

## بررسی و تحلیل رابطه‌ی نماگرهای اجتماعی - اقتصادی با سنجش کیفیت عملکرد شهرداری از دیدگاه شهروندان (نمونه‌ی موردی: شهر ایلام)

سعیدملکی<sup>۱</sup>

سجاد منفرد<sup>۲</sup>

رضا احمدی<sup>۳</sup>

### چکیده

در دنیای امروز، شهرداری به یکی از سازمان‌های مؤثر در زندگی شهروندان تبدیل شده است که همیشه به نحوی با خدمات آن در ارتباط هستند. این امر به اهمیت هر چه بیشتر این نهاد و کیفیت خدمات آن منجر شده است؛ در نتیجه سنجش عملکرد شهرداری، می‌تواند با شناخت نقاط قوت و ضعف این سازمان، موجبات کارایی هر چه بیشتر این نهاد را در خدمت‌رسانی به شهروندان فراهم کند. هدف این تحقیق آن است که کیفیت عملکرد شهرداری ایلام را در چهار حوزه اجتماعی-فرهنگی، عمران شهری، خدمات شهری و نظارت؛ بر اساس نگرش شهروندان مورد سنجش قرار دهد. روش تحقیق در این پژوهش، توصیفی-تحلیلی است و برای دستیابی به نظرات شهروندان از پرسش‌نامه استفاده شد. جامعه آماری تحقیق را کلیه ساکنان شهر ایلام تشکیل می‌دهند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران محاسبه گردید و اطلاعات مورد نیاز نیز از سطح نواحی شهر ایلام به دست آمد؛ همچنین، جهت سنجش داده‌ها نرم‌افزار SPSS به کار گرفته شد. نتایج تحقیق نشان می‌دهند که میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد. ضریب همبستگی پیرسون نیز نشان داد که رابطه مثبتی بین متغیرهای اجتماعی-فرهنگی، عمران شهری، خدمات شهری و نظارت با رضایتمندی از عملکرد شهرداری برقرار است.

**واژگان کلیدی:** نماگرهای اجتماعی-اقتصادی، رضایتمندی، شهرداری، شهروندان، شهر ایلام.

## مقدمه

«با ظهور مدیریت جدید عمومی، بخش عمومی با تقاضای رو به رشدی برای نشان دادن کارایی و مقرون به صرفه بودن و در نتیجه، علاقه به افزایش کیفیت عملکرد عمومی مواجه است» (بوین و چن، ۲۰۰۷: ۴۵۷).

«بهبود کیفیت خدمات عمومی، نیازمند برنامه‌ریزی و نظارت مستمر است» (مسینی، ۲۰۱۱: ۲)؛ بنابراین «شناخت فرایند ارزیابی به عنوان ابزار مدیریتی در دست مدیران توسعه‌ای، فرصتی را فراهم می‌آورد که تصمیمات سنجیده و منطقی اتخاذ نمایند» (ساسان پور، ۱۳۸۸: ۲۱۴). «وقتی که شما بتوانید آنچه را که درباره‌اش صحبت می‌کنید، مورد سنجش قرار دهید و آن را با اعداد و ارقام بیان کنید؛ در واقع، می‌توانید ادعا کنید که چیزی در مورد آن می‌دانید؛ اما وقتی نتوانید آن را بسنجید و به اعداد و ارقام تبدیل و بیان کنید، دانش و آگاهی شما نسبت به آن موضوع، بسیار ناچیز و ناراضی‌کننده است» (علوی متین و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۹۲).

«ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از مؤثرترین ابزارهای شناخت قابلیت‌های سازمانی و کنترل فرایند کاری، می‌تواند با برجسته ساختن زمینه‌های قابل بهبود و تهدیدها، قوت‌ها و فرصت‌ها، زمینه را برای بهبود و اصلاح روندهای موجود و تعالی فردی و سازمانی، فراهم سازد؛ ضمن اینکه سنجش عملکرد به عنوان یک بخش منسجم از چرخه برنامه‌ریزی و کنترل؛ همچنین، ابزاری مناسب برای آگاهی از میزان مطلوبیت عملکرد و تأثیر آن، می‌تواند به عنوان فرایند کمی‌سازی اثربخشی و کارایی اقدام‌ها یا فعالیت‌ها مورد توجه قرار گیرد» (رفیع پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۶۷).

«در عصر حاضر با توجه به توسعه کمی و کیفی شهرها، یکی از نهادهای بسیار مهمی که نقش بسزایی در اداره و خدمات‌رسانی شهرها دارد و هر روز نقش آنها در اداره و مدیریت شهری و تأمین نیازها و توسعه شهری پررنگ‌تر می‌شود، شهرداری است» (زاهد زاهدانی و زهری بیدگلی، ۱۳۹۱: ۱۵). «شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی و اجتماعی، در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است؛ همچنین وظیفه آن، برآورده کردن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند» (ابراهیم‌زاده و کاظمی‌زاد، ۱۳۹۲: ۲).

«کارآمدی سازمان‌های عمومی ارائه‌دهنده خدمات در سطح محلی؛ مانند شهرداری‌ها، نقش مهمی در ایجاد ظرفیت‌های توسعه در هر جامعه دارد؛ اما داوری صحیح در مورد این توان، زمانی میسر می‌شود که عملکرد آنها با استفاده از روش‌های دقیق، مورد سنجش قرار گیرد. سنجش عملکرد یکی از ابزارهایی است که میزان توفیق یا شکست یک سازمان را نشان می‌دهد» (ایمانی جاجرمی و فیروزآبادی، ۱۳۸۶: ۹۲). «یکی از اهداف ارزیابی عملکرد، مشخص کردن وضعیتی است که سازمان در آن قرار دارد. بر پایه وضعیت موجود، می‌توان برنامه‌ریزی هدفمند سازمان را پی‌ریزی نمود. ارزیابی



عملکرد شهرداری، خود، فرایندی است که دارای ترتیب و توالی خاصی می‌باشد. برای آنکه بتوان به یک سیستم ارزیابی عملکرد مناسب، مجهز شد؛ لازم‌هاش انجام سیستماتیک یک سری از مراحل می‌باشد. شهرداری‌ها؛ به ویژه در کلان‌شهرها، سازمان‌هایی خدماتی با ساختاری گسترده هستند که وظایف متعدد و مختلفی را بر عهده دارند. از آنجایی که افزایش کارایی در این سازمان، نقش بسزایی در رشد اقتصادی و توسعه پایدار شهری دارد، سیستم ارزیابی عملکرد، ضرورت می‌یابد» (محمدی و جمالی نژاد، ۱۳۹۱: ۱۰۹).

با توجه به مطالبی که گفته شد، در این تحقیق سعی شده است پس از بررسی اسناد مرتبط با تحقیق و انطباق آنها با وظایف قانونی شهرداری‌ها، پس از تعیین وظایف آن سازمان‌ها؛ نسبت به سنجش عملکرد شهرداری ایلام با استفاده از میزان رضایتمندی شهروندان در چهار حوزه اجتماعی - فرهنگی، عمران شهری، خدمات شهری و نظارت، اقدام شود تا درک مناسبی از میزان اثربخشی عملکرد شهرداری از دیدگاه شهروندان به دست آید.

### پیشینه تحقیق

در باب ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها، تحقیقات متعددی انجام گرفته است؛ از جمله: رفیعیان و خدایی (۱۳۸۸) در مقاله خود با عنوان «بررسی شاخص‌ها و معیارهای مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری» به این نتیجه رسیده‌اند که سه متغیر دسترسی به خدمات، امنیت اجتماعی و هویت مکانی از مهمترین عوامل مؤثر در رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری به شمار می‌روند.

برک‌پور و همکاران (۱۳۸۹) در مقاله‌ای به ارزیابی عملکرد شهرداری بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری در مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران پرداخته‌اند و در تحقیق خود تصریح کرده‌اند که سنجش عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات از دو منظر عینی و ذهنی، می‌تواند صورت گیرد. از منظر عینی؛ کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آنها، نسبت به استانداردهای بیرونی صورت می‌گیرد؛ اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت آنان از خدمات شهری، تعیین کننده کیفیت عملکرد شهرداری است. نتایج حاصل از تحقیق نشان‌دهنده رضایت متوسط مردم از عملکرد شهرداری می‌باشد. همچنین، از نظر ویژگی‌های اجتماعی پاسخ‌دهندگان؛ مانند: جنسیت، سن، تحصیلات و میزان آگاهی از وظایف شهرداری؛ تفاوت‌های معناداری میان نظرات ساکنان دو منطقه وجود دارد.

رفیعی‌پور و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی به ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان پرداخته‌اند. در این تحقیق به میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در سه شاخص: عمرانی، خدمات شهری و نظارت، توجه شده است. نتایج مطالعه آنها نشان داد که بیشترین میزان رضایت شهروندان، مربوط به خدمات شهری و کمترین میزان رضایت، متعلق به عملکرد نظارتی

شهرداری بوده است.

واعظ مهدوی و همکاران (۱۳۹۰) در مقاله‌ای با عنوان «ارزیابی پاسخگویی نظام‌مند به شهروندان در شهر تهران، مطالعه Urban Heart» به سنجش عدالت در شهر و عملکرد مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران در زمینه‌های پاسخگویی نظام‌مند و شفاف به شهروندان، مشارکت اجتماعی آنان، میزان فعالیت‌های استاندارد و رضایتمندی آنها پرداخته‌اند. بررسی شاخص‌های حیطة حاکمیت از منظر عدالت، به تفکیک مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران، نشان داده که عملکرد کلی شهرداری در سال ۱۳۸۶، در حدود ۵۵ درصد بوده است که بیانگر عملکرد متوسط می‌باشد.

علی اصغر و مهدی احسانی فرد (۱۳۹۲) مقاله‌ای با عنوان «ارائه مدل راهبردی سنجش، مدیریت و ارزیابی عملکرد مؤثر شهرداری‌ها با تلفیق دو مدل BSC و EFQM؛ (مورد پژوهی: مناطق ۳ و ۱۸ شهرداری تهران) نگاشته‌اند که نتایج آن نشان می‌دهد: در الگوی ارزیابی و مدیریت عملکرد شهرداری‌ها و مناطق در نظام شهری، همبستگی و رابطه بین ابعاد انگیزش سازمانی (با مؤلفه‌های تاریخچه، مأموریت، فرهنگ و سیستم پاداش)، مدیریت منابع (با مؤلفه‌های مدیریت فرایند، مدیریت منابع مالی و بودجه، مدیریت منابع مادی، تجهیزات و مدیریت سرمایه انسانی)، عملکرد (با مؤلفه‌های عملکرد سطح کارکنان، عملکرد سطح برنامه و عملکرد سطح سازمان) و بعد رضایتمندی ذی‌نفعان (با مؤلفه‌های شهروندان، جامعه شهری، کارکنان، سرمایه‌گذاران و عرضه‌کنندگان خدمات شهری) با سطح تعادل در عملکرد سازمان، مورد تأیید می‌باشد و تعادل در عملکرد، موجب رضایتمندی شهروندان آن سازمان (شهرداری) خواهد شد.

### ادبیات نظری تحقیق

«در جهان امروز، یکی از ثابت‌ترین اصول مورد توافق همه صاحب‌نظران، اصل تغییر است و بستر تثوریک، استراتژیک و عملیاتی تغییر و تحول در تاریخ بشریت، در چشم‌انداز سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی، واقعیتی بدیهی جلوه می‌نماید. شهرها نیز به عنوان ارگانیزم زنده و سیستمی پویا در فرایند توسعه جوامع شهری، در جریان رشد خود تغییرات عمده‌ای را متحمل شده‌اند» (زاهد زاهدانی و زهری بیدگلی، ۱۳۹۱: ۸۴).

«در طبقه‌بندی عمومی انواع سیستم‌ها، شهرها به عنوان یکی از سیستم‌های اقتصادی - اجتماعی، جزو پیچیده‌ترین سیستم‌ها به شمار می‌روند و طی چند دهه اخیر، پیوندهای اجتماعی، اقتصادی و سیاسی درون شهرها با تغییرات اساسی روبه‌رو بوده است» (عزیزی و همکاران، ۱۳۹۱: ۶). در همین راستا، «شهرداری‌ها به عنوان متولیان اصلی اداره شهرها در هر کشور، برای هرگونه برنامه‌ریزی درست و عالمانه، نیازمند اطلاعات جامع در ابعاد مختلف هستند. 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 نارضايتی شهروندان از وضعیت خدمات



عمومی ارائه شده توسط شهرداری، می تواند در جهت تحلیل وضع موجود، تصمیم گیری ها در آینده به منظور ارتقای سطح کیفی زندگی شهروندان و جلوگیری از هدر رفت هزینه ها مؤثر واقع شود» (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۱۸).

«بر اساس نظریهٔ جیمز فریزر، وضعیت اقتصادی و مادی شهروندان می تواند انگیزهٔ اساسی آنها در کنش مشارکتی باشد. مردم، تصمیم گیرنده های منطقی و عاقلی هستند. آنها نوع کنش خود را بسته به شرایط مختلف زندگی؛ از جمله وضعیت اقتصادی و مادی، بروز می دهند» (رسانی، ۱۳۸۷: ۹۳)؛ «بر اساس این دیدگاه، اگر رضایت متقابل حاصل نشود، هیچ نوع مشارکتی، ایجاد نخواهد شد و هر فرد برای دستیابی به سود، باید بهایی را پردازد. بها را معمولاً علاوه بر پاداش های بالقوه، کوششی می دانند که برای جلب رضایت به کار می رود. این نظریه، بر اراده نیز تأکید دارد و معتقد است که رفتارهای روزمره به صورت پاسخی به خواش ها و محاسبات فرد، دیده می شود و هر قدر فرهنگ، حالت مسلط داشته باشد، فرد نیز از نیروی انتخاب برخوردار است» (انصاری و تاج الدین، ۱۳۹۳: ۷). «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 می شوند، عواملی وجود دارند که با احساس شهروندان نسبت به عملکرد سازمان مرتبط می باشند. این عوامل می توانند تأثیر مثبتی در رضایت شهروندان داشته باشند. گور، معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره مندی آنها از ارائه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از اینکه واقعی یا واهی باشند، باعث بروز ناراضایتی و رضایت مندی می گردد. به نظر آدامز، شهروندان آگاهانه یا ناخود آگاه، بهره مندی های خود را با وظایف سازمان مقایسه می کنند؛ زمانی که برابری وجود دارد، رضایت مندی ایجاد می گردد» (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۸۳).

### ارزیابی عملکرد

«زمانی که یک سازمان وسعت می یابد، نیازمند شرایط پیچیده تری در مدیریت و رهبری خواهد شد. یک مدیر ساده، دیگر قادر نخواهد بود به سادگی عملکرد سازمان متبوع خود را ارزیابی نماید؛ بنابراین، به یک سیستم ارزیابی عملکرد دقیق، نیازمند می شود. امروزه سیستم ارزیابی عملکرد نقش حیاتی در سازمان ها ایفا می نماید؛ زیرا این سیستم می تواند نشان دهد که سازمان تا چه میزان در رسیدن به اهداف مورد نظر خود، موفق بوده است؛ از سوی دیگر، حوزه هایی که نیازمند بهبود هستند، مشخص می شوند و سازمان و مدیران می توانند برنامه های اصلاحی لازم را در این راستا تدوین نمایند و عملکرد سازمان را بهبود بخشند» (شادان، ۱۳۹۳: ۲).

«مدیریت و ارزیابی عملکرد سازمان ها، یک از قوی ترین ابزارهای است که می توان به کمک آن، اطلاعات مورد نیاز را از وضعیت سازمان به دست آورد» (علی اصغر و مهدی احسانی فرد، ۱۳۹۲:

۹). «با شکل گیری سازمان‌ها در طول دوره‌های مختلف، از الگوها و مدل‌های متعددی جهت ارزیابی عملکرد، استفاده شده است. در ابتدا سازمان‌ها به فراخور نیاز خود تنها از شاخص‌ها و معیارهای محدودی برای ارزیابی عملکرد استفاده می‌کردند. گسترش فعالیت‌ها و حوزه عملکردی سازمانی، پویایی محیط و مطرح شدن موضوع‌ها و مسائل نوین مدیریتی؛ مانند: رضایت مشتری، مسئولیت اجتماعی و ... سازمان‌ها را بر آن داشت تا به شاخص‌های محدود اکتفا نکنند؛ از این رو، مدل‌هایی جامع و چند معیاره برای ارزیابی سازمان‌ها شکل گرفت و به تدریج تکامل یافت. این الگوها سازمان را از ابعاد مختلف، مورد ارزیابی قرار می‌دهند و با در نظر گرفتن شاخص‌های چندگانه، ابزارهای مناسبی را برای ارزیابی عملکرد سازمان‌های نوین فراهم می‌سازند؛ به طور کلی، مدل‌ها را بر اساس روش طراحی و استقرار نظام ارزیابی و تا حدودی در انطباق با دیدگاه‌های سنتی و نوین، می‌توان به دو دسته کلی ذیل تقسیم نمود:

#### ۱. مدل‌های طراحی سیستم اندازه‌گیری عملکرد

##### ۲. مدل‌های خودارزیابی (مدل‌های تعالی یا جوایز کیفیتی)» (مجیبی و همکاران، ۱۳۹۳: ۷۸).

«یک سیستم اندازه‌گیری عملکرد، در صورتی جامع است که تمامی عوامل بحرانی موفقیت سازمان را پوشش دهد. آنتونی در طراحی سیستم‌های کنترل مدیریت به سه مورد اشاره می‌نماید: سیستم کنترل باید با استراتژی‌های خاص شرکت، ارتباط نزدیک داشته باشد؛ همچنین، باید عوامل کلیدی موفقیت سازمان را شناسایی نماید و عملکرد را در سطوح مختلف مدیریت گزارش دهد» (ضرغام بروجنی و همکاران، ۱۳۹۲: ۲).

«سیستم‌های ارزیابی عملکرد دارای سابقه‌ای چند ده ساله هستند که معمولاً در متون مدیریت، به دو دسته کلی سیستم‌های سنتی و مدرن تقسیم می‌شوند؛ به طور کلی، در سیستم‌های سنتی تأکید زیادی بر افراد؛ به عنوان موضوع مورد ارزیابی، وجود دارد و این در حالی است که در سیستم‌های مدرن این تأکید بر فرایندها است» (علوی متین و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۹۵).

جدول شماره (۱): تفاوت سیستم‌های ارزیابی عملکرد سنتی و مدرن

سیستم‌های سنتی ارزیابی عملکرد	سیستم‌های مدرن ارزیابی عملکرد
تأکید بر ارزیابی عملکرد افراد	تأکید بر ارزیابی فرایندها
تأکید بر ارزیابی بعد مالی سازمان	تأکید بر ارزیابی ابعاد مختلف سازمان
شاخص‌های گذشته‌نگر	شاخص‌های گذشته‌نگر و آینده‌نگر
تأکید بر کنترل	تأکید بر بهبود
ایجاد جو بی اعتمادی	ایجاد جو اعتماد و همکاری
کاهش روحیه خلاقیت و نوآوری	ایجاد و ترویج روحیه خلاقیت و نوآوری
توجه صرف به مشکلات	برقراری رابطه علت و معلولی و ریشه‌یابی مشکلات
نتیجه‌گرا	روندگرا
تأکید صرف بر ارزیابی عملکرد	تأکید بر تفهیم اهداف و استراتژی‌ها قبل از ارزیابی عملکرد
ارزیابی گسسته و دوره‌ای	ارزیابی به صورت یک فرایند پیوسته

منبع: (علوی متین و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۹۵)



«کارایی، اثربخشی و بهره‌وری؛ از جمله معیارهایی هستند که نحوه عملکرد و فعالیت‌های یک سازمان را نشان می‌دهند. بهره‌وری؛ یعنی درجه استفاده مؤثر از هر یک از عوامل تولید، و کارایی؛ نسبت بازده واقعی به بازده استاندارد است. ساده‌ترین و در عین حال کامل‌ترین تعریف از کارایی و اثربخشی، توسط پیتر دراگر ارائه شده است؛ از دیدگاه وی، کارایی؛ انجام درست کارها و اثربخشی، انجام کارهای درست است. وظیفه هر سازمان عمومی است که تکلیف و تعهدی برای انجام کارهای درست، داشته باشد و کیفیت خدمات را بهبود بخشد. ارزیابی عملکرد شهرداری؛ به معنای ارزیابی چگونگی انجام خدمات به عموم، توسط شهرداری‌ها می‌باشد. معیارهای عملکرد، اغلب شامل مقدار، کیفیت، اثربخشی و نتایج انجام خدمات است» (رفیع پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۶۸).

### سنجش عملکرد شهرداری

«از مهمترین سازمان‌های دولتی که در امر خدمات‌دهی به شهروندان فعالیت دارد، شهرداری است. قانون بلدیة در دومین سال تأسیس مجلس شورای ملی (خرداد ۱۲۸۶ هجری شمسی)، برای اولین بار مورد تصویب واقع شد و با گذشت زمان، پیچیده‌تر شدن وظایف و اصلاح قوانین مربوط به شهرداری کنونی استحاله گردید؛ از جمله وظایف خدماتی شهرداری به شهروندان، می‌توان مواردی از قبیل: حمل و نقل عمومی درون شهری، ایجاد و نگهداری عرصه‌های فضای سبز شهری، احداث بازارچه‌ها و تأمین سبد خانوار، نظارت بر شهرسازی و عمران شهری، زیباسازی شهر، رفت و روب معابر شهری، ایجاد عرصه‌های فرهنگی و ورزشی و خدماتی را برشمرد که امروزه علاوه بر وظایف خطیر مزبور، در مباحث آموزشی نیز دخول داشته است؛ بنابراین، نقش این سازمان با خدماتی این چنین گسترده و همه گیر، بسیار حائز اهمیت است» (سپهوند و محمدرضایی، ۱۳۹۱: ۷۶).

«ارزیابی عملکرد، خود یکی از مقوله‌های مدیریت عملکرد شهرداری است و فرایندی است که از طریق آن می‌توان اطلاعات مفید و سودمندی در خصوص میزان موفقیت سازمان در ارائه خدمات شهری و چگونگی اجرا و انجام مؤثر فعالیت‌ها؛ از جمله فعالیت‌های اجتماعی - فرهنگی، به دست آورد. مدیریت عملکرد با استفاده از اطلاعات (سنجش عملکرد) برای ایجاد تغییرات مثبت در فرهنگ سازمانی شهرداری، فرایندها، سیستم‌ها و تنظیم اهداف عملکرد، اولویت‌بندی و تخصیص منابع، اقدام می‌کند. ارزیابی و اندازه‌گیری میزان توفیق پاسخگویی شهرداری به انتظارات شهروندان، مهمترین اولویت است و نیازمند مرتبط ساختن برنامه‌ها و فرایندهای سازمانی با این انتظارات می‌باشد» (ابطحی و همکاران، ۱۳۹۱: ۷۰).

به طور کلی، «بررسی و سنجش عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات شهری از دو منظر عینی و ذهنی می‌تواند صورت گیرد؛ در منظر عینی، کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آنها نسبت به معیارها و استانداردهایی صورت می‌گیرد که توسط مراجع مرتبط تنظیم می‌شود؛ اما در منظر

ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت بهره‌برداران از خدمات شهری، تعیین‌کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات است. درباره نقاط قوت و ضعف این دو شیوه، نظرات مختلفی ارائه شده است؛ اما یکی از مزایای مهم رویکرد ذهنی، بی‌واسطه بودن سنجش ذهنیت استفاده‌کنندگان اصلی خدمات شهری است» (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۹).

«در واقع مناسب است که شاخص‌های عینی و ذهنی با هم ترکیب شوند؛ زیرا شاخص‌های ذهنی این اجازه را می‌دهند که بینشی از رضایت فرد و هر آنچه که برای مردم رضایت‌بخش است، به دست آید. شاخص‌های عینی نیز برای سنجش ابعادی از محیط که سنجش آنها مشکل است مناسب می‌نمایند» (پورطاهری و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۴). در مجموع می‌توان گفت: «احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است؛ علاوه بر این، رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می‌شود» (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۱).

### سوالات تحقیق

۱. عملکرد شهرداری ایلام و کیفیت خدمات‌رسانی از دید شهروندان به چه میزان است؟
۲. میزان رضایتمندی شهروندان در حوزه‌های مختلف خدمات شهری چگونه است؟
۳. متغیرهای اجتماعی؛ نظیر: جنسیت، سن، درآمد و تحصیلات چه رابطه‌ای با رضایتمندی شهروندان دارند؟

### فرضیه‌های تحقیق

- میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام در سطح مطلوبی قرار ندارد.
- میزان رضایتمندی شهروندان در حوزه‌های مختلف خدمات شهری متفاوت می‌باشد.
- بین متغیرهای جنسیت، درآمد و تحصیلات شهروندان با رضایتمندی از عملکرد شهرداری، تفاوت معناداری وجود دارد.

### روش تحقیق

روش مورد استفاده در این پژوهش، روش توصیفی - تحلیلی است و برای گردآوری اطلاعات از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق را کلیه ساکنان شهر ایلام، تشکیل می‌دهند؛ همچنین، در این تحقیق از شیوه نمونه‌گیری احتمالی طبقه‌بندی شده استفاده شده





است؛ در این شیوه از نمونه گیری، باید تعداد نمونه‌های هر زیرمجموعه، متناسب با اعضای آن زیرمجموعه باشد. برای برآورد حجم نمونه نیز از فرمول کوکران استفاده شده است.

$$n = \frac{\frac{t^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{t^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

در این فرمول:

$P = 0/5$ : احتمال وجود صفت

$q = 0/5$ : احتمال عدم وجود صفت

$t = 1/95$ : درجه اطمینان

$d = 0/05$ : احتمال خطا

با توجه به اینکه حجم جامعه، برابر با ۱۶۰۳۵۵ نفر می‌باشد، با جایگزینی مقادیر فوق در فرمول کوکران، تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان حجم نمونه برآورد شده است. به علت دقیق‌تر شدن نتایج تحقیق، نگارنده حجم نمونه را به ۴۰۰ نفر افزایش داد. بر همین اساس، تعداد نمونه‌ها در سطح نواحی ۱۴ گانه شهر ایلام متناسب با حجم جمعیت توزیع شد و مجموعاً تعداد ۴۰۰ پرسش‌نامه تکمیل گردید. برای برآورد حجم نمونه، اندازه نمونه به قرار زیر محاسبه شد:

$$N = \frac{\frac{(1/95)^2 (0.5)(0.5)}{0.5^2}}{1 + \frac{1}{160355} \left( \frac{(1/95)^2 (0.5)(0.5)}{0.5^2} - 1 \right)} = 384$$

روایی تحقیق نیز با استفاده از نظرات کارشناسان برنامه‌ریزی شهری، مورد تأیید قرار گرفت؛ همچنین، به منظور سنجش پایایی پرسش‌نامه، از مناسب‌ترین روش؛ یعنی آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۷۵ محاسبه گردید؛ بنابراین، پایایی پرسش‌نامه در سطح بالایی قرار دارد. مقیاس اندازه‌گیری در این تحقیق، طیف هفت‌تایی است. این مقیاس، مؤلفه‌ها و معرفه‌ها را در حالات خاصی از پدیده، مورد اندازه‌گیری قرار می‌دهد که از لحاظ ارزش اندازه‌گیری دارای فاصله‌های مساوی می‌باشند.

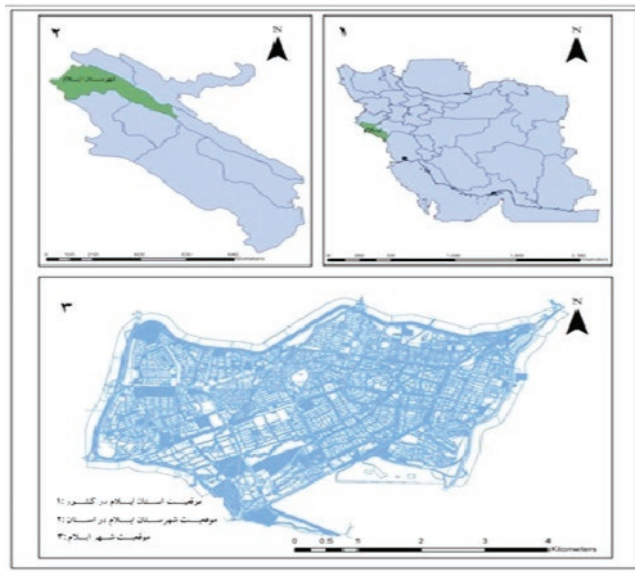
شکل شماره (۱): مقیاس اندازه‌گیری طیف هفت‌تایی



## قلمرو پژوهش

«شهر ایلام، مرکز استان ایلام از نظر موقعیت جغرافیایی در غرب و جنوب غربی کشور و در ۴۶ درجه و ۲۶ دقیقه طول شرقی و ۳۲ درجه و ۳۸ دقیقه عرض شمالی واقع شده است. ارتفاع آن از سطح دریا ۱۳۶۳ متر است. این شهر در دره‌ای کوهستانی و در دامنه جنوبی کبیر کوه از سلسله جبال زاگرس واقع است» (ملکی، ۱۳۸۹: ۱۳۰).

نقشه شماره (۱): موقعیت جغرافیایی شهر ایلام



ترسیم: نویسندگان

## یافته‌های تحقیق

بر اساس مطالعات صورت گرفته، ۶۴/۳ درصد از پاسخگویان را مردان و ۳۵/۷ درصد را زنان تشکیل دادند. ۵۱ درصد از پرسش‌شوندگان، مجرد و ۴۹ درصد، متأهل بودند؛ همچنین، بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان از گروه سنی کمتر از ۲۵ سال با ۵۴ درصد بودند. از نظر تحصیلات نیز بیش از نیمی از پرسش‌شوندگان (۵۲/۸ درصد) تحصیلات دانشگاهی داشتند. از نظر وضعیت درآمدی نیز، بیشترین فراوانی مربوط به افراد با طبقه درآمدی ۶۰۰ هزار تا ۱ میلیون و کمترین فراوانی، به افراد با طبقه درآمدی یک میلیون و پانصد هزار بیشتر اختصاص دارد.



جدول شماره (۲): ویژگی‌های دموگرافیکی جامعه نمونه

ویژگی‌های دموگرافی		تعداد	درصد	درصد تجمعی
جنس	مرد	۲۵۷	۶۴/۳	۶۴/۳
	زن	۱۴۳	۳۵/۷	۱۰۰
سن	کمتر از ۲۵ سال	۲۱۶	۵۴	۵۴
	۲۶-۳۵ سال	۱۱۰	۲۷/۵	۸۱/۵
	۳۶-۴۵ سال	۵۱	۱۲/۷	۹۴/۲
	۴۶-۵۵ سال	۱۲	۳	۹۷/۲
	بیشتر از ۵۶ سال	۱۱	۲/۸	۱۰۰
وضعیت تأهل	مجرد	۲۳۶	۵۹	۵۹
	متاهل	۱۶۴	۴۱	۱۰۰
تحصیلات	زیر دیپلم	۵۸	۱۴/۵	۱۴/۵
	دیپلم	۱۳۱	۳۲/۷	۴۷/۲
	فوق دیپلم	۸۵	۲۱/۳	۶۸/۵
	لیسانس	۱۱۲	۲۸	۹۶/۵
	فوق لیسانس و بالاتر	۱۴	۳/۵	۱۰۰
درآمد	زیر ۳۰۰ هزار تومان	۲۹	۷/۳	۷/۳
	۳۰۰-۶۰۰ هزار تومان	۱۴۲	۳۵/۵	۴۲/۸
	۶۰۰ هزار تا یک میلیون	۱۵۵	۳۸/۷	۸۱/۵
	۱-۱/۵ میلیون	۵۹	۱۴/۷	۹۶/۲
	۱/۵ میلیون و بیشتر	۱۵	۳/۸	۱۰۰

منبع: یافته‌های تحقیق

برای بررسی عملکرد شهرداری ایلام بر پایه رضایتمندی شهروندان از ۲۸ گویه استفاده شد که شهروندان با استفاده از طیف ۷ تایی به پرسش‌ها، پاسخ دادند. نتایج جدول شماره (۳) نشان می‌دهد که در بین همه شاخص‌های تحقیق، بالاترین میزان رضایت شهروندان، مربوط به شاخص نامگذاری معابر و نصب لوحه نام آنها بوده است که امتیازی معادل ۳/۹۵ را کسب نموده است. رتبه دوم و سوم متعلق به شاخص‌های کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله، نظیف معابر و...؛ همچنین، اخذ عوارض شهری بوده است. پایین‌ترین میزان رضایتمندی نیز در شاخص مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر با امتیاز ۲/۲۳ دیده شده است؛ به طور کلی، میانگین رضایتمندی شهروندان در کل شهر، با امتیاز ۳/۰۳ در طیف کم - متوسط، قرار می‌گیرد.

جدول شماره (۳): میانگین رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری

رتبه	میانگین	میزان رضایتمندی	وظایف
		گروه ها	
۱۱	۳/۱۲	ایجاد خیابانها، کوچه ها و میادین	عمرانی
۱	۳/۹۵	نامگذاری معابر و نصب لوحه نام آنها	
۱۰	۳/۱۴	برنامه جمع آوری و دفع آبهای سطحی	
۱۵	۲/۹۷	برنامه های توسعه شهری	
۱۸	۲/۸۳	ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری	
۱۳	۲/۹۸	پیش بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی	
۷	۳/۳۳	زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر	
۲	۳/۸۲	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله و نظیف معابر	خدمات شهری
۸	۳/۳۲	احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارکها	
۱۷	۲/۹۱	ایجاد و توسعه مبلمان شهری	
۱۶	۲/۹۷	اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی	
۱۹	۲/۷۵	تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه	
۴	۳/۶۶	روشنایی و امنیت معابر در شب	
۲۳	۲/۶۰	احداث سرویس های بهداشتی در سطح شهر	
۱۲	۳/۱۰	احداث میادین میوه و ترهبار	نظارتی
۶	۳/۳۷	نظارت بر ساخت و سازها	
۹	۳/۲۲	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم	
۱۴	۲/۹۸	جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آنها به خارج از شهر	
۲۴	۲/۵۸	جلوگیری از تکدی گیری	
۵	۳/۶۴	صدور پروانه کسب برای اصناف	اجتماعی- فرهنگی
۳	۳/۸۰	آخذ عوارض شهری	
۲۵	۲/۶۱	تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت	
۲۰	۲/۷۲	تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی	
۲۲	۲/۶۲	برگزاری مراسم و جشن های عمومی در سطح منطقه	
۲۶	۲/۵۷	رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری	
۲۸	۲/۲۳	مشارکت دادن مردم در تصمیم گیری های مربوط به شهر	
۲۱	۲/۶۵	تکریم ارباب رجوع	
۲۷	۲/۳۹	انتشار گزارش عملکرد و صورت درآمد و هزینه های شهرداری جهت اطلاع عموم	

منبع: یافته های تحقیق

در ادامه با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون، رابطه میزان همبستگی و تأثیر گذاری هر یک از شاخص های اجتماعی - فرهنگی عمران شهری، خدمات شهری و نظارت بر میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، بررسی گردید. نتایج آزمون نشان می دهد که همبستگی قوی و بالایی بین شاخص های تحقیق و متغیر رضایتمندی وجود دارد؛ به طوری که شاخص خدمات شهری با مقدار همبستگی ۰/۸۷۹ دارای بیشترین تأثیر و شاخص اجتماعی - فرهنگی با مقدار همبستگی ۰/۸۰۲ دارای کمترین تأثیر بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری می باشد (جدول شماره ۴).



جدول (۴): میزان همبستگی شاخص های تحقیق با رضایتمندی از عملکرد شهرداری

اجتماعی- فرهنگی	نظارت	خدمات شهری	عمران شهری	رضایتمندی	
همبستگی پیرسون میزان معناداری تعداد	**۸۳۴. ۰۰۰. ۴۰۰	**۸۷۹. ۰۰۰. ۴۰۰	**۸۶۶. ۰۰۰. ۴۰۰	۱	رضایتمندی
همبستگی پیرسون میزان معناداری تعداد	**۶۶۹. ۰۰۰. ۴۰۰	**۷۲۳. ۰۰۰. ۴۰۰	۱	**۸۶۶. ۰۰۰. ۴۰۰	عمران شهری
همبستگی پیرسون میزان معناداری تعداد	**۶۲۵. ۰۰۰. ۴۰۰	**۷۲۳. ۰۰۰. ۴۰۰	۱	**۸۷۹. ۰۰۰. ۴۰۰	خدمات شهری
همبستگی پیرسون میزان معناداری تعداد	۱ ۰۰۰. ۴۰۰	**۶۶۹. ۰۰۰. ۴۰۰	**۸۳۴. ۰۰۰. ۴۰۰	**۶۶۹. ۰۰۰. ۴۰۰	نظارت
همبستگی پیرسون میزان معناداری تعداد	**۵۷۱. ۰۰۰. ۴۰۰	**۵۸۹. ۰۰۰. ۴۰۰	**۵۴۳. ۰۰۰. ۴۰۰	**۸۰۲. ۰۰۰. ۴۰۰	اجتماعی- فرهنگی

منبع: یافته‌های تحقیق

در آزمون لون که برای سنجش همگنی واریانس‌ها استفاده می‌شود؛ چون سطح معناداری آماری فیشر، جهت تعیین رابطه میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری در شاخص های اجتماعی- فرهنگی، عمران شهری، خدمات شهری و نظارت، با جنسیت افراد از ۰/۰۵ بیشتر است؛ فرضیه برابری واریانس‌ها رد نمی‌شود؛ بنابراین، سطر اول جدول (فرض تساوی واریانس) برای نتیجه‌گیری در مورد میانگین، مورد بررسی قرار می‌گیرد. با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون T-TEST در شاخص های اجتماعی- فرهنگی و نظارت کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان ادعا کرد که بین جنسیت و شاخص های اجتماعی- فرهنگی و نظارت، رابطه وجود دارد؛ به این معنا که جنسیت افراد در رضایتمندی از شاخص های ذکر شده، تأثیرگذار است؛ از سوی دیگر، با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون در شاخص های عمران شهری و خدمات شهری، بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد، عدم وجود ارتباط بین جنسیت و این شاخص‌ها تأیید می‌گردد و تفاوتی بین جنس زن و مرد و رضایتمندی شهروندان از این شاخص‌ها وجود ندارد (جدول شماره ۵).

جدول شماره (۵): آماره استنباطی رابطه متغیر جنسیت با متغیرهای رضایتمندی از شاخص های اجتماعی - فرهنگی، عمران شهری، خدمات شهری و نظارت

متغیرهای تابع	آزمون لون		آزمون T دو متغیره				
	F	سطح معناداری	مقدار T	درجه آزادی	سطح معناداری (2 دامنه)	تفاوت میانگین	
						تفاوت خطای معیار	تفاوت
عمران شهری	۰/۰۰۱	۰/۹۷۰	-۱/۸۵۸	۳۹۸	۰/۰۶۴	۰/۰۸۱۳۳	۰/۰۳۱۰۴۴
						۰/۰۰۸۹۵	۰/۰۰۰۹۵
خدمات شهری	۰/۱۵۸	۰/۶۹۲	-۱/۶۵۵	۳۹۸	۰/۰۹۹	۰/۰۸۰۹۲	۰/۰۳۰۸۵۹
						۰/۰۲۵۲۰	۰/۰۲۹۹۶
نظارت	۰/۹۸۹	۰/۳۲۰	-۲/۲۷۲	۳۹۸	۰/۰۲۴	۰/۰۸۶۰۶	۰/۰۳۶۴۸
						۰/۰۲۲۷۱	۰/۰۲۶۳۲
اجتماعی - فرهنگی	۲/۷۴۲	۰/۰۹۹	-۳/۷۸۷	۳۹۸	۰/۰۰۰	۰/۰۸۴۰۶	۰/۰۴۸۳۶۰
						۰/۱۵۲۰۹	۰/۱۴۸۳۶۰
						۰/۰۸۷۸۰	۰/۰۴۸۹۸۰
						۰/۰۳۱۸۳۴	۰/۰۳۱۸۳۴
						۲۶۴/۴۱۱	۳۶۴/۴۱۱

منبع: یافته‌های تحقیق

در ادامه برای بررسی رابطه بین وضعیت تأهل و رضایتمندی از شاخص های عمران شهری، خدمات شهری، نظارت و اجتماعی - فرهنگی از آزمون T-TEST استفاده گردید. نتایج آزمون نشان داد که بین وضعیت تأهل و شاخص نظارت رابطه وجود دارد؛ یعنی وضعیت تأهل در میزان رضایتمندی از شاخص نظارت تأثیر گذار است. همچنین، مشخص شد که بین وضعیت تأهل و شاخص های عمران شهری، خدمات شهری و اجتماعی - فرهنگی ارتباط خاصی وجود ندارد و تفاوتی بین مجرد و متأهل بودن در رابطه با میزان رضایتمندی از این شاخص ها مشاهده نمی شود.

جدول شماره (۶): آماره استنباطی رابطه وضعیت تأهل با متغیرهای رضایتمندی از شاخص های اجتماعی - فرهنگی، عمران شهری، خدمات شهری و نظارت

متغیرهای تابع	آزمون لون		آزمون T دو متغیره				
	F	سطح معناداری	مقدار T	درجه آزادی	سطح معناداری (2 دامنه)	تفاوت میانگین	
						تفاوت خطای معیار	تفاوت
عمران شهری	۱۵/۸۶۷	۰/۰۰۰	۰/۹۴۱	۳۹۸	۰/۳۴۷	۰/۰۷۴۷۱	۰/۰۷۹۴۱
						۰/۲۳۰۸۲	۰/۰۰۸۱۴۰
خدمات شهری	۰/۰۸۶	۰/۷۷۰	۰/۴۵۶	۳۹۸	۰/۶۴۸	۰/۰۷۴۷۱	۰/۰۸۳۸۴
						۰/۲۳۹۷۳	۰/۰۰۹۰۲۳
نظارت	۳/۰۴۵	۰/۰۸۲	۲/۴۲۵	۳۹۸	۰/۰۱۶	۰/۰۳۶۱۸	۰/۰۸۳۷۸
						۰/۱۹۳۱۸	۰/۰۱۲۰۹۹
اجتماعی - فرهنگی	۲/۲۵۲	۰/۱۳۴	۱/۴۸۳	۳۹۸	۰/۱۳۹	۰/۰۲۳۱۸	۰/۰۸۵۸۶
						۰/۲۸۹۷۷	۰/۰۰۴۰۱۵
						۰/۰۸۳۶۶	۰/۰۸۳۶۶
						۰/۱۲۳۳۱	۰/۱۲۳۳۱
						۳۱۸/۶۵۰	۳۱۸/۶۵۰

منبع: یافته‌های تحقیق

## تحلیل رگرسیون چندگانه متغیرهای اجتماعی - اقتصادی

رگرسیون چندگانه در برگیرنده یک متغیر وابسته (متغیر معیار) و دو یا چند متغیر مستقل (پیش بینی کننده) است. به کارگیری بیش از چند متغیر پیش بینی کننده، معمولاً دقت پیش بینی را افزایش می دهد. ضرایب همبستگی چندگانه (R) نشان دهنده رابطه بین متغیر معیار و جمع وزنی از متغیرهای



پیش‌بینی کننده می‌باشد؛ در نتیجه ( $R^2$ ) معرف مقدار واریانس متغیر وابسته است که به وسیله ترکیبی از متغیرهای پیش‌بینی کننده تبیین می‌شود. بر اساس نتایج ارائه شده در جدول شماره (۷)، این متغیرها، ۶ درصد تغییرات رضایتمندی شهروندان را در حوزه فعالیت‌های شهرداری تبیین می‌کنند.

جدول شماره (۷): خلاصه مدل رگرسیونی

معناداری	F	خطای استاندارد پیش‌بینی	R2 تعدیل یافته	R2	R
۰/۰۰۰	۸/۰۵۴	۰/۶۵۴۳۲	۰/۰۶۶	۰/۰۷۵	۰/۲۷۵

منبع: یافته‌های تحقیق

به منظور نشان دادن تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل، از ضریب رگرسیون استفاده می‌شود. ضرایب رگرسیون جزئی نشان‌دهنده مقدار تأثیر مستقل هر متغیر مستقل بر متغیر وابسته است. نتایج ارائه شده در جدول شماره (۸) نشان می‌دهد که هر کدام از متغیرهای مستقل مذکور چه تأثیری بر میزان رضایتمندی شهروندان دارند و آن را چگونه پیش‌بینی می‌کنند. با توجه به سطح معناداری آزمون در می‌یابیم که فقط دو متغیر تحصیلات و درآمد، معنادار هستند. در بین این متغیرها، درآمد، دارای بیشترین تأثیر در متغیر رضایتمندی است. به شکلی که با افزایش یک واحد انحراف استاندارد در متغیر درآمد، در حدود مقدار ۲۱ صدم واحد انحراف استاندارد با کنترل تأثیر دیگر متغیرهای مستقل وارد شده در معادله، بر میزان رضایتمندی شهروندان در حوزه فعالیت‌های شهرداری، افزود می‌شود.

جدول شماره (۸): ضرایب رگرسیون متغیرهای وارد شده در مدل تحلیل رگرسیونی

متغیرها	ضرایب غیر استاندارد B	ضرایب استاندارد شده Beta	T	معناداری
مقدار ثابت	۲/۸۶۳	-	۱۷/۶۰۸	۰/۰۰۰
سن	۰/۰۲۱	۰/۰۳۱	۰/۶۳۷	۰/۵۲۵
بعد خانوار	۰/۰۰۶	۰/۰۱۵	۰/۲۹۶	۰/۷۶۷
تحصیلات	-۰/۱۱۸	-۰/۱۹۵	-۳/۹۴۵	۰/۰۰۰
درآمد	۰/۱۵۸	۰/۲۱۷	۴/۳۶۶	۰/۰۰۰

منبع: یافته‌های تحقیق

در این قسمت، جهت روشن‌تر شدن بحث با استفاده از آزمون تحلیل واریانس، به سنجش ارتباط بین متغیر درآمد و رضایتمندی از شاخص‌های تحقیق، پرداخته شده است. نتایج آزمون نشان می‌دهد که F محاسبه شده برای متغیر درآمد در شاخص عمران شهری (۶/۰۳۹) با درجه آزادی ۴ و ۳۹۵ در سطح ۹۵ درصد، کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد؛ بنابراین، تفاوت‌های آماری مشاهده شده بین متغیر درآمد و شاخص عمران شهری، معنادار است. همچنین، مقدار F محاسبه شده عامل درآمد در

شاخص خدمات شهری و سطح معناداری آزمون (۰/۰۰۰) نشان می‌دهد که بین درآمد و رضایتمندی در خدمات شهری با سطح اطمینان ۹۵ درصد تفاوت معنادار وجود دارد. از آنجا که سطح معناداری آزمون در شاخص‌های نظارت و اجتماعی-فرهنگی بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد می‌توان ادعا کرد که بین درآمد و این شاخص‌ها تفاوتی وجود ندارد.

جدول شماره (۹): آزمون Anova تحلیل واریانس یک طرفه، درآمد و شاخص‌های تحقیق

سطح معناداری	مقدار F آزمون	متوسط مجموع مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	منبع تغییرات	
۰/۰۰۰	۶/۰۳۹	۳/۵۰۶	۴	۶۷۲۰	بین گروهی	عمران شهری
		۰/۵۸۱	۳۹۵	۲۳۶/۶۴۸	میان گروهی	
			۳۹۹	۲۴۳/۳۶۷	جمع	
۰/۰۰۰	۱/۱۸۹	۳/۸۵۸	۴	۱۵/۴۳۴	بین گروهی	خدمات شهری
		۰/۵۷۱	۳۹۵	۲۲۵/۶۴۶	میان گروهی	
			۳۹۹	۲۴۱/۰۸۰	جمع	
۰/۱۳۱	۳/۴۲۱	۱/۲۱۹	۴	۴/۸۷۵	بین گروهی	نظارت
		۰/۶۸۲	۳۹۵	۲۶۹/۴۳۵	میان گروهی	
			۳۹۹	۲۷۴/۳۱۰	جمع	
۰/۰۷۵	۷/۸۶۲	۱/۴۲۰	۴	۵/۶۷۹	بین گروهی	اجتماعی-فرهنگی
		۰/۶۶۳	۳۹۵	۲۶۲/۰۱۶	میان گروهی	
			۳۹۹	۲۶۷/۶۹۵	جمع	

منبع: یافته‌های تحقیق

در ادامه، جهت پی بردن به ارتباط متغیر تحصیلات و رضایتمندی از شاخص‌های تحقیق از آزمون تحلیل واریانس استفاده شد. از آنجا که سطح معناداری آزمون در سه شاخص اجتماعی-فرهنگی، عمران شهری و نظارت، کمتر از ۰/۰۵ به دست آمد، می‌توان گفت که بین رضایتمندی از این سه شاخص با متغیر تحصیلات، تفاوت معناداری وجود دارد؛ همچنین با توجه به سطح معناداری آزمون در شاخص خدمات شهری، می‌توان استنتاج کرد که بین تحصیلات و رضایتمندی از خدمات شهری تفاوت معنادار وجود ندارد (جدول شماره ۱۰).





جدول شماره (۱۰): آزمون Anova تحلیل واریانس یک طرفه، تحصیلات و شاخص های تحقیق

سطح معناداری	مقدار F آزمون	متوسط مجموع مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	منبع تغییرات	
۰/۰۲۶	۲/۸۰۴	۱/۶۸۰	۴	۶/۷۲۰	بین گروهی	عمران شهری
		۰/۵۹۹	۳۹۵	۲۳۶/۶۴۸	میان گروهی	
			۳۹۹	۲۴۳/۳۶۷	جمع	
۰/۳۱۵	۱/۱۸۹	۰/۷۱۷	۴	۲/۸۶۷	بین گروهی	خدمات شهری
		۰/۶۰۳	۳۹۵	۲۳۸/۲۱۲	میان گروهی	
			۳۹۹		جمع	
۰/۰۰۹	۳/۴۲۱	۲/۲۹۶	۴	۹/۱۸۶	بین گروهی	نظارت
		۰/۶۷۱	۳۹۵	۲۶۵/۱۲۴	میان گروهی	
			۳۹۹	۲۷۴/۳۱۰	جمع	
۰/۰۰۰	۷/۸۶۲	۴/۹۳۵	۴	۱۹/۷۴۲	بین گروهی	اجتماعی - فرهنگی
		۰/۶۲۸	۳۹۵	۲۴۷/۹۵۳	میان گروهی	
			۳۹۹	۲۶۷/۶۹۵	جمع	

منبع: یافته‌های تحقیق

## نتیجه‌گیری

ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از مؤثرترین ابزارهای شناخت قابلیت‌های سازمانی و کنترل فرایند کاری، می‌تواند با برجسته ساختن زمینه‌های قابل بهبود و تهدیدها، قوت‌ها و فرصت‌ها زمینه را برای بهبود و اصلاح روندهای موجود و تعالی فردی و سازمانی فراهم سازد. شهرداری در عرف جهانی به عنوان مظهری از دولت محلی به شمار می‌آید. حجم و دامنه گسترده فعالیت‌های شهرداری‌ها و ناکارآمدی روش‌های سنتی و دستی پیشین، در پاسخ‌گویی به نیازهای متنوع و فراوان شهروندان که آسفتگی و مصرف نابهنه منابع گوناگون را نیز به همراه دارد، از دلایل عمده نارضایتی‌ها محسوب می‌شوند. رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرایند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می‌گیرد. در این تحقیق، در راستای سنجش عملکرد شهرداری ایلام، با توجه به دیدگاه شهروندان، شاخص‌های متناسب با موضوع پژوهش استخراج و نسبت به طراحی پرسش‌نامه اقدام شد. در مرحله بعد، این پرسش‌نامه‌ها جهت کسب دیدگاه‌های شهروندان از نحوه خدمات‌رسانی شهرداری ایلام، در سطح شهر ایلام توزیع شدند.

جهت آزمون فرضیه نخست تحقیق به بررسی میانگین نظرات شهروندان در باب رضایت از خدمات شهرداری پرداخته شد. نتایجی که از تحلیل دیدگاه‌های شهروندان در مورد عملکرد شهرداری به دست آمد، نشانگر عملکرد نه چندان مطلوب شهرداری ایلام در ارائه خدمات به شهروندان

می باشد؛ به طوری که میانگین نظرات شهروندان، نشان دهنده رضایت کمتر از حد متوسط از عملکرد شهرداری ایلام بوده است. نتایج مطالعه، مشخص می سازد که بالاترین میزان رضایتمندی شهروندان مربوط به نامگذاری معابر و نصب لوحه نام آنها بوده است. رتبه دوم و سوم رضایتمندی متعلق به شاخص های کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله، نظیف معابر و ... همچنین اخذ عوارض شهری بوده است. پایین ترین میزان رضایتمندی نیز در شاخص مشارکت دادن مردم در تصمیم گیری های مربوط به شهر دیده می شود؛ در نتیجه با توجه به مطالب گفته شده، فرضیه اول تحقیق، تأیید می گردد.

همچنین، آزمون همبستگی پیرسون، مؤید اثبات فرضیه دوم می باشد؛ به صورتی که نتایج به دست آمده از این آزمون، نشان می دهد که شاخص خدمات شهری با مقدار همبستگی ۰/۸۷۹ دارای بیشترین تأثیر و شاخص اجتماعی - فرهنگی با مقدار همبستگی ۰/۸۰۲ دارای کمترین تأثیر بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری می باشند.

در نهایت، برای سنجش فرضیه سوم تحقیق، جهت درک رابطه متغیرهای اجتماعی - اقتصادی و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری از آزمون های آماری T-TEST، تحلیل واریانس و رگرسیون استفاده شد. نتایج به دست آمده از این آزمون ها، بیانگر تأیید فرضیه مذکور می باشد. در این تحقیق، جهت به دست آوردن رابطه بین جنسیت شهروندان و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری، از آزمون T-TEST استفاده شد. نتایج این آزمون نشان داد که بین جنسیت و شاخص های اجتماعی - فرهنگی و نظارت، رابطه وجود دارد؛ به این معنا که جنسیت افراد در رضایتمندی از شاخص های ذکر شده، تأثیر گذار است؛ از سوی دیگر، عدم وجود ارتباط بین جنسیت و شاخص های عمران شهری و خدمات شهری، تأیید شد و تفاوتی بین جنس زن و مرد و رضایتمندی شهروندان از این شاخص ها مشاهده نگردید؛ همچنین، نتایج تحقیق نشان داد که بین وضعیت تأهل و شاخص نظارت، رابطه وجود دارد؛ یعنی وضعیت تأهل در میزان رضایتمندی از شاخص نظارت، تأثیر گذار است و نیز مشخص شد که بین وضعیت تأهل و شاخص های اجتماعی - فرهنگی، عمران شهری و خدمات شهری، ارتباط خاصی وجود ندارد و تفاوتی بین مجرد و متأهل بودن در رابطه با میزان رضایتمندی از این شاخص ها مشاهده نمی شود. در پایان نیز با استفاده از رگرسیون چند گانه، تأثیرات متغیرهای اجتماعی - اقتصادی در میزان رضایتمندی شهروندان محاسبه شد که نتایج آزمون نشان داد؛ متغیر درآمد در میزان رضایت از عملکرد شهرداری، تأثیر گذار است.

با استفاده از آزمون تحلیل واریانس نیز به سنجش ارتباط بین متغیر درآمد و رضایتمندی از شاخص های تحقیق پرداخته شد که نتایج آزمون، نشان دهنده تفاوت معنادار عامل درآمد با رضایتمندی از شاخص های عمران شهری و خدمات شهری بود؛ همچنین، نتایج این آزمون نشان داد که تفاوت معناداری بین عامل تحصیلات با رضایتمندی از اجتماعی - فرهنگی، عمران شهری و



نظارت وجود دارد.

## پیشنهادها

- سنجش مستمر رضایتمندی شهروندان به منظور آگاهی از نظرات آنها؛
- ایجاد مکانیسم‌هایی به منظور ارتباط شهروندان با شهرداری و پاسخگویی نظام‌مند به شهروندان؛
- تلاش در جهت هم‌افزایی و هماهنگی هر چه بیشتر در سطوح مختلف خدمات‌رسانی؛
- پایش منظم و مستمر برنامه‌ها و خدمات در دست اجرا از جانب مدیران شهری؛
- ساماندهی و به‌روز نمودن سیستم‌های اجرایی در سطوح مختلف؛
- پاسخ‌گویی منظم شهرداری از اقدامات صورت گرفته در سطح شهر به شهروندان؛
- فراهم کردن ساز و کارهایی به منظور مشارکت هر چه بیشتر شهروندان در برنامه‌های شهری؛
- سنجش و پایش نظرات شهروندان قبل از آغاز هر برنامه و طرح مهم شهری؛
- انجام خدمات به صورت مناسب و کامل و پرهیز از خدمات ناقص و دور از انتظار که باعث کاهش رضایت شهروندان می‌گردد؛
- شفاف‌سازی و روشن بودن عملکرد نهادهای خدمت‌رسان شهری.

## منابع و مأخذ

### الف) منابع فارسی

- ابراهیم‌زاده، عیسی و شمس‌اله کاظمی‌زاد؛ (۱۳۹۲)، «سنجش میزان رضایتمندی و تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری (مورد: شهرداری زاهدان)»، جغرافیا و توسعه، دوره ۱۱، شماره ۳۰.
- ابطحی، سیدحسین، کاوه تیمورنژاد و احمدرضا سنجر؛ (۱۳۹۱)، «سنجش و رتبه‌بندی شاخص‌های ارزیابی عملکرد امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران»، فصل‌نامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال ۲۲، شماره ۶۷.
- احسانی‌فرد، علی‌اصغر و مهدی احسانی‌فرد؛ (۱۳۹۲)، «ارائه مدل راهبردی سنجش، مدیریت و ارزیابی عملکرد مؤثر شهرداری‌ها با تلفیق دو مدل BSC و EFQM (مورد پژوهی: مناطق ۳ و ۱۸ شهرداری تهران)، دو فصل‌نامه مدیریت شهری، دوره ۱۱، شماره ۳۱.
- انصاری، ابراهیم و حمید تاج‌الدین؛ (۱۳۹۳)، «بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر میزان مشارکت شهروندان در امور شهری (مطالعه موردی: منطقه ۱۳ شهر اصفهان)، فصل‌نامه مطالعات جامعه‌شناختی شهری، سال چهارم، شماره دوازدهم.
- ایمانی جاجرمی، حسین و سیداحمد فیروزآبادی (۱۳۸۶)، «بررسی مدل‌های سنجش عملکرد مدیریت محلی: با تأکید بر سازمان‌های مدیریت شهری و روستایی در ایران»، فصل‌نامه علوم اجتماعی، شماره ۲۲.
- برک‌پور، ناصر، گوهری‌پور، حامد و مهدی کریمی؛ (۱۳۸۹)، «ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)»، دو فصل‌نامه مدیریت شهری، شماره ۲۵.
- پورطاهری، مهدی، رکن‌الدین افتخاری و عبدالرضا فتاحی؛ (۱۳۹۰)، «ارزیابی کیفیت زندگی در نواحی روستایی نمونه موردی: دهستان خاوه شمالی استان لرستان»، مجله پژوهش‌های جغرافیایی، شماره ۷۶.
- حکمت‌نیا، حسن، میرنجف موسوی؛ (۱۳۸۶)، «سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر یزد)، مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۹.
- ربانی، رسول؛ (۱۳۸۷)، رابطه ابعاد عادی و غیرعادی رفاه اجتماعی با مشارکت شهروندان در امور شهری، فصل‌نامه

- پژوهش نامه رفاه اجتماعی، شماره ۳۲.
- رفیع پور، سعید، هاشم داداش پور، مریم رحمانی و فرامرز هادوی؛ (۱۳۸۹)، «ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان»، دو فصل نامه مدیریت شهری، شماره ۲۶.
- رفیعیان، مجتبی و زهرا خدایی؛ (۱۳۸۸)، «بررسی شاخص ها و معیارهای مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری»، فصل نامه راهبرد، سال هجدهم، شماره ۵۳.
- زاهد زاهدانی، سعید عید، سیدمحسن زهری بیدگلی؛ (۱۳۹۱)، «مدیریت شهری و تبیین مشارکت اجتماعی شهروندان در شهرداری»، فصل نامه مطالعات جامعه‌شناختی شهری، سال دوم، شماره پنجم.
- ساسان پور، فرزانه؛ (۱۳۸۸)، «ارزیابی توان پایداری محیط شهری برای مدیریت خوب شهری»، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، جلد ۱۰.
- سپهوند، احسان، رسول محمدرضایی؛ (۱۳۹۱)، «طراحی سنج و بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری (مطالعه موردی: شهرداری کلان‌شهر اهواز) در سال ۹۱، فصل نامه مطالعات مدیریت شهری، سال چهارم، شماره دوازدهم.
- شادان، سعید؛ (۱۳۹۳)، «استیابی به یک چارچوب ارزیابی عملکرد برای پارک‌های علم و فناوری، مجله رشد فناوری، دوره ۱۰، شماره ۲۹.
- ضرغام‌بروجنی، حمید، مهدی ابراهیمی و فائزه‌السادات میرفخرالدینی؛ (۱۳۹۲)، «ارزیابی عملکرد خدمات ارائه شده در هتل‌ها با رویکرد کارت امتیازی متوازن فازی (مطالعه موردی: هتل‌های منتخب استان یزد)، مطالعات جهانگردی (مطالعات گردشگری)، دوره ۸، شماره ۲۲.
- عزیز، محمد مهدی، محمد اردکان‌بویی و نسرين نوری؛ (۱۳۹۱)، «بررسی نقش کنشگران و ابزارهای مدیریت شهری در یکپارچگی مدیریت کلانشهر تهران، نشریه هویت شهر، سال ششم، شماره دهم.
- علوی متین، یعقوب، علیرضا دادجویان، فرهاد نژادایرانی (۱۳۸۸)، «ارزیابی عملکرد شورای اسلامی شهر تبریز و نقش آن در اجرای پروژه‌های شهرداری (مطالعه موردی: پروژه‌های عمرانی شهرداری تبریز)، نشریه مدیریت بهره‌وری (فراسوی مدیریت)، دوره ۳، شماره ۱۰.
- کریمیان بستانی، مریم، عثمان بلوچی و جویره صاحب‌داد؛ (۱۳۹۲)، «سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر زاهدان)، چشم‌انداز جغرافیایی (مطالعات انسانی)، سال هشتم، شماره ۲۲.
- مجیبی، تورج، مرضیه محمدی، آزاده چنگیزی محمدی و مجتبی چنگیزی محمدی؛ (۱۳۹۳)، «ارزیابی عملکرد دولت در زمینه مسکن روستایی بر اساس برنامه چهارم و پنجم توسعه با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن (BSC) (مطالعه موردی: روستاهای استان اصفهان)، مسکن و محیط روستا، دوره ۳۳، شماره ۱۴۵.
- محمدی، جمال، مهدی جمالی نژاد؛ (۱۳۹۱)، «ارزیابی عملکرد برخی خدمات ویژه مناطق ۱۴ گانه شهرداری در کلان‌شهر اصفهان، فصل نامه آمایش محیط، دوره ۵، شماره ۱۶.
- ملکی، سعید؛ (۱۳۸۹): توسعه فضایی - کالبدی شهر ایلام، انتشارات دانشگاه ایلام.
- واعظ مهدوی، محمدرضا، محمدحسین سالاریان‌زاده، فرهاد صدر؛ (۱۳۹۰)، «ارزیابی پاسخگویی نظام‌مند به شهروندان در شهر تهران مطالعه Urban Heart، مجله پژوهشی حکیم، دوره چهاردهم، شماره دوم.

#### ب) منابع انگلیسی

- Boyne, George & Chen, Alex(2007): Performance targets and public service improvement. Journal of Public Administration Research and Theory, 477-455, 17.
- Mzini.Lorraine Boitumelo(2011): The relationship between accountability and customer satisfaction in Sedibeng District Municipality, South Africa, A Multinational Conference on Improving the Quality of Public Services, Moscow, Russia.