

---

**Evaluation and Analysis of Ilam Municipality Performance, based on Citizens' Satisfaction**

**Sajad Monfared <sup>1\*</sup>, Taher Parizadi <sup>2</sup>**

<sup>1</sup> PhD student in Geography and Urban Planning, Faculty of Letters and Humanities, Kharazmi University, Tehran, Iran

<sup>2</sup> Assistant Professor, Department of Geography and Urban Planning, Faculty of Letters and Humanities, Kharazmi University, Tehran, Iran

---

**Received Date:** 29 October 2021 **Accepted Date:** 22 December 2021

---

**Abstract**

The accelerating rate of urbanization and population growth in the past three decades in developing countries, especially in Iran, has brought many issues in social, economic and political aspects, and made it necessary to urban managers to prepare a comprehensive plan in the housing market. For such a program, assessing the housing indicators is a necessary tool to estimate the needs of housing sector in the country. Aim of this study is accomplish the spatial analysis of quantitative and qualitative indicators of housing in city of Izeh. Research method is theoretical-applied, based on the goals, and descriptive-analytical, based on data gathering. To measure the difference between the five regions of the city, 9 quantitative and qualitative indicators of housing have been applied. Then, after collecting information and statistical data, the Fuzzy TOPSIS decision-making technique and GIS were used. In the fuzzy TOPSIS decision model, zones 2 and 3 with weights of 0.582 and 0.588 estimated as rich, zones 4 with weights of 0.392 and was semi rich, and zones 1 and 5 with weights 0.368 and 0.364 were poor. In general, the final result of this study shows the mismatch between the distribution of quantitative and qualitative indicators of housing in the regions of city of Izeh.

---

**Keywords:** Spatial Analysis, Quantitative and Qualitative Indicators of Housing, Fuzzy TOPSIS Technique, Izeh City Regions.

---

\* Corresponding Author: [sajadmonfared@yahoo.com](mailto:sajadmonfared@yahoo.com)

**Cite this article:** Monfared, S., Parizadi, T. (2021). Evaluation and analysis of Ilam municipality Performance, based on Citizens' satisfaction. *Journal of Sustainable Urban & Regional Development Studies (JSURDS)*, 2(3), 103-119.

## ارزیابی و تحلیل عملکرد شهرداری ایلام بر پایه رضایتمندی شهروندان

سجاد منفرد<sup>۱\*</sup>، طاهر پریزادی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی دوره دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

<sup>۲</sup> استادیار گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۸/۰۷ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۰/۰۱

### چکیده

امروزه، شهرداری نهادی است که تأثیر عمده‌ای بر کیفیت زندگی شهروندان دارد. از اینرو رضایتمندی شهروندان یکی از مهم‌ترین معیارهای سنجش عملکرد شهرداری است. در این پژوهش تلاش شده است تا با استفاده از نظر شهروندان، میزان رضایت آنان از عملکرد شهرداری ایلام در حوزه‌های گوناگون سنجیده شود. روش پژوهش در این پژوهش توصیفی-تحلیلی است و از پرسشنامه برای کسب نظر شهروندان استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش را کلیه ساکنان شهر ایلام تشکیل می‌دهند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران محاسبه شده و اطلاعات مورد نیاز از سطح نواحی شهر ایلام به دست آمده است. همچنین جهت سنجش داده‌ها نرم افزار SPSS به کار گرفته شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام در سطح مطلوبی قرار ندارد. از طرف دیگر، میزان رضایتمندی شهروندان در نواحی مختلف شهر دارای تفاوت معناداری است. به صورتی که ناحیه ۱-۱ بیشترین و ناحیه ۲-۲ کم‌ترین میزان رضایتمندی شهروندان را به خود اختصاص داده است.

**کلیدواژه‌ها:** ارزیابی عملکرد، رضایتمندی، شهروندان، شهرداری، ایلام.

\* نویسنده مسئول: sajadmonfared@yahoo.com

ارجاع به این مقاله: منفرد، سجاد، پریزادی، طاهر. (۱۴۰۰). ارزیابی و تحلیل عملکرد شهرداری ایلام بر پایه رضایتمندی شهروندان. فصلنامه مطالعات توسعه پایدار شهری و منطقه‌ای، ۲(۳)، ۱۱۹-۱۰۳.

## مقدمه و بیان مسأله

شهرها به عنوان یک سامانه، نیازمند مدیریت می‌باشند که به تعیین اهداف و برنامه‌ها پرداخته و فعالیت عناصر مختلف شهری را هماهنگ نماید (اقبالی، ۱۳۸۷: ۱۳۵). با ظهور مدیریت جدید عمومی، بخش عمومی با تقاضای رو به رشد برای نشان دادن کارایی و مقرون به صرفه بودن و در نتیجه علاقه به افزایش کیفیت عملکرد عمومی مواجه است (Boyne & Chen, 2006; Osborne & Gaebler, 1992).

بهبود کیفیت خدمات عمومی، نیازمند برنامه‌ریزی و نظارت مستمر است (Mzini, 2011: 2). در نتیجه شناخت فرایند ارزیابی به عنوان ابزار مدیریتی در دست مدیران توسعه‌ای فرصت را فراهم می‌آورد که تصمیمات سنجیده و منطقی اتخاذ نمایند (ساسان پور، ۱۳۸۸: ۲۱۴).

کارآمدی سازمان‌های عمومی ارائه دهنده 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 است 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 فیروز آبادی، ۱۳۸۶: ۹۲).

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. زمانی که عملکردهای شهرداری بتواند نیازهای شهروندان را برآورده سازد رضایتمندی شهروندان حاصل می‌شود (حکمت‌نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۸۳). 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 بهره برداران از خدمات شهری، تعیین کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات است (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴).

در پژوهش حاضر سعی شده است با سنجش و ارزیابی میزان رضایت ساکنان نواحی مختلف شهر ایلام از عملکرد شهرداری به این نکته پی برده شود که: عملکرد شهرداری ایلام و کیفیت خدمات شهری از دید شهروندان به چه میزان است؟

از طرف دیگر میزان رضایتمندی شهروندان در حوزه‌های مختلف خدمات شهری چگونه است؟  
رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام در نواحی مختلف شهر چگونه است؟  
و متغیرهای اجتماعی نظیر سن، جنسیت و تحصیلات چه رابطه‌ای با رضایتمندی شهروندان دارند؟

## فرضیه های پژوهش

به نظر می‌رسد میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام در سطح مطلوبی قرار ندارد.  
به نظر می‌رسد میزان رضایتمندی شهروندان در حوزه‌های مختلف خدمات شهری متفاوت می‌باشد.

## اهداف پژوهش

آگاهی از میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری  
بررسی رضایتمندی شهروندان در حوزه‌های مختلف خدمات شهری  
بررسی متغیرهای اجتماعی تأثیرگذار در رضایتمندی شهروندان

## مبانی نظری پژوهش

شهر به صورت یک سیستم پویا و باز عمل می‌کند که ساختار این سیستم هر کدام دارای کارکردهای خاص خود بوده و در عین حال در ارتباط متقابل با سایر ساختارهای سیستم عمل می‌کنند. این عملکردها و کارکردها در پیوستگی زمانی و مکانی فضایی در حال تغییر و تحول و همچنین در حال باز تولیدند. اما باید به این نکته توجه کرد که کل سیستم شهری چیزی فراتر از تمام اجزاء، ساختارها، کارکردها و عملکردهای آن است و همین امر هم سیستم مدیریتی را می‌طلبد که با دیدی کلان به مسائل شهری، نه صرفاً به اداره اجزا و عناصر و ساختارهای شهری بلکه به اداره کلیت سیستم شهری بپردازد (محمدی، ۱۳۸۷: ۳۳).

هر فعالیت اجتماعی بدون وجود مدیریت سازمان یافته‌ای که اهداف و ابزارهای رسیدن به آنها را مشخص کند و فعالیت‌ها را هماهنگ سازد، از هم می‌پاشد و به بی‌نظمی می‌گراید. شهرها نیز به عنوان یک سامانه نیازمند مدیریت می‌باشند که به تعیین اهداف و برنامه‌ها پرداخته و فعالیت عناصر مختلف شهری را هماهنگ نماید (اقبالی، ۱۳۸۷: ۱۳۵).

امروزه مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است شهرها مدیریت می‌شوند تا بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تأمین کنند مدیریت شهری دارای تشکیلات وسیعی است و نقش مهمی در موفقیت برنامه‌ها و طرح‌های توسعه شهری و همچنین رفع نیاز جمعیت، جریان عبور و مرور در شهر، رفاه عمومی، مسکن، کاربری زمین، تفریح، فرهنگ، اقتصاد، تأسیسات زیربنایی و امثال آنها بر عهده دارد (تقوایی و صفر آبادی، ۱۳۹۰: ۳۶).

ویلیامز مدیریت شهری را یک تئوری و چشم انداز نمی‌داند، بلکه آن را چارچوب و پایه و اساس مطالعات شهر می‌داند. او اضافه می‌کند که مدیریت شهری ارتباط قوی و تنگاتنگ با ماهیت شهر از یک طرف و ساختارهای اجتماعی و اقتصادی از طرف دیگر دارد. همچنین مدیریت شهری با سازمان‌های دولتی که در شهر خدمات ارائه می‌دهند و مردم شهر ارتباط تنگاتنگی دارد (McGill, 1998:464).

استرن مفهوم مدیریت شهری را مفهومی چند وجهی به شمار می‌آورد که تعریف پذیر نیست. آنچه اهمیت دارد این است که او مدیریت شهری را مفهومی هماهنگ و یکپارچه به شمار می‌آورد که این خود مستلزم توجه به نحوه و ضرورت گذار از برنامه‌ریزی کالبدی به مدیریت شهری است. این مسئله را نباید از نظر دور داشت که مدیریت شهری نوعی رویکرد هماهنگ و یکپارچه را نسبت به مسائل شهری در کشورهای در حال توسعه ضروری می‌سازد (ملکان، ۱۳۹۰: ۷۱).

## نهاد شهرداری

فلسفه تشکیل شهرداری‌ها را باید در نیازهای مشترک اجتماعی انسان‌ها جستجو کرد. در تشکیل شهرداری‌ها اصولاً این اصل مورد نظر است که مردم هر محل بهتر از مراکز حکومتی دوردست می‌توانند احتیاجات خود را تشخیص داده و اولویت‌ها را تعیین نمایند و برای رفع آنها اقدام کنند. فلسفه وجودی شهرداری‌ها اساساً جهت اجرای مدیریت شهری و ارائه خدمات و رفع حوایج و مشکلات شهروندان می‌باشد.

به طوری که ساکنان یک شهر دارای نیازهای مشترک فراوانی هستند که خود به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نمی‌باشند. بنابراین با مشارکت یکدیگر و یا انتخاب افراد یا فردی که مسئولیت برآورده ساختن این نیازها را به او می‌دهند، به تأسیس شهرداری اقدام می‌کنند (حکمت‌نیا و قنبری هفت چشمه، ۱۳۸۵: ۱۳۵).

شهرداری به عنوان مهم‌ترین عنصر مدیریت شهری، از جایگاه خاصی در نظام سازمان‌های اداری کشور برخوردار است. شهرداری به لحاظ حقوقی و اداری، جزو مؤسسه‌های عمومی محسوب می‌شود. با این مفهوم شهرداری یک نهاد عمومی اما غیردولتی است که اقتدار و رسمیت آن ناشی از رأی مردم یا نمایندگان مردم است و در قلمرو وظایف خود باید دارای استقلال عمل باشد (حاتمی‌نژاد و همکاران، ۱۳۸۶: ۷۳).

شهرداری سازمانی است حقوقی، محلی و مستقل که در محدوده شهر برای رفع نیازهای عمومی، رفاهی و خدماتی مردم شهر که جنبه محلی دارد تشکیل می‌گردد و منظور آن است که امور با مشارکت شهروندان حل و فصل شود. هدف اصلی شهرداری تأمین تسهیلات شهری و رفاهی مردم شهر است و همچنین به منظور وضع و اجرای قوانین شهری و تأمین نیازمندی‌های مشترک محلی فعالیت می‌کند (مسعودیفر، ۱۳۸۷: ۴۷).

## وظایف شهرداری‌ها در ایران

در زمان حاضر وظایف شهرداری‌ها را به طور کلی می‌توان در سه حوزه دسته‌بندی کرد:  
- وظایف سیاست‌گذاری، شامل: تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری و هماهنگی امور شهری، حقوق و ضوابط شهری، نظارت و کنترل.

- وظایف برنامه‌ریزی، شامل: برنامه‌ریزی شهری، امور اقتصادی و مالی.  
- امور اجرایی، شامل: عمران شهری، زیرساخت‌ها و تجهیزات شهری، خدمات شهری، خدمات فرهنگی و اجتماعی (برآبادی، ۱۳۸۴: ۵۹).

تدوین و تنظیم وظایف شهرداری به فصل ششم قانون شهرداری مصوب ۱۱ تیر ماه ۱۳۳۴ بر می‌گردد، که به موجب مصوبات بعدی مواردی به آن الحاق یا از آن حذف شده است. بنابراین عمده وظایف شهرداری بر اساس قانونی تعیین شده است که ۵۰ سال پیش به تصویب رسیده است. در طول این مدت بسیاری از وظایف به سازمان‌ها، دوایر دولتی و یا بخش خصوصی واگذار شده است. در تقسیم بندی انجام شده شهرداری دارای ۵۳ وظیفه بوده که اکنون کمتر از ۴۰٪ این وظایف توسط خود شهرداری انجام می‌پذیرد (رضویان، ۱۳۸۱: ۱۲۵-۱۲۴).

## رضایتمندی

در سال‌های اخیر، دیدگاهی که شهرداری را به عنوان ارائه دهنده 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 آنجا که ممکن است، تحت فشار است. در اثر این، نتایج عملکرد مانند رضایت مشتری، به طور فزاینده‌ای اهمیت یافته است. با توجه به ارائه خدمات عمومی در شهرداری‌ها، از آنجا که ارائه خدمات اغلب در لحظه تماس بین کارکنان و مشتریان صورت می‌گیرد رفتار فردی کارکنان بر رضایت مشتری تأثیر می‌گذارد (Vermeern, 2011: 172).

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 (شیخ محمدی و تولیت زواره، ۱۳۸۴: ۱۵). گور معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره‌مندی آنها از ارائه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از اینکه واقعی یا واهی باشند، باعث بروز نارضایتی و رضایتمندی می‌گردد (گور، ۱۳۷۹: ۱۵۰).

در فرهنگ لغت رضایتمندی را (برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن) معنا کرده‌اند. ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه کننده خدمت در مراجعه کنندگان ایجاد می‌شود، رضایتمندی گفته می‌شود (شایان و همکاران، ۱۳۸۹).

گروهی دیگر ارزیابی افراد از کیفیت خدمات و یا کالاهای دریافت شده را رضایتمندی تلقی می‌کنند. در بین برخی دیگر برآورده شدن خواسته‌ها و انتظارات افراد، رضایتمندی اطلاق می‌شود. با ملاحظه دیدگاه‌های فوق می‌توان

گفت، رضایتمندی یک فرایند است که طی قیاس میان عملکرد مورد انتظار و عملکرد واقعی به وجود می‌آید و یا ادراکی است که بر حسب ادراک شهروندان مختلف پدید می‌آید (هاشمی و یحیی پور، ۱۳۹۰: ۱۲۹).

### پیشینه پژوهش

حکمت نیا و موسوی (۱۳۸۶) در مقاله خود میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد را بررسی کرده‌اند. نتایج پژوهش آنها نشان می‌دهد که میزان رضایتمندی شهروندان در سطح متوسط به پایین قرار دارد و عواملی همچون رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن و وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایتمندی افراد تأثیرگذار بوده است.

در پژوهشی دیگر رفیعیان و خدایی (۱۳۸۸) به بررسی شاخص‌ها و معیارهای مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری اقدام نموده‌اند. مطالعات آنها نشان داده است که سه متغیر دسترسی به خدمات، امنیت اجتماعی و هویت مکانی از مهم‌ترین عوامل در رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری می‌باشند.

برک پور و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی به ارزیابی عملکرد شهرداری بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری در مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران پرداخته‌اند. نتایج حاصل از این پژوهش 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.

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 شهروندان پرداخته‌اند. بررسی شاخص‌های حیطه حاکمیت از منظر عدالت به تفکیک مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران نشان می‌دهد که عملکرد کلی شهرداری در سال ۱۳۸۶ حدود ۵۵ درصد بوده که بیانگر عملکرد متوسط است.

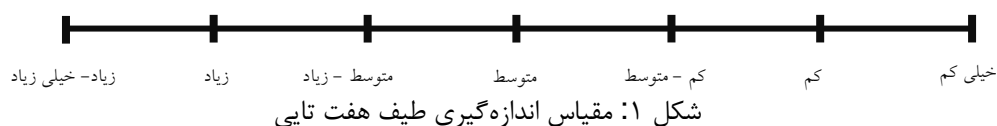
### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی و از لحاظ روش بررسی توصیفی-تحلیلی می‌باشد. شیوه جمع‌آوری اطلاعات نیز، پیمایشی می‌باشد. در این پژوهش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح نواحی چهارده‌گانه شهر ایلام مورد ارزیابی قرار گرفته است. در این پژوهش ضمن مطالعه کتابخانه‌ای، از طریق ارائه پرسشنامه، نظرات شهروندان در ارتباط با عملکرد شهرداری اخذ شده است و با بررسی اطلاعات و همچنین تجزیه و تحلیل آنها با استفاده از نرم افزار SPSS سعی در تبیین مناسب داده‌ها شده است. همچنین ترسیم نقشه‌ها با استفاده از نرم‌افزار Arc GIS انجام گرفته است.

### جامعه آماری، شیوه نمونه‌گیری و حجم نمونه

جامعه آماری پژوهش را کلیه ساکنان شهر ایلام تشکیل می‌دهند. در این تحقیق از شیوه نمونه‌گیری احتمالی طبقه‌بندی شده استفاده شده است. در این روش از نمونه‌گیری باید تعداد نمونه‌های هر زیر مجموعه، متناسب با اعضای آن زیر مجموعه باشد. برای برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است. با جایگزینی مقادیر در فرمول کوکران، تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان حجم نمونه برآورد شده است. به علت دقیق‌تر شدن پژوهش، نگارنده حجم نمونه را به ۴۰۰ نفر افزایش داده است. بر همین اساس تعداد نمونه‌ها در سطح نواحی ۱۴ گانه شهر ایلام متناسب با حجم جمعیت توزیع و

مجموعاً تعداد ۴۰۰ پرسشنامه تکمیل گردید. جهت سنجش روایی پرسشنامه، از نظرات اساتید دانشگاه و کارشناسان در زمینه مدیریت شهری استفاده شده و روایی آن مورد تایید قرار گرفته است. همچنین برای پایایی پرسشنامه روش آلفای کرونباخ مورد استفاده قرار گرفته است. در این پژوهش نتایج ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۷۵ محاسبه شده است. بنابراین در مجموع روایی و پایایی پرسشنامه در سطح بالایی قرار داشته و قابل اعتماد برای پژوهش میدانی می‌باشد. مقیاس اندازه‌گیری در این پژوهش، طیف هفت‌تایی می‌باشد. این مقیاس مؤلفه‌ها و معرفه‌ها را در حالات خاصی از پدیده مورد اندازه‌گیری می‌کند، که از لحاظ ارزش اندازه‌گیری دارای فاصله‌های مساوی می‌باشند.



### شاخص‌های پژوهش

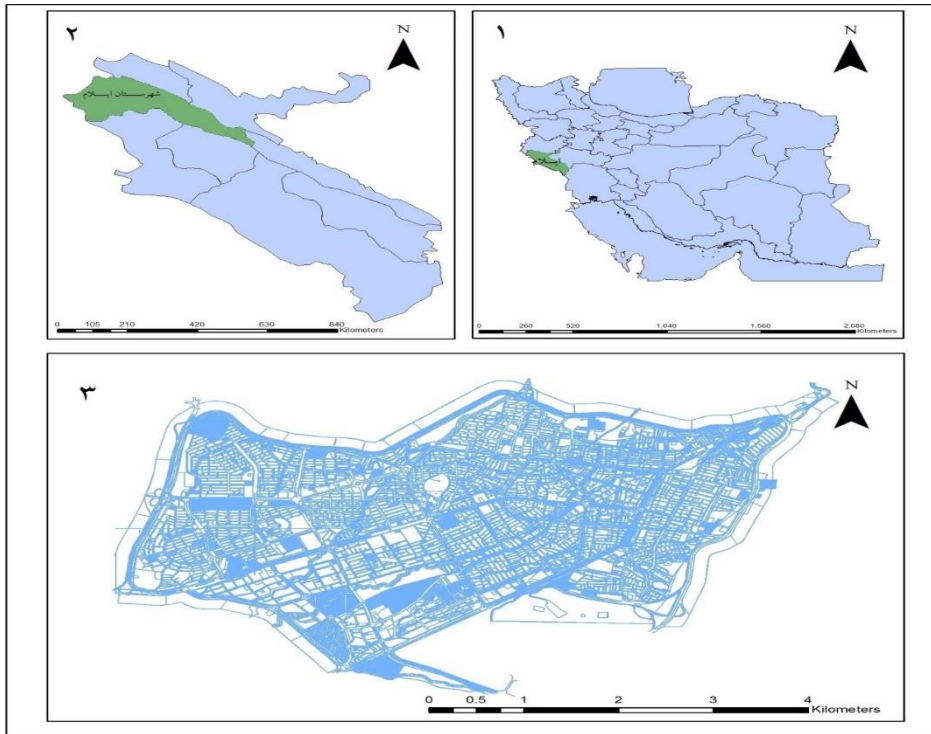
شاخص‌های اصلی این پژوهش جهت ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مبتنی بر مبانی پذیرفته شده در خصوص اهداف مدیریت شهری و وظایف شهرداری‌ها، مصرحه در قانون مصوب شهرداری‌ها می‌باشد. مؤلفه‌ها و معرفه‌های استفاده شده در این پژوهش، در جدول (۱) ذکر شده است.

#### جدول ۱: شاخص‌های رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری

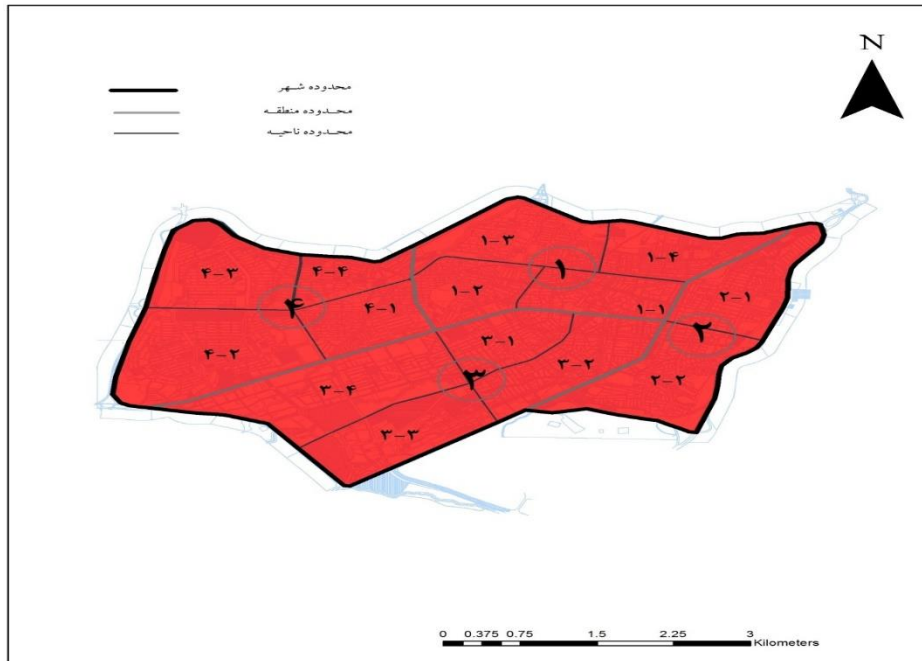
ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میادین، نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آنها، برنامه جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی، برنامه-های توسعه شهری، ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری، پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی، زیبا سازی و بهبود محیط کالبدی شهر	عمران شهری
کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله، نظیف معابر و ...، احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها، ایجاد و توسعه مبلمان شهری، اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی، تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه، روشنایی و امنیت معابر در شب، احداث سرویس‌های بهداشتی در سطح شهر، احداث میادین میوه و تره بار	خدمات شهری
نظارت بر ساخت و سازها، جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم، جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آنها به خارج از شهر، جلوگیری از تكدی‌گری، صدور پروانه کسب برای اصناف، اخذ عوارض شهری	نظارت
تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت، تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی، برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه، رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری، مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر، تکریم ارباب رجوع، انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه‌های شهرداری جهت اطلاع عموم	اجتماعی - فرهنگی

### محدوده مورد مطالعه

شهر ایلام مرکز استان ایلام از نظر موقع جغرافیایی در ۴۶ درجه و ۲۶ دقیقه طول شرقی و ۳۲ درجه و ۳۸ دقیقه عرض شمالی واقع شده است و از نظر موقعیت جغرافیایی در غرب و جنوب غربی کشور قرار دارد. ارتفاع این شهر از سطح دریا ۱۳۶۳ متر است. این شهر در دره‌ای کوهستانی و در دامنه جنوبی کبیرکوه از سلسله جبال زاگرس واقع شده است (مهندسیین مشاور طرح و آمایش، ۱۳۶۸: ۱۱). همچنین بر اساس مطالعات طرح تفصیلی شهر ایلام که توسط مهندسیین مشاور بعد تکنیک در سال ۱۳۸۳ تهیه شده است، نظام تقسیمات کالبدی شهر ایلام مشتمل بر ۴ منطقه، ۱۴ ناحیه و ۳۸ محله شهری بوده است.



شکل ۲: موقعیت جغرافیایی شهر ایلام



شکل ۳: محدوده مناطق و نواحی شهر ایلام



## تجزیه و تحلیل داده ها

بر پایه نتایج حاصل از پژوهش، در حوزه عمران شهری بالاترین میزان رضایتمندی به ناحیه ۱-۱ با میانگین ۳/۹۸ اختصاص دارد. رتبه‌های بعدی متعلق به نواحی ۱-۲ و ۴-۲ با میانگین ۳/۵ می‌باشد. پایین‌ترین میزان رضایتمندی در حوزه عمران شهری نیز در ناحیه ۲-۲ با میانگین ۲/۶۳ مشاهده شده است. در کل شهر نیز میزان رضایت شهروندان امتیاز ۳/۱۹ را دارا می‌باشد. با توجه به نتایج به دست آمده در پژوهش، میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری در حوزه عمران شهری در نواحی ۱-۱، ۱-۲، ۲-۲، ۴-۲، ۳-۱، ۳-۳، ۳-۲، ۴-۱ و ۴-۴ در طیف رضایتمندی کم-متوسط قرار دارند. رضایتمندی در این حوزه در بین دیگر نواحی به میزان کم می‌باشد. میانگین رضایتمندی کل شهر در این حوزه با امتیاز ۳/۱۹ در طیف کم-متوسط قرار می‌گیرد.

در حوزه خدمات شهری، بالاترین میزان رضایتمندی باز در ناحیه ۱-۱ مشاهده می‌گردد. میانگین رضایتمندی در این ناحیه برابر با ۳/۶۳ می‌باشد. پایین‌ترین میزان رضایتمندی در این شاخص نیز متعلق به ناحیه ۲-۲ با میانگین ۲/۵۲ اختصاص دارد. در این حوزه ۱۱ ناحیه در طیف رضایتمندی کم-متوسط و ۳ ناحیه نیز در طیف رضایتمندی کم قرار می‌گیرند. میزان رضایت نهایی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام در این حوزه، میانگین ۳/۱۴ را دارا می‌باشد که این امر رضایت کم-متوسط شهروندان را نشان می‌دهد.

بالاترین میزان رضایتمندی در حوزه نظارت با میانگین ۴/۱۴ مربوط به ناحیه ۱-۱ است که حاکی از رضایت متوسط شهروندان از عملکرد شهرداری در این حوزه است. کم‌ترین میزان رضایت نیز متعلق به ناحیه ۲-۲ با میانگین ۲/۶۷ می‌باشد. میانگین رضایتمندی (۳/۲۶) در کل شهر نشان می‌دهد که شهروندان از عملکرد شهرداری در این حوزه در حد کم-متوسط رضایت دارند.

در حوزه اجتماعی-فرهنگی بالاترین میزان رضایتمندی در ناحیه ۳-۱ و کم‌ترین میزان نیز در ناحیه ۲-۲ مشاهده می‌گردد. میانگین رضایت شهروندان در این حوزه نیز در طیف کم قرار می‌گیرد.

در بین شاخص‌های چهارگانه در کل شهر بالاترین میزان رضایت مربوط به حوزه نظارت است که شهرداری توانسته در این قسمت رضایت نسبی شهروندان را جلب کند. همچنین کم‌ترین میزان رضایتمندی نیز در حوزه اجتماعی-اقتصادی مشاهده می‌شود. این امر می‌تواند ناشی از کوتاهی و قصور شهرداری و اهمیت ندادن به این حوزه نسبت به حوزه های دیگر باشد.

در رتبه‌بندی نهایی میزان رضایتمندی در مجموع شاخص‌ها در بین نواحی چهارده‌گانه، ناحیه ۱-۱ با میزان رضایتمندی نهایی ۳/۵۹ قرار دارد. این امر از رضایت کم-متوسط شهروندان در این ناحیه از عملکرد شهرداری حکایت دارد. این امر می‌تواند ناشی از تجمع اکثر امکانات شهر در این ناحیه باشد که باعث رضایت شهروندان این ناحیه گردیده است.

نواحی ۳-۱ و ۴-۲ نیز با میانگین رضایتمندی ۳/۴۴ و ۳/۲۷ در رتبه‌های دوم و سوم جای دارند. پایین‌ترین میزان رضایتمندی در ناحیه ۲-۲ مشاهده می‌گردد که با امتیاز ۲/۴۸ در طیف رضایتمندی کم قرار دارد. این ناحیه از نواحی حاشیه ای شهر است که نسبت به نواحی دیگر شهر از امکانات کمتری برخوردار است. همچنین کم توجهی شهرداری در تخصیص عادلانه امکانات شهری به این ناحیه باعث نارضایتی شهروندان در این قسمت از شهر شده است.

جدول ۲: میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در نواحی شهری ایلام

منطقه	ناحیه	عمران شهری	خدمات شهری	نظارت	اجتماعی- فرهنگی	رضایتمندی در سطح ناحیه	رتبه ناحیه	رضایتمندی در سطح منطقه	رتبه منطقه
۱	ناحیه ۱-۱	۳/۹۸	۳/۶۳	۴/۱۴	۲/۶۷	۳/۵۹	۱	۳/۱	۲
	ناحیه ۱-۲	۳/۵	۳/۴۴	۳/۳۲	۲/۵۸	۳/۲۱	۵		
	ناحیه ۱-۳	۲/۹۶	۲/۸۸	۲/۸۲	۲/۴۳	۲/۷۷	۱۳		
	ناحیه ۱-۴	۲/۹۷	۲/۸۹	۳/۰۵	۲/۴۲	۲/۸۳	۱۱		
۲	ناحیه ۲-۱	۲/۹۳	۳/۰۳	۳/۰۹	۲/۲۱	۲/۸۱	۱۲	۲/۶۴	۴
	ناحیه ۲-۲	۲/۶۳	۲/۵۲	۲/۶۷	۲/۱۳	۲/۴۸	۱۴		
۳	ناحیه ۳-۱	۳/۴۵	۳/۵	۳/۷۸	۳/۰۶	۳/۴۴	۲	۳/۲	۱
	ناحیه ۳-۲	۳/۴۳	۳/۱۵	۳/۶۱	۲/۸۱	۳/۲۳	۴		
	ناحیه ۳-۳	۳/۴۵	۳/۲۲	۳/۱۶	۲/۷۸	۳/۱۶	۶		
	ناحیه ۳-۴	۳/۰۳	۳/۰۹	۳/۰۶	۲/۷۸	۲/۹۹	۹		
۴	ناحیه ۴-۱	۳/۰۹	۳/۳۳	۳/۲۴	۲/۶۴	۳/۰۸	۷	۳/۰۸	۳
	ناحیه ۴-۲	۳/۵	۳/۳۵	۳/۲۸	۲/۹۱	۳/۲۷	۳		
	ناحیه ۴-۳	۲/۸۸	۳/۴۲	۳/۶	۲/۲۶	۳/۰۴	۸		
	ناحیه ۴-۴	۲/۹۵	۳/۱۵	۳/۱۳	۲/۵۲	۲/۹۴	۱۰		
کل شهر		۳/۱۹	۳/۱۴	۳/۲۶	۲/۵۴	۳/۰۳	-	-	-

منبع: یافته‌های پژوهش

بر اساس نتایج پژوهش، در حوزه عمران شهری بالاترین میزان رضایت در شاخص نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آنها با امتیاز ۳/۹۵ مشاهده می‌شود. رتبه دوم به شاخص زیبا سازی و بهبود محیط کالبدی شهر و رتبه بعدی به برنامه جمع آوری و دفع آب‌های سطحی اختصاص دارد. کم‌ترین میزان رضایتمندی در این حوزه نیز به شاخص ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری با امتیاز ۲/۸۳ تعلق گرفته است.

در حوزه خدمات شهری، شاخص کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله، تنظیف معابر و غیره دارای بالاترین میزان رضایتمندی در بین شهروندان بوده است. رتبه‌های بعدی به شاخص‌های روشنایی و امنیت معابر در شب و احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها مشاهده شده است. پایین‌ترین میزان رضایت نیز به شاخص احداث سرویس‌های بهداشتی در سطح شهر اختصاص دارد.

در حوزه نظارت شاخص‌های اخذ عوارض شهری، صدور پروانه کسب برای اصناف و نظارت بر ساخت و سازها به ترتیب دارای بالاترین رضایتمندی در میان شهروندان بوده است و کم‌ترین رضایت نیز در شاخص جلوگیری از تکدی‌گری مشاهده شده است.

در حوزه اجتماعی- فرهنگی نیز میزان رضایت شهروندان دارای وضعیت نامطلوبی بوده است به صورتی که بیشترین رضایتمندی در شاخص تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی با امتیاز ۲/۷۲ بوده است که این امر حاکی از رضایت

کم شهروندان می‌باشد. رتبه‌های دوم و سوم نیز به شاخص‌های تکریم ارباب رجوع و همچنین برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه اختصاص دارد. کم‌ترین میزان رضایتمندی نیز در شاخص مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر مشاهده می‌شود که دارای امتیاز ۲/۲۳ می‌باشد.

در واقع دلیل میزان رضایتمندی ضعیف شهروندان در حوزه اجتماعی- فرهنگی را می‌توان ناشی از درک ناصحیح مدیران شهر از حوزه‌های کاری و نگاه صرف کالبدی به شهر دانست. آنجایی که مدیریت شهری تمام توان خود را مصروف حوزه‌های عمرانی و خدماتی می‌نماید و با بی‌توجهی به دیگر حوزه‌ها موجبات نارضایتی شهروندان را فراهم می‌نماید.

در بین همه شاخص‌های پژوهش، 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، تنظیف معابر و ... 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. (جدول ۳)

همان‌گونه که در جدول شماره (۴) مشاهده می‌شود، نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که بین رضایتمندی از عمران شهری با رضایتمندی از خدمات شهری، نظارت و اجتماعی- فرهنگی رابطه معناداری وجود دارد. از آنجا که سطح معناداری آزمون ۰/۰۰۰ می‌باشد، می‌توان گفت که این همبستگی در سطح ۹۹ درصد معنادار است. همچنین این رابطه مثبت است، بدین معنا که با افزایش رضایتمندی از عمران شهری در دیگر شاخص‌ها نیز میزان رضایتمندی افزایش می‌یابد. بیشترین میزان همبستگی عمران شهری با شاخص خدمات شهری به میزان ۰/۷۲۳ و کمترین همبستگی نیز با شاخص اجتماعی- فرهنگی به میزان ۰/۵۴۳ است.

بین رضایتمندی از خدمات شهری و نظارت همبستگی مثبت و بالایی برابر با ۰/۶۲۵ وجود دارد. این همبستگی با درجه معناداری ۰/۰۰۰ و در سطح ۹۹ درصد قابل اطمینان است. همچنین بین رضایتمندی از خدمات شهری و شاخص اجتماعی- فرهنگی همبستگی مثبت و بالایی به میزان ۰/۵۸۹ وجود دارد. از آنجا که درجه معناداری مقدار ۰/۰۰۰ را نشان می‌دهد نتیجه گرفته می‌شد که این رابطه در سطح ۹۹ درصد معنادار است (جدول ۵).

جدول ۳: میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بر اساس شاخص‌های پژوهش

رتبه	میزان رضایتمندی	شاخص‌های پژوهش		
۱۱	۳/۱۲	ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میادین	عمران شهری	
۱	۳/۹۵	نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آنها		
۱۰	۳/۱۴	برنامه جمع آوری و دفع آب‌های سطحی		
۱۵	۲/۹۷۵	برنامه‌های توسعه شهری		
۱۸	۲/۸۳	ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری		
۱۳	۲/۹۸۵	پیش بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی		
۷	۳/۳۳	زیبا سازی و بهبود محیط کالبدی شهر		
۲	۳/۸۲	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله،تندظیف معابر و ...		
۸	۳/۳۲	احداث،توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها		خدمات شهری
۱۷	۲/۹۱	ایجاد و توسعه میلمان شهری		
۱۶	۲/۹۷۲	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 سرویس‌های بهداشتی در سطح شهر		
۱۲	۳/۱۰	احداث میادین میوه و تره بار		
۶	۳/۳۷	نظارت بر ساخت و سازها		
۹	۳/۲۲	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم		
۱۴	۲/۹۸۲	جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آن‌ها به خارج از شهر	نظارت	
۲۴	۲/۵۸	جلوگیری از تکدی گری		
۵	۳/۶۴	صدور پروانه کسب برای اصناف		
۳	۳/۸۰	اخذ عوارض شهری		
۲۵	۲/۶۱	تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت		اجتماعی - فرهنگی
۲۰	۲/۷۲	تأسیس موسسات عمومی و فرهنگی		
۲۲	۲/۶۲	برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه		
۲۶	۲/۵۷	رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری		
۲۸	۲/۲۳	مشارکت دادن مردم در تصمیم گیری‌های مربوط به شهر		
۲۱	۲/۶۵	تکریم ارباب رجوع		
۲۷	۲/۲۹	انتشار عملکرد و صورت در آمد و هزینه‌های شهرداری جهت اطلاع عموم		

منبع: یافته‌های پژوهش

جدول ۴: همبستگی بین شاخص‌های پژوهش با عمران شهری

همبستگی	خدمات شهری	نظارت	اجتماعی - فرهنگی	عمرانی
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۷۲۳	۰/۶۶۹	۰/۵۴۳	
معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	
تعداد	۴۰۰	۴۰۰	۴۰۰	

منبع: یافته‌های پژوهش

جدول ۵: همبستگی بین شاخص‌های پژوهش با خدمات شهری

همبستگی	نظارت	اجتماعی - فرهنگی	
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۶۲۵	۰/۵۸۹	خدمات
معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	شهری
تعداد	۴۰۰	۴۰۰	

منبع: یافته‌های پژوهش.

بین رضایتمندی از شاخص نظارت و شاخص اجتماعی - فرهنگی همبستگی بالایی به میزان ۰/۵۷۱ وجود دارد. این رابطه با درجه معناداری ۰/۰۰۰ و در سطح ۹۹ درصد قابل اطمینان است (جدول ۶).

جدول ۶: همبستگی بین شاخص‌های پژوهش و شاخص نظارت

همبستگی	اجتماعی - فرهنگی	
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۵۷۱	نظارت
معناداری	۰/۰۰۰	
تعداد	۴۰۰	

منبع: یافته‌های پژوهش

### ارزیابی سطح رضایتمندی شهروندان نواحی شهر ایلام از عملکرد شهرداری بر اساس شاخص‌های رضایتمندی با استفاده از آزمون تحلیل واریانس و تست دانکن

در ارزیابی تحلیل واریانس، مقدار معناداری آزمون، معیار قرار می‌گیرد. اگر میزان آن کوچک‌تر از ۰/۰۵ و بزرگ‌تر از ۰/۰۱ باشد، می‌توان قضاوت کرد که بین گروه‌های مورد مطالعه تفاوت در سطح ۹۵ درصد می‌باشد. اما در صورتی که عدد به دست آمده کوچک‌تر از ۰/۰۱ باشد، می‌توان گفت که این تفاوت در سطح ۹۹ درصد معنادار است. در این پژوهش، همان‌طوری که در جدول (۷) مشاهده می‌شود، سطح معناداری  $sig=000$  بدست آمده، معنادار بودن آن را در سطح ۹۹ درصد تأیید می‌کند. این امر نشان دهنده معنادار بودن ارزیابی ما می‌باشد. به این معنا که افراد مورد پرسش قرار داده شده در نواحی چهارده‌گانه شهر ایلام در ارزیابی عملکرد شهرداری دارای اختلاف نظر می‌باشند. به نحوی که این اختلاف نظر موجب معنادار شدن و اختلاف سطح نواحی با همدیگر شده است.

در ادامه برای بررسی و مشخص شدن اختلاف معناداری نواحی در ارزیابی مؤلفه‌ها از تست دانکن استفاده می‌شود. نتایج به دست آمده از تست دانکن اثرات بین نواحی مختلف را در وضعیتی معنادار به سمت گروه‌های همگن و نامعنادار تقسیم‌بندی می‌کند. همان‌گونه که در جدول (۸) مشاهده می‌شود، ناحیه ۲-۲ دارای پایین‌ترین جایگاه در بین همه نواحی شهر است. این ناحیه دارای بیشترین همگنی و روابط معنادار با نواحی ۱-۳، ۱-۴ و ۱-۱ می‌باشد. ناحیه ۱-۱ نیز دارای وضعیت رضایتمندی بهتری نسبت به سایر نقاط شهر است. این ناحیه نیز دارای روابط معناداری با نواحی ۱-۳،

۲-۴، ۳-۲ و ۲-۲ می‌باشد. در واقع شهروندان این نواحی در رضایتمندی از عملکرد شهرداری ایلام دارای دیدگاه‌های نزدیک به هم بوده‌اند.

جدول ۷: نتایج آزمون آنوای یک طرفه نظرات شهروندان در ارزیابی میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری

سطح معناداری	مقدار F	میانگین مجموع مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	بین گروهی	عمران شهری
۰/۰۰۰	۸/۸۳۶	۴/۲۹۳	۱۳	۵۵/۸۱۵	بین گروهی	عمران شهری
		۰/۴۸۶	۳۸۶	۱۸۷/۵۵۲	میان گروهی	
			۳۹۹	۲۴۳/۳۶۷	جمع	
۰/۰۰۰	۵/۹۸۰	۳/۱۰۹	۱۳	۴۰/۴۱۶	بین گروهی	خدمات شهری
		۰/۵۲۰	۳۸۶	۲۰۰/۶۶۳	میان گروهی	
			۳۹۹	۲۴۱/۰۸۰	جمع	
۰/۰۰۰	۹/۵۳۱	۵/۱۲۷	۱۳	۶۶/۶۵۶	بین گروهی	نظارت
		۰/۵۳۸	۳۸۶	۲۰۷/۶۵۴	میان گروهی	
			۳۹۹	۲۷۴/۳۱۰	جمع	
۰/۰۰۰	۳/۸۶۴	۲/۳۷۱	۱۳	۳۰/۸۲۵	بین گروهی	اجتماعی - فرهنگی
		۰/۶۱۴	۳۸۶	۲۳۶/۸۷۰	میان گروهی	
			۳۹۹	۲۶۷/۶۹۵	جمع	

منبع: یافته‌های پژوهش.

جدول ۸: ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان در نواحی شهر ایلام با استفاده از تست دانکن

نواحی	Subset for alpha = 0.05					
	۱	۲	۳	۴	۵	۶
ناحیه ۲-۲	۲/۴۸					
ناحیه ۱-۳	۲/۷۷	۲/۷۷				
ناحیه ۲-۱	۲/۸۱	۲/۸۱	۲/۸۱			
ناحیه ۱-۴	۲/۸۳	۲/۸۳	۲/۸۳	۲/۸۳		
ناحیه ۴-۴		۲/۹۴	۲/۹۴	۲/۹۴		
ناحیه ۳-۴		۲/۹۹	۲/۹۹	۲/۹۹		
ناحیه ۴-۳		۳/۰۴	۳/۰۴	۳/۰۴	۳/۰۴	
ناحیه ۴-۱		۳/۰۸	۳/۰۸	۳/۰۸	۳/۰۸	
ناحیه ۳-۳		۳/۱۶	۳/۱۶	۳/۱۶	۳/۱۶	
ناحیه ۱-۲		۳/۲۱	۳/۲۱	۳/۲۱	۳/۲۱	۳/۲۱
ناحیه ۳-۲			۳/۲۳	۳/۲۳	۳/۲۳	۳/۲۳
ناحیه ۴-۲				۳/۲۷	۳/۲۷	۳/۲۷
ناحیه ۳-۱					۳/۴۴	۳/۴۴
ناحیه ۱-۱						۳/۵۹
سطح معناداری	۰/۰۹۶	۰/۰۵۲	۰/۰۶۵	۰/۰۵۲	۰/۰۶۸	۰/۰۸۱

منبع: یافته‌های پژوهش

### رابطه بین ویژگی‌های اجتماعی شهروندان و سطح رضایتمندی

**جنسیت:** بر اساس بررسی‌های صورت گرفته، سطح رضایتمندی زنان نسبت به مردان در مرتبه بالاتری قرار دارد. نتایج آماری به دست آمده نشان می‌دهد که نرخ رضایتمندی زنان از عملکرد شهرداری در سطح شهر ایلام به میزان ۳/۱۶ بوده است. این در حالی است که میزان رضایت مردان از عملکرد شهرداری برابر با ۲/۹۶ می‌باشد.

**سن:** نتایج مطالعه نشان می‌دهد که میزان رضایت شهروندان در گروه‌های مختلف سنی دارای درجات متفاوتی است. بالاترین میزان رضایتمندی مربوط به گروه سنی بیشتر از ۵۶ سال است که معادل ۳/۴۷ بوده است. همچنین افراد با بازه سنی ۴۶-۵۵ سال با میزان رضایتمندی ۳/۳۱ در رتبه بعدی قرار دارند. رتبه سوم متعلق به گروه سنی زیر ۲۵ سال بوده است که نرخ رضایتمندی این دسته برابر با ۳/۰۳ می‌باشد. رتبه چهارم به گروه سنی ۳۵-۲۶ مربوط می‌شود که معادل ۳/۰۲ بوده است. پایین میزان رضایتمندی نیز متعلق به بازه سنی ۴۵-۳۶ می‌باشد که برابر با ۲/۸۷ بوده است. از نتایج به دست آمده چنین استنباط می‌شود که بیشترین رضایتمندی در افراد بالای ۴۶ سال و کمترین رضایتمندی نیز به افراد میانسال ۴۵-۳۶ اختصاص دارد. برای نشان دادن وجود تفاوت بین میزان سن و رضایتمندی از آزمون T استفاده گردید. نتایج به دست آمده از این آزمون نشان داد با توجه به میزان معناداری آزمون (Sig = 0/000) می‌توان با اطمینان ۹۹ درصد گفت که بین سن و رضایتمندی تفاوت وجود دارد.

جدول ۹: نتایج آزمون T تفاوت معناداری بین شاخص‌های سن و رضایتمندی

شرح	مقدار T	میانگین جامعه	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	سطح اطمینان ۹۵ درصد
رضایتمندی - سن	-۲۲/۳۵۸	-۱/۳۰۴۲۰	۳۹۹	۰/۰۰۰	۰/۰۵۸۳۳	کران بالا -۱/۱۸۹۵۲ کران پایین -۱/۴۱۸۸۷

منبع: یافته‌های پژوهش.

**تحصیلات:** بر اساس نتایج پژوهش، بالاترین میزان رضایتمندی در افراد زیر دیپلم با نرخ ۳/۳۲ می‌باشد. رتبه دوم به افراد با مدرک دیپلم اختصاص دارد که معادل با ۳/۰۶ بوده است. کمترین میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری نیز در افراد با مدرک فوق لیسانس و بالاتر مشاهده می‌شود که به میزان ۲/۸۰ به دست آمده است. در مجموع می‌توان گفت که میزان رضایتمندی با سطح تحصیلات افراد رابطه معکوس دارد. یعنی با بالا رفتن سطح تحصیلات افراد از میزان رضایت آنان کاسته می‌شود.

برای سنجش وجود یا عدم وجود تفاوت بین تحصیلات و رضایتمندی از آزمون t-test استفاده گردید. نتایج آزمون نشان می‌دهد که در سطح اطمینان ۹۹ درصد بین تحصیلات و رضایتمندی تفاوت معناداری وجود دارد. به طوری که با افزایش میزان تحصیلات، شاهد کاهش میزان رضایتمندی می‌باشیم.

انحراف معیار	تعداد	میانگین	تحصیلات
۰/۹۰۱۰۴	۵۸	۳/۳۲	زیر دیپلم
۰/۶۳۶۸۳	۱۳۱	۳/۰۶	دیپلم
۰/۶۰۹۱۳	۸۵	۲/۸۹	فوق دیپلم
۰/۶۱۸۱۱	۱۱۲	۲/۹۷	لیسانس
۰/۴۵۵۵۹	۱۴	۲/۸۰	فوق لیسانس و بالاتر
۰/۶۷۷۰۶	۴۰۰	۳/۰۳	کل

منبع: یافته‌های پژوهش

شرح	مقدار T	میانگین جامعه	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	سطح اطمینان ۹۵ درصد
رضایتمندی - تحصیلات	-۴/۲۹۹	-۰/۳۰۱۷۰	۳۹۹	۰/۰۰۰	۰/۰۷۰۱۸	کران بالا -۰/۱۶۳۷۲ کران پایین -۰/۴۳۹۶۷

منبع: یافته‌های پژوهش

## نتیجه گیری و پیشنهادها

یکی از پرکارترین سازمان‌های عمومی بویژه در شهرهای بزرگ شهرداری‌ها هستند، که بخش اعظمی از شهروندان بنا به دلایل گوناگونی در ارتباط با امور شهری خود به شهرداری‌ها مراجعه می‌نمایند و البته گاهی این گذر با عدم رضایت همراه بوده است. شهرداری ایلام نیز از این قاعده مستثنی نبوده، مستلزم راهکارهایی جهت کسب رضایتمندی شهروندان به عنوان صاحبان اصلی شهر می‌باشد.

جهت برآوردن اهداف پژوهش حاضر، دو فرضیه در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است که پس از تحلیل نظرات شهروندان، نتایج آنها به صورت زیر بیان می‌گردد:

۱- به نظر می‌رسد میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام در سطح مطلوبی قرار ندارد. نتایجی که از تحلیل نظرات شهروندان در باب عملکرد شهرداری به دست آمد بیانگر عملکرد نه چندان مطلوب شهرداری ایلام در ارائه خدمات شهری به شهروندان می‌باشد. به طوریکه میانگین نظرات شهروندان ۳/۰۳ به دست آمده که این امر نشان‌دهنده رضایت کمتر از حد متوسط از عملکرد شهرداری ایلام بوده است. در بین نواحی شهری، ناحیه ۱-۱ با میانگین ۳/۵۹ بیشترین میزان رضایتمندی را کسب نموده است. این امر نمایگر رضایت کم - متوسط ساکنان این ناحیه از عملکرد شهرداری می‌باشد. نواحی ۳-۱ و ۴-۲ نیز با میانگین رضایتمندی ۳/۴۴ و ۳/۲۷ در رتبه‌های دوم و سوم جای دارند. پایین‌ترین میزان رضایتمندی نیز در ناحیه ۲-۲ مشاهده می‌گردد که با امتیاز ۲/۴۸ در طیف رضایتمندی کم قرار دارد.

۲- به نظر می‌رسد میزان رضایتمندی شهروندان در حوزه‌های مختلف خدمات شهری متفاوت می‌باشد. تحلیل‌ها نشان می‌دهد که توزیع امکانات شهری در همه نواحی شهر عادلانه نبوده است. این امر سبب شده است که در برخی از نواحی حاشیه‌ای شهر، شدت ناراضیتی از نحوه ارائه خدمات توسط شهرداری در مقایسه با دیگر نواحی شهر بیشتر باشد. در تحلیل نظرات شهروندان مشخص گشت که ناحیه ۱-۱ که به عنوان مرکز اصلی شهر شناخته می‌شود و بیشترین تمرکز و دسترسی به امکانات و خدمات را نسبت به سایر نواحی شهر دارا می‌باشد، ساکنان این ناحیه در همه



حوزه‌هایی که شهرداری خدمات ارائه می‌دهد، دارای رضایت بیشتری نسبت به بقیه نواحی شهر می‌باشند. از طرف دیگر میزان رضایت ساکنان نواحی حاشیه‌ای شهر که به تبع دارای امکانات کم‌تری هستند، از همه نواحی دیگر شهر کمتر است که نواحی ۲-۲ و ۱-۲ مشمول این وضعیت می‌باشند. این امر ضرورت نگاه عادلانه به توزیع امکانات شهری در همه نواحی شهر را بیش از پیش آشکار می‌سازد. همچنین بر اساس نتایج به دست آمده از پژوهش، مشخص شد که تفاوت معناداری بین نواحی مختلف شهر و میزان رضایتمندی ساکنان آن ناحیه از عملکرد شهرداری ایلام وجود دارد. نتایج به دست آمده از تست دانکن مؤید این امر است.

از طرف دیگر، مطالعات نشان داد که با سطح اطمینان ۹۹ درصد بین متغیرهای سن و رضایتمندی تفاوت وجود دارد. همچنین ارزیابی آزمون T، بیانگر تفاوت معنادار بین رضایتمندی و میزان تحصیلات بود به نحوی که با افزایش تحصیلات از میزان رضایتمندی کاسته می‌شد.

- نظرخواهی مستمر از شهروندان در باره حوزه‌های مختلف شهری و به کارگیری این نظرات در جهت بهبود عملکرد شهرداری و افزایش رضایت شهروندان.
- طراحی ساز و کارهایی به منظور جلب هرچه بیشتر مشارکت عمومی شهروندان در برنامه‌های شهری.
- تشکیل شوراهای محلات به عنوان بازوی مشورتی شورای شهر.
- تدوین ساز و کارهای مناسب جهت کسب پیشنهادات شهروندان.
- ایجاد بسترها و راهکارهایی جهت نظارت بر عملکرد مدیریت شهر توسط سازمان‌های غیر دولتی.
- نگاه عادلانه به تمام مناطق شهر در توزیع و ارائه خدمات شهری.
- سرمایه‌گذاری و توسعه اماکن رفاهی، تفریحی و فرهنگی جهت افزایش رضایت شهروندان.
- ایجاد و توسعه مراکز فرهنگی و هنری نظیر فرهنگسراها، سالنهای نمایش فیلم و...
- آگاه‌سازی شهروندان از حقوق و مسئولیت‌های شهروندی، قوانین و مقررات شهری و... از طریق چاپ بروشور، کانالوگ، تیزرهای تبلیغاتی، پیام کوتاه و غیره.

## منابع و مأخذ

- اقبال، علی، ۱۳۸۷، گفتمان پیشرفت و عدالت در حوزه مدیریت شهری، ماهنامه شهرداری‌ها، سال نهم، شماره ۹۲.
- ایمانی جاجرمی، حسین، فیروز آبادی، سید احمد، ۱۳۸۶، بررسی مدل‌های سنجش عملکرد مدیریت محلی: با تأکید بر سازمان‌های مدیریت شهری و روستایی در ایران، فصلنامه نامه علوم اجتماعی، شماره ۲۲.
- برآبادی، محمود، ۱۳۸۴، الفبای شهر، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، تهران.
- برک‌پور، ناصر، گوهری‌پور، حامد، کریمی، مهدی، 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.
- تقوایی، مسعود، صفرآبادی، اعظم، ۱۳۹۰، نقش مدیریت شهری در دستیابی به توسعه پایدار گردشگری شهری مطالعه موردی شهر کرمانشاه، مجله مطالعات جغرافیایی مناطق خشک، سال اول، شماره ۴.
- حاتمی نژاد، حسین، محمدپور، صابر، اسکندری چوبقلو، حافظ، ۱۳۸۶، مدیریت شهری و جایگاه حقوقی شوراها و شهرداری‌ها، مجله علوم جغرافیایی، شماره ۶۵.

- حکمت نیا، حسن، موسوی، میر نجف، ۱۳۸۶، سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی: شهر یزد، مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۹.
- حکمت نیا، حسن، قنبری هفت چشمه، ابوالفضل، ۱۳۸۵، اصول و روش‌های برنامه‌ریزی شهری، نشر مفاخر، یزد.
- رضویان، محمد تقی، ۱۳۸۱، مدیریت عمران شهری، انتشارات پیوند نو.
- رفیعیان، مجتبی، خدایی، زهرا، ۱۳۸۸، بررسی شاخص‌ها و معیارهای مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری، فصلنامه راهبرد، سال هجدهم، شماره ۵۳.
- ساسان پور، فرزانه، ۱۳۸۸، ارزیابی توان پایداری محیط شهری برای مدیریت خوب شهری، نشریه پژوهش‌های کاربردی علوم جغرافیایی، جلد ۱۰، شماره ۱۳.
- شایان، حمید، تقیلو، علی اکبر، خسرویگی، رضا، ۱۳۸۹، ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از محیط سکونتگاهی: مطالعه موردی شهرستان کمیجان، فصلنامه روستا و توسعه، شماره ۴.
- شیخ محمدی، مجید، تولیت زواره، محمد رضا، ۱۳۸۴، مدیریت مشارکت‌پذیر بر اساس نظام پیشنهادها، انستیتو ایز ایران، تهران.
- طالقانی، غلامرضا، فرهنگی، علی اکبر، عابدی جعفری، عابد، ۱۳۸۹، طراحی مدل عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۲.
- گور، رابرت ند، ۱۳۷۹، چرا انسان‌ها شورش می‌کنند؟، ترجمه علی مرشد زاده، پژوهشکده مطالعات راهبردی، تهران.
- محمدی، کاوه، ۱۳۸۷، مدیریت شهری یکپارچه و اهداف ایران ۱۴۰۰، ماهنامه شهرداری‌ها، سال نهم، شماره ۹۲.
- مسعودیفر، یوسف، ۱۳۸۷، مدیریت، ساماندهی و بهبود خدمات شهری (مدیریت مواد زاید جامد)، مجله علوم انسانی و اجتماعی دانشگاه تبریز، شماره ۲۵.
- ملکان، احمد، ملکان، جواد، ۱۳۹۰، رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت شهری، ماهنامه کار و جامعه، شماره ۱۳۹.
- مهندسین مشاور طرح و آمایش، ۱۳۶۸، طرح توسعه و عمران، حوزه نفوذ و تفصیلی شهر ایلام، جلد دوم.
- هاشمی، سید مناف، یحیی پور، مهدی، ۱۳۹۰، اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، تهران.
- واعظ مهدوی، محمد رضا، سالاریان زاده، محمد حسین، صدر، فرهاد، ۱۳۹۰، ارزیابی پاسخگویی نظام‌مند به شهروندان در شهر تهران مطالعه Urban Heart، مجله پژوهشی حکیم، دوره چهاردهم، شماره ۲.
- Boyne, G. & Chen, A (2006): Performance targets and public service improvement. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17, 455-477.
- McGill, R (1998): Urban management in development countries, *Cities*, vol 15, No 6.
- Mzini, Lb (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.