

سنجش رابطه میان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص‌های

پایداری محیط زیست شهری، مطالعه موردی: شهر دزفول

On the Relationship Between Citizens' Satisfaction of the Municipal's Performance and the Urban Environment's Sustainability Indexes, Case Study: Dezful

Masoud Safaee pour¹, Nabi Allah Hosseini^{2*},
Narges Gheysari³

Recived: 29/10/2014 Accepted: 29/04/2015

مسعود صفائی پور^۱، نبی‌الله حسینی^{۲*}، نرگس قیصری^۳

دریافت: ۱۳۹۳/۰۸/۰۷ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۲/۰۹

Abstract

This study aims to On the Relationship Between Citizens' Satisfaction of the Municipal's Performance and the Urban Environment's Sustainability Indexes in Dezful. Methodology of this study is descriptive-survey and the data are collected through a questionnaire with a sample size of 322 people in three different districts in Dezful. The SPSS software was used for data. The t-test results show that the degree of citizens' satisfaction of the municipal's performance is average to low. In this study, the independent variables (age, sex, education ...) were supposed to have a priority over the dependent variable (satisfaction). According to the linear regression test, there was a marked difference between the socio-economic status of the citizens and the amount of their satisfaction with municipal performance. The results obtained from a variance analysis also showed that there was a significant difference between age and the citizens' satisfaction while the Man-witni test showed that there was no difference between sex and the amount of satisfaction. Finally Pearson correlation coefficient indicates that strong and direct relationship between satisfactions and protects the environmental.

Keywords: Citizens' Satisfaction, Municipal, Environment, Dezful city.

چکیده

هدف انجام این پژوهش، سنجش رابطه میان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص‌های پایداری محیط زیست شهری شهر دزفول است. روش پژوهش توصیفی-پیمایشی بوده، گردآوری اطلاعات از طریق پرسشنامه با حجم نمونه ۳۲۲ نفر در سطح سه منطقه شهری در شهر دزفول انجام شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. نتایج به‌دست آمده از آزمون T تک نمونه‌ای متوسط به پایین بودن رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری را نشان می‌دهد. همچنین در این پژوهش متغیرهای مستقل (سن، جنس، تحصیلات و ...) بر متغیر وابسته (رضایت‌مندی) مورد فرض قرار گرفته، طبق آزمون رگرسیون خطی وضعیت اقتصادی-اجتماعی شهروندان بر میزان رضایت‌مندی از شهرداری تفاوت معنی‌داری را نشان می‌دهد. آزمون من ویتنی نیز نشان داده که بین جنسیت (زن و مرد) و رضایت‌مندی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. تحلیل واریانس بین سن و میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری تفاوت معنی‌داری وجود دارد. بالاخره ضریب همبستگی پیرسون نشان‌دهنده آن است که رابطه مستقیم و قوی بین رضایت‌مندی و حفظ محیط زیست وجود دارد.

واژگان کلیدی: رضایت‌مندی شهروندان، شهرداری، محیط زیست، شهردزفول.

1. Associate Professor in Geography & Urban Planning, Shahid Chamran University of Ahvaz
2. *M.A. in Geography and Urban Planning, Shahid Chamran University of Ahvaz (nabi.hosseini12@gmail.com).
3. M.A. in Geography and Urban Planning, Shahid Chamran University of Ahvaz.

۱. دانشیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه شهید چمران اهواز.
۲. دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول) (nabi.hosseini12@gmail.com)
۳. دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز.

کامل داشته باشند (Moidfar & Zahani, 2005: 137).

خدمات عمومی یکی از ابعاد زندگی شهروندان است که سطح کیفی آن سطح رضایتمندی را تعیین می‌کند. در محیط شهری، کیفیت خدمات و سهولت دسترسی به خدمات از متغیرهای تعیین کننده رضایتمندی است. اما بار معنایی کیفیت خدمات عمومی با رضایتمندی متفاوت است. کیفیت خدمات دارای مفهوم عینی، سنجشی و شناختی است، درحالی‌که رضایت عنصری ذهنی مبتنی بر احساسات و انفعالی است (Taherian, 2007: 182). کیفیت خدمات به شکل، اندازه و نحوه دسترسی سنجیده می‌شود (Shayan et al, 2011: 161).

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. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آن‌ها در اداره شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم و همه‌جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه‌های فعالیت‌های شهری امیدوار سازد. گام اول در این زمینه، طراحی ساز و کار مناسب به منظور شناسایی و درک چگونگی نگرش مردم نسبت به عملکرد شهرداری و میزان رضایت آنان از ارائه خدمات شهری است (Barkpour et al, 2010: 204).

بنابراین به جز مسئله رضایتمندی که از عوامل مهم پایداری مدیریت شهری محسوب می‌شود و شهرداری ملزم به برآوردن آن است، مسائل دیگری نیز وجود دارند که در بهبود و پایداری مدیریت شهری نقش مؤثر ایفا می‌کنند، از جمله این مسائل، مسئله حفظ محیط‌زیست می‌باشد. که شاید یک وظیفه متقابل نهادی - شهروندی محسوب شود و شهروندان می‌توانند از طریق مشارکت با نهادهای مربوطه در

مقدمه

شهرها به عنوان موتورهای رشد و توسعه اجتماعی دارای پتانسیلی باور نکردنی هستند که بی‌شک مورد توجه قرار می‌گیرند (Lewis⁴ and mioch, 2005: 50). رشد فزاینده ابعاد شهرنشینی و شکل‌گیری مقیاس‌های جدید از رشد شهری در طی چند دهه اخیر موجب شده است که شهر و شهرسازی معاصر با چالش‌های نوینی مواجه گردد. به دلیل گستردگی ابعاد و تغییر در ماهیت مسائل شهری و پیچیدگی این مسائل، جامع‌نگری و توجه به ابعاد و جنبه‌های مختلف مسئله به منظور حل پایدار آن‌ها را اجتناب ساخته است. در این میان توجه و تأکید برنامه‌ریزی و مدیریت شهرها، بیش از هر زمان دیگری به سطوح پایین‌تر و ابعاد ملموس زندگی شهری متوجه شده است (Hajipour, 2007: 37). طوری که توسعه و تغییرات شهری و شهرنشینی از مهم‌ترین پدیده‌های دوران اخیر به شمار می‌آید (Pirbabaei & Karami, 2011). در این میان شهرداری به عنوان مدیریت شهری نقش کلیدی در فرآیند مدیریت و سازمان‌دهی شهرها بر عهده دارد (Najafi Kani et al, 2013: 2). شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است، که الزاما با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است نمایان می‌گردد. در واقع سازمان شهرداری به‌عنوان سازمان محلی و غیر دولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه آن برآورده کردن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند (Rjabsalahy, 2002: 112). بنابراین شهرداری‌ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت

4. Lewis

نشان می‌دهد پاسخ به این سؤال که چگونه شهروندان به عملکرد شهرداری عکس‌العمل نشان می‌دهند، پیچیده‌تر از چیزی است که به نظر می‌رسد (Van Ryzin, 2006: 1).

لی^۶ و همکاران (۲۰۰۹)، در توصیف مطالعه خود بر مؤلفه‌های مهمی از قبیل تأمین نیازها، روابط مؤثر بر یکدیگر، خدمات تفکیک شده و اثربخشی فردی تأکید کرده‌اند. بر اساس این مدل، عوامل تأمین نیازها و خدمات تفکیک شده به‌طور مستقیم بر رضایت شهروندی تأثیر می‌گذارند (Lee et al, 2009: 126).

گوتیرز^۷ و همکارانش (۲۰۰۹)، در مقاله‌ای به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته‌اند. نتایج پژوهش نشان داد ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت ارتباط مستقیم در حالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیرمستقیم است. هم‌چنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی با هم دارند (Gutierrez et al, 2009: 2).

دنیز آکگول^۸ (۲۰۱۲)، در مقاله‌ای با عنوان اندازه‌گیری میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده به وسیله شهرداری نمونه موردی: شهرداری کریشایر^۹ به این نتیجه رسید که میزان رضایت‌مندی از خدمات شهرداری با توجه به منطقه‌ای که افراد زندگی می‌کنند و گاهی برحسب جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل و میزان درآمد، متفاوت است (Akgul, 2012).

حکمت‌نیا و موسوی (۱۳۸۶)، در پژوهشی با عنوان سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر یزد به این نتایج رسیده‌اند که میزان رضایت-مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد (Hekmatniya & Mousavi, 2007: 1).

این راستا گام بردارند و در حفظ و توسعه بیشتر آن کوشش‌کنند. البته به شرط آنکه امکان مشارکت شهروندان مهیاگردد. کارشناسان حوزه زیست محیطی بر این باورند که جهت اشاعه فرهنگ کاهش آلودگی هوا، کاهش مصرف انرژی، رفع مشکلات محیط زیست، پاکیزگی محیط شهر و غیره مشارکت مردمی به عنوان یار سوم محیط زیست لازم است و مشارکت مردمی در زمینه محیط زیست بسیار مهم است به شرطی که این مشارکت واقعی باشد. در واقع، مشارکت واقعی، مشارکتی است که مردم خود را شریک در تصمیم‌گیری ببینند و بخشی از وظایف را برعهده گیرند که این به حل شدن بسیاری از مشکلات به‌ویژه در زمینه محیط زیست می‌انجامد.

در این تحقیق تأثیر نتایج رابطه رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و محیط‌زیست شهری مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد و کوشش می‌شود به پرسش‌های زیر پاسخ داده شود:

- ۱- میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری به چه میزان است؟
- ۲- چه رابطه‌ای میان پایگاه اقتصادی-اجتماعی شهروندان و میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد شهرداری وجود دارد؟
- ۳- بین جنسیت و میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد شهرداری چه رابطه‌ای وجود دارد؟
- ۴- چه رابطه‌ای بین سن و میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد شهرداری وجود دارد؟
- ۵- چه رابطه‌ای بین رضایت‌مندی و حفظ محیط‌زیست شهری وجود دارد؟

پیشینه تحقیق

فان رایزن^۵ (۲۰۰۶)، در پژوهشی اعتقاد دارد که پرسش مهم در بررسی عملکرد شهرداری این است که شهروندان چگونه به عملکرد خوب یا بد، عکس‌العمل نشان می‌دهند. در نگاه اول پاسخ به این سؤال ساده به نظر می‌رسد. اما تحقیقات

6. Lee, Gim and Yoo

7. Gutierrez at al

8. Deniz Akgul

9. Kirsehir

5. Gregg G. Van Ryzin

مبانی نظری

در جامعه امروز نیاز بشر به هم زیستی در سطح بالایی احساس می‌گردد و این هم زیستی در قالب شهرها تحقق می‌یابد (Shakeri, 2002: 81). سازمان اداره کننده شهرها، شهرداری است که مسئولیت مدیریت شهری را به عهده دارد. نظام مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده متشکل از تمام عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی ذیربط و مؤثر در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهرها با هدف اداره، هدایت، کنترل و توسعه همه جانبه و پایدار شهر (Jafarpour Mokhtar, 2004: 210). این توسعه همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند (Sheykh Mohammadi & Tulitzovareh, 2005: 15).

واژه رضایت‌مندی در فرهنگ لغت به معنای برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن می‌باشد. هم‌چنین ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه‌کننده توسط ارائه‌دهنده خدمت ایجاد می‌شود، رضایت‌مندی گفته می‌شود (Golabi et al, 2013 : 5). رضایت‌مندی تفاوت مابین عملکرد و انتظارات است. اگر عملکرد برابر یا بالاتر از حد انتظار باشد، مشتری راضی است و اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد، مشتری ناراضی است (Deichmann et al, 2007: 652).

امروزه رضایت‌مندی یکی از مهم‌ترین معیارهای سنجش عملکرد سازمانی است (Hashemi & ..., 2011: 12). عملکرد سازمان‌ها اصولاً نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا نارضایتی دارند. در عملکرد سازمانی، عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرش‌های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان (شهرداری) می‌گردد. اگر چه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده‌ای را شامل می‌شوند، اما هدف نهایی همه این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایت‌مندی

تقوایی و همکاران (۱۳۸۸)، در پژوهشی با عنوان تحلیلی بر سنجش عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری منطقه ۴ شهر تبریز به این نتایج رسیدند که ارزیابی شهروندان از پیامدهای مشارکت مثبت بوده و بیش‌تر شهروندان معتقد بودند که می‌توانند با مشارکت در مدیریت شهری تأثیرگذار باشند (Taghvaei et al, 2009: 19-36) برگ‌پور و همکاران (۱۳۸۹)، در تحقیقی به سنجش رضایت‌مندی مردم از عملکرد شهرداری منطقه ۱ و ۱۱ شهر تهران پرداختند، نتایج تحقیق نشان می‌دهد، سطح رضایت عمومی شهروندان از عملکرد شهرداری در هر منطقه نزدیک به متوسط است، اما از نظر ویژگی‌های اجتماعی، تفاوت معناداری میان نظرات ساکنان دو منطقه وجود دارد (Barkpour et al, 2010: 203-218).

صفائی‌پور و همکاران (۱۳۹۳)، در پژوهشی به سنجش میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر ایزه پرداخته‌اند. نتایج تحقیق حاکی از آن است که رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری خیلی پایین است (Safaeepour et al, 2014).

مرور پیشینه تجربی این پژوهش نشان می‌دهد تحقیقاتی که در داخل و خارج از کشور به سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در مناطق مختلف شهری پرداخته‌اند. بیشتر به مشارکت شهروندان در امور شهری و وظایف عمرانی و خدماتی شهرداری توجه کرده‌اند. ولی پژوهش حاضر به جز آن که به صورت جداگانه به تمام جوانب و وظایف شهرداری در ۴ بعد اساسی: عمرانی، خدماتی، نظارتی و اجتماعی- فرهنگی پرداخته، مسئله تأثیر رضایت‌مندی بر حفظ محیط‌زیست شهری را نیز در نظر گرفته است. و در پی آن است تا مشخص کند که خدمات شهرداری تا چه حد جوابگوی نیازهای شهروندان بوده است و این جوابگویی تا چه حد بر روی محیط‌زیست تأثیر دارد.

اما داوری صحیح در مورد این توان زمانی میسر است که عملکرد آن‌ها با استفاده از روش‌های دقیق موردسنجش قرار گیرد. ارزیابی و سنجش عملکرد، یکی از ابزارهایی است که میزان توفیق یا شکست یک سازمان را نشان می‌دهد (Imani Jajarmi & ..., 2007: 92). به عبارت دیگر ارزیابی عملکرد، خود یکی از مقوله‌های مدیریت عملکرد شهرداری است و فرآیندی 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 فعالیت‌های شهرداری به دست آورد. مدیریت عملکرد با استفاده از اطلاعات (سنجش عملکرد) برای ایجاد تغییرات مثبت در فرهنگ سازمانی شهرداری، فرآیندها، 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 فرآیندهای سازمانی با این انتظارات می‌باشد. در جدول ۱، نمونه‌ای از ارزیابی عملکرد در چند شهر جهان ذکر شده است.

شهروندی است. زمانی که عملکردهای شهرداری بتواند نیازهای شهروندان را برآورده سازد رضایت‌مندی شهروندان حاصل می‌شود (Hekmatniya & ..., 2007: 183). رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می‌گیرد (Sheykh Mohammadi & ..., 2005: 15).

گور، معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره‌مندی آن‌ها از ارائه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از این که واقعی باشد یا واهی باشند، باعث بروز نارضایتی و رضایت‌مندی می‌گردد (Gour, 2000: 150).

در سال‌های اخیر، دیدگاهی که شهرداری را به‌عنوان ارائه‌دهندگان خدمات عمومی به مثابه دستگاهی که در مقابل دولت عمل می‌کند، رایج شده است. با توجه به این، شهرداری برای پاسخ‌گویی به نیازها و خواسته‌های مشتریان خود تا آن جا که ممکن است، تحت فشار است. در اثر این، نتایج عملکرد مانند رضایت مشتری، به‌طور فزاینده‌ای اهمیت یافته است (Akgul, 2012: 556). بنابراین کارآمدی شهرداری به‌عنوان سازمان عمومی ارائه‌دهنده خدمات در سطح محلی، نقش مهمی در ایجاد ظرفیت‌های توسعه در هر جامعه دارد

جدول ۱. نمونه اهداف/ انتظارات و معیارهای ارزیابی عملکرد در چند شهر جهان

معیارها	اهداف/ انتظارات	محدوده	نظام ارزیابی
اثربخشی و کارایی خدمات و مدیریت شهرداری	پاسخگویی به ذینفعان و مالیات‌دهندگان به شهرداری	تمامی ۴۴۶ شهرداری موجود در اونتاریو	برنامه اندازه‌گیری شهرداری اونتاریو در کانادا
خدمات محوری، نحوه استفاده از منابع و توانایی کلی شوراها	پاسخگویی به ذینفعان، بالا بردن بهره‌وری	تمامی ۴۱۰ شورای شهر در انگلستان و ولز	ارزیابی عملکرد فراگیر مربوط به کمیسیون ممیزی بریتانیا
ورودی‌های مدیریت، خدمات خروجی، نتایج خدمات و رضایت شهروندان	بهبود عملکرد و افزایش سطح رضایت عمومی	تمامی ۱۶۸۶ دولت محلی در فیلیپین	سیستم ارزیابی دولت‌های محلی در فیلیپین
کارآمدی مالی و رضایت اجتماعی	بهبود کارایی و اثربخشی هزینه‌های انجام‌شده	تمامی شوراها محلی شهر	برنامه ارزیابی عملکرد دولت‌های محلی در استرالیا

منبع: (Neely and Walters, 2008)

شهر و محیط‌زیست

شهر به عنوان مهمترین سکونتگاه بشر امروزی همواره از دیدگاه‌های مختلف مورد توجه و بررسی بوده است. حفظ محیط‌زیست شهری از جمله دیدگاه‌هایی است که در زمینه مدیریت شهری، به‌ویژه در سال‌های اخیر در اغلب کشورهای جهان مطرح گردیده است و به تدریج به عنوان عمده‌ترین مسئله شهرنشینی مورد توجه قرار گرفت. نقش دوسویه شهرها در ایجاد تنش‌های زیست‌محیطی و پتانسیل آن‌ها برای تغییر جهت به سوی توسعه پایدار این مراکز را حساس و حایز اهمیت و با چالش‌های متعددی مواجه کرده است. به طوری که، امروزه چالش‌های محیط‌زیست و زیرساخت‌های شهری به عنوان یک مسئله جدی در مقابل شهروندان و مدیران شهری و تصمیم‌سازان عرصه زندگی مدنی قرار گرفته است. رشد سریع جامعه‌های شهرنشین و افزایش بی‌رویه سکونتگاه‌های شهری در گروی تخریب، آسیب، و یا نابودی پتانسیل‌های محیطی و طبیعت بستر است (Masnavi, 2011: 52). رشد روزافزون جمعیت جهان، با شهری شدن آن همراه بوده و به پیدایش و رشد کلان‌شهرها و ابرشهرها انجامیده است. در این جریان، محیط‌زیست به عنوان بستر توسعه نقش بسزایی در روند شکل‌گیری شهرها داشته که مورد سوء استفاده و سوء مدیریت قرار گرفته است.

نقش شهرداری و محیط‌زیست

آنچه مسلم است در شهرهای ما تا کنون کمتر به محیط‌زیست توجه شده است و از آنجا که موفقیت مدیران شهری عمدتاً با میزان دستیابی آنان به نرخ بالای رشد اقتصادی یا انجام اقدامات و خدمات شهر سنجیده می‌شود و کمتر به این پرداخته می‌شود که دستیابی به این اقدامات و خدمات با ارزش افزوده با چه هزینه زیست‌محیطی یا چه آثار نامطلوب بر محیط‌شهر همراه بوده است. با جدی‌تر شدن مسئله حفظ محیط‌زیست در جهان امروز و لزوم توجه بیشتر به ابعاد این مسئله از دیدگاه مدیریت شهری، به نظر می‌رسد که شهرداری‌ها به عنوان نهادهای اساسی تأثیرگذار

در محقق ساختن اهداف حفاظت از محیط‌زیست شهری، نقش عمده‌ای را در حفظ محیط‌زیست عهده‌دار خواهند بود (Heidarzadeh, 2003: 64).

در میان نهادهای دولتی و غیردولتی که در زمان حاضر در ایران عهده‌دار بخشی از امور مربوط به حفظ محیط‌زیست شهری‌اند، نمی‌توان به سادگی از نقش شهرداری‌ها گذشت. شهرداری به عنوان بزرگترین نهاد عمومی غیردولتی می‌تواند مسئولیت و نقش عمده‌ای را در مدیریت محیط‌زیست شهری ایفا کند (Heidarzadeh, 2003: 74).

لزوم توجه به امر محیط‌زیست به خصوص در شهرها در قالب یک سیستم کارآمد مدیریتی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در مورد پاسخگویی به این وظیفه در شهرها معمولاً دو سازمان رسمی به صورت مشخص مسئول می‌باشند؛ بخش دولتی که وابسته به حکومت مرکزی است و بخش عمومی که شهرداری‌ها و شوراهای را در برمی‌گیرد (Rezavani & Kazemian, 2004: 43).

نقش شهروندان در حفظ محیط‌زیست

با رشد فن‌آوری توانایی شهروندان در تخریب محیط‌زیست افزایش می‌یابد و وظیفه سنگین دولت‌مردان در اجرای قوانین و شهروندان در احترام به قانون را بیش از پیش می‌طلبد. اینکه آن‌ها توان انطباق با شرایط جدید را که با رشد فن‌آوری و توسعه همراه است، دارند یا نه در حاله‌ای از ابهام قرار دارد. در همین راستا، جامعه‌شناسان، قانون‌گذاران و مجریان دولتی به‌همراه شهروندان باید به‌یاری حفظ شهر و حقوق شهروندی با اولویت بخشیدن به حفظ محیط‌زیست بشتابند و با توجه به تغییر نگرش‌های حرفه‌ای، از جهات مختلف به بررسی تحولات ناشی از ظهور فن‌آوری و توان شهروند و دولت صنعتی در تخریب محیط‌زیست شهری بپردازند و ابعاد مختلف آن را با اهمیت قائل شدن به توسعه پایدار در معرض شناخت شهروندان و دولت‌مردان قرار دهند، تا چالش پیش‌روی آنان را نمایان‌سازند (Piri & ..., 2009: 208).

رویکرد حاکم بر این پژوهش روش توصیفی - پیمایشی با استفاده از ابزار پرسشنامه است. علاوه بر این، به منظور تقویت پایه های نظری و دقت در گردآوری اطلاعات از روش های مطالعه اسناد و مدارک، نیز استفاده شد. سپس با در نظر گرفتن شرایط جغرافیایی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محدوده مورد مطالعه متغیرها یا معرف های رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در ابعاد عمرانی، خدماتی، نظارتی و اجتماعی فرهنگی و ارتباط آن با محیط زیست تعیین گردید. جدول ۲، حجم نمونه به روش تصادفی طبقه ای با استفاده فرمول کوکران مشخص شد. از طریق فرمول مذکور تعداد ۳۲۲ پرسشنامه برای مناطق سه گانه شهر تعیین گردید، به این ترتیب برای منطقه یک شهری ۱۲۲ پرسشنامه، برای منطقه دو ۱۱۰ پرسشنامه و برای منطقه سه ۹۰ پرسشنامه در نظر گرفته شد. هم چنین پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ در محیط SPSS حدود ۰/۸۶ محاسبه گردید. در این بررسی برای تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیات از روش های آمار توصیفی و استنباطی مانند توزیع فراوانی، آزمون T، آزمون من ویتنی، رگرسیون تحلیل واریانس و پیرسون استفاده شده است.

شاخص های منتخب پایداری محیط زیست شهری

برای ارزیابی ساختار زیست محیطی شهر دزفول از ۱۴ مؤلفه استفاده شده است. این مؤلفه ها که اطلاعات آن از طریق پرسشنامه به دست آمده است شامل: استفاده از دوچرخه و پیاده روی به جای خودروهای شخصی درآمد و شد درون شهری، تشویق به استفاده از نور طبیعی در طول روز، صرفه جویی در مصرف انرژی، حفاظت از پشته های با ارزش طبیعی و نگه داری از چشم اندازها، تمایل به استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی برای سفر، تمایل به ایجاد و کاشتن درخت، تمایل به اطلاع رسانی اتفاقات زیست محیطی به شهرداری و مدیران مربوطه، تمایل به مشارکت در حفظ محیط زیست، تمایل به جداسازی زباله های خانگی، تمایل به جلوگیری از ریختن زباله در فضاهای عمومی پارک، خیابان و ... ، تمایل به جلوگیری از ریختن نخاله و ضایعات ساختمان در حاشیه باغ ها و مزارع، تمایل به مصرف کالاهای تجدیدپذیر، مشارکت در جمع آوری زباله، مشارکت در پاکیزگی شهر) می باشد.

روش تحقیق

با توجه به ماهیت موضوع و مؤلفه های مورد بررسی، رویکرد

جدول ۲. شاخص ها و معرف های مورد بررسی پژوهش

شاخص ها	مؤلفه ها
عمرانی	ایجاد خیابان ها، کوچه ها و میدان ها، جمع آوری و دفع آب های سطحی، زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر، ایجاد تأسیسات شهری، اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی.
خدماتی	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله، تنظیف معابر و .. ، احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک ها، ایجاد و توسعه مبلمان شهری، توسعه وسایل حمل و نقل عمومی، تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه، روشنایی و امنیت معابر، احداث سرویس های بهداشتی در سطح شهر، احداث میدان ها میوه و تره بار.
نظارتی	نظارت بر ساخت و سازها، جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم، جلوگیری از صنایع مزاحم و انتقال آن ها به خارج از شهر، اخذ عوارض شهرداری، صدور پروانه کسب.
اجتماعی - فرهنگی	تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت، تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی، رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری، مشارکت دادن مردم، تکریم ارباب رجوع، انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه های شهرداری جهت اطلاع عموم.
محیط زیست شهری	استفاده از دوچرخه و پیاده روی به جای خودروهای شخصی درآمد و شد درون شهری، تشویق به استفاده از نور طبیعی در طول روز، صرفه جویی در مصرف انرژی، حفاظت از پشته های با ارزش طبیعی و نگه داری از چشم اندازها، تمایل به استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی برای سفر، تمایل به ایجاد و کاشتن درخت، تمایل به اطلاع رسانی اتفاقات زیست محیطی به شهرداری و مدیران مربوطه، تمایل به مشارکت در حفظ محیط زیست، تمایل به جداسازی زباله های خانگی، تمایل به جلوگیری از ریختن زباله در فضاهای عمومی (پارک، خیابان و ...)، تمایل به جلوگیری از ریختن نخاله و ضایعات ساختمان در حاشیه باغ ها و مزارع، تمایل به مصرف کالاهای تجدید پذیر، مشارکت در جمع آوری زباله، مشارکت در پاکیزگی شهر

محدوده مورد مطالعه

شهر دزفول با مساحتی حدود ۴۷۰۰ کیلومتر مربع در جنوب غرب ایران و دامنه‌های زاگرس مرکزی در منتهی الیه شمالی استان خوزستان، با متوسط ارتفاع حدود ۱۴۰ متر از سطح دریا، در مختصات جغرافیایی ۲۵' ۴۸ طول شرقی و ۲۳' ۳۲ عرض شمالی واقع شده است.

هوای شهر دزفول به کلی گرم بوده و می‌توان این شهر را جزء مناطق گرمسیر کشور دانست. این شهر دارای زمستان‌های خنک و تابستان‌های شدیداً گرم می‌باشد که حرارت گاه تا ۵۰ درجه سانتی‌گراد می‌رسد. این شهر بر روی یک فورماسیون سنگ کنگولومرا در ساحل چپ آبریز یا رود دز بنا شده است.

دزفول شهری است که پیشینه آن به چندین هزار سال می‌رسد. از دید تاریخ و فرهنگ ویژگی‌های برجسته‌ای دارد. این شهر یکی از شهرهای قدیمی و اصیل ایران است و فرهنگ غنی و متنوعی دارد. اکثر مردم شهر مسلمان و پیرو مذهب شیعه هستند. مردم دزفول به طور کلی آمیزه‌ای

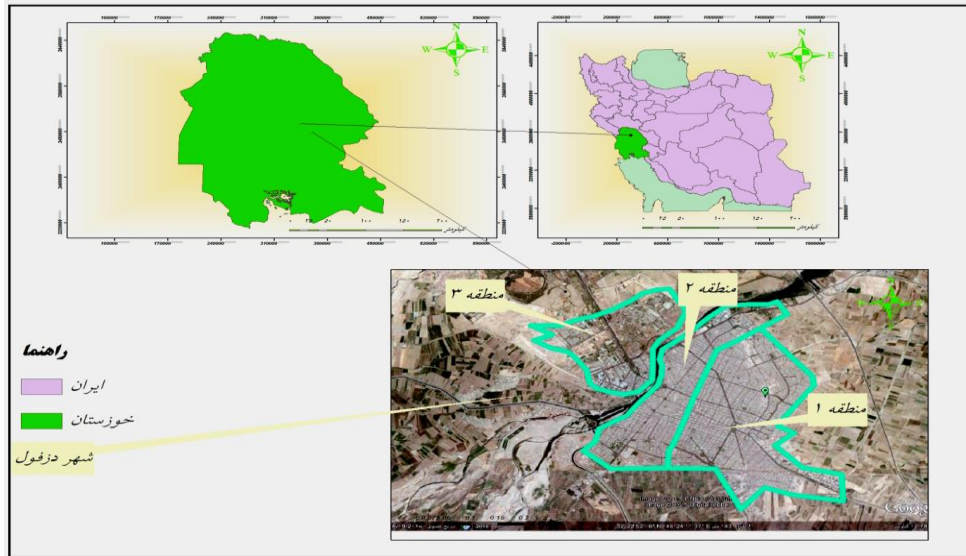
از گروه‌های نژادی و قومی مختلفی هستند که از چند هزار سال قبل تاکنون در این منطقه رفت و آمد و یا سکنی داشته‌اند. شهرستان دزفول پذیرای اقوام مختلفی از جمله دزفولی‌ها، اعراب، بختیاری و لرها می‌باشد که هر یک در منطقه خاصی با آداب و رسوم خاص خود زندگی می‌کنند موقعیت‌های خاص این شهر در شمال خوزستان از لحاظ جغرافیایی، سیاسی و اقتصادی، به ویژه در زمینه کشاورزی موجب شده است که جایگاه مهمی در کشور و استان خوزستان داشته باشد. این شهر از سه منطقه شهری تشکیل شده است و جمعیت آن بر اساس سرشماری عموم و نفوس مسکن در سال ۱۳۹۰ معادل ۲۸۷۳۴۳ هزار نفر می‌باشد (www.amar.org.ir). ۴۶٪ درصد این جمعیت در منطقه یک، ۳۶٪ درصد در منطقه دو و ۱۸٪ درصد در منطقه سه، متمرکز شده‌اند.

جدول ۳ و شکل ۱، موقعیت شهر دزفول را به تفکیک مناطق در شهرستان، استان و ایران نشان می‌دهد.

جدول ۳. مشخصات مناطق سه‌گانه شهر دزفول

منطقه	جمعیت		مساحت (هکتار)
	تعداد	درصد	
منطقه ۱	۱۳۹۲۶۷	۰/۴۶	۱۷۱۷/۳۷
منطقه ۲	۱۰۹۱۱۳	۰/۳۶	۲۴۱۳/۵۳
منطقه ۳	۵۸۳۸۰	۰/۱۸	۶۰۰/۱۰
شهر دزفول	۲۸۷۳۴۳	۱۰۰	۴۷۳۰/۹۹

منبع: (www.amar.org.ir & Municipal Dezul, 2014)



شکل ۱. موقعیت شهر دزفول در شهرستان، استان و کشور

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی

سنجش و ارزیابی از دیرباز به عنوان یکی از عوامل مهم موفقیت سازمانی بوده و سازمان‌ها همیشه در این راستا تلاش نموده‌اند که از ابزار سنجش معتبر در ارزیابی بهره جسته و از نتایج جهت برنامه‌ریزی برای رفع نواقص و تقویت و پیشرفت سازمان‌ها بهره‌برداری کنند.

امروزه اهمیت و ضرورت سنجش و ارزیابی آن‌چنان محرز گردیده که در هر نظام اداری به عنوان امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر مطرح و لازمه یک مدیریت صحیح و پویا به شمار می‌رود. انسان موجودی هدف‌دار و برنامه‌ریزی است که همواره با آرمان‌ها و اهداف خود زندگی می‌کند. هدف، امر مطلوبی است که می‌خواهیم در آینده به آن برسیم. آن‌چه از تعاریف ارزیابی عنوان کردیم این است که فرآیند ارزیابی هدف و میزان دستیابی به اهداف را مورد توجه قرار می‌دهد. وقتی 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 زمانی که نتوانید آن را به اعداد و ارقام تبدیل کنید و بیان کنید، دانش و آگاهی شما نسبت به آن موضوع بسیار ناچیز و ناراضی

کننده است (Alavi Matin et al, 2009: 3).

ارزیابی عملکرد یک روش سیستماتیک ارزیابی ورودی‌ها (تجهیزات؛ امکانات، خدمات و ...) فرآیندها و خروجی‌ها است (Ibn Rassoul, 2005: 60). این ارزیابی و سنجش می‌تواند در یک موضوع خاص در هر جایی مثلا در یک شهر یا در یک مؤسسه یا سازمان صورت گیرد و بهترین افراد برای پاسخ دادن با آن موضوع، کارکنان آن مؤسسه یا شهروندان آن شهر بر اساس پایگاه‌های اجتماعی - اقتصادی می‌باشد. به همین دلیل اندیشمندان مکتب جغرافیای رفتاری معتقدند که در نقشه‌های شناختی، پایگاه‌های اجتماعی - اقتصادی بالاتر، تصویر ذهنی کامل‌تری از شهر و محیط زندگی دارند. در حالی که طبقات کم درآمد، تصویر ذهنی و نقشه‌های ادراکی محدودتری را نشان می‌دهند.

طرفداران این مکتب بیان می‌دارند در شکل‌گیری تصویر ذهنی و نقشه‌های شناختی، پایگاه‌های اجتماعی - اقتصادی هم‌چون سن، جنس، شغل، تخصص‌یابی، میزان تحصیلات، شکل‌گیری شهر و خیابان، زیبایی‌ها و آلودگی‌های محیطی تأثیرگذار هستند (Shokoei, 2006: 129).

نیازهای اقتصادی و اجتماعی شهروندان نشأت گرفته از پایگاه اجتماعی - اقتصادی آنان است. پایگاه اجتماعی -

در ۴ حوزه عمرانی، خدماتی، نظارتی، اجتماعی- فرهنگی از دیدگاه شهروندان از آزمون T تک متغیره استفاده شده است. نتایج آزمون نشان می‌دهد مقدار سطح معنی‌داری (sig) کوچک‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد، لذا فرض صفر مبنی بر برابری میانگین با عدد ۳، پذیرفته نمی‌شود. برای پاسخ‌گویی به این سؤال که میانگین جامعه بزرگ‌تر از ۳، است یا کوچک‌تر، با توجه به این که مقدار اختلاف میانگین ۰/۰۳۳ است، لذا می‌توان نتیجه گرفت که میانگین جامعه کم‌تر از ۳، است و میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری دزفول متوسط به پایین است (جدول ۵). بنابراین می‌توان گفت دلایل نارضایتی شهروندان از عملکرد شهرداری می‌تواند به دو صورت باشد. اول این که، نارضایتی شهروندان به خاطر برآورده نشدن نیازها و امکانات رفاهی شهروندان در حوزه خدمات شهری است. که این عامل ضعف شهرداری مورد نظر را می‌رساند. مشکل به نوعی به کمبود منابع مالی و مدیریت صحیح شهرداری‌ها بر می‌گردد و به دلیل همین مسائل و مشکلات شهرداری مورد نظر نمی‌تواند آن گونه که باید به شهروندان خدمات بدهند و در نهایت این عوامل به نارضایتی شهروندان می‌انجامد. دوم این که، چون شهروندان ارتباط زیادی با شهرداری ندارند و آگاهی آن‌ها نسبت به وظایف شهرداری پایین است، باعث نارضایتی شده باشد. در بیش تر کشورهای توسعه یافته کلیه خدمات شهری و اکثر نیازهای شهروندان مانند ثبت اموال، امور آب و برق، گاز، امور مربوط به بهداشت و درمان، مالیات، امور بهزیستی، آموزش و پرورش و ... توسط شهرداری‌ها صورت می‌گیرد. لذا مراجعه و ارتباط مستقیم شهروندان با شهرداری زیاد است ولی در کشور ایران شهرداری‌ها بخش محدودی از خدمات شهری را انجام می‌دهند و سایر خدمات توسط ارگان‌های دولتی انجام می‌شوند و تنها افرادی که نیاز به پروانه ساختمان داشته باشند به شهرداری مراجعه می‌کنند که مسلماً این افراد بخش کوچکی از شهروندان را تشکیل می‌دهند. با

اقتصادی، و ازه‌ای است که از علم حقوق وارد جامعه‌شناسی شده و معنای آن عبارت از حقوق و وظایف افراد که براساس شرایط و موقعیت آن‌ها در جامعه است (Malek, 2004: 31).

بنابراین در این پژوهش ابتدا جهت آشنایی و شناخت هر چه بیش تر جامعه آماری مورد مطالعه، خصیصه‌های عمومی پاسخ‌گویان مورد بررسی قرار گرفت. این ویژگی‌های عمومی مطابق با پرسشنامه‌های آماری در قالب ۵ سؤال شامل: جنسیت، سن، شغل، میزان تحصیلات و میزان درآمد خانوار تدوین و ارائه شده است.

طبق تحلیل از لحاظ جنسیت ۳۳/۵ درصد پاسخ‌گویان زن و ۶۶/۵ درصد پاسخ‌گویان مرد بوده‌اند. از لحاظ سن بیش‌ترین تعداد پاسخ‌گویان با ۴۲ درصد بین گروه سنی ۱۹ تا ۳۴ سال قرار داشتند. از لحاظ سواد ۱۵/۳ درصد زیر دیپلم، ۱۷/۲ درصد دیپلم، ۲۱ درصد فوق‌دیپلم، ۳۴/۵ درصد لیسانس و ۱۲ درصد فوق‌لیسانس و بالاتر بوده‌اند. هم چنین از لحاظ شغل ۴۰ درصد پاسخ‌گویان کارمند دولت و مابقی پاسخ‌گویان دارای شغل آزاد، دانشجو و... بوده‌اند. حدود ۷۶ درصد شهروندان از عملکرد شهرداری رضایتی در حد متوسط و پایین‌تر از آن دارند. بدین ترتیب می‌توان گفت که نتایج این تحقیق در مجموع حاکی از متوسط به پایین بودن میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری دزفول است (جدول ۴).

جدول ۴. میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری دزفول

گویه‌ها	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
رضایت خیلی کم	۷۱	۲۲/۲	۲۲/۲
رضایت کم	۷۸	۲۴/۵	۴۶/۷
رضایت متوسط	۹۴	۲۹/۵	۷۶/۲
رضایت زیاد	۵۵	۱۷	۹۳/۲
رضایت خیلی زیاد	۲۴	۶/۸	۱۰۰

یافته‌های تحلیلی

برای تعیین میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری

وضعیت شهرداری، تنها بازتاب عملکرد شهرداری را در انجام وظایف خود در سطح شهر مورد ارزیابی قرار می دهند و این مسئله شاید از دیگر عواملی باشد که منجر به نارضایتی شهروندان از عملکرد شهرداری گردد.

توجه به مطالب گفته شده می توان گفت که در ایران ارتباط مستقیم مردم با شهرداری بسیار کم است. بنابراین آن ها نمی تواند آشنایی زیادی با وضعیت و امکانات شهرداری داشته باشند. در نتیجه شهروندان بدون توجه به

جدول ۵. سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری با آزمون T تک متغیره

Test Value = 3							شاخص متغیر
میانگین فرضی	Sig	درجه آزادی	مقدار t	فراوانی	انحراف استاندارد	اختلاف میانگین	
۳	۰/۰۰۱	۳۲۱	-۱۱/۵۸	۳۲۲	۰/۵۹	۰/۰۳۳	رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری

تأثیر بیش تری بر متغیر وابسته (رضایت مندی) دارد. در این جا بتا برای متغیر شغل ۰/۰۳۲، برای متغیر تحصیلات ۰/۱۴۹، برای متغیر درآمد ۰/۱۷۷ شده است. تأثیر متغیر تحصیلات و درآمد معنی دار شده است ولی تأثیر متغیر شغل معنی دار نشده است، بدین ترتیب متغیر تحصیلات و درآمد تأثیر مستقیم و معنی داری بر میزان رضایت مندی دارند. یعنی هر چه هر چه میزان درآمد و سطح تحصیلات افراد بالاتر رود انتظارات آن ها از شهرداری به عنوان سازمان مدیریت شهری بالا می رود و بالعکس و چون سطح معنی داری شغل ۰/۵۶۳ معنی دار نشده است تأثیر کم تری بر میزان رضایت مندی دارد.

برای سنجش رابطه بین پایگاه اقتصادی - اجتماعی و میزان رضایت مندی از عملکرد شهرداری از ۳ مؤلفه شغل، تحصیلات و درآمد افراد استفاده شده است. برای سنجش داده های گردآوری شده از آزمون رگرسیون خطی ساده استفاده شد. جدول ۵، نشان می دهد که بین میانگین عملکرد شهرداری به عنوان متغیر وابسته و (سواد، شغل، تحصیلات) که بیانگر وضعیت اجتماعی و اقتصادی شهروندان است به عنوان متغیرهای مستقل تفاوت و رابطه وجود دارد. متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی که هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد، اگر بتا (Beta) و تی (t) بزرگ تر و سطح معنی داری (Sig) کوچک تر باشد، بدین معنی است که متغیر مستقل (شغل، تحصیلات، درآمد)

جدول ۶. آزمون رگرسیون خطی ساده سنجش رابطه بین وضعیت اجتماعی - اقتصادی و میزان رضایت مندی

سطح معنی داری	T	ضرایب استاندارد شده		نام متغیر	
		ضرایب غیر استاندارد	ضرایب استاندارد		
		بتا β	خطا β	B	
۰/۰۰۱	۱۷/۷۵۶	-	۰/۱۲۴	۲/۱۹۶	عرض از مبدأ
۰/۵۶۳	-۰/۵۷۹	۰/۰۳۲	۰/۰۴۳	-۰/۰۲۵	شغل
۰/۰۰۸	۲/۶۷۳	۰/۱۴۹	۰/۰۲۷	۰/۰۷۲	تحصیلات
۰/۰۰۱	۳/۲۰۸	۰/۱۷۷	۰/۰۳۱	۰/۱۰۱	درآمد

معنی‌داری ۰/۵۱۶ گزارش شده است و چون سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ بزرگ‌تر است می‌توان فرض را رد کرد. بنابراین بین زنان و مردان به لحاظ رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. یعنی بین شهروندان زن و مرد از لحاظ شاخص‌های رضایت‌مندی (عمرانی، خدماتی، نظارتی و اجتماعی - فرهنگی) هیچ‌گونه تفاوتی وجود ندارد و عملکرد شهرداری منجر به رضایت هیچ‌کدام از این دو گروه نشده است.

برای تعیین رابطه میان جنسیت و میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد شهرداری، از آزمون من ویتنی با استفاده از مؤلفه جنسیت استفاده شده است (جدول ۷). در این آزمون هر چه میانگین رتبه‌ها به هم نزدیک‌تر باشند، احتمال رد فرض کم‌تر می‌شود. در این جا میانگین برای زنان ۱۶۶/۲۴ و برای مردان ۱۵۹/۱۱ شده است یعنی در این تحقیق، میزان رضایت‌مندی زنان بیش‌تر از مردان بوده است. ولی با توجه به اینکه مقدار من ویتنی ۰/۱۱۰۴۴ و سطح

جدول ۷. آزمون من ویتنی برای تحلیل رابطه بین جنسیت و میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری

متغیر	فراوانی	میانگین رتبه‌ها	مجموع رتبه‌ها	مقدار یو من ویتنی	سطح معناداری
زن	۱۰۸	۱۶۶/۲۴	۰/۱۷۹۵۴	۰/۱۱۰۴۴	۰/۵۱۶
مرد	۲۱۴	۱۵۹/۱۱	۰/۳۴۰۴۹		

افزایش یا کاهش رضایت‌مندی شهرداری تأثیرگذار باشد و در برنامه‌ریزی‌های رفاهی باید به آن توجه شود سن افراد است. بنابراین هر چه خدمات و امکانات رفاهی شهری با نیازهای سن افراد مطابقت داشته باشد، بدون تردید رضایت آن‌ها افزایش می‌یابد و هر چه خدمات فراهم شده مطابق سن افراد نباشد، میزان رضایت‌مندی آن‌ها کاهش می‌یابد.

برای سنجش رابطه بین سن و میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد شهرداری، از تحلیل واریانس یک‌طرفه استفاده شده است (جدول ۸). در این فرض چون مقدار F برابر با ۶/۶۰۴ و سطح معنی‌داری نیز از ۰/۰۵ کمتر است، یعنی بین سن و میزان رضایت‌مندی از شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد. اصولاً یکی عوامل مهم جمعیتی، که می‌تواند بر

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

منبع تغییرات	مجموع مجدورات	درجه آزادی	متوسط مجموع مجدورات	مقدار آزمون F	سطح معنی‌داری
بین گروهی	۶/۷۶۶	۳	۲/۲۵۵	۶/۶۰۴	۰/۰۰۱
میان گروهی	۱۰۸/۶۰۳	۳۱۸	۰/۳۴۲		
جمع	۱۱۵/۳۶۹	۳۲۱	-		

به‌دست آمده نشان می‌دهد که رضایت‌مندی شهروندان ارتباط مستقیم و قوی با حفظ محیط‌زیست شهری دارد. ضریب همبستگی بین رضایت‌مندی و حفظ محیط‌زیست شهری ($R=0/782$) با سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ معنادار می‌باشد (جدول ۹). چون این مقدار مثبت است

در پایان برای سنجش رابطه بین رضایت‌مندی و حفظ محیط‌زیست شهری از ضریب همبستگی پیرسون بهره‌گرفته شد. شاخص‌های رضایت‌مندی مجموع مؤلفه‌های (عمرانی، خدماتی، نظارتی و فرهنگی - اجتماعی) و شاخص‌های محیط‌زیست مجموع ۱۴ مؤلفه را شامل می‌شود. نتایج

و بالعکس با افزایش رضایت مندی رغبت و تمایل شهروندان به صیانت از محیط زیست افزایش می یابد.

وجود یک رابطه مستقیم را می پذیریم. در واقع نتیجه می گیریم که با کاهش رضایت مندی شهروندان، تلاش و مشارکت شهروندان در حفظ محیط زیست شهری کاهش

جدول ۹. رابطه بین رضایت مندی و حفظ محیط زیست شهری

Correlations			
		رضایت مندی	حفظ محیط زیست
رضایت مندی	مقدار همبستگی	۱	۰/۷۸۲
	سطح معناداری	-	۰/۰۰۱
	فراوانی	۳۲۲	۳۲۲
حفظ محیط زیست	مقدار همبستگی	۰/۷۸۲	۱
	سطح معناداری	۰/۰۰۱	-
	فراوانی	۳۲۲	۳۲۲

متوسط به پایین است. به طوری که نتایج نشان می دهد که در مجموع ۷۶ درصد شهروندان دزفولی از عملکرد شهرداری رضایتی در حد متوسط و پایین تر از آن دارند و نتایج حاصل آمده از آزمون t تک نمونه ای نیز این موضوع را تأیید می کند.

تحلیل حاصل از معادله رگرسیونی نشان دهنده آن است، که بین وضعیت اجتماعی - اقتصادی (شغل، درآمد، تحصیلات) شهروندان به عنوان متغیر مستقل و رضایت مندی شهروندان به عنوان متغیر وابسته رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین می توان گفت با افزایش سواد و درآمد بر میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری افزوده و با بالا رفتن وضعیت شغلی از میزان رضایت مندی شهروندان کاسته می شود.

نتایج حاصل از آزمون من ویتنی نشان می دهد که زنان نسبت به مردان رضایت بیشتری از عملکرد شهرداری دارند. ولی با توجه به این که مقدار من ویتنی ۰/۱۱۰۴۴ و سطح معنی داری از ۰/۰۵ بزرگ تر است می توان گفت، بین جنس شهروندان و رضایت مندی از عملکرد شهرداری رابطه معنادار وجود ندارد.

به طور کلی علت تفاوت میانگین مردان و زنان از عملکرد شهرداری می تواند نتیجه کنش محدود زنان با شهرداری باشد، زیرا فضای اجتماعی شهر دزفول

بحث و نتیجه گیری

در عصر حاضر با توجه به توسعه کمی و کیفی شهرها، یکی از نهادهای بسیار مهمی که نقش به سزایی در اداره خدمات رسانی شهرها داشته و هر روز نقش آن در اداره و مدیریت شهری و تأمین نیازها و توسعه شهری پررنگ می شود، شهرداری است.

امروزه وظایف شهرداری به عنوان مهم ترین نهاد غیردولتی بیش از پیش شده است. شهرداری ها به عنوان یک سازمان ارائه دهنده خدمات شهری به ساکنان شهر، زمانی دارای عملکرد موفق خواهد بود، که بتواند آسایش و امنیت ساکنان خود را تأمین کنند. در واقع سازمان شهرداری زمانی در رسیدن به اهداف خود موفق خواهد بود که شهروندان از عملکرد این سازمان رضایت کامل داشته باشند.

در پژوهش حاضر، میزان رضایت شهروندان دزفولی از عملکرد شهرداری برحسب وظایف عمرانی، خدماتی، نظارتی و اجتماعی - فرهنگی و نتایج آن بر حفظ محیط زیست شهری مورد سنجش قرار گرفته است. نتایج به دست آمده به شرح زیر جمع بندی می شوند:

با توجه به یافته های تحلیلی و توصیفی، میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری دزفول

افزایش می‌یابد که این عامل باعث می‌شود، در آینده شاهد شهری پویا باشیم. وقتی رضایت شهروندان فراهم شود، افراد تمایل بیشتری به مشارکت با شهرداری نشان می‌دهند. کاهش مشکلات زیست محیطی، رعایت ترافیک، توجه به فضای سبز، پرداخت به موقع عوارض، همکاری با شهرداری در زمینه‌های ساخت و سازهای اصولی، جمع‌آوری زباله و مسائل پرشمار دیگر ناشی از مدیریت مشارکتی، که برگرفته از رضایتمندی است صورت می‌گیرد. بنابراین می‌توان گفت، شناخت یک مسئله شهری و کمک به حل آن می‌تواند تأثیر زیادی بر روی یک شهر داشته باشد و زندگی پایدار شهری را تضمین کند.

راهکارها

- شهرداری می‌تواند از طریق ارائه گزارش سالانه از میزان بودجه و هزینه‌های جاری اداری و خدماتی شهر رضایت عمومی شهروندان را جلب نماید و از تخلفات احتمالی جلوگیری نماید.

- بهتر آن است پیش از اجرای طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی ارزیابی و اثربخشی آن‌ها مورد بررسی دقیق قرار بگیرد و پیش از صرف هزینه‌های سنگین از نتیجه‌بخش بودن آن‌ها اطمینان حاصل کنند؛

- شهرداری می‌تواند از طریق نظرسنجی از شهروندان نیاز مردم شهر را در بخش‌های مختلف بررسی نماید و به اقدام‌های لازم در این زمینه بپردازد؛

- توزیع عادلانه امکانات و تسهیلات یکی از رسالت‌های شهرداری می‌باشد. بدین سبب پسندیده می‌باشد، که سطح خدمات چه در خیابان‌های اصلی و چه در خیابان‌های فرعی و دور از محورهای ارتباطی به یکسانی توزیع گردد؛

- ایجاد و توسعه تسهیلات فرهنگی شهر از جمله سینما، ورزشگاه‌ها و ... به افزایش سطح سلامت و رضایت شهروندان می‌افزاید.

- توجیه مدیران و معاونین شهرداری در ارتباط با لزوم استفاده از ابزارهای مدیریت محیط زیست.

به‌گونه‌ای است که زنان کم‌تر در مسائل اجتماعی و سازمانی دخالت دارند، لذا ممکن است عملکرد شهرداری در زمینه‌هایی که ارتباط بیشتری با زنان داشته، مطلوب بوده باشد، به عنوان مثال کیفیت نحوه جمع‌آوری زباله و نیز آسفالته و شبکه آبراهه کوچه‌ها و ... هم چنین نتایج آزمون تحلیل واریانس، نشان دهنده آن است که بین سن و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد. یعنی شهرداری از نظر خدمات‌دهی و حل مسائل حساس همه سنین به یک اندازه عمل کرده است.

در پایان ضریب همبستگی پیرسون، بین رضایتمندی و حفظ محیط زیست شهری ۰/۷۸۲ و سطح معنی‌داری (۰/۰۰۱) محاسبه گردیده که این نتایج ارتباط مستقیم و قوی بین دو متغیر را بازگو می‌کند. بنابراین می‌توان گفت وقتی شهروندان از شهرداری و مدیریت شهری ناراضی باشند، تمایلی به حفظ و نگه‌داری و یا رعایت مسائل زیست محیطی نشان نمی‌دهند. یا به عبارت دیگر می‌توان گفت چون شهرداری رضایت آنها را فراهم نکرده، شهروندان نیز راه لجاجت را در پیش می‌گیرند. می‌توان گفت در بیش‌تر پژوهش‌های صورت گرفته، از جمله پژوهش‌های: (Gutierrez, et al, 2009)، حکمت‌نیا و موسوی (۱۳۸۶)، برک‌پور و همکاران، (۱۳۸۹) و صفایی (۱۳۹۳)، در حوزه رضایتمندی از سازمان‌ها، از جمله سازمان شهرداری، به مؤلفه‌های شخصی مثل سن، جنس، میزان درآمد، شغل، تحصیلات و بعد خانوار توجه کرده‌اند. نتایج حاصل از پژوهش حاضر نیز شباهت‌هایی زیادی در بعضی از موارد با پژوهش‌های صورت گرفته دارد.

بالاخره با شناخت و آگاهی از نظرات شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری، نهاد مورد نظر می‌تواند با پوشش نقاط ضعف خود از طریق برنامه‌ریزی‌های مدون و مدیریت صحیح، میزان نارضایتی شهروندان را کاهش دهد. لذا به دنبال کاهش یافتن نارضایتی، انگیزه و سرزندگی شهروندان

و شفاف سازی وضع موجود باعث می شود که شهروند بخاطر زندگی خودش هم که شده در حفظ محیط زیست زندگی بیشتر تلاش کند.

- شناسایی وظایف شهرداری که مدیریت محیط زیست در آن می تواند دخیلی باشد.

- اطلاع رسانی، تبلیغات، و روشن کردن اهمیت موضوع

References

1. Akgul, Deniz (2012), Mcausing the Satisfacion of citizens for the Scrviccs givcn by the municipality: the case of kirsehir municipality. Proccdia – Social and Behavioral Scinces, 62: 555.
2. Alavi Matin, Y., Dadjoyan, A. R., Nezhad Iranian, F. (2009), The performance of Tabriz Council and its role in the implementation of projects. Case Study: Tabriz Municipality Projects, Beyond the Management, 3(10).
3. Barkpour, N., Goharipour, H., & Karimi, M., (2010), The analysis of municipalities performance based on measuring the satisfaction of the municipality, municipal services. Case studies: Areas 1 and 11 in Tehran. Journal of Urban Management, 25.
4. Deichmann, Uwe, Lall, V., Somik, (2007), citizen feedback and delivery and urban services, worlddevelopment, Vol.35, No.4: 649-662.
5. Golabi, F., Aghayari, T., & Ebrahimi, R. (2013), The study of the socioeconomic factors relating to the amount of citizens' satisfaction with residential areas. Urban Sociological Studies, 3.
6. Gour, R., (2000), Why do people revolt? In Morshedzadeh, A., Translator, Tehran: The Institute of Strategic Studies.
7. Gutiérrez Rodriguez, P., Vazquez Burguete, J., Vaughan, R., Edwards, J., (2009), "The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector", Spain.
8. Hajipour, Kh., (2006), Neighborhood-based planning: An effective approach to creating sustainable urban management. Fine arts magazine, 26.
9. Hashemi, S.A., Yahyapour, M., (2011), Principles of civil service management in the municipality. Publications of municipalities and counties of the country, 1.
10. Hekmatniya, H., Mousavi, M.N., (2007), Evaluation of factors influencing the satisfaction of citizens of the performance of municipality. Case Study: Yazd. Quarterly of Geography and Development: 9.
11. Heidarzadeh, Nima (2003, Legal role of municipalities in Management of the urban environment, Journal of Urban Management, NO. 13, : 64-77
12. Ibn Rassoul, A. (2005), The development of balanced scorecard, testing and its implementation on the research management system. Tehran: Fourth International Conference on Management.
13. Imani Jajarmi, H., Firooz Abadi, S.A., (2007), The evaluation of the performance measurement models of local management, with an emphasis on rural and urban management organizations in Iran. Social Science Quarterly: 22.
14. Jafarpour Mokhtar, M. (2004), Safety of the city and the stable development. Proceedings of International Conference on Urban Issues. Volume I, Constructing the city of Shiraz. Shiraz University: School of Art and Architecture.
15. Lee, C.E., Gim, G., Yoo, B., (2009), The Effect of Rrelationship Quality on Citizen Satisfaction with Electronic Government Services. The Marketing Management Journal, 19 (2)
16. Lewis, dan and jaana mioch. (2005), Urban vulnerability and good govemance. Jour nal of conticies and crisis mnsngment.
17. Malek, H., (2004), The sociology of groups and social inequalities. Payam Noor University Press.
18. Masnavi, MR (2011), The need to review the relationship between the city and the environment, Perspective Magazine, Vol. 3, NO.16: 59-63
19. Moidfar, S., & Zahani, Gh. A. (2005), The study of teachers' job dissatisfaction, and

- the effective social factors. Case Study: Teachers in Nishabur. *Journal of Sociology*, Tehran, 5(1).
20. Municipal Dezul, (2014).
21. Najafi kani, A. A., Babaeian, T., & Karami, Sh. (2013), The study of citizens' satisfaction of the performance of municipality in midlands. Case Study: Babel. The Fourth Conference on Planning and Urban Management: Mashhad.
22. Neely, A., Adams, C., (2008), Perspectives in Performance: The Performance Prism, *Journal of Cost Management*.
23. Pirbabaei, M.T., Karami, I., (2011), Dissatisfaction with the location of the reconstructed areas, Case study: Residential areas surrounding the martyr Navab Safavi Street in Tehran. *Journal of Urban Management*: 27.
24. Piri, Maryam, Ghasemi, N., (2009), Leg-judicial review how and role perform civil rights in the environment *Science and technology journal*, Volume 11, Number 3: 205-212.
25. Rjabsalahy, H., (2002), Structure of local government, municipality and urban management, planning and urban management, theoretical issues and empirical challenges. *Publications of the Municipalities of the Country*: Tehran.
26. Rezavani, navid, Kazemian, G., (2004), The feasibility of assigning new tasks To the municipalities ", Tehran, the country's municipalities.
27. Safaeepour, M., Hosseini Shahparian, N. A., & Abbasi, Z., (2014), The study of the level of satisfaction and participation of citizens in municipality's infrastructure projects. Case Study IZEH. The Sixth Conference, emphasizing the elements of urban planning and management: Mashhad.
28. Shakeri, F., (2002), An approach to creating a municipal honorary liaison with health communicators in Sannandaj. *Stable Urban Management: Survey of Participatory Experiences of Iran Municipalities and Councils*.
29. Shayan, H., Taghilo, A., & Khosrowbeygi, R., (2010), The study of villagers' satisfaction of residential areas. Case study: Komijan City. *Village and Development Journal*, 3.
30. SheykhMohammadi, M., & Tulitzovareh, M. R. (2005), Participatory management based on recommendations' system. *Isiran Institute*: Tehran, Iran.
31. Shokoei, H., (2006), *School of Geography and Environmental Philosophy* (2nd ed.). Gytashnasy.
32. Taghvaei, M., Babanasb, R., & Mousavi, CH., (2009), Analysis of the factors affecting the participation of citizens in urban management. Case Study: Tabriz, Zone 4. *Urban and Regional Studies*, 1(2).
33. Taherian, A., (2007), Factors influencing the satisfaction of library users with an emphasis on specialized library. *Book Quarterly*, 70.
34. Van Ryzin, G., (2006), *Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust*, USA.
35. www.amar.org.ir