهداف ذینفعان مختلف در سازمان شهری) به شیوه های موثر و کارآمد می باشد. از آنجا که عملیات شهری دربرگیرنده تعداد زیادی از عناصر با هم مرتبط در هر سطح است، رویکرد سیستمی در مدیریت شهری نیز برای هماهنگی تلاش ها در هر سطح قابل کاربرد است. در نتیجه اهداف فردی و سازمانی برای دستیابی اجتماعی در جهت ارتقای خدمات شهری و ارتقای کیفیت زندگی برای همه افراد معنا می یابند (Chakrabarty, 2001, p. 333).

مدیریت شهری یکپارچه و هماهنگ به مرکزیت، شهرداری و نهادهای ذی ربط (اعم از دولتی و عمومی) تحت نظارت و سیاستگذاری محلی شورای شهر، الگوی عمومی موردنظر در تدوین وظایف شهرداری ها است. بدون این وحدت و هماهنگی بین سازمانی، کارآیی و اثربخشی مجموعه اقدامات و منابع صرف شده برای اداره امور شهر و توسعه آن به شدت مورد سؤال و تشکیک است. در همین چارچوب، جامعیت فضایی و عملکردی شهرداری و مدیریت شهری در هدایت و کنترل تمام فضای شهر و همه ابعاد حیات شهری ضرورتی، اصولی است (کاظمیان و سعیدی رضوانی، ۱۳۸۳، ص ۱۶). به نظر می رسد در

بسیاری از فضاها، بخش‌های دولتی و خصوصی به جای همکاری در حل مشکلات، به عملکرد جدا از هم گرایش دارند. هر اداره دولتی یا نظام علمی تنها به بخش کوچکی از پیکره بندی شهر نظر دارد. روشن است که برنامه ریزی مسکن، بدون توجه به حمل و نقل عمومی یا ایجاد اشتغال و ابتکارهای زیست محیطی، بدون اقدامات آموزشی نه تنها مشکل را برطرف نمی‌کند، بلکه آن را شدت می‌بخشد. در کمتر دولتی، مکانیسمی برای هماهنگی میان ادارات وجود دارد و کمتر دانشگاهی برنامه‌های عملی برای سیستم نوع، های خود دارد (چیم، ۱۳۸۲، ص ۴۳). درجه هماهنگی میان سطوح حکومتی، برنامه ریزی و موفقیت نسبی آن را تحت تاثیر قرار می‌دهد. بدین ترتیب که برخی از سطوح حکومتی بسیار منسجم‌تر از سطوح دیگر عمل می‌کنند (نیومن و تورنلی، ۱۳۸۶، ص ۱۵۹). مدیریت شهری در کشورهای در حال توسعه را به صورت مفهومی جامع در رویکرد آن نسبت به شهرها و شهرهای کوچک در نظر می‌گیرند. این جامع‌نگری مستلزم آن است که مسائل شهری هم‌زمان به عنوان مسائل سازمانی برای اطمینان از یک پاسخ استراتژیک و عملیاتی پایدار؛ یعنی همان ساختار یکپارچه مدیریت شهری نیز در نظر گرفته شوند (McGill, 1998, p. 469).

پیشینه تحقیقات داخلی و خارجی

نصیری و عموزاد (۱۳۹۳) در مقاله‌ای با عنوان "بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری گرگان" به توصیفی نسبتادقیق از وضعیت رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری گرگان بر اساس نیازهای (اساسی، عملکردی و هیجانی) می‌باشد.

حکمت نیا و موسوی (۱۳۸۶) در مقاله‌ای تحت عنوان "سنجش میزان عوامل موثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد" به این نتیجه رسیدند که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد. عواملی نظیر: رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایتمندی شهروندان تأثیرگذار است و متغیرهای رضایت اجتماعی و سن به ترتیب بیشترین و کمترین سهم را در تبیین متغیر وابسته دارند.

عباس زاده (۱۳۸۷) در تحقیقی با هدف بررسی مشارکت شهروندان در امور شهری و تأثیر عوامل جامعه‌شناختی و روان‌شناختی باروش پیمایشی به این نتایج رسیده است. بیشتر شهروندان در شهر اصفهان مشارکت بالایی در امور شهری داشته و از بین متغیرها، عوامل اجتماعی و گرایشی بیشترین تأثیر و متغیرهای رفاه غیرمادی، تأمین نیازهای اولیه و فرهنگی کمترین تأثیر را بر میزان مشارکت کل شهروندان در امور شهری داشته است.

علوی تبار (۱۳۸۶) در کتابی با عنوان "بررسی الگوهای مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها" به الگوهای مشارکت شهروندان در مدیریت شهری، مشارکت در ایران در گذشته و حال، تجربیات تاریخی و جهانی و الگوهای مشارکت در اداره امور شهرهای ایران و... پرداخته است.

سعیدی (۱۳۸۲) در کتابی با عنوان "درآمدی بر مشارکت مردمی و سازمانهای غیردولتی" به مشارکت های مردمی مورد نیاز سازمان دهی، نهادسازی و ایجاد شرایط ساختاری مناسب می باشد. در واقع فرض اصلی کتاب مذکور این است که مشارکت مردمی با سازمانهای غیردولتی، تشکل های مردمی و جامعه مدنی ارتباط مستقیمی دارد.

عسکری آزاد (۱۳۹۲) در کتابی با عنوان "مدیریت امور محلی مبتنی بر مشارکت شهروندان" به مدیریت امور محلی، نقش مردم و شورای شهر، ماموریتها و وظایف شهرداریها در سایر کشورها، خصوصاً سازی در امور شهری، الگوی مدیریت امور محلی مبتنی بر مشارکت مردم و... می پردازد.

نوروزی و بختیاری (۱۳۸۸) در مقاله ای با عنوان "مشارکت اجتماعی و عوامل اجتماعی موثر بر آن از منظر جامعه شناختی" به بررسی میزان مشارکت اجتماعی، سیاسی و عوامل موثر بر آن با ابزار مصاحبه در بین ۴۰۰ نفر از ساکنان شهرستان خدابنده پرداخته است.

تقوایی و همکاران (۱۳۸۹) در مقاله ای با عنوان "تحلیلی بر سنجش عوامل موثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری" بر اساس نتایج بررسی میدانی از منطقه ۴ شهر تبریز به مشارکت شهروندان پرداخت و از روش کتابخانه ای، اسنادی و میدانی و ابزار پرسشنامه استفاده کرده است.

زیاری و همکاران (۱۳۸۸) در مقاله ای با عنوان "بررسی مشارکت شهروندی و نقش آن در مدیریت شهری شهرهای کوچک" به مشارکت شهروندی در تعدادی از شهرهای استان فارس و اصفهان باروش اسنادی و کتابخانه ای و در تحلیل از نرم افزار SPSS استفاده کرده است.

زاهدانی و زهری (۱۳۹۱) در مقاله ای با عنوان "مدیریت شهری و تبیین مشارکت اجتماعی شهروندان در شهرداری" به مشارکت اجتماعی شهروندان به عنوان روشی برای خروج از بن بست در حل مسائلی شهری و همچنین مشارکت شهرداری با سایر نهادهای شهری در کشور پرداخته است.

احمدپور مبارکه (۱۳۷۷) در پایان نامه ای با عنوان "الگوی مدیریت شهری در ایران، مورد شهر تهران" به ارزیابی مسایل و مشکلات موجود در سیستم مدیریت شهری شهرهای بزرگ بویژه کلان شهر تهران پرداخته است.

سادات امینی (۱۳۸۳) در پایان نامه ای با عنوان "نقش و جایگاه مشارکتهای مردمی در ساختار مدیریت شهری ایران" به یکی از الگوهای مورد توجه در جهت تحقق مدیریت شهری، دعوت و جلب مشارکت مردم برای تهیه برنامه های شهری، مدیریت و اداره شهرها، استفاده از متخبین مردم و مشارکت عامه شهروندان در حل مسائل و مشکلات شهری، مدیریت نوین شهری و شوراهای اسلامی شهر در ایران پرداخته است.

نوروزیان و رضایی (۱۳۸۵) در تحقیقی در خصوص مشارکت مردمی در برنامه ریزی و طراحی شهری و تولید فضاهای زیستی در مقیاس محله به کمک تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات پس از آسیب شناسی و تعیین نقاط ضعف در روابط موجود بین افراد و گروه‌های ذینفع در برنامه ریزی و طراحی شهری، به تبیین عناصر لازم برای برقراری هماهنگی و ساختار مربوط پرداخته است. در این پژوهش می‌توان به توانمندسازی نظام مدیریت شهری بر اساس ایجاد و توسعه نهادهای محله‌ای به روش نوین، دامن زدن به مشارکت اجتماعی بیشتر در سطح مناطق و شهر اشاره نمود.

مختاری ملک آبادی (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان تأثیرات ناشی از تحولات اطلاعات و ارتباطات رادبرنامه ریزی کاربری اراضی فرهنگی و تفریحی و تغییراتی که بر ساختارهای فضایی شهر و الگوی خدمات رسانی در زمینه‌های مختلف مدیریت شهری برجای می‌گذارد مورد بررسی قرار گرفته است. در این پژوهش از نظر شاخص‌های فناوری اطلاعات، شاخص‌های شهروندالکترونیکی و زیرساخت‌های مرتبط با این فناوری در وضعیت مطلوبی قرار داشته و شهروندان نیز تمایل زیادی به مجازی شدن کاربری‌ها دارند.

هانتینگتون (۲۰۰۶) نیز مطالعات متعددی در زمینه توسعه سیاسی و مشارکت سیاسی انجام داده است. وی، نوسازی را فراگردی چندبعدی می‌داند که در همه زمینه‌های اندیشه و فعالیت جریان دارد. هانتینگتون معتقد است که توسعه و مشارکت نیازمند شکل‌گیری شخصیت و انسان نوگرا می‌باشد. از نظر وی انسان سنتی همیشه توقع ساکن بودن، عدم تغییر در طبیعت و جامعه را دارد. ولی انسان نوین با نگرش‌ها و طرز تلقی‌های مختلفی روبروست. او امکان هرگونه تغییر و دگرگونی را قبول دارد و خود را با آنها وفق می‌دهد. به نظر وی، پیامدهای نوسازی منجر به دگرگونی ارزش‌ها در بین توده و افزایش تقاضای مشارکت سیاسی آنان می‌شود. به نظر هانتینگتون، در کشورهای در حال توسعه، مشارکت اجتماعی به طور اعم و مشارکت سیاسی به طور اخص، فی‌نفسه هدف محسوب نمی‌شوند و معمولاً تابعی از تصمیمات نخبگان حاکم و سیاست‌های آنها یا محصول جانبی توسعه به شمار می‌آیند؛ به این معنا که نخبگان برای تحکیم قدرت خود، تحکیم اصلاحات ملی یا اصلاحات اجتماعی یا کاهش نابرابری‌های اقتصادی و اجتماعی و ...، مشارکت‌های بخش‌هایی از جامعه را تسهیل و تشویق می‌کنند.

گائوتری (۲۰۰۲) جهت ایجاد بسترسازی‌های مناسب برای مشارکت مردم، حداقل چهار شرط عمده را لازم می‌داند. این شروط عبارت‌اند از: ایدئولوژی مشارکت (بعد هنجاری)، نهادهای مشارکتی (بعد سازمانی)، اطلاعات کافی و امکانات مادی و تخصصی لازم. وجود این شروط به عقیده گائوتری، به نهادینه کردن و تثبیت فرایند مشارکت در جامعه منجر می‌شود.

کوهن و همکاران (۲۰۰۱) در پژوهشی به بررسی برنامه ریزی شهری و تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات در میان ۲۷ شهروند می پردازد. در این تحقیق بر روی شهرهای جدید پرداخته و نظرات برنامه ریزان شهری کشور هلند را بصورت پرسشنامه مورد تحلیل قرار داده است.

تالویتی (۲۰۰۳) در تحقیقی با عنوان اثرات تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات را در برنامه ریزی شهری و منطقه ای مورد بررسی قرار داده و نیازها و امکانات لازم برای توسعه برنامه ریزی شهری و منطقه ای را با توجه به ضرورت وجود جامعه شبکه ای، دانش و اطلاعات بویژه اثرات این تکنولوژی بر تغییرات فضایی برنامه ریزی را مورد مطالعه قرار می دهد.

روش تحقیق

تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی - پیمایشی و همبستگی می باشد. این پژوهش از لحاظ نتیجه گرا بودن یا تصمیم گرا بودن از نوع نتیجه گرا است. همچنین تحقیق حاضر از این جهت که در جهت حل یک مشکل حرکت می کند از نوع کاربردی می باشد و در جستجوی دستیابی به یک هدف علمی است. و از سوی دیگر چون پژوهشگر در شرایط واقعی در شهر حضور پیدا می کند، این پژوهش در زمره مطالعات میدانی قرار می گیرد. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش شهروندان منطقه که بصورت حضوری برای انجام کار اداری و موارد دیگر به شهرداری منطقه ۱۴ مراجعه نموده اند، می باشند. بنابراین تحقیق مذکور در گروه طرحهای نمونه گیری غیر احتمالی و دسته نمونه گیری در دسترس می باشد. نمونه گیری در دسترس شامل جمع آوری اطلاعات از اعضای جامعه ای است که به سهولت در دسترس هستند و گروه نمونه به سبب سهولت دسترسی یا سهولت کار و صرفه جویی انتخاب می شوند. در این تحقیق برای تعیین تعداد نمونه از جدول کرجسی و مورگان استفاده شده است. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است که پس از توزیع پرسشنامه ها؛ نهایتاً ۳۸۴ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

یافته های تحقیق و بحث

یافته های توصیفی

- از نظر جنسیت، حدود ۶۵٫۱٪ از گردشگران مرد، و ۳۴٫۹٪ از آن ها را زنان شامل شده اند. بیشترین گروه سنی از تعداد نمونه مورد نظر مربوط به طیف سنی ۴۰-۳۱ ساله می باشد با ۴۳٫۸ درصد. از نظر شغل، حدود ۵۱٪ شهروندان دارای شغل آزاد و حدود ۲۶٪ آنان شغل دولتی داشتند و بقیه سایر موارد بوده اند. از نظر تحصیلات بیش از ۳۱٫۸٪ پرسش شوندگان لیسانس بوده اند.

یافته های استنباطی (آزمون فرضیات)

برای بررسی فرضیات، ابتدا شاخص های مربوط به هر فرضیه مشخص و از آنها میانگین گرفته شد و به تناسب نرمال یا عدم نرمال بودن شاخص ها از آزمون های پارامتریک و غیر پارامتریک استفاده شده است. لازم به ذکر است ارزش عددی برای طیف لیکرت گزینه های خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد به ترتیب ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ می باشد.

آزمون نرمال یا غیرنرمال بودن توزیع داده ها

نخست لازم است توزیع نرمال بودن یا نبودن تشریح پاسخ ها بررسی گردد. برای این منظور از آزمون کلموگروف اسمیرنوف (K-S) بهره گرفته شده است. فرضیه آماری مطابق زیر تنظیم شده است:

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: \text{توزیع داده ها در بین پاسخ دهندگان نرمال است.} \\ H_1: \text{توزیع داده ها در بین پاسخ دهندگان نرمال نیست.} \end{array} \right.$$

با توجه به جدول ذیل مشاهده می شود مقدار Sig. به جزء در مورد شاخص نیازهای عملکردی کمتر از ۰.۰۵ است و فرض نرمال بودن شاخص های مورد بررسی رد می شود. لذا در بحث و بررسی آزمون های فرضیه به دلیل عدم توزیع نرمال داده ها از آزمون های ناپارامتری نیز بهره برده ایم.

جدول شماره ۱- آزمون ناپارامتری

شاخص ها	نیازهای اساسی	نیازهای عملکردی	نیازهای انگیزشی (هیجانی)
حجم نمونه	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴
میانگین	2.9222	2.9587	3.1042
انحراف معیار	.50379	.46552	.49705
آماره کلموگروف اسمیرنوف	1.769	1.323	1.616
سطح معنی داری (Sig. (2-tailed)	.004	.060	.011

فرضیه اول: «میزان رضایت شهروندان در نیازهای اساسی خدمات شهری تأثیرگذار است.»

برای بررسی این فرضیه، میانگین شاخص های مربوط به سوالات (۱ تا ۱۵) پرسشنامه محاسبه و با توجه به عدم نرمال بودن داده ها، از آزمون ناپارامتری دوجمله ای استفاده گردید که نتایج این آزمون در جدول زیر درج شده است:

H0: میزان رضایت شهروندان در نیازهای اساسی خدمات شهری تأثیرگذار نیست. $p \leq 0.05$
H1: میزان رضایت شهروندان در نیازهای اساسی خدمات شهری تأثیرگذار است. $p > 0.05$

جدول شماره ۲: نتایج آزمون دوجمله ای

	گروه ها	حجم نمونه	نسبت مشاهده شده	نسبت آزمون	Sig. (2-tailed)
گروه ۱	<= 3	240	.63	.50	.000
نیازهای اساسی	> 3	144	.38		
مجموع		384	1.00		

با توجه به سطح معنی داری به دست آمده ($0.000 < sig = 0.05$) فرض صفر رد می شود، یعنی با ۹۵ درصد اطمینان می توان گفت میزان رضایت شهروندان در نیازهای اساسی خدمات شهری اثر معنی داری داشته است. حال باید برای هر متغیری بررسی شود آیا نسبت موفقیت از ۰.۵ بیشتر است یا کوچکتر. بدین منظور نسبت مشاهده شده برای گروه اول را با مقدار نسبت آزمون (۰.۵) مقایسه می کنیم، از آنجایی که مقدار آن ۶۳.۰ و از ۰.۵۰ بیشتر است، بنابراین می توان گفت میزان رضایت شهروندان در نیازهای اساسی خدمات شهری تأثیر زیادی داشته است.

فرضیه دوم: «میزان رضایت شهروندان در نیازهای عملکردی خدمات شهری تأثیرگذار است.»

برای بررسی این فرضیه، میانگین شاخص های مربوط به سوالات (۱۶ تا ۲۹) پرسشنامه محاسبه و با توجه به نرمال بودن داده ها، از آزمون پارامتری، توزیع t - استیودنت یک نمونه ای استفاده گردید که نتایج این آزمون در جدول زیر درج شده است:

H0: میزان رضایت شهروندان در نیازهای عملکردی خدمات شهری تأثیرگذار نیست. $\mu \leq 0.05$
H1: میزان رضایت شهروندان در نیازهای عملکردی خدمات شهری تأثیرگذار است. $\mu > 0.05$

جدول شماره ۳- نتایج آزمون t- استیودنت یک نمونه‌ای

سطح معنی داری (sig.)	مقدار t	انحراف معیار خطای میانگین	انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	حدود فاصله اطمینان ۹۵٪		حدود فاصله اطمینان ۹۵٪
						پایین	بالا	
.083	-1.738	.02376	.46552	2.9587	384	- .0880	.0054	تأثیر نیازهای عملکردی

با توجه به سطح معنی داری به دست آمده ($\text{sig} = 0.083 > 0.05$) فرض صفر رد نمی‌شود، یعنی با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت میزان رضایت شهروندان در نیازهای عملکردی خدمات شهری اثر معنی داری نداشته است. با توجه به حدود فواصل اطمینان از آن جایی که حد بالا ۰۰۵۰ و مقداری مثبت و حد پایین ۰۰۸۸- و مقداری منفی است، بنابراین همان طور که پیش تر نیز اشاره شد میزان رضایت شهروندان در نیازهای عملکردی خدمات شهری تأثیر محسوسی نداشته است.

فرضیه سوم: «میزان رضایت شهروندان در نیازهای انگیزشی (هیجانی) خدمات شهری تأثیرگذار است.» برای بررسی این فرضیه، میانگین شاخص های مربوط به سوالات (۳۰ تا ۳۸) پرسشنامه محاسبه و با توجه به عدم نرمال بودن داده ها، از آزمون ناپارامتری دو جمله ای استفاده گردید که نتایج این آزمون در جدول زیر درج شده است:

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: \text{میزان رضایت شهروندان در نیازهای انگیزشی خدمات شهری تأثیرگذار نیست. } p \leq 0.05 \\ H_1: \text{میزان رضایت شهروندان در نیازهای انگیزشی خدمات شهری تأثیرگذار است. } p > 0.05 \end{array} \right.$$

جدول شماره ۴- نتایج آزمون دو جمله ای

گروه ها	حجم نمونه	نسبت مشاهده شده	نسبت آزمون	Sig. (2-tailed)	سطح معنی داری (2-tailed)
گروه ۱	≤ 3	176	.46	.50	.114
نیازهای انگیزشی (هیجانی)	> 3	208	.54		
مجموع		384	1.00		

با توجه به سطح معنی داری به دست آمده ($\text{sig} = 0.114 > 0.05$) فرض صفر رد نمی شود، یعنی با ۹۵ درصد اطمینان می توان گفت میزان رضایت شهروندان در نیازهای انگیزشی (هیجانی) خدمات شهری اثر معنی داری نداشته است. در مورد این متغیر همان طور که اشاره شده است با توجه به اینکه نسبت موفقیت متغیر عوامل ساختاری ۰.۴۶ محاسبه شده بنابراین اختلاف معنی داری با نسبت آزمون (۰.۵) ندارد.

نتیجه گیری

انتخاب حوزه خدمات شهرداری از دیدگاه شهری، به نحوه توزیع فعالیت ها و هدایت آنها توسط نهادهای مختلف بستگی دارد. خدمات شهرداری در ایران را می توان به ۴ گروه عمده تقسیم کرد: ۱- خدمات بهداشت محیط، ۲- خدمات رفاهی و تفریحی، ۳- خدمات حفاظتی و ایمنی، ۴- خدمات حمل و نقل عمومی و ترافیک. برنامه ها و فعالیت ها، اهداف و خدمات مربوط به این معاونت ها، گستره بسیار وسیعی از خدمات شهرداری را دربرمی گیرد. معاونت های شهرداری منطقه ۱۲ شامل موارد زیر است: ۱- معاونت فرهنگی و اجتماعی، ۲- معاونت امور شهری و فضای سبز، ۳- معاونت حمل و نقل و ترافیک، ۴- معاونت فنی و عمرانی، ۵- معاونت شهرسازی و معماری، ۶- معاونت مالی و اداری، ۷- معاونت برنامه ریزی و توسعه شهری. بر مبنای این معاونت ها، ابعاد عملکرد شهرداری را شامل چهار عملکرد شامل؛ ۱- عملکرد اجتماعی- فرهنگی، ۲- عملکرد حمل و نقل و ترافیک، ۳- عملکرد فنی- عمرانی، ۴- عملکرد خدمات شهری، در نظر گرفته شده است (حوزه اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران، ۱۳۸۹، ص ۳۴).

راهکارهای پیشنهادی

خدمات رسانی و جلوگیری از سد معبر در منطقه شهری

برگزاری مراسم های ملی و مذهبی در سطح منطقه

ارائه خدمات در خانه های سلامت

برگزاری برنامه های تفریحی متنوع

بهبود کیفیت زندگی شهری

ساماندهی و کنترل ترافیک منطقه

رفع نواقص و رسیدگی به ایستگاه های اتوبوس

وضعیت رفت و آمد با تاکسی

احداث میدان های میوه و تره بار در منطقه

آسفالت خیابان ها و احداث و مرمت معابر

ایجاد پارکینگ در منطقه

رنگ آمیزی و شستشوی تابلوها، جدول ها، صندلی ها، کیوسک ها و ایستگاه های اتوبوس

مبارزه با حیوان های موذی از قبیل موش و جمع آوری و ساماندهی سگ های ولگرد منطقه

امکانات تفریحی و ورزشی داخل پارک ها

تزئین و زیباسازی اماکن و معابر و پاکسازی دیوارها از پوستر تبلیغاتی

اجرای طرح تکریم ارباب رجوع و نظارت بیشتر بر نحوه برخورد کارکنان با ارباب رجوع

معرفی روشن و مشخص مزایا و دریافت امکانات در قبال هزینه های پرداخت شده از سوی مردم

نظارت بر کلیه دستگاه های اجرایی و خدماتی مربوط به شهرداری (در محدوده و حریم شهر) با

هماهنگی شهردار و شورای اسلامی شهر

اطلاع رسانی در مورد مراحل و فرایند انجام کارها در شهرداری به صورت گام به گام برای ارباب

رجوع

اطلاع رسانی از طریق سایت شورای شهر و نظرخواهی و ارتباط با تحصیلکردگان از این طریق

افزایش ارتباط با شهروندان و آگاهی از نظرات، انتقادات و پیشنهادات به ایجاد صندوق های ارتباط

با مردم در سطح شهر، اداره ها و مکان های دیگر

تشویق مردم به مشارکت در امور شهری برای بهبود زندگی شهری

منابع

- ۱- برک پور، ناصر و همکاران، ۱۳۸۹، ارزیابی عملکرد شهرداریها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری تهران، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵.
- ۲- پریدار، مریم، ۱۳۹۰، بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات معاونت امور فرهنگی و اجتماعی سازمان شهرداری با استفاده از ترکیب مدل‌های کانو و تحلیل شکاف، فصلنامه علمی پارس مدیر، شماره ۱.
- ۳- تقوایی و همکاران، مسعود، ۱۳۸۸، تحلیلی بر سنجش عوامل موثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری، فصلنامه مطالعات و پژوهش های شهری و منطقه ای، شماره ۲.
- ۴- حکمت نیا، حسن و میرنجف موسوی، ۱۳۸۶، سنجش میزان و عوامل موثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد، فصلنامه جغرافیا و توسعه، شماره ۹.
- ۵- رجب صلاحی، حسین، ۱۳۸۱، ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه ریزی و مدیریت شهری، انتشارات سازمان شهرداریهای کشور.
- ۶- زاهدانی زاهد، سید سعید و محسن زهری، ۱۳۹۱، مدیریت شهری و تبیین مشارکت اجتماعی شهروندان در شهرداری، مطالعات جامعه شناختی شهری، شماره ۵.
- ۷- زیاری و همکاران، کرامت الله، ۱۳۸۸، بررسی مشارکت شهروندی و نقش آن در مدیریت شهری شهرهای کوچک، مجله جغرافیا و توسعه ناحیه ای، شماره ۱۳.
- ۸- زیاری و همکاران، کرامت الله، ۱۳۹۲، سنجش میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمرانی خوب شهری، مجله مسکن و محیط روستا، شماره ۱۴۱.
- ۹- سادات امینی و همکاران، زهرا، ۱۳۸۹، بررسی وضعیت مشارکت مردم در مدیریت شهری با رویکرد محله محوری، فصلنامه علمی-پژوهشی جغرافیا، شماره ۲۱.
- ۱۰- سعیدی، محمد رضا، ۱۳۸۲، درآمدی بر مشارکت مردمی و سازمان های غیردولتی، انتشارات سمت.
- ۱۱- عباس زاده، محمد، ۱۳۸۷، بررسی عوامل موثر بر مشارکت شهروندان در امور شهری، رساله دکتری، دانشگاه اصفهان.
- ۱۲- عسکری آزاد، محمود، ۱۳۹۲، مدیریت امور محلی مبتنی بر مشارکت شهروندان، انتشارات آذرخش.
- ۱۳- علوی تبار، علیرضا، ۱۳۷۹، بررسی الگوهای مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها، انتشارات سازمان شهرداریهای کشور، تهران، چاپ اول.
- ۱۴- کائوتری، هوئین و همکاران، ۱۳۷۹، مشارکت در توسعه، ترجمه هادی غبرایی و داود طباطبایی، تهران، انتشارات روش.
- ۱۵- قربانی، محمد و همکاران، ۱۳۸۹، ارزیابی رضایت شهروندان از خدمات شبکه اتوبوسرانی مشهد، فصلنامه مشهد پژوهی، سال سوم، شماره ۴.
- ۱۶- مختاری ملک آبادی، رضا، ۱۳۸۶، تأثیر تکنولوژی اطلاعات بر برنامه ریزی اراضی شهری، رساله دکتری، دانشگاه اصفهان.
- ۱۷- ملکی، آناهیتا و ماهان دارابی، ۱۳۸۷، روشهای مختلف اندازه گیری رضایت مشتری، ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته، شماره ۳.
- ۱۸- نصیری، اسماعیل و حسین عموزاد، ۱۳۹۳، بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو، فصلنامه جغرافیا و آمایش شهری، شماره ۱۳.

۱۹- نوروزی، فیض الله، ومهنابختیاری، ۱۳۸۸، مشارکت اجتماعی وعوامل اجتماعی موثر بر آن از منظر جامعه شناختی، فصلنامه راهبرد، شماره ۵۳.

۲۰- نوروزیان، فرشاد ومحمود رضایی، ۱۳۸۵، از فکر تا اجرا: مداخله مردم محله در برنامه ریزی وطراحی شهری با استفاده از ICT، نشریه هنرهای زیبا، شماره ۲۸.

۲۱- وظیفه دوست، حسین، ۱۳۸۸، تبیین میزان رضایت مشتریان از طراحی محصول شرکت تولیدسن سون، فصلنامه مدیریت بازرگانی، سال چهارم، شماره ۷.

۲۲- هانتینگتون، ساموئل، ۱۳۷۰، سامان سیاسی در جوامع دستخوش دگرگون، ترجمه محسن ثلاثی، نشر علم.

23-Cohen, Galit & geenhuiszen, marina van & nijkamp, peter (2001), Urban planning and information and communication technology: Ideas and facts, Tinbergen Institute Discussion paper 064/3.

24-Gilles, p (2008), sub-national governments and central-local relationships in france. cerapse temis university Jean monnet saint-Etienne.

25-Matsumoto, H (2012) on the local autonomy law. yousetsu chihou jichi-hou Gyosei.

26-Mckinlay, peter, 2002, Globalization. Sulosidiarity and Enabling the Governance of our communities.