

شناسایی و تحلیل عوامل موثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بر اساس نظام منطقه بندی شهری نمونه موردی: شهرداری تبریز

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۱/۱۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۲/۱۱

کد مقاله: ۸۵۰۹۷

روح الله اکبریان^{۱*}، نسرين یزدان پناه^۲

چکیده

در این پژوهش ضمن شناسایی عوامل تأثیرگذار در رضایتمندی از عملکرد شهرداری، میزان اثرگذاری هر یک از این عوامل در رضایتمندی مردم از عملکرد شهرداری تبریز مورد تحلیل و ارزیابی قرار گرفته است. نوع مطالعه کاربردی و رویکرد حاکم بر آن مجموعه ای از روش‌های (توصیفی-تحلیلی، همبستگی و ...) است. از ابزار پرسشنامه جهت گردآوری اطلاعات از میان ۳۹۶ عضو نمونه که به روش تعیین حجم نمونه متناسب با حجم جمعیت توأم با تصادفی ساده انتخاب شده بود، استفاده گردید. نتایج مطالعه حاکی از آن است که ساکنان مناطق مختلف شهر عموماً از عملکرد شهرداری رضایتی نسبی دارند اما این رضایت از حد متوسط پایین‌تر است و در مناطق دو و سه شهر این رضایت نسبی به نارضایتی تمایل بیشتری دارد. از نظر رضایتمندی از عملکرد شهرداری، تفاوت معنی داری در میزان رضایتمندی شهروندان در سطح مناطق نه‌گانه مورد بررسی، در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیره و تحلیل مسیر نشان داد که ۹۲٫۹ درصد از مجموع تغییرات (واریانس) میزان رضایتمندی شهروندان، توسط متغیرهای مستقل پژوهش (شامل: رضایتمندی از عمران شهری، حمل و نقل و ترافیک شهری، بهداشت و زیبایی شهر، ایمنی و امنیت شهری، خدمات اداری و جذب مشارکت عمومی) تبیین می‌گردد. همچنین نتایج تحلیل مسیر حاکی از آن است که رضایتمندی از عملکرد عمرانی شهرداری با اثر علی ۰٫۶۸۹، بیشترین تأثیر علی را بر میزان رضایتمندی نهایی از عملکرد شهرداری دارد. رضایتمندی از حمل و نقل عمومی و ترافیک شهر، خدمات اداری، ایمنی و امنیت شهری، بهداشت محیط و زیبایی شهر و جذب مشارکت مردمی در رتبه‌های دوم تا ششم از نظر اثر گذاری علی بر تحقق رضایتمندی از عملکرد شهرداری شهر تبریز دارند.

واژگان کلیدی: ارزیابی عملکرد، شهرداری، رضایتمندی شهروندی، شهرتبریز

۱- کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، فرهنگی شاغل در آموزش و پرورش (نویسنده مسئول)

۲- کارشناس علوم تربیتی، فرهنگی شاغل در آموزش و پرورش

۱- مقدمه

تحولات اقتصادی، گسترش مراکز صنعت و بازرگانی و پدیده‌های ناشی از پیشرفت تکنولوژی در شهرها مسایل و مشکلات متعددی برای زندگی شهری به وجود آورد و شکل‌گیری سازمان‌هایی را برای تولید کالا و خدمات و قبول مسؤلیت اداره امور زندگی شهروندان ضروری ساخت (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۸۱). ایجاد سازمانی به نام شهرداری عالی‌ترین تدبیری بود که از طرف دنیای متمدن برای پاسخگویی به نیازمندی‌ها و توقعات بی‌شمار ساکنین شهرها به کار برده شد (طاهری، ۱۳۷۷: ۱۰). در واقع سازمان شهرداری به عنوان 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 ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند (رجب صلاحی، ۱۳۸۱: ۱۱۲). حدود وظایف و میزان انتظارات مردم از سازمان‌ها و نهادهایی چون شهرداری با گذر زمان رشد یافته و تغییر می‌کند.

امروزه مردم، نه تنها کارایی، تأثیرگذاری، اقتصادی بودن و شفافیت در خدمات را از آژانس‌ها و سازمان‌های عمومی همچون شهرداری‌ها تقاضا می‌کنند بلکه آنها خواستار مسؤلیت‌پذیری این سازمان‌ها در قبال استفاده‌کنندگان از خدمات عمومی هستند (Drewry, 2005: 334). در ثانی ارتباط نزدیک و صمیمی بین دولت و جامعه مدنی، نشانه‌ای از تمرین دموکراسی بوده و تهیه امکانات بهتر خدمات عمومی را به همراه دارد (Zakaria, 2012: 142). «ارزیابی عملکرد، فرآیندی است که بر اساس آن اقداماتی به منظور بررسی و سنجش عملکرد سازمان‌ها (عمومی و خصوصی) و افراد (مدیران و کارکنان) صورت می‌گیرد و هدف نهایی آن بهبود و ارتقای عملکرد در قالب مفاهیمی چون کارایی، اثربخشی، پاسخگویی و رضایت عمومی است» (برک پور، ۱۳۸۳: ۶۸). بر اساس قانون، یکی از وظایف مهم شهرداری‌ها علاوه بر سازماندهی، برنامه‌ریزی و انگیزش، کنترل یا نظارت می‌باشد که به موجب آن معلوم می‌شود که اقدامات و فعالیت‌های آنها تا چه اندازه در جهت هدف‌ها و مطابق موازین پیش‌بینی شده در حال حرکت است. به طور کلی هر سازمانی برای آگاهی از میزان مطلوبیت فعالیت‌ها و نتایج عملکرد خود در محیط‌های پیچیده و پویا، نیازمند برقراری سیستم‌های مناسب کنترل و ارزیابی عملکرد است. این موضوع در شهرداری‌ها ضرورت دوچندان می‌یابد زیرا شهر و مسایل و وقایع پیرامون آن به صورت یک سیستم پیچیده و به هم پیوسته مطرح می‌باشد و تنها یک عامل و یک بعد نیست که با پرداختن به آن بتوان مسائل را شناخت و حل کرد.

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 ضعف و قوت این دو شیوه، نظرات مختلفی ارائه شده است، اما یکی از مزایای مهم رویکرد ذهنی، سنجش بی‌واسطه ذهنیت استفاده‌کنندگان اصلی خدمات شهری است. علی‌رغم اهمیت سنجش رضایتمندی مردم از عملکرد سازمان‌ها و نهادهای عمومی و تأثیر آن بر ارتقاء کیفیت ارائه خدمات عمومی و از آن طریق کیفیت زندگی به طور کلی، متأسفانه در ایران تاکنون توجه چندانی به این مسأله نشده و مطالعات زیادی در این زمینه صورت نگرفته است (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴). در خصوص اهمیت و ضرورت ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها می‌توان افزود که عوامل بسیاری ممکن است سطح عملکرد شهرداری را تحت تأثیر قرار دهد و حتی بسته به قدرت گروه فشار آن را تغییر دهد (Palmer, 1993: 156) لذا ارزیابی عملکردی ضمن شناسایی چنین تغییرات و تأثیراتی می‌تواند شهرداری‌ها را در شناسایی نیازمندی‌های شهروندان و پاسخگویی بهتر به آنان، مدیریت و بهبود در نظام بودجه‌ریزی کمک نماید (مرکز مطالعات و تحقیقات شهرداری تهران، ۱۳۸۷: ۵۱).

عدم وجود نظام سنجش رضایتمندی از عملکرد در شهرداری‌ها به معنی عدم برقراری ارتباط با محیط درونی و بیرونی سازمان شهرداری است که در نهایت ناکارآمدی شهرداری، نابسامانی شهر و نارضایتی شهروندان را در پی خواهد داشت (رفیع پور و همکاران، ۱۳۹۰: ۹۰). بی‌شک برای حل و هدایت امور فوق، تحقیق و مطالعه امری ضروری و حیاتی جلوه می‌سازد. از این رو این پژوهش با هدف بررسی و تحلیل میزان رضایتمندی شهروندان تبریزی از عملکرد شهرداری این شهر می‌گیرد تا از این رهگذر زمینه را جهت استقرار نظام مدیریت یکپارچه در شهرداری تبریز مهیا نماید. در این راستا پس از بررسی اسنادی موضوع پژوهش و همچنین بررسی نظام قانونی وظایف شهرداری‌ها و انطباق آن با فعالیت‌های شهرداری تبریز، شاخص‌های پژوهش شناسایی و تعیین گردید. حجم نمونه مورد بررسی نیز بر اساس فرمول کوکران تعیین و توزیع نمونه با روش نمونه‌گیری متناسب با حجم (PPS^۱) انجام گردید و یافته‌های حاصل از پیمایش با نرم افزار SPSS، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

1 - Probability Proportionate to size

۱-۱- اهداف و فرضیات

هدف کلی از انجام پژوهش حاضر بررسی و تحلیل میزان رضایتمندی شهروندان تبریزی از عملکرد شهرداری این شهر در زمینه های مختلفی چون امور اداری، عمران شهری، نظارت و کنترل در سطح مناطق ده گانه شهر تبریز و سنجش میزان اثرگذاری عوامل فوق در تحقق رضایتمندی نهایی از عملکرد شهرداری و زمینه سازی جهت استقرار نظام مدیریت یکپارچه در شهرداری تبریز است. بر این اساس مطالعه حاضر در پی پاسخگویی به سوالات زیر است.

الف) آیا میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری تبریز بر حسب نظام منطقه بندی شهر متفاوت است؟
ب) کدامیک از وظایف شهرداری (عمرانی، خدماتی، اداری و...) تأثیر بیشتری بر میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری دارد؟

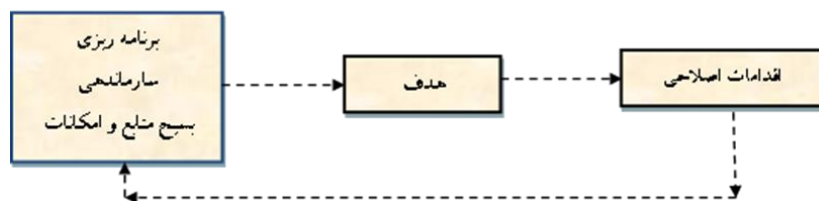
پاسخ های فرضی که برای این پرسش ها متصور است به قرار زیر می باشد.

الف) میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری تبریز در مناطق مختلف شهر نسبت به هم متفاوت است.
ب) رضایت از عملکرد عمرانی شهرداری نسبت به دیگر عملکردهای آن، تأثیر بیشتر در رضایتمندی شهروندان از عملکرد این سازمان دارد.

۲- چارچوب نظری پژوهش

۱-۲- مدیریت مبتنی بر عملکرد و کنترل

مدیریت مبتنی بر عملکرد، رویکردی سیستماتیک است که از طریق فرآیندهای تعیین اهداف راهبردی عملکرد، سنجش عملکرد، جمع آوری و تحلیل داده های عملکرد، بازنگری گزارش داده های عملکرد و به کارگیری این داده ها، به بهبود عملکرد سازمان می انجامد (میرزا صادقی و همکاران، ۱۳۸۱: ۱۷). به طور کلی یک برنامه مدیریت مبتنی بر عملکرد از معیارهای سنجش عملکرد استفاده می کند تا نشان دهد که تاکنون چه اقداماتی در جهت اهداف راهبردی سازمان به انجام رسیده است (همان: ۱۸). کنترل، مقایسه عملکرد فعلی با معیارها، اهداف یا سطوح مورد انتظار اجرایی و اتخاذ اقدامات ضروری تصحیح گر است (Bounds and Dobbind, 1995: 8). کنترل، مرحله ای از مدیریت است که در آن باید معلوم شود که آیا هدف های سازمانی تحقق پیدا کرده اند یا نه، به عبارت دیگر کنترل فراگرد ارزشیابی عملکرد فردی و سازمانی است (علاقه بند، ۱۳۷۴: ۱۰۶). چنانکه در نمودار شماره ۱ نیز نشان داده است، هنگامی که سیستم در جهت هدف های خاص تعیین شده به حرکت در می آید، ممکن است وقایعی اتفاق افتد که به دور کردن سیستم از هدف خود منجر شود، اما کنترل با اقدامات اصلاحی، تنظیم سیستم را بر عهده می گیرد (رضائیان، ۱۳۷۱: ۲۳۸) اصولاً فرایند کنترل شامل چهار مرحله اساسی است: مرحله اول؛ تعیین شاخص ها و ملاک ها برای اندازه گیری عملکرد، مرحله دوم؛ نظارت بر عملکردها، سنجش و اندازه گیری، مرحله سوم؛ مقایسه نتایج حاصل از اندازه گیری عملکردها با ملاک ها و هدف های تعیین شده و مرحله چهارم؛ تصمیم گیری و اقدامات اصلاحی (کونتز و دیگران: ۱۳۷۰: ۳۹۰-۳۹۲).



شکل ۱- چارچوب نظری پژوهش (ماخذ: نگارندگان)

۳- مواد و روشها

پژوهش حاضر از نوع مطالعات «کاربردی» است و با توجه به ماهیت موضوع و مؤلفه های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر مطالعه مجموعه ای از روش های «توصیفی-تحلیلی، همبستگی و علی» است. جمع آوری اطلاعات و داده ها نیز به دو صورت «اسنادی و پیمایشی (پرسش نامه)» انجام پذیرفته است. برای سنجش روایی پرسش نامه از روش روایی صوری و برای آزمودن پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. میزان آلفای به دست آمده (۰.۸۹۲) حاکی از آن است که پرسش نامه از پایایی مناسبی برخوردار است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه ساکنان شهر تبریز با جمعیت ۱۴۰۲۳۰۹ بر اساس برآورد شهرداری را شامل می

شود. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران^۱ (حافظ نیا، ۱۳۸۰: ۱۱۷) با خطای اندازه گیری ۵ درصد و سطح اطمینان ۹۵ درصد تعداد ۳۸۴ نفر به دست آمد که به منظور افزایش ضریب دقت مطالعه به تعداد ۴۲۰ نفر افزایش یافت.

نمونه گیری به روش PPS (نمونه گیری متناسب با حجم) انجام گرفت در این روش از نمونه گیری، باید تعداد نمونه های هر زیر مجموعه، متناسب با تعداد اعضای آن زیر مجموعه باشد. بر همین اساس ابتدا تعداد نمونه ها در سطح نه منطقه از مناطق ده گانه شهر تبریز (منطقه نه فاقد سکنه است) متناسب با حجم جمعیت آن ها تعیین و سپس به روش نمونه گیری تصادفی، پرسش نامه ها توزیع، تکمیل و مجموعاً ۴۰۴ پرسش نامه جمع آوری گردید. که از این تعداد پرسش نامه ۸ مورد به دلیل نقص در تکمیل کنار گذاشته شده و تحلیل های آماری بر روی ۳۹۶ پرسش نامه باقی مانده انجام گرفت. در این تحقیق به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی و استنباطی مانند توزیع فراوانی، آزمون t، ضریب همبستگی، تحلیل واریانس و تحلیل مسیر با استفاده از نرم افزار spss، استفاده شده است همچنین جهت نمایش تصویری نتایج تحلیل ها به صورت نقشه از نرم افزار Arc GIS استفاده شد.

۴- عملکرد سازمانی و رضایتمندی شهروندی

سازمان اداره کننده شهرها، شهرداری است که مسئولیت مدیریت شهری را بر عهده دارد. نظام مدیریت شهری عبارتست از یک سازمان گسترده متشکل از تمام عناصر و اجزای رسمی و غیر رسمی ذی ربط و مؤثر در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهرها با هدف اداره، هدایت، کنترل و توسعه همه جانبه و پایدار شهر (جعفرپور مختار، ۱۳۸۳: ۲۱۰). این توسعه همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند. زیرا که رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می گیرد (شیخ محمدی و تولیت زواره، ۱۳۸۴: ۱۵). رضایتمندی شهروندان را می توان عکس العمل مؤثر شهروندان به عملکرد سازمان شهرداری دانست. مقوله رضایت از مباحث مدیریتی است. رضایت از عملکرد سازمانی زمانی از اهمیت برخوردار گردید که نیروی انسانی به عنوان یکی از عناصر مهم تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد (آزاد، ۱۳۷۵: ۲۱۴).

عملکرد سازمان ها اصولاً نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا نارضایتی دارند. در عملکرد سازمانی، عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرش های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان (شهرداری) می گردد. اگرچه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده ای را شامل می شوند، اما هدف نهایی همه این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایتمندی شهروندی است (معدفر و ذهانی، ۱۳۸۴: ۱۳۷) زمانی که عملکردهای شهرداری بتواند نیازهای شهروندان را برآورده سازند رضایتمندی شهروندان ایجاد می شود. از نظر مازلو نیازهای گوناگون در پنج رده زیر قرار دارند که عبارتند از: نیازهای فیزیکی، نیازهای ایمنی و امنیتی، نیازهای اجتماعی و وابستگی اجتماعی، نیاز به احترام اجتماعی و محترم بودن و بالاخره نیاز به کمال جویی و نشان دادن کمال توانایی انسان (Stueart, 1987: 160). نظریات مازلو هرچند تحول عمده ای در میانی مدیریت، به خصوص، مدیریت نیروی انسانی به وجود آورد ولی هنوز بسیار کلی می نمود و مطالعات بیشتری را طلب می کرد. دانشمندان پس از مازلو، مانند فردریک هرزبرگ بر خلاف وی شهروندان و رابطه آنها با عملکرد سازمانی را مرکز مطالعات خود قرار دادند (پلیت و دلبیواستون، ۱۳۵۳: ۴۹۲). مطالعات هرزبرگ در مورد شهروندان، وی را به این نتیجه رساند که در میان عوامل مختلفی که رضایت یا عدم رضایت از عملکرد سازمانی را موجب می شوند، عواملی وجود دارند که در ارتباط با احساس شهروندان نسبت به عملکرد سازمان می باشد. این عوامل می تواند تأثیر مثبتی در رضایت شهروندان داشته باشند (حیاتی: ۱۳۸۱: ۱۶).

گور معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره مندی آنها از آرایه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از اینکه واقعی یا واهی باشند، باعث بروز نارضایتی و رضایتمندی می گردد (گور، ۱۳۷۹: ۱۵۰). به نظر آدامز، شهروندان آگاهانه یا ناخودآگاهانه بهره مندی های خود را با وظایف سازمان مقایسه می کنند زمانی که برابری وجود دارد رضایتمندی ایجاد می گردد (هومن، ۱۳۸۱: ۴۱). بنابراین، علت رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در این نظریه، مقایسه ای است که شهروندان میان وضعیت، امکانات و بهره مندی از عملکرد شهرداری را با نیازهای روزمره امروزی می سنجند.

حقانیت ساختار سیاسی، اداری و اجرایی شهرداری، در صورتی که مردم بر این باور باشند که شهرداری ها سطح استاندارد خدمات رسانی را آن طور که آنها انتظار دارند انجام نمی دهند، می تواند به خطر بیفتد. همراه با بهتر شدن سطح عملکرد شهرداری، ضروری است که نگرش سازمان نسبت به اطلاع رسانی و آگاه سازی مردم نیز بهتر شود (Venter et al, 2007: 106). براین اساس ارزش سنجی و رضایت سنجی از خدمات شهرداری ضروری است. شورای شهر و شهرداری باید کارایی، اثرگذاری و اقتصادی بودن کارهایشان را پیوسته مورد ارزیابی قرار دهند. یک روش برای ارزیابی عملکرد دولت محلی (شهرداری) و سرویس های ارائه شده به وسیله شهرداری، تأکید بر روی ابعاد کیفیت و رضایتمندی است. کیفیت، عاملی حیاتی برای توسعه خدمات شهری و رویکردی مهم در کسب رضایتمندی بهتر مشتری است. تحقیقات انجام شده نشان داده است که نظریات شهروندان می

تواند مبنایی برای مجموعه ای از اعمال سیاست‌های عمومی باشد که نتیجه آن بهبود کیفیت خدمات دولت و در نهایت رابطه مستقیم با رضایت مندی بهتر شهروندی است.

در بیشتر موارد زمانی که سازمان ها و نهادهای دولتی مردم را جهت اجرای طرح هایی فرامی خوانند، آنان در ابتدا نسبت همکاری در اجرای این طرح ها مردد هستند، ولی در اغلب موارد زمانی که از سوی این نهادها خدمات مناسبی را به صورت مطلوب دریافت می کنند به تدریج رضایتمندی خود را نشان می دهند (Christenes and Laegreid, 2005:490). ارزیابی رضایت مشتری می تواند شامل: قابل اعتماد بودن خدمات و یا اطمینان از خدمات سازگار با این اعتماد، مسئولیت پذیری ارائه کنندگان خدمات و یا تحت پوشش قرار گرفتن احتیاجات مشتریان، حسن نیت خدمات دهندگان و نهایتاً امنیت خدمات باشد (WHO, 2000; Lebour, 1983:28; Sheppard, 1993:248). پاسخ های شهروندان مطابق جدول شماره یک در یک طیف پنج گزینه ای بسیار ناراضی، ناراضی، نسبتاً راضی، راضی و بسیار راضی طبقه بندی گردید.

جدول ۱ - طیف بندی میزان رضایتمندی شهروندان (مأخذ: رفیع پور و دیگران، ۱۳۸۹: ۱۰۰)

طیف ارزیابی	بسیار ناراضی	ناراضی	نسبتاً راضی	راضی	بسیار راضی
طیف میانگین	۱ - ۱.۸	۲.۶ - ۱.۸	۲.۶ - ۳.۴	۳.۴ - ۴.۲	۴.۲ - ۵

۵- شاخص های پژوهش

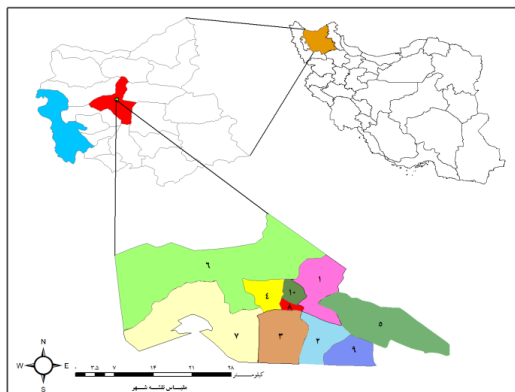
اصول پایه مورد نظر در ارزیابی عملکرد شهرداری تبریز، جهت سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری، مبتنی بر مبانی تئوریک پذیرفته شده در خصوص اهداف مدیریت شهری و نظام قانونی مصوب وظایف شهرداری ها است. بر این اساس شاخص های پژوهش به عبارت جدول زیر است.

جدول ۲- شاخص های شناسایی شده جهت ارزیابی رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مأخذ: نگارندگان)

شاخص	مؤلفه
حمل و نقل عمومی و ترافیک شهری	خدمات تاکسی رانی، تعداد و کیفیت ایستگاه های اتوبوس، مدت زمان انتظار برای اتوبوس شهری، کیفیت اتوبوس های خط شهری، کیفیت پوشش آسفالت معابر و سنگ فرش پیاده روها، وضعیت کلی ترافیک.
بهداشت محیط و زیبایی شهری	جمع آوری زباله، نظافت و تمیزی خیابان و پیاده رو، سیستم فاضلاب و هدایت و دفع آب های سطحی، امکانات پارک ها و فضاهای سبز، کیفیت طراحی مبلمان شهری و پارکی، نورپردازی و رنگ پردازی معابر، مراکز عمومی و گذران اوقات فراغت.
ایمنی و امنیت شهری	کیفیت روشنایی معابر و کوچه ها به هنگام شب، نظارت و ممانعت از اشغال و سدپیاده روها، خدمات آتش نشانی، تعداد و کیفیت خطوط عابرین پیاده، پل های هوایی و ...
جذب مشارکت مردمی	اطلاع رسانی و جلب و جذب مشارکت و حمایت مردم، استقبال از انتقادات، پیشنهادات و طرح های مردم، ارتباط شهرداری و شورای شهر با مردم.
خدمات اداری	رضایت از شهردار و کارمندان شهرداری بر اساس خصوصیات حرفه ای و شغلی، وضعیت برخورد با ارباب رجوع، نظارت بر ساخت وسازها.
عمران شهری	برنامه ریزی و مدیریت توسعه شهر، ایجاد و توسعه اماکن و فضاهای ورزشی، تفریحی و توریستی، ایجاد و توسعه پارک ها و فضاهای سبز، احداث، توسعه و نام گذاری معابر و نصب لوحه نام و تابلوهای مسیریابی.

۶- معرفی محدوده مورد مطالعه

تبریز یکی از شهرهای بزرگ ایران و مرکز استان آذربایجان شرقی است. این شهر بزرگترین شهر منطقه شمال غرب کشور و قطب اداری، ارتباطی، بازرگانی، سیاسی، صنعتی، فرهنگی و نظامی این منطقه شناخته می شود. براساس آخرین سرشماری مرکز آمار ایران که در سال ۱۳۸۵ صورت گرفته، شهر تبریز با جمعیتی بالغ بر ۱۳۷۸۹۳۵ نفر چهارمین شهر پرجمعیت ایران پس از شهرهای تهران، مشهد و اصفهان محسوب می گردد (سرشماری عمومی نفوس و مسکن، ۱۳۸۵).



نقشه ۱- موقعیت شهر تبریز در سطح کشور و استان

بر اساس برآوردهای صورت گرفته از سوی شهرداری تبریز، این شهر، هم اکنون جمعیتی بالغ بر ۱۴۰۲۳۰۹ نفر دارد. شهر تبریز بر پایه آخرین تقسیمات اداری از ۱۰ منطقه شهرداری تشکیل شده است. منطقه ۴، با جمعیت ۳۱۲،۸۶۵ نفر بیشترین جمعیت و منطقه ۸ با جمعیت ۳۱،۴۳۸ نفر، کم جمعیت ترین منطقه را در بین مناطق ده‌گانه دارا می باشد. در بین این مناطق ده گانه، منطقه ۹، در حال حاضر خالی از سکنه می باشد. هدف از ایجاد شهرداری منطقه نه، بهبود وضعیت پروژه‌های عمرانی شهرداری تبریز نظیر شهرک‌های آذران و خاوران در خارج از محدوده حوزه استحفاظی این شهرداری می‌باشد (پایگاه اطلاع رسانی شهرداری تبریز، ۱۳۹۰).

۷- بحث و تحلیل یافته های پژوهش

۷-۱- نتایج توصیفی

نتایج مطالعات میدانی نشان داد که اکثر قریب به اتفاق ساکنان شهر تبریز مسلمان و پیرو مذهب شیعه هستند و به زبان ترکی آذربایجانی تکلم می نمایند. ۶۳.۶ درصد از پاسخگویان مرد و ۳۶.۴ نیز زن هستند. از نظر سنی نیز پرسش شونده‌گان شش طیف سنی (بین سنین زیر بیست سال تا بیشتر ۶۰ سال) را شامل می شوند که گروه های سنی ۲۱ تا ۳۰ سال و ۳۱ تا ۴۰ سال به ترتیب با درصد فراوانی ۴۷.۷ و ۲۵.۳ درصد بیشترین فراوانی را دارا هستند. سطح تحصیلات پاسخگویان متفاوت و بیشترین فراوانی به ترتیب متعلق به دارندگان مدرک لیسانس و دیپلم و فوق دیپلم با در صد فراوانی ۲۹.۸، ۲۹ و ۱۴.۴ درصد می باشد. همچنین ۱۷.۷ درصد از پاسخگویان کارکن بخش دولتی و ۶.۶ کارکن بخش خصوصی، ۳۵.۴ درصد دارای شغل آزاد و ۲۰.۲ درصد نیز محصل و دانشجو هستند مابقی پاسخگویان نیز بیکاران، خانه داران، بازنشستگان و ... را شامل می شوند. میانگین درآمد خانوار پاسخ دهندگان به پرسش میانگین درآمد خانوار بین حداقل ۳۳۰۰۰۰ تا ۱۰ میلیون تومان متغیر است. که بیشترین فراوانی آن بین ۴۰۰ تا ۷۰۰ هزار تومان است.

کیفیت حمل و نقل عمومی و ترافیک شهر با مؤلفه های؛ رضایت از کیفیت خدمات تاکسی رانی، تعداد و کیفیت ایستگاه های اتوبوس، مدت زمان انتظار برای اتوبوس شهری، کیفیت اتوبوس های خط شهری، کیفیت پوشش آسفالت معابر و سنگ فرش پیاده رو ها و رضایتمندی از وضعیت کلی ترافیک شهری مورد ارزیابی قرار گرفت. بیشترین رضایتمندی از این شاخص به رضایت از تعداد و کیفیت ایستگاههای اتوبوس با میانگین ۳،۴۹ در منطقه ۴ و کمترین رضایت نیز از کیفیت پوشش معابر و پیاده روها با میانگین رضایت ۱،۶۷ در منطقه ۸ مشاهده شد. از نظر شاخص کلی حمل و نقل عمومی و ترافیک شهری بیشترین رضایت در منطقه چهار با میانگین ۲.۸۷۲ و کمترین رضایت با میانگین ۲.۵۱۱ در منطقه سه به دست آمد. در سطح کل شهر، میانگین رضایت از این شاخص ۲.۶۸۹ است. بر این اساس می توان گفت که شهروندان رضایتی نسبی از وضعیت حمل و نقل و ترافیک دارند. اما این رضایت ضعیف بوده و به نارضایتی تمایل دارد.

بیشترین رضایتمندی از نظر شاخص بهداشت محیط و زیبایی شهری مربوط به مؤلفه جمع آوری زباله با میانگین ۳،۵۸ در منطقه یک است. بیشترین رضایتمندی در خصوص شاخص بهداشت محیط و زیبایی شهری از نظر توزیع فضایی در سطح مناطق شهری به منطقه پنج با میانگین ۳.۱۴۴ اختصاص دارد. از نظر جذب مشارکت مردمی در کل شهر رضایت چندان مشاهده نشده و شهروندان در تمام مناطق شهر ازین نظر ناراضی هستند. بیشترین رضایتمندی در خصوص رضایتمندی از ایمنی و امنیت شهری مربوط به گویه کیفیت خطوط عابرین پیاده و پل های هوایی و محل های عبور عابر پیاده است، ساکنان منطقه ۸ بیشترین رضایتمندی در این خصوص را دارند. پس از آن وضعیت روشنایی خیابان ها و کوچه ها رتبه دوم این مجموعه را در مناطق ۶ و ۸ به خود اختصاص داده است. رتبه سوم متعلق به رضایتمندی از خدمات آتش نشانی است که متعلق به منطقه ۴ است.

رضایتمندی در زمینه عمران شهری با «برنامه ریزی و مدیریت توسعه شهر»، «ایجاد و توسعه اماکن و فضاهای ورزشی، تفریحی و توریستی»، «ایجاد و توسعه پارکها و فضاهای سبز»، «احداث، توسعه و نام گذار معابر و نصب لوحه نامها و تابلوهای مسیریابی» مورد سنجش واقع گردید. وجه نظر پاسخگویان در خصوص رضایتمندی از عمران شهری رضایت نسبی ضعیف ارزیابی می گردد. بیشترین رضایت در خصوص شاخص های عمران شهری نیز از «احداث، توسعه و نام گذار معابر و نصب لوحه نامها و تابلوهای مسیریابی» با میانگین ۳،۳۶ مربوط به منطقه ۴ است. از نظر شاخص اداری تنها در منطقه چهار رضایت نسبی ضعیفی مشاهده می شود. در مابقی مناطق رضایت در این خصوص پایین بوده و نوعی نارضایتی در تمام شهر مشاهده می شود.

همان طور که در جدول شماره ۳ نیز مشاهده می شود، رضایت نهایی شهروندان از عملکرد شهرداری، مجموعه ای از رضایت نسبی از شاخص های مورد مطالعه است. بیشترین میزان رضایتمندی در منطقه ۴ شهر با میانگین ۲.۹۶۳ رضایتی در حد متوسط است و کمترین رضایت با میانگین ۲.۶۱۴ در منطقه ۲ قابل مشاهده است. با توجه به نتایج به دست آمده می توان گفت که ساکنان مناطق مختلف شهر عموماً از عملکرد شهرداری رضایتی نسبی اما ضعیف دارند. در مناطق دو و سه شهر این رضایت نسبی

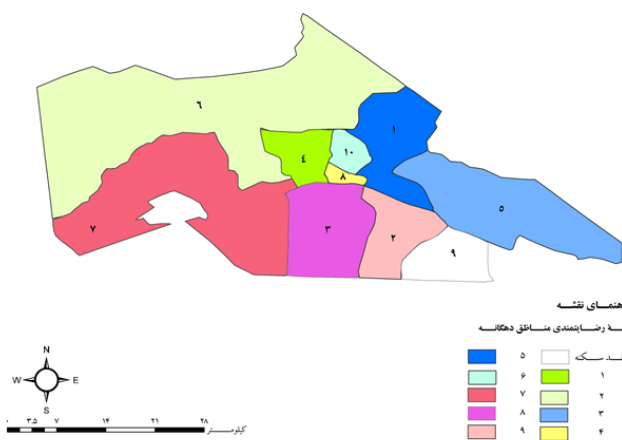
به نارضایتی تمایل بیشتری دارد. در کل مناطق مختلف شهر را بر حسب میانگین رضایت از عملکرد شهرداری به قرار جدول شماره سه می توان رتبه بندی کرد.

جدول ۳- سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری تبریز (مأخذ: محاسبات نگارندگان)

منطقه شهری	حمل و نقل و ترافیک شهری	بهداشت محیط و زیبایی شهری	جذب مشارکت مردمی	ایمنی و امنیت شهری	خدمات اداری	عمران شهری	رضایت نهایی
منطقه یک	۲.۶۶۴	۲.۸۷۹	۲.۰۷۵	۲.۹۰۷	۲.۲۵۸	۲.۸۱۲	۲.۷۱۹
منطقه دو	۲.۶۲۶	۲.۸۹۴	۲.۰۷۳	۲.۷۴۴	۲.۲۱۳	۲.۸۵۴	۲.۶۱۴
منطقه سه	۲.۵۱۱	۳.۰۰۷	۲.۲۱۲	۳.۰۴۱	۲.۳۷۲	۲.۸۱۴	۲.۶۹۹
منطقه چهار	۲.۸۷۲	۳.۰۴۰	۲.۶۵۶	۳.۳۴۹	۲.۶۴۸	۲.۰۵۳	۲.۹۶۳
منطقه پنج	۲.۶۹۷	۳.۱۴۴	۲.۱۵۲	۳.۱۰۲	۲.۳۴۱	۲.۸۰۹	۲.۸۱۲
منطقه شش	۲.۸۰۶	۳.۱۱۱	۲.۴۴۴	۳.۱۳۵	۲.۳۰۲	۲.۸۵۸	۲.۸۳۴
منطقه هفت	۲.۶۲۱	۲.۶۶۷	۲.۳۸۴	۲.۸۴۹	۲.۴۸۵	۲.۷۷۶	۲.۷۰۱
منطقه هشت	۲.۵۵۶	۳.۱۳۹	۲.۰۵۶	۳.۳۳۳	۲.۱۶۷	۲.۴۳۳	۲.۷۸۵
منطقه نه	-	-	-	-	-	-	-
منطقه ده	۲.۷۰۵	۲.۸۴۵	۲.۸۸۴	۲.۹۲۴	۲.۴۳۰	۲.۷۵۸	۲.۷۰۶
جمع	۲.۶۸۹	۲.۹۵۳	۲.۲۶۵	۳.۰۴۵	۲.۴۰۸	۲.۸۶۰	۲.۷۷۰

جدول ۴- رتبه بندی مناطق شهر براساس میانگین رضایت از عملکرد شهر (مأخذ: محاسبات نگارندگان)

شماره منطقه	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
میانگین رضایتمندی	۲.۷۱۹	۲.۶۱۴	۲.۶۹۹	۲.۹۶۳	۲.۸۱۲	۲.۸۳۴	۲.۷۰۱	۲.۷۸۵	-	۲.۷۰۶
رتبه رضایت	۵	۹	۸	۱	۳	۲	۷	۴	-	۶



نقشه ۲- رتبه بندی مناطق دهگانه تبریز بر اساس میانگین رضایتمندی از عملکرد شهرداری

بررسی میزان رضایتمندی از هریک از شاخص های حمل و نقل و ترافیک شهری، بهداشت محیط و زیبایی شهری، جذب مشارکت مردمی، ایمنی و امنیت شهری، خدمات اداری و عمران شهری بر اساس آزمون تحلیل واریانس یک طرفه نشان داد که رضایتمندی شهروندان از نظر شاخص های شاخص های حمل و نقل و ترافیک شهری، خدمات اداری، جذب مشارکت مردمی و ایمنی و امنیت شهری در سطح مناطق شهری متفاوت است.

این تفاوت در شاخص های حمل و نقل عمومی و ترافیک شهری و خدمات اداری با درجه معنی داری ۰,۰۴۲ و ۰,۰۴۶ در سطح اطمینان ۹۵ درصد و از نظر شاخص های جذب مشارکت مردمی و ایمنی و امنیت شهری با درجه معنی داری ۰,۰۰۰ در سطح اطمینان ۹۹ درصد قابل تعمیم به کل جامعه آماری است. از نظر شاخص های بهداشت محیط و زیبایی شهر و عمران شهری تفاوت معنی داری در سطح رضایت شهروندان در مناطق مختلف شهر وجود ندارد و رضایتمندی از این شاخص ها در سطح شهر همگون است. اما از نظر شاخص نهایی رضایتمندی از عملکرد شهرداری نیز، تفاوت معنی داری در میزان رضایتمندی شهروندان در سطح مناطق نه گانه مورد بررسی با درجه معنی دار ۰,۰۲۳ و در سطح اطمینان ۹۵ درصد مشاهده می شود.

جدول ۵- آزمون معنی داری تفاوت در میانگین رضایتمندی از شاخص‌های مورد بررسی بر حسب مناطق شهری (مأخذ: محاسبات نگارندگان)

رضایت بین مناطق	حمل و نقل و ترافیک	بهداشت و زیبایی شهری	جذب مشارکت مردمی	ایمنی و امنیت شهری	خدمات اداری	عمران شهری	آزمون تفاوت معنی دار
۲,۲۵۴	۲,۰۲۸	۱,۳۶۱	۳,۲۳۵	۳,۶۳۶	۱,۹۹۶	۱,۳۰۰	F. Value
۸	۸	۸	۸	۸	۸	۸	درجه آزادی
۰,۰۲۳	۰,۰۴۲	۰,۲۱۲	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۴۶	۰,۲۴۲	سطح معنی داری

همان‌طور که در جدول شماره شش نیز مشاهده می‌شود، نتایج آزمون همبستگی نشان می‌دهد که بین رضایتمندی از حمل و نقل عمومی و ترافیک شهری با دیگر شاخص‌های مورد بررسی با درجه معنی داری ۰,۰۰۰ و در سطح اطمینان ۹۹ درصد رابطه معنادار و مثبت وجود دارد، بدین معنا که افزایش میزان رضایت از حمل و نقل عمومی و ترافیک شهر متوازن با افزایش رضایتمندی در هر یک از پنج شاخص بعدی است. بیشترین میزان همبستگی رضایتمندی از عمران شهری با رضایتمندی از ایمنی و امنیت شهری با همبستگی ۰,۴۲۹ و کمترین میزان همبستگی بین شاخص مذکور با رضایتمندی از خدمات اداری با همبستگی ۰,۳۷۶ است.

جدول ۶- همبستگی شاخص‌های پژوهش با حمل و نقل عمومی و ترافیک شهری (مأخذ: محاسبات نگارندگان)

همبستگی		بهداشت محیط و زیبایی شهری	جذب مشارکت مردمی	ایمنی و امنیت شهری	خدمات اداری	عمران شهری
حمل و نقل و ترافیک شهری	ضریب همبستگی پیرسون	۰,۴۸۸	۰,۳۷۹	۰,۴۲۹	۰,۳۷۶	۰,۳۸۸
	سطح معنی داری	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰
	تعداد	۳۹۶	۳۹۶	۳۹۶	۳۹۶	۳۹۶

بین رضایتمندی از بهداشت محیط و زیبایی شهری و مابقی شاخص‌های پژوهش نیز با درجه معنی دار ۰,۰۰۰ و در سطح اطمینان ۹۹ درصد همبستگی مثبت وجود دارد. بیشترین میزان همبستگی بین این شاخص و ایمنی و امنیت شهری مشاهده می‌شود. مقادیر عددی همبستگی شاخص‌های پژوهش با بهداشت محیط و زیبایی شهری در جدول ۷ نشان داده شده است.

جدول ۷- همبستگی بین شاخص‌های پژوهش با بهداشت محیط و زیبایی شهری (مأخذ: محاسبات نگارندگان)

همبستگی		بهداشت محیط و زیبایی شهری	جذب مشارکت مردمی	ایمنی و امنیت شهری	خدمات اداری	عمران شهری
بهداشت محیط و زیبایی شهری	ضریب همبستگی پیرسون	۰,۴۳۲	۰,۴۳۲	۰,۵۳۵	۰,۳۵۱	۰,۵۱۸
	سطح معنی داری	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰
	تعداد	۳۹۶	۳۹۶	۳۹۶	۳۹۶	۳۹۶

همچنین بر اساس آزمون همبستگی بین رضایتمندی از ایمنی و امنیت شهری با رضایتمندی از جذب و مشارکت مردمی، خدمات اداری و عمران شهری رابطه معنادار مثبت وجود دارد. بیشترین میزان همبستگی بین رضایت از ایمنی و امنیت شهری با رضایت از جذب مشارکت مردمی برقرار است. (جدول ۸)

جدول ۸- همبستگی بین شاخص‌های پژوهش با ایمنی و امنیت شهری (مأخذ: محاسبات نگارندگان)

همبستگی		بهداشت محیط و زیبایی شهری	جذب مشارکت مردمی	ایمنی و امنیت شهری	خدمات اداری	عمران شهری
ایمنی و امنیت شهری	ضریب همبستگی پیرسون	۰,۴۳۳	۰,۴۳۳	۰,۴۳۳	۰,۳۶۰	۰,۳۹۷
	سطح معنی داری	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰
	تعداد	۳۹۶	۳۹۶	۳۹۶	۳۹۶	۳۹۶

همین‌طور نتایج آزمون همبستگی حاکی از آن است که بین رضایتمندی از جذب مشارکت مردمی با رضایتمندی از خدمات اداری و عمران شهری و همین‌طور بین رضایت از خدمات اداری با رضایت از عمران شهری همبستگی مثبت و نسبتاً قوی وجود دارد و این همبستگی‌ها با درجه معنی داری ۰,۰۰۰ و در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است (جدول ۹ و ۱۰)

جدول ۹- همبستگی بین شاخص‌های پژوهش با جذب مشارکت مردمی (مأخذ: محاسبات نگارندگان)

همبستگی		خدمات اداری	عمران شهری
جذب مشارکت مردمی	ضریب همبستگی پیرسون	۰,۵۵۵	۰,۴۸۰
	سطح معنی داری	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰
	تعداد	۳۹۶	۳۹۶

جدول ۱۰- همبستگی بین شاخص‌های پژوهش با خدمات اداری (مأخذ: محاسبات نگارندگان)

همبستگی		عمران شهری
خدمات اداری	ضریب همبستگی پیرسون	۰,۵۲۲
	سطح معنی داری	۰,۰۰۰
	تعداد	۳۹۶

نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که همبستگی بین متغیر وابسته و متغیرهای مستقل زیاد و برابر با ۰,۹۶۴ و ضریب تعیین برابر با ۰,۹۲۹ است. بر این اساس ۹۲,۹ درصد از مجموع تغییرات (واریانس) میزان رضایتمندی شهروندان، توسط متغیرهای مستقل پژوهش (شامل؛ رضایتمندی از عمران شهری، حمل و نقل و ترافیک شهری، بهداشت و زیبایی شهر، ایمنی و امنیت شهری، خدمات اداری و جذب مشارکت عمومی) تبیین می‌گردد (جدول ۱۰).

جدول ۱۱- میزان تبیین تغییرات متغیر وابسته رضایتمندی از عملکرد شهرداری به وسیله شاخص‌های مستقل پژوهش (مأخذ: محاسبات نگارندگان)

مدل	همبستگی (R)	ضریب تعیین (R^2)	ضریب تعیین تطبیق داده شده	تخمین خطای استاندارد
۱	۰,۹۶۴	۰,۹۲۹	۰,۹۲۸	۰,۱۴۹۱۹

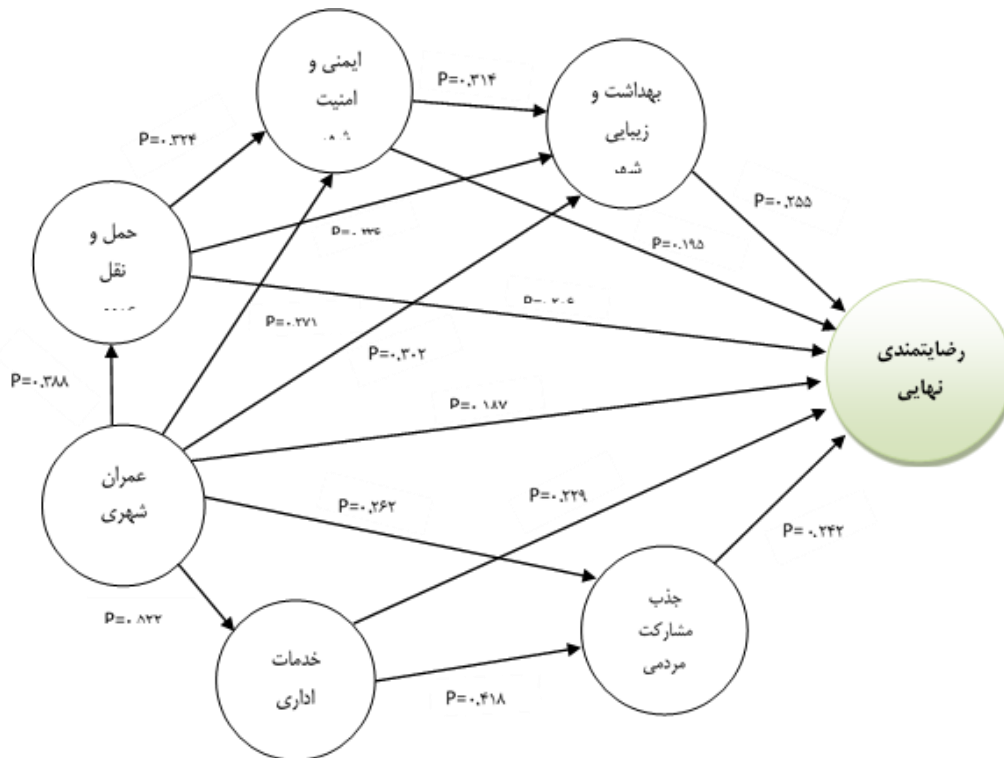
همان گونه که در جدول شماره ۱۲ نیز مشاهده می‌شود، نتایج تحلیل رگرسیون حاکی از آن است که مهم‌ترین عامل در میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عملکرد تأمین بهداشت و زیبایی محیط شهری با ضریب تأثیر ۰,۲۵۵ است، بدین معنا که به ازای هر یک واحد که از میزان رضایتمندی از بهداشت و زیبایی محیط شهر کاسته شود، ۰,۲۵۵ واحد از رضایتمندی از عملکرد شهرداری کاسته می‌شود. بعد از عملکرد تأمین بهداشت و زیبایی شهر، عامل جذب مشارکت مردم با ضریب تأثیر ۰,۲۴۲، بیشترین تأثیر را بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری دارد. همچنین شاخص رضایتمندی از خدمات اداری با ضریب تأثیر ۰,۲۲۹، سومین متغیر اثرگذار بر میزان رضایت از عملکرد شهرداری است. متغیرهای اثرگذار دیگر، به ترتیب میزان اثرگذاری، رضایتمندی از حمل و نقل و ترافیک شهر، میزان ایمنی و امنیت شهر و عمران شهری است. نکته‌ای که لازم است به آن اشاره شود این است که ضریب تأثیر متغیرهای مستقل پژوهش در تبیین تغییرات متغیر وابسته (رضایتمندی از عملکرد شهرداری) اختلاف زیادی نسبت به هم نداشته و میزان اثرگذاری آنها نزدیک به هم است. و دیگر اینکه متغیرهای مستقل شناسایی شده در پژوهش قادرند سهم زیادی (۰,۹۲۸) از تغییرات واریانس متغیر وابسته را تبیین کنند. و در نتیجه هر چه رضایتمندی از مجموع این شاخص‌ها بیشتر شود تقریباً نزدیک به همان اندازه نیز بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری افزوده خواهد شد.

جدول ۱۲- پیش‌بینی میزان متغیرهای مستقل از روی متغیر وابسته (مأخذ: محاسبات نگارندگان)

مدل	ضرایب غیراستاندارد		ضریب استاندارد	مقدار t	سطح معنی داری (sig)
	بتا	خطای استاندارد			
۱	مقدار ثابت	۰,۱۵۱	۰,۰۴۱	۳,۶۴۸	۰,۰۰۰
	حمل و نقل	۰,۱۸۳	۰,۰۱۵	۱۲,۵۷۴	۰,۰۰۰
	بهداشت محیط	۰,۱۸۷	۰,۰۱۳	۱۴,۰۱۹	۰,۰۰۰
	ایمنی و امنیت	۰,۱۴۲	۰,۰۱۲	۱۱,۴۶۶	۰,۰۰۰
	جذب مشارکت	۰,۱۵۰	۰,۰۱۱	۱۳,۷۳۲	۰,۰۰۰
	خدمات اداری	۰,۱۶۶	۰,۰۱۳	۱۳,۰۳۹	۰,۰۰۰
	عمران شهری	۰,۱۴۲	۰,۰۱۳	۱۰,۵۱۰	۰,۰۰۰

پس از پیش‌بینی متغیر وابسته از روی متغیرهای مستقل، می‌توان نمودار تحلیل مسیر را بر اساس ضرایب بتا تعیین نمود. تحلیل مسیر به بررسی علی تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته می‌پردازد. در تحلیل مسیر علاوه بر ضرایب

مستقیم، ضرایب غیر مستقیم نیز لحاظ می‌گردد. از آنجا که در دیاگرام تحلیل مسیر از ضرایب بتا استفاده می‌شود و این ضرایب نیز به صورت استاندارد شده می‌باشند، بنابراین می‌توان اثرات متغیرهای مختلف را با همدیگر مقایسه و موثرترین آنها را تعیین نمود. از روی اثرات مستقیم و غیرمستقیم هر متغیر اثر کلی آن متغیر محاسبه می‌شود (کلاتری، ۱۳۸۵: ۲۳۹).



شکل ۲- دیاگرام تحلیل مسیر؛ تأثیرات مستقیم و غیر مستقیم متغیرهای مستقل پژوهش بر متغیر وابسته (رضایتمندی نهایی) (مأخذ: نگارندگان)

پس از ترسیم نمودار تحلیل مسیر، مجموع اثرات مستقیم و غیر مستقیم متغیرهای مستقل پژوهش در رضایتمندی از عملکرد شهرداری محاسبه شد. همانطور که در جدول شماره ۱۳ نیز مشاهده می‌شود. رضایتمندی از عملکرد عمرانی شهرداری با اثر علی ۰.۶۸۹، بیشترین تأثیر علی را بر میزان رضایتمندی نهایی از عملکرد شهرداری دارد. رضایتمندی از حمل و نقل عمومی و ترافیک شهر، خدمات اداری، امنیت و شهری، بهداشت محیط و زیبایی شهر و در نهایت جذب مشارکت مردمی در رتبه های دوم تا ششم از نظر اثر گذاری علی بر تحقق رضایتمندی از عملکرد شهرداری شهر تبریز دارند.

جدول ۱۲- الویت های متغیرهای مستقل بر رضایتمندی از عملکرد شهرداری تبریز

الویت	اثر علی	متغیر مستقل
اول	۰.۶۸۹	عمران شهری
دوم	۰.۳۵۵	حمل و نقل عمومی و ترافیک شهری
سوم	۰.۳۳۰	خدمات اداری
چهارم	۰.۲۷۵	ایمنی و امنیت شهری
پنجم	۰.۲۵۵	بهداشت محیط و زیبایی شهری
ششم	۰.۲۴۲	جذب مشارکت عمومی

۸- نتیجه گیری

در عصر حاضر با پیچیده تر شدن ساختارها و وظایف سازمان ها در عرصه های مدیریت شهری، وظایف شهرداری، به عنوان مهمترین نهاد غیردولتی مسئول مدیریت شهر بیش از پیش شده است. استقرار نظام ارزیابی عملکرد در سازمان هایی نظیر شهرداری، می تواند منجر به هدایت صحیح مدیران در راستای تحقق اهداف، راهبردها و برنامه های توسعه گردد. از این رو در

مقاله حاضر تلاش بر این شد که کیفیت عملکرد شهرداری شهر تبریز منطبق بر نظام منطقه بندی شهر و بر اساس دیدگاه شهروندان مورد ارزیابی قرار گیرد. اصول پایه مورد نظر در ارزیابی عملکرد شهرداری تبریز، جهت سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری، مبتنی بر مبانی تئوریک پذیرفته شده در خصوص اهداف مدیریت شهری و نظام قانونی مصوب وظایف شهرداری‌ها قرار داشت. بر این اساس شاخص‌های پژوهش به قرار ذیل شناسایی شد: حمل و نقل عمومی و ترافیک شهری، بهداشت محیط و زیبایی شهری، ایمنی و امنیت شهری، جذب مشارکت مردمی، عمران شهری، خدمات اداری. در مجموع نتایج به دست آمده از این مطالعه در راستای اهداف تحقیق به قرار زیر جمع بندی می‌شود.

- نتایج تحلیل توصیفی داده‌های پژوهش نشان داد که رضایت نهایی شهروندان از عملکرد شهرداری، مجموعه‌ای از رضایت نسبی از شاخص‌های مورد مطالعه است. بیشترین میزان رضایتمندی در منطقه ۴ شهر با میانگین ۲۰٫۹۶۳ رضایتی در حد متوسط است و کمترین رضایت با میانگین ۲۰٫۶۱۴ در منطقه ۲ قابل مشاهده است. از این رو می‌توان نتیجه گرفت که ساکنان مناطق مختلف شهر عموماً از عملکرد شهرداری رضایتی نسبی دارند اما این رضایت از حد متوسط پایین تر است. در مناطق دو و سه شهر این رضایت نسبی به نارضایتی تمایل بیشتری دارد.

- بررسی میزان رضایتمندی از هریک از شاخص‌های حمل و نقل و ترافیک شهری، بهداشت محیط و زیبایی شهری، جذب مشارکت مردمی، ایمنی و امنیت شهری، خدمات اداری و عمران شهری بر اساس آزمون تحلیل واریانس یک طرفه نشان داد به غیر از شاخص‌های بهداشت محیط و زیبایی شهر و عمران شهری، میانگین رضایتمندی شهروندان از شاخص‌های پژوهش در مناطق نه‌گانه مورد بررسی شهر در سطح اطمینان بالا ۹۵ درصد دارای تفاوت معناداری است. از نظر شاخص نهایی رضایتمندی از عملکرد شهرداری نیز، تفاوت معنی داری در میزان رضایتمندی شهروندان در سطح مناطق نه‌گانه مورد بررسی با درجه معنی دار ۰٫۰۲۳ و در سطح اطمینان ۹۵ درصد مشاهده شد.

- نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که همبستگی بین متغیر وابسته و متغیرهای مستقل برابر با ۰٫۹۶۴ و ضریب تعیین متغیرها برابر با ۰٫۹۲۹ می‌باشد و این بدان معنا است ۹۲٫۹ درصد از مجموع تغییرات (واریانس) میزان رضایتمندی شهروندان، توسط متغیرهای مستقل پژوهش (شامل: رضایتمندی از عمران شهری، حمل و نقل و ترافیک شهری، بهداشت و زیبایی شهر، ایمنی و امنیت شهری، خدمات اداری و جذب مشارکت عمومی) تبیین می‌گردد.

- نتایج تحلیل رگرسیون حاکی از آن است که مهم‌ترین عامل در میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عملکرد تأمین بهداشت و زیبایی محیط شهری با ضریب تأثیر ۰٫۲۵۵ است. بعد از عملکرد تأمین بهداشت و زیبایی شهر، عامل جذب مشارکت مردم با ضریب تأثیر ۰٫۲۴۲، بیشترین تأثیر را بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری دارد. همچنین شاخص رضایتمندی از خدمات اداری با ضریب تأثیر ۰٫۲۲۹، سومین متغیر اثرگذار بر میزان رضایت از عملکرد شهرداری است. متغیرهای اثرگذار دیگر، به ترتیب میزان اثرگذاری، رضایتمندی از حمل و نقل و ترافیک شهر، میزان ایمنی و امنیت شهر و عمران شهری است.

- نتایج تحلیل مسیر حاکی از آن است که رضایتمندی از عملکرد عمرانی شهرداری با اثر علی ۰٫۶۸۹، بیشترین تأثیر علی را بر میزان رضایتمندی نهایی از عملکرد شهرداری دارد. رضایتمندی از حمل و نقل عمومی و ترافیک شهر، خدمات اداری، ایمنی و امنیت شهری، بهداشت محیط و زیبایی شهر و در نهایت جذب مشارکت مردمی در رتبه‌های دوم تا ششم از نظر اثر گذاری علی بر تحقق رضایتمندی از عملکرد شهرداری شهر تبریز دارند.

منابع

۱. برک پور، ناصر (۱۳۸۳)، «طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد در سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های ایران»، ویژه-نامه مدیریت راهبردی شهری ۲، ضمیمه ماهنامه شهرداری‌ها، شماره ۲۲، صص ۶۸-۷۷.
۲. برک پور، ناصر، گوهری پور، حامد و کریمی، مهدی (۱۳۸۹)؛ ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵، صص ۲۱۸-۲۰۳.
۳. پایگاه اطلاع رسانی شهرداری تبریز (۱۳۹۰). <http://Tabriz.ir>
۴. پلیت، کنت و استوان، الیزابت (۱۳۵۳): عوامل مؤثر در خرسندی از کار کتابداری، نامه انجمن کتابداران ایران، ترجمه پروین علومی، ۷، ۴، ۴۸۸-۵۱۳. زمستان.
۵. جعفرپور مختار، محمد (۱۳۸۳)، ایمنی شهر و توسعه پایدار، مجموعه مقالات همایش مسایل شهرسازی ایران، جلد اول ساخت کالبدی شهر، شیراز، دانشکده هنر و معماری دانشگاه شیراز.
۶. حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۸۷): مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، چاپ چهاردهم، تهران، انتشارات سمت.
۷. حکمت نیا، حسن و موسوی، میرنجف (۱۳۸۶): سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر یزد)، فصلنامه جغرافیا و توسعه، سال پنجم، شماره ۱۰، صص ۱۹۶-۱۸۱.

۸. حیاتی، زهیر (۱۳۸۱): بررسی رضایت شغلی کارکنان کتابخانه های دانشگاه شیراز و علوم پزشکی شیراز. مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز. دوره نوزدهم، شماره اول (پیاپی ۳۷).
۹. رجب صلاحی، حسین (۱۳۸۱): ساختار حکومت محلی. مدیریت شهری و شهرداری. برنامه ریزی و مدیریت شهری. مسایل نظری و چالش های تجربی، چاپ اول، تهران، انتشارات سازمان شهرداری های کشور.
۱۰. رضائیان، علی (۱۳۸۷)، « اصول مدیریت »، انتشارات سمت، چاپ سوم، تهران.
۱۱. رفیع پور، سعید، رحمانی، مریم، داداش پور، هاشم و جمال، محمد جعفر (۱۳۹۰): سنجش و ارزیابی عملکرد شهرداری قائن بر حسب نظام تقسیمات کالبدی شهر، فصلنامه علمی و پژوهشی فضای جغرافیایی، سال یازدهم، شماره ۳۵، صص ۱۱۴ - ۸۹.
۱۲. سرشماری عمومی نفوس و مسکن (۱۳۸۵).
۱۳. شیخ محمدی، مجید و تولیت زواره، محمدرضا (۱۳۸۴)، مدیریت مشارکت پذیر بر اساس نظام پیشنهادها، انستیتوایز ایران، تهران.
۱۴. طاهری، ابوالقاسم (۱۳۷۷): اداره امور شهرداریها، چاپ اول، تهران، انتشارات قومس.
۱۵. علاقه بند، علی (۱۳۸۳)، « آیا می توان مدیریت و توسعه شهرها را بر پایه محله ها بنا نهاد»، چکیده مقالات همایش توسعه محله ای، چشم انداز توسعه پایدار شهر تهران، شهرداری تهران.
۱۶. کلانتری، خلیل (۱۳۸۵): پردازش و تحلیل داده ها در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی، چاپ دوم، تهران، نشر شریف.
۱۷. کونتز، هرولد - اودانل، سیریل و ویهریخ، هانیز (۱۳۷۰)، « اصول مدیریت (جلد دوم)، مترجمان: محمدعلی طوسی، سیدامین اله علوی، علی اکبر فرهنگی و اکبر مهدویان، ناشر: مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول.
۱۸. گور، رابرت (۱۳۷۹): چرا انسانها شورش می کنند؟ ترجمه علی مرشدزاده. پژوهشکده مطالعات راهبردی، تهران.
۱۹. مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران (۱۳۸۷): نظام های نظارت و ارزیابی عملکرد در شهرداری ها (مبانی نظری و مطالعات تطبیقی)، ضمیمه ماهنامه شهرداریها، شماره ۲۶، صص ۵۱ - ۳۶.
۲۰. مؤیدفر، سعید و ذهاتی، قربانعلی (۱۳۸۴): بررسی میزان ناراضی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن؛ (مطالعه موردی معلمان شهر نیشابور). مجله جامعه شناسی ایران. دوره ششم. شماره ۱. تهران.
۲۱. میرزا صادقی، ع و وطن خواه و س و فاطمی، ر. (۱۳۸۱)، « دستورالعمل علمی - اجرایی، استقرار نظام مبتنی بر عملکرد، وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی»، معاونت توسعه مدیریت، منابع و امور مجلس، مؤسسه تحقیق و توسعه پژوهشگران سلامت.
۲۲. هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱): تهیه و استاندارد ساختن مقیاس رضایت شغلی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران.
23. Christensen, T and Laegreid, P., (2005); Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography, *Public Performance & Management Review* 28(4):487-511.
24. Drewry, G(2005); Citizens as Customers- Charters and the Contractualisation of Quality in Public Services, *Public Management Review* 7(3):321-340.
25. Evans, P. (1997); State-Society Synergy: Government and Social Capital in Development Berkeley IAS/University of California at Berkeley.
26. Lebour, J.L (1983); Similarities and differences between mental health and health care evaluation studies assessing consumer satisfaction, *Evaluation and Program Planning* 6: 237-245.
27. Montero, A. P. and Samuels, D. J. (2004); The Political Determinants of Decentralization in Latin America, *Decentralization and Democracy in Latin America*
28. Palmer, D. (1993); Citizen Ratings of Public and Private Service Quality: A Comparative Perspective. *Public Administration Review* 54(2): 155-59.
29. Sheppard, M.(1993); Client satisfaction, extended intervention and interpersonal skills in community mental health, *Journal of Advanced Nursing* 18: 246-259.
30. Tendler, J. (1997); Good Government in the Tropics Baltimore, Johns Hopkins University Press.
31. Venter, A., David, K and Mathews, P., (2007); A Proper Mentality for Benchmarking. *Public Administration Review* 59(2): 105-09.
32. World Health Organization (2000); Client Satisfaction Evaluations, *Workbook* 6.
33. Zakaria, Z., Ngah, K., Noordin, N., Zool Hilmie, M., Sawal, M., and Hj Hussin, Z., (2012); Historical of customer satisfaction in municipal services, *International Conference on Economics Marketing and Management*, IPEDR 28:142-146.