

بررسی میزان رضایت شهروندی از خدمات شهرداری کردکوی با رویکرد شاخص‌های

محیط‌زیست شهری

نیلوفر اسلام زاده^۱، سارا فروتن^{۲*}

۱- دانشکده محیط‌زیست، دانشگاه منابع طبیعی گرگان

۲- دانشجوی دکتری، پژوهشکده علوم محیطی، دانشگاه شهید بهشتی

* ایمیل نویسنده مسئول: S.foroutan@sbu.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۳/۲۳ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۴/۲۰

چکیده

بررسی رضایت شهروندی در ارتباط با خدمات عمومی و فعالیت‌های شهرداری‌ها به طور گسترده‌ای در حال افزایش است. چرا که نتایج چنین مطالعاتی در راستای شناسایی خدمات جهت اختصاص بودجه و برنامه‌ریزی مدیران بسیار اهمیت دارد. هدف این مطالعه ارزیابی میزان رضایت شهروندی از خدمات شهرداری با تاکید بر محیط‌زیست شهری است. در این راستا، ابتدا شاخص‌ها و عوامل سنجش رضایت شهروندی با استفاده از مصاحبه‌های گروهی متمرکز شناسایی گردید. سپس با روش یامان تعدادی نمونه از جمعیت خانوار کردکوی مشخص شد. پرسشنامه پس از تایید با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ با ۳۰ پرسشنامه پیش آزمون در بین شهروندان تکمیل گردید. در نهایت تجزیه و تحلیل داده‌ها در نرم‌افزار SPSS انجام شد. این مطالعه نشان داد در بین ۲۴ عامل شناسایی شده در شاخص‌های زیبایی‌شناختی، زیرساخت‌شهری، محیطی و آموزشی - فرهنگی، شهروندان نسبت به ۲۱ عامل از رضایت کمی برخوردار بودند. همچنین بین میانگین گروهی شهروندان دارای رضایت و بدون رضایت اختلاف معنی‌داری مشاهده شد ($p < 0.05$). خصوصیات فردی شهروندان تأثیر قابل توجهی در میزان رضایت آنها از فعالیت‌های شهرداری و خدمات عمومی داشت و میزان تحصیلات و سن به طور معنی‌داری تأثیر خود را نشان داد ($p < 0.05$). در جهت بکارگیری نتایج این مطالعه در راستای بهبود مدیریت شهری و برنامه‌ریزی شهرداری کردکوی، ابتدا می‌توان شهروندان ناراضی از خدمات شهرداری را طبق طبقات سنی و تحصیلاتی این مطالعه تعیین کرده و سپس برای گروه هدف، راهکارهای مناسب جهت بهبود وضعیت خدمات شهری در زمینه عوامل با اولویت بالاتر را تعیین نمود.

کلمات کلیدی

"رضایت شهروندی"، "خدمات شهری"، "آلودگی هوا"، "محیط‌زیست شهری"، "شهرداری"

۱- مقدمه

ارائه‌شده عمومی دغدغه‌هایی دارند. رضایت شهروندی به عنوان "شادی یا رضایت شهروندان در خصوص تجربه‌ای که از خدمات شهری (محصولات، فرایندها یا برنامه‌ها) دارند تعریف می‌گردد که تحت مدیریت شهرداری است (Collins et al, 2019). 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 تعیین‌کننده 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, 2012). کیفیت خدمات به شکل، اندازه و نحوه دسترسی سنجیده می‌شود (Shayan et al, 2011). احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در جهت انگیزه مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. علاوه‌براین، رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و

استفاده از مطالعات رضایت شهروندی جهت بررسی عملکرد خدمات عمومی طی سال‌های گذشته افزایش چشمگیری داشته است (Hjortskov, 2017). مطالعات صورت‌گرفته در خصوص رضایت شهروندی ریشه در دهه‌های گذشته دارد و بعدها در سال‌های ۲۰۰۵ تا ۲۰۱۰ مطالعات زیادی در زمینه رضایت شهروندی با توسعه فرایندها شهرنشینی صورت گرفت. این مطالعات کماکان در سراسر دنیا ادامه دارد و دلیل آن رشد روزافزون جمعیت نواحی شهری و توسعه سالیانه شهرها است. رضایت شهروندان در خصوص خدمات عمومی به عنوان نگرانی همیشگی در نوآوری اصلاحات بخش عمومی سازمان‌های مدیریت شهری همچون شهرداری‌ها بوده است. همین‌طور این موضوع به طور شفاف ثابت شده است که بین رضایت مردم از خدمات شهری و اعتماد آنها به دولت و حکومت رابطه مستقیم معنی‌داری وجود دارد (Van de Walle, 2018). رضایت شهروندی ابزاری عمومی جهت بررسی عملکرد مدیریتی است. در رضایت شهروندی، شهروندان به عنوان مشتریانی در نظر گرفته می‌شوند که در خصوص کیفیت خدمات و محصولات

عوامل موثر در رضایت شهروندان شهرستان کردکوی استان گلستان؛ ۲) بررسی میزان رضایت و عدم رضایت شهروندان کردکوی نسبت به عوامل و بررسی تفاوت آماری معنی دار بین دو گروه دارای رضایت و عدم رضایت و در نهایت ۳) بررسی رابطه بین خصوصیات فردی و شاخص‌های رضایت شهروندی بود. از اینرو فرضیات این مطالعه بر این بود شهروندان نسبت به شاخص‌های رضایت شهروندی از رضایت بالایی برخوردار نبوده و بین دو گروه اختلاف معنی داری وجود دارد. همچنین بر اساس مرور مطالعات فرض بر آن شد که سن و میزان تحصیلات از اثر قابل توجهی بر روی رضایت شهروندی برخوردار هستند.

۲- روش انجام تحقیق

• محدوده مورد مطالعه

همانطور که در شکل ۱ مشاهده می‌شود محدوده مورد مطالعه شهر کردکوی مرکز شهرستان کردکوی واقع در غرب استان گلستان از استان‌های شمالی کشور ایران است. جامعه آماری مورد مطالعه شهروندان این شهر بودند. این مطالعه از سال ۱۳۹۶ تا ۱۳۹۷ صورت گرفت. شهرستان کردکوی واقع در غرب استان گلستان از استان‌های شمالی کشور ایران، در ۲۹ کیلومتری غرب شهر گرگان قرار دارد. بر اساس سرشماری صورت گرفته در سال ۱۳۹۵ جمعیت شهرستان کردکوی ۷۱۲۷۰ نفر بوده است که بیش از نیمی از جمعیت شهرستان یعنی ۳۸۲۴۶ نفر مربوط به شهر کردکوی بوده است و طبق آمار سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان گلستان، جمعیت این شهرستان در سال ۱۳۹۷ به ۷۱۶۷۳ نفر نیز رسیده است که ۴۰۱۳۷ نفر از این جمعیت مربوط به شهر کردکوی بوده است (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان گلستان، ۱۳۹۸). تاکنون مطالعه‌ای بر روی میزان رضایت شهروندی شهرهای استان گلستان صورت نگرفته است و این مطالعه در نظر دارد برای اولین بار به بررسی رضایت شهروندی در شهر کردکوی استان گلستان بپردازد.

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. از اینرو، مهمترین عمل طراحی سازوکار 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, 2015). تاکنون برخی مطالعات در کشور در زمینه رضایت شهروندی از خدمات شهرداری صورت گرفته است. از این میان می‌توان به مطالعات پارسایی و میرا (۱۳۹۳) در شیراز؛ مرادنژاد رحیم‌پردی و همکاران (۱۳۹۷) در بابلسر، رستمی و همکاران (۱۳۹۴) در دورود اشاره کرد. علی‌رغم اهمیت مسئله رضایت شهروندی، کماکان مطالعات در این زمینه اندک بوده و طیف وسیعی از مناطق مختلف کشور ایران را شامل نمی‌شود. در این میان استان گلستان یکی از مناطقی است که تاکنون مطالعه‌ای در این زمینه صورت نگرفته است. ضرورت دوم این مطالعه بر این مهم تکیه دارد که در تمامی مطالعات صورت گرفته عواملی همچون مدیریت ترافیک شهری، فضاهای ورزشی و تفریحی، مبلمان شهری؛ آسفالت خیابان‌ها، روشنایی خیابان و موارد اینچنینی مد نظر قرار گرفته شده است. این در حالی است که هیچ گونه مطالعه‌ای در کشور به جزء مطالعه اخیر کرکه‌آبادی و همکاران (۱۳۹۸) به بررسی رضایت شهروندی با در نظرگیری شاخص‌ها و متغیرهای محیط‌زیستی نپرداخته است. از سوی دیگر، برنامه‌ریزی در فرایند توسعه شهری در کشورهای دیگر باعث شده است تا شاخص‌های محیط‌زیستی در سنجش رضایت شهروندی از جایگاه مهمی برخوردار شود (Chen et al, 2020). همچنین مطالعات نشان داده است ارتقاء و بهبود شاخص‌ها و عوامل محیط‌زیستی نقش بسزایی در بهبود کیفیت زندگی و افزایش رضایت شهروندی دارد (Lahmian, 2016). سوالات این تحقیق به ترتیب شامل ۱) اولویت‌بندی



شکل ۱- محدوده جغرافیایی شهر کردکوی در استان گلستان و ایران

• روش بررسی

نفر افراد بالغ بالای اقامت ۵ سال مشخص گردید که با فرار دادن این تعداد در معادله بالا تعداد ۳۲۵ پرسشنامه تکمیل شد. از این بین تعداد ۷ پرسشنامه به دلیل نواقص زیاد حذف و تجزیه و تحلیل داده‌ها با تعداد ۳۱۸ پرسشنامه صورت گرفت. تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها با تکیه بر آزمون‌های توصیفی، دوجمله‌ای، تی مستقل و تحلیل واریانس دانکن (ANOVA) در نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۵ و همچنین تولید نمودارهای جعبه‌ای به منظور مقایسه گروه‌های مختلف به صورت شکل با استفاده از بسته ggplot2 در نرم‌افزار R studio نسخه 1.1.463 صورت گرفت.

۳- نتایج

مصاحبه‌های گروهی صورت گرفته ۲۴ عامل در مجموعه خدمات شهرداری شهر کردکوی را نشان داد که به طور کلی در چهار شاخص اصلی زیبایی‌شناختی شهری، زیرساخت شهری، محیطی و آموزشی - فرهنگی تقسیم شدند (جدول ۱). نتایج آزمون توصیفی در بررسی نگرش شهروندان شهر کردکوی در خصوص خدمات مختلف شهرداری نشان داد بیشترین رضایت در خصوص عوامل «سرعت اطفاء حریق و کمک‌های امدادی، هشدارها و ارائه خدمات ایمنی» و «نظافت و جمع‌آوری زباله در سطح شهر» به ترتیب با میانگین گروهی ۳/۴۸۳ و ۳/۴۰۶ وجود داشت و کمترین میزان رضایت در خصوص «وضعیت امحا حیوانات مودی و مقابله با سگ‌های ولگرد» و «سرویس بهداشتی‌های سطح شهر و نقاط پرتردد» به ترتیب با میانگین‌های گروهی ۲/۰۳۲ و ۲/۲۷۱ وجود داشت. همچنین در مقایسه میانگین دو گروه دارای رضایت و عدم رضایت نسبت به خدمات شهری، نتایج آزمون دوجمله‌ای نشان داد بین دو گروه در خصوص ۲۱ عامل اختلاف معنی‌داری وجود داشت که در تمامی این اختلاف‌ها، شهروندان از خدمات ناراضی بودند ($P < 0.05$).

این پژوهش از لحاظ هدف از نوع کاربردی و توسعه‌ای و از لحاظ روش انجام پژوهش، توصیفی - همبستگی است و بر اساس ماهیت داده‌ها از نوع کمی است. چارچوب نظری با استفاده از روش کتابخانه‌ای و مرور ادبیات مربوطه صورت گرفت. ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه متمرکز گروهی و پرسشنامه نیمه ساختار یافته محقق ساخته بود. بدین منظور، برای شناسایی عوامل حائز اهمیت در سنجش رضایت شهروندی از خدمات شهرداری کردکوی، مصاحبه متمرکز گروهی با جمعی از مردم محلی و همچنین کارشناسان دارای تجربه صورت گرفت. ۲۴ عامل در نهایت به عنوان عوامل رضایت شهروندی در ۴ شاخص شناسایی و نهایی شد. سپس پرسشنامه‌ای محقق ساخته با گویه‌های بسته و نیمه‌بسته طراحی شد که در بخش اول آن خصوصیات فردی افراد پاسخ‌دهنده همچون سن، جنسیت، تحصیلات و شغل و در بخش دوم گویه‌های رضایت‌سنجی افراد با گزینه‌های خیلی کم تا خیلی زیاد مورد بررسی قرار گرفت. روایی پرسشنامه با ویرایش پرسشنامه از طریق اساتید و کارشناسان دارای تجربه تأیید شد. سپس پایایی پرسشنامه با آزمون آلفای کرونباخ بر روی ۳۰ پرسشنامه پیش‌آزمون با مقدار ۰/۹۶۷ تأیید گردید. به منظور تعمیم نتایج به کل جامعه آماری که شامل کلیه خانوارهای شهروند شهرستان کردکوی بودند، تعداد نمونه با استفاده از روش یامان (Yamane, 1967) مشخص گردید. این فرمول به طور گسترده توسط محققین برای تعیین اندازه تعداد خانوار در مطالعات جامعه‌شناسی انسانی مورد استفاده قرار گرفته است و به شرح رابطه ۱ است، Sadia et al (2016).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

که در آن n تعداد نمونه، N جمعیت و e باز اطمینان است. با استفاده از نتایج سرشماری جمعیت سال ۱۳۹۵، جمعیت قابل استفاده برای تکمیل پرسشنامه از ۳۸۲۴۶ نفر ساکن، تعداد ۸۵۰۰

جدول ۱- توزیع درصد فراوانی رضایت و عدم رضایت شهروندان نسبت به خدمات شهری و مقایسه میانگین آنها^۱

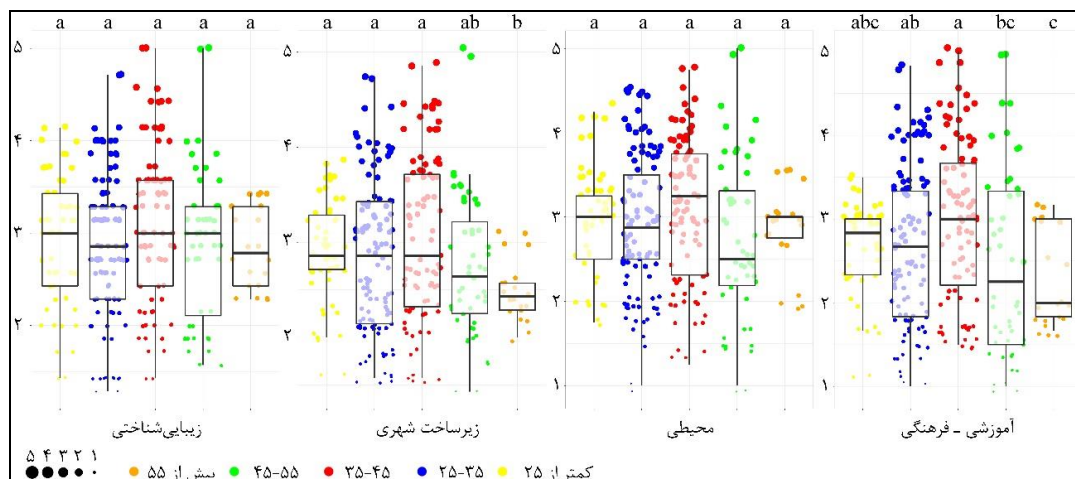
ردیف	نوع فعالیت	\bar{x}	انحراف معیار	رضایت دارای (درصد)	بدون رضایت (درصد)	اختلاف معنی‌دار	تست
۲	A1) نظافت و جمع‌آوری زباله در سطح شهر	۳/۴۱	۱/۰۲۸	۰/۵۲	۰/۴۸	۰/۶۰۹ ^{ns}	رضایت شهری
۹	A2) پاکسازی و رسیدگی به کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل آب‌های سطحی	۳/۰۲	۱/۰۷۳	۰/۳۲	۰/۶۸	۰/۰۰۰ ^{**}	
۶	A3) توسعه، حفظ و نگهداری فضای سبز: بوستان‌ها، فضای سبز شهری	۳/۱۸	۱/۰۵۸	۰/۴۱	۰/۵۹	۰/۰۰۱ ^{**}	
۲۳	A4) وضعیت امحا حیوانات مودی و مقابله با سگ‌های ولگرد	۲/۰۳	۱/۰۲۶	۰/۱۰	۰/۹۰	۰/۰۰۰ ^{**}	
۵	A5) روشنایی معابر در هنگام شب و نورپردازی پروژه‌های شهری	۳/۲۱	۱/۰۷۱	۰/۴۴	۰/۵۶	۰/۰۳۵ [*]	

۱- ** و * به ترتیب نشانگر وجود اختلاف معنی‌دار بین میانگین رتبه‌ای دو گروه دارای رضایت و عدم رضایت در سطح ۹۵ و ۹۹ درصد اطمینان هستند. ns به معنای عدم وجود اختلاف معنی‌دار است.

۱۳	۰/۰۰۰**	۰/۷۱	۰/۲۹	۱/۰۸۸	۲/۹	(A6) میلان شهری (المان ها، میلان، نور، رنگ، نقاشی دیوار و تابلوها)	شاخص زیرساخت شهری
۱۳	۰/۰۰۰**	۰/۷۳	۰/۳۷	۱/۰۱۰	۲/۸۸	(A7) رسیدگی به وضعیت سیما و منظر شهری و مقابله با نازیبایی بصری	
۳	۰/۰۱۰*	۰/۵۷	۰/۴۳	۰/۹۸۱	۳/۲۴	(A8) ساماندهی روزبازارهای سطح شهر، بازار هفتگی	
۲۲	۰/۰۰۰**	۰/۸۳	۰/۱۷	۱/۱۸۹	۲/۳۷	(A9) سرویس بهداشتی های سطح شهر و نقاط پرتردد	
۱	۰/۷۷۶*	۰/۴۹	۰/۵۱	۰/۹۱۲	۳/۴۸	(A10) سرعت اطفاء حریق و کمک های امدادی، هشدارها و ارائه خدمات ایمنی	
۲۰	۰/۰۰۰**	۰/۸۰	۰/۲۰	۱/۰۹۹	۲/۴۸	(A11) مناسب سازی و استانداردسازی محیط شهری جهت استفاده از افراد کم توان و معلول	
۱۶	۰/۰۰۰**	۰/۷۵	۰/۲۵	۱/۲۶۷	۲/۶۳	(A12) آسفالت معابر، خیابان ها و کوچه ها	
۱۱	۰/۰۰۰**	۰/۶۲	۰/۳۸	۱/۰۹۷	۲/۹۸	(A13) خدمات رسانی در آرامستان (گورستان)	
۱۰	۰/۰۰۰**	۰/۶۶	۰/۳۴	۱/۱۲۹	۲/۹۹	(A14) سطل های زباله مکانیزه و جانمایی درست آنها	
۸	۰/۰۰۰**	۰/۶۳	۰/۳۷	۱/۰۸۳	۳/۰۶	(A15) سد معابر عمومی توسط متصدیان صنوف و دستفروشان	
۱۷	۰/۰۰۰**	۰/۷۷	۰/۲۳	۱/۱۳۷	۲/۵۷	(A16) جمع آوری متکدیان	
۱۲	۰/۰۰۰**	۰/۷۲	۰/۲۸	۱/۰۰۷	۲/۹۸	(A17) ساماندهی مشاغل مزاحم شهری و آلاینده محیط زیست	
۷	۰/۰۰۱**	۰/۵۹	۰/۴۱	۱/۰۸۴	۳/۱۵	(A18) جلوگیری از ساخت وساز غیرمجاز	
۱۴	۰/۰۰۰**	۰/۷۴	۰/۲۶	۱/۱۱۳	۲/۸۱	(A19) میزان رضایت مردم از سامانه ۱۳۷ و میزان رسیدگی به شکایات مردم	شاخص آموزشی - فرهنگی
۱۹	۰/۰۰۰**	۰/۷۸	۰/۲۲	۱/۱۵۶	۲/۵۱	(A20) ساماندهی آسیب دیدگان اجتماعی (کودکان کار، کارتن خواب ها)	
۴	۰/۱۵۶ ^{ns}	۰/۵۴	۰/۴۶	۱/۱۷۳	۳/۳۷	(A21) تکریم ارباب رجوع	
۱۵	۰/۰۰۰**	۰/۷۳	۰/۲۷	۱/۱۲۴	۲/۷۲	(A22) آموزش و اطلاع رسانی در مورد تفکیک از مبدا زباله و مدیریت پسماند	
۲۱	۰/۰۰۰**	۰/۷۵	۰/۲۵	۱/۲۵۲	۲/۴۵	(A23) مشارکت دادن مردم در تصمیم گیری های مربوط به شهر	
۱۸	۰/۰۰۰**	۰/۷۹	۰/۲۱	۱/۲۳۷	۲/۵۲	(A24) برگزاری دوره های آموزشی توسط شهرداری در جهت ارتقاء سطح معلومات فرهنگی و اجتماعی	

خود نشان نداد ($p < 0.05$) این در حالی است که در شاخص زیرساخت شهری بین رضایت افراد زیر ۴۵ سال و افراد بالای ۴۵ سال اختلاف قابل توجهی مشاهده شد. همچنین در شاخص آموزشی - فرهنگی، بین افراد ۳۵-۴۵ سال و دیگر طبقات سنی اختلاف قابل توجهی مشاهده شد و این طبقه بالاترین رضایت را از خود نشان داد. با نگاهی کلی به نمودارهای جعبه ای برای تمامی شاخص ها مشاهده می شود که طبقه سنی ۳۵-۴۵ سال بالاترین میزان رضایت و افراد بالای ۵۵ سال کمترین میزان رضایت را از خود نشان دادند.

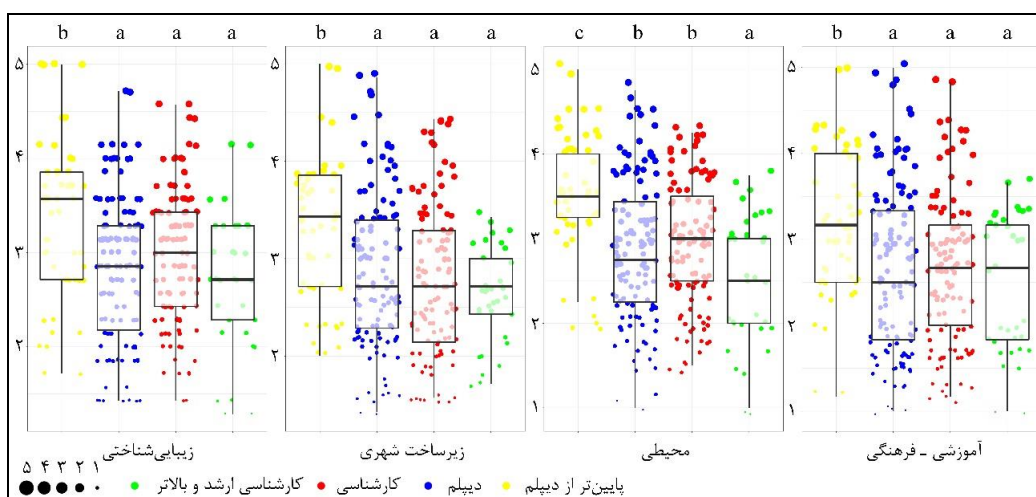
در ادامه به منظور بررسی روابط مابین خصوصیات فردی افراد و میزان رضایت آنها نسبت به شاخص ها و خدمات شهرداری، از آزمون دانکن برای مقایسه میانگین مابین طبقات مختلف و از نمودارهای جعبه ای برای تصویرسازی نتایج استفاده شد. همانطور که در شکل ۲ نیز قابل مشاهده است، در بررسی رابطه طبقات مختلف سنی کمتر از ۲۵ سال، ۲۵ تا ۳۵ سال، ۳۵ تا ۴۵ سال، ۴۵ تا ۵۵ سال و بیش از ۵۵ سال مشخص شد. طبق نتایج این بخش، رضایت شهروندی در طبقات سنی مختلف در خصوص شاخص های محیطی و زیبایی شناختی اختلاف قابل توجهی را از



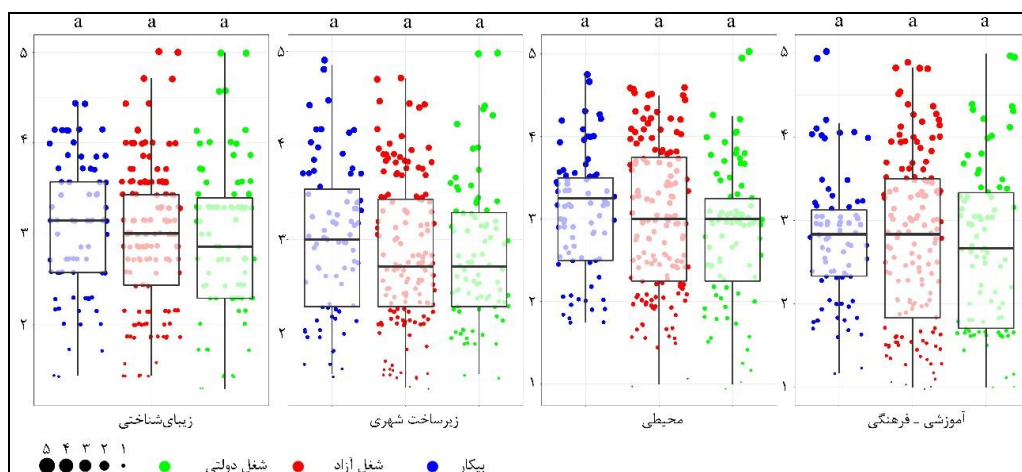
شکل ۱- نمودار جعبه ای رابطه بین سن و شاخص های رضایت شهروندی
حروف انگلیسی کوچک نشان دهنده گروه های مختلف به لحاظ وجود و عدم وجود اختلاف معنی دار ($p < 0.05$) است.

آنچنان که از نتایج این مطالعه مشخص شد، شهروندان کردکوی در استان گلستان نسبت به وضعیت کنونی شهر از رضایت پایینی برخوردار بودند. نتایج مطالعه نشان داد از میان ۲۴ عامل مورد بررسی، تنها در خصوص دو عامل تعداد شهروندان دارای رضایت بیشتر از شهروندان بدون رضایت بودند و در این موارد نیز میزان فراوانی درصدی افراد بسیار جزئی بود بطوریکه شهروندان دارای رضایت در خصوص عامل «نظافت و جمع‌آوری زباله» در سطح شهر که بالاترین میزان میانگین رتبه‌ای رضایت را نیز به خود اختصاص داده بود، ۵۲ درصد و شهروندان ناراضی ۴۸ درصد بودند.

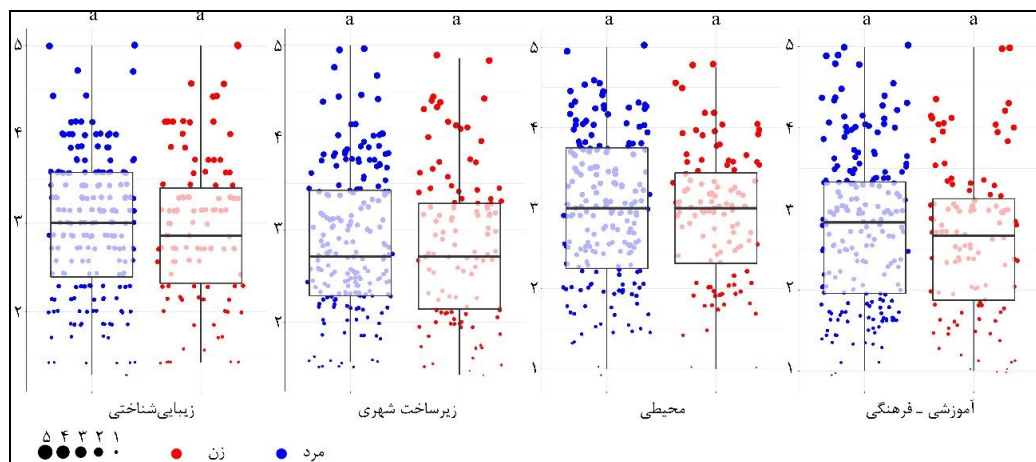
در شکل ۳، تأثیرگذاری تحصیلات بر رضایت شهروندی نشان داده شده است. در این نمودار به وضوح قابل مشخص است که افراد با تحصیلات پایین‌تر از دیپلم بیشترین میزان رضایت و افراد با میزان تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر کمترین میزان رضایت را از خود نسبت به خدمات شهرداری نشان داده‌اند. همچنین بین طبقات اختلاف قابل توجهی به لحاظ رضایتی مشاهده گردید ($p < 0.05$). در نهایت در بررسی اثرگذاری وضعیت شغلی (شکل ۴) و جنسیت شهروندان (شکل ۵) بر میزان رضایت آنها مشخص شد هیچ گونه اختلاف قابل توجهی ($p < 0.05$) بین طبقات مختلف وجود ندارد.



شکل ۲- نمودار جعبه‌ای رابطه بین میزان تحصیلات و رضایت شهروندی
حروف انگلیسی کوچک نشان‌دهنده گروه‌های مختلف به لحاظ وجود و عدم وجود اختلاف معنی‌دار ($p < 0.05$) است.



شکل ۳- نمودار جعبه‌ای رابطه بین شغل و رضایت شهروندی
حروف انگلیسی کوچک نشان‌دهنده گروه‌های مختلف به لحاظ وجود و عدم وجود اختلاف معنی‌دار ($p < 0.05$) است.



شکل ۴- نمودار جعبه‌ای رابطه بین جنسیت و رضایت شهروندی حروف انگلیسی کوچک نشان‌دهنده گروه‌های مختلف به لحاظ وجود و عدم وجود اختلاف معنی‌دار ($p < 0.05$) است.

به طور کلی مشخص شد که خصوصیات فردی شهروندان بر میزان رضایت آنها از عوامل مختلف تأثیر دارد. محمدی و همکاران (۱۳۹۶) در مطالعه خود با عنوان بررسی متغیرهای فردی مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از کیفیت زندگی خود در شهرهای اصفهان و تبریز به بررسی اثر سن، جنس و سطح تحصیلات بر میزان رضایت شهروندی پرداختند. نتایج مطالعه ایشان نشان داد خصوصیات فردی نقش مؤثری بر میزان رضایت شهروندی داشته‌اند. در ادامه مشخص شد متغیرهای تحصیلات و سن در میزان رضایت شهروندان نقش کاملاً معنی‌دار و قابل توجهی دارند و همبستگی منفی معنی‌داری مابین رضایت‌شهروندی و میزان تحصیلات مشاهده شد. برخی مطالعات در جهان و کشور ایران نتایج مشابه این مطالعه را نشان داده‌اند (محمدی و همکاران، ۱۳۹۶). برخی دیگر بر خلاف این مطالعه عواملی غیر از تحصیلات و سن را بر میزان رضایت شهروندی نشان داده‌اند (حاجی‌نژاد و همکاران، ۱۳۸۹). به طور مثال کرکه‌آبادی و همکاران (۱۳۹۸) در مطالعه خود نشان دادند بین میزان تحصیلات و رضایت شهروندی رابطه‌ای وجود ندارد. همچنین مطالعات نشان داده است عوامل دیگری بجز ویژگی‌های فردی، بر میزان رضایت شهروندی اثرگذاری دارد. به طور مثال عالم‌ارشد (۲۰۱۵) در مطالعه خود نشان داد دانش، بحث، مشارکت و یادگیری در خصوص دستاوردهای شهرداری نقش مؤثری بر میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری دارد. از این رو هرچه میزان مشارکت، آگاهی و یادگیری در خصوص فعالیت‌های شهرداری و موفقیت‌هایی که در زمینه توسعه شهری رخ داده است می‌تواند موجب افزایش رضایت شهری گردد.

۴- نتیجه‌گیری

به طور کلی باید بیان کرد که مدیریت شهری برای آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیت‌ها و نتایج عملکرد خود در محیط‌های پیچیده و پویای شهری نیازمند برقراری سیستم‌های

مطالعات زیادی عدم رضایت شهروندان نسبت به خدمات عمومی و فعالیت‌های شهری را نشان داده است. به طور مثال حاجی‌نژاد و همکاران (۱۳۸۹) در بررسی متغیرهای فردی مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی در بافت قدیم و جدید شهر شیراز نشان دادند مردم به طور کلی از خدمات عمومی شهرداری ناراضی بودند. هدایت و علمی (۱۳۹۱) در شهر نقره واقع در آذربایجان غربی، رستمی و همکاران (۱۳۹۴) در شهر دورود در استان لرستان، اوسکارنیگرو و گزنالس کیسارو (۲۰۱۶) در شهرهای آرژانتین در مطالعات خود عدم رضایت شهروندان نسبت به خدمات عمومی را نشان دادند و در تمامی این مطالعات ناراضی‌بیشتر از میزان رضایت بود و نشان داده شد با توجه به تکرار شدن موضوع ناراضی‌بیشتر، این مسئله می‌تواند ریشه در عوامل دیگری نیز داشته باشد. نتایج مطالعه نشان داد که بیشترین میزان رضایت شهروندان مربوط به عوامل «سرعت اطفاء حریق و کمک‌های امدادی، هشدارها و ارائه خدمات ایمنی» و «تظافت و جمع‌آوری زباله در سطح شهر» بود و کمترین میزان رضایت مربوط به عوامل «وضعیت امحا حیوانات موزی و مقابله با سگ‌های ولگرد» و «سرویس بهداشتی‌های سطح شهر و نقاط پرتردد» بود. با مقایسه نتایج این بخش با مطالعات دیگر در کشور می‌توان نتیجه گرفت که ضرورت‌ها و اولویت‌های مدیریت شهری متفاوت است. به طور مثال در مطالعه مراندنژاد رحیم‌پردی و همکاران (۱۳۹۷) در بابلس مشخص شد شهروندان بابلس از وضعیت گردآوری زباله‌ها و پسماندهای جامد رضایت نداشته و در بابلس این عامل جزء اولویت‌های خدماتی مطرح شد. این در حالی است که در شهرستان کردکوی شهروندان از این خدمات رضایت داشتند و اولویت‌های خدماتی دیگر را مطرح کردند. بنابراین راهبردهای مدیریت شهری باید مبتنی بر وضعیت‌سنجی هر شهرستان متفاوت و هدفمند بررسی و تعیین گردند.

سنی و تحصیلاتی این مطالعه تعیین و شناسایی کرد. بنابراین شهروندان دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر و همچنین دارای سطوح سنی جوان (کمتر از ۲۵ سال) و مسن (بیش از ۵۵ سال) را شناسایی کرد و با آنها طی کارگاه‌ها و جلسات طوفان فکری، راهکارهای مناسب جهت بهبود وضعیت خدمات شهری در زمینه عوامل با اولویت بالاتر را تعیین نمود. در ادامه پیشنهاد می‌شود تمرکز فعالیت‌ها در ابتدا بر روی خدمات با پایین‌ترین میزان رضایت یعنی عوامل «وضعیت امحا حیوانات موذی و مقابله با سگ‌های ولگرد» و «سرویس بهداشتی‌های سطح شهر و نقاط پرتردد» باشد.

مناسب ارزیابی عملکرد برای رسیدن به برتری رقابتی است. چرا که فقدان چنین سیستمی به معنی عدم برقراری ارتباط با محیط درونی و بیرونی نظام شهری باشد که در آن بخش درونی می‌تواند مشتمل بر خدمات عمومی و فعالیت‌های شهرداری و رضایت شهروندان باشد و در نهایت منجر به مرگ اعتماد عمومی و پویایی جامعه می‌شود که یکی از خروجی‌های اصلی آن مهاجرت و عدم تعلق خاطر به مکان زندگی است (Boswell and Boudreau, 2015). در جهت بکارگیری نتایج این مطالعه در برنامه‌ریزی و مدیریت شهری شهرستان کردکوی، ابتدا می‌توان شهروندان ناراضی از خدمات شهرداری را طبق طبقات

منابع

- پارسایی، ح.، مبراه، م.، ۱۳۹۳. بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان شیرازی از خدمات شهرداری، نشریه مدیریت شهری نوین، سال ۶، شماره ۲، ص ۱۳۶-۱۴۳.
- مرادنژاد رحیم‌بردی، آ.، زارع، ا.، قاسمپور، ف.، ۱۳۹۷. سنجش شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر، فصلنامه علمی - پژوهشی برنامه‌ریزی فضایی (جغرافیا)، سال ۴، شماره ۱۰، ص ۱۲-۱۹.
- رستمی، م.ح.، امان‌پور، س.، کرمی، م.، رام‌نژاد، س.م.، ۱۳۹۴. سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر دورود)، مجله پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، سال ۶، شماره ۲۱، ص ۳۶-۴۱.
- کرکه‌آبادی، ز.، سیدعلیان، ا.، عبدی، ک.، ۱۳۹۸. بررسی شاخص‌های زیست محیطی مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی شهری. مطالعه موردی: شهر سمنان، مجله آمایش جغرافیایی فضا، سال ۹، شماره ۳۲، ص ۳۲-۴۱.
- حاجی‌نژاد، ع.، رفیعیان، م.، زمانی، ح.، ۱۳۹۰. بررسی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر میزان رضایت‌مندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی (مطالعه موردی: مقایسه بافت قدیم و جدید شهر شیراز)، پژوهش‌های جغرافیای انسانی، سال ۱، شماره ۷۷، ص ۱۳-۱۹.
- هدایت، ر.، علمی، م.، ۱۳۹۱. بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عوامل اجتماعی - اقتصادی مرتبط با آن در شهر نقده، مطالعات جامعه‌شناسی، سال ۴، شماره ۱۶، ص ۸۵-۹۴.
- محمدی، ج.، علیزاده، ر.، علی‌زاده، ت.، علی‌زاده، ن.، ۱۳۹۶. بررسی متغیرهای مؤثر بر رضایت شهروندان از کیفیت محیط زندگی (مقایسه مراکز تجاری - تاریخی اصفهان و تبریز)، فصلنامه علمی - پژوهشی فضای جغرافیایی، سال ۲۱، شماره ۱۷، ص ۶۵-۷۶.
- Hjortskov, M. 2017. Priming and context effects in citizen satisfaction surveys. *Public Administration*, P. 912-926.
- Van de Walle, S. 2018. Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. In *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management. Europe*.
- Collins, B. K., et al. 2019. Managing for Citizen Satisfaction: Is Good Not Enough, *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, Vol. 5, P. 21-38.
- Taherian, A. 2012. Factors influencing the satisfaction of library users with an emphasis on specialized library, *Village and Development Journal*, Vol. 8, P. 11-19.
- Shayan, H., et al. 2011. The study of villagers' satisfaction of residential areas. Case study: Komijan City, *Village and Development Journal*, Vol. 5, P. 21-29.
- Barkpour, N., et al. 2015. 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*, Vol. 25, P. 11-20.
- Chen, L., et al. 2020. Air pollution, environmental perceptions, and citizen satisfaction: A mediation analysis, *Environmental Research*, Vol. 5, P. 270-287.
- Lahmian, R. 2016. Globalization and the advancement of human societies with urban planning in the context of sustainable development, *International Journal of Humanities and Cultural Studies*, Vol. 2, P. 1007-1019.
- Yamane, T. 1967. *Statistics: an introductory analysis* Harper and row.

- Sadia, H., et al. 2016. Gender-sensitive public health risks and vulnerabilities' assessment with reference to floods in Pakistan, International Journal of Disaster Risk Reduction, Vol. 19, P. 47-56.
- Godswill, O. C., et al. 2016. The determinants of squatter development in Southern Aba Region of Nigeria, African Journal of Environmental Science and Technology, Vol. 10, P. 439-450.
- Osahon, O. J., Kingsley, O. 2016. Statistical approach to the link between internal service quality and employee job satisfaction: A case study, American Journal of Applied Mathematics and Statistics, Vol. 4, P. 178-184.
- Almarshad, S. O. 2015. Municipal awareness and citizen satisfaction: The case of the Northern Borders in Saudi Arabia, International Review of Management and Marketing, Vol. 5, P. 94-101.
- Boswell, W. R., Boudreau. F. 2015. Urban vulnerability and good governance, Journal of conticies and crisis msnsgement, Vol. 5, P. 21-31.

Evaluation of Citizen Satisfaction of Kordkuy Municipal Services by Urban Environmental Indicators Approach

Niloufar Islamzadeh¹; Sara Foroutan²

1- PhD graduate, Faculty of Environment, University of Gorgan, Gorgan, Iran

*2- PhD Student, Institute of Environmental Sciences Research, University of Shahid Beheshti, Tehran, Iran

*Email Address: S.foroutan@sbu.ac.ir

Abstract

Introduction

Study on the citizen satisfaction regarding public services and municipality activities has widely developed. Because the results of such studies are very important in order to identify services for budgeting and planning managers. The use of citizen satisfaction studies to assess the performance of public services has increased significantly in recent years. Studies on citizenship satisfaction are rooted in recent decades later, from 2005 to 2010, many studies were conducted on citizen satisfaction with the increasing development of urbanization. These studies are still ongoing around the world due to the growing population of urban areas and the annual development of cities. Citizens' satisfaction with public services has been a constant concern in public sector innovation innovation in urban management organizations such as municipalities. It has also been clearly proven that there is a significant direct relationship between people's satisfaction with municipal services and their trust in the government. The semantic burden of public service quality varies with satisfaction. Service quality has an objective, measurable and cognitive meaning, while satisfaction is a mental element based on emotions and passivity. The quality of services is measured by the shape, size and manner of access. Citizens' satisfaction with the city environment and the services provided by the municipality, it is an important factor in motivating people to participate in urban development and improve the quality of their housing. The purpose of this study is to assess the level of citizen satisfaction with municipal services with emphasis on the urban environment.

Methodology

In this regard, first, the indicators and factors for measuring citizen satisfaction were identified using focus group interviews. This research is applied and developmental in terms of purpose and descriptive-correlational in terms of research method and is quantitative in nature. The theoretical framework was developed using the library method and literature review. Data collection tools were a centralized group interview and a researcher-made semi-structured questionnaire. For this purpose, in order to identify the important factors in measuring citizen satisfaction with the services of Kordkoy Municipality, a focus group interview was conducted with a group of local people as well as experienced experts. 24 factors were finally identified and finalized as factors of citizen satisfaction in 4 indicators. Then, a researcher-made questionnaire was designed with closed and semi-closed items. In the first part, the individual characteristics of the respondents such as age, gender, education and occupation were examined, and in the second part, the satisfaction criteria of individuals with very few to very many options were examined. Then, by Yaman method, a number of samples of the population of Kordkoy family were identified. After approval, the questionnaire was completed using Cronbach's alpha test with 30 pre-test questionnaires among citizens. Finally, data analysis was performed in SPSS software. This study showed that among the 24 factors identified in the indicators of aesthetics, urban infrastructure, and environment and educational-cultural, citizens were less satisfied with 21 factors. Also, a significant difference was observed between the group mean of satisfied and unsatisfied citizens ($p < 0.05$). Citizens' personal characteristics had a significant effect on their

satisfaction with municipal activities and public services and education and age showed a significant effect ($p < 0.05$). The results of a descriptive test showed the attitude of the citizens of Kordkoy city towards different municipal services. The highest satisfaction was found in the factors of "firefighting speed and relief assistance, warnings and provision of safety services" and "cleaning and garbage collection in the city" with a group average of 3.483 and 3.406, respectively. And the lowest level of satisfaction regarding "the situation of eradication of vermin and dealing with stray dogs" and "sanitary services in the city and high-traffic areas" were with group averages of 2.032 and 2.271, respectively. Also, comparing the average of two groups with satisfaction and dissatisfaction with municipal services, the results of the binomial test showed. There was a significant difference between the two groups regarding 21 factors in all these disputes, citizens were dissatisfied with the services ($P < 0.05$). People with less than a diploma have the highest level of satisfaction and people with a master's degree or higher have the lowest level of satisfaction with municipal services. There was also a significant difference between classes in terms of satisfaction ($p < 0.05$). As the results of this study show, Citizens of Kordkoy in Golestan province were lowly satisfied with the current situation in the city. The results of the study showed Of the 24 factors studied, only about two factors, the number of citizens were more satisfied than citizens without satisfaction. In these cases, too, the percentage of people was very small. Citizens were satisfied with 52% of dissatisfied citizens with the factor of "cleaning and garbage collection in the city" (which also had the highest average satisfaction ratings). Numerous studies have shown citizens' dissatisfaction with public services and urban activities. Urban management strategies should be reviewed and determined based on the status of each different and purposeful city. In general, it was found that the individual characteristics of citizens affect their satisfaction with various factors. Urban management strategies should be reviewed and determined based on the status of each different and purposeful city. In general, it was found that the individual characteristics of citizens affect their satisfaction with various factors. The results of his study showed that personal characteristics had an effective role on citizen satisfaction. It was further found that the variables of education and age have a significant role in the level of citizens' satisfaction and a significant negative correlation was observed between citizen satisfaction and education level. Some studies in the world and in Iran have shown similar results to this study. The level of participation, awareness and learning about municipal activities and successes in the field of urban development, it can increase urban satisfaction.

Conclusion

In general it should be stated In order to be aware of the desirability and quality of its activities and performance results in complex and dynamic urban environments, urban management needs to establish appropriate performance appraisal systems to achieve competitive advantage. Because the lack of such a system means not communicating with the internal and external environment of the urban system. In that internal part, it can include public services and municipal activities and citizens' satisfaction. And ultimately leads to the death of public trust and the dynamism of society. One of the main outcomes is migration and lack of belonging to the place of residence. In order to apply the results of this study in order to improve urban management and planning in Kordkoy city, first, citizens who are dissatisfied with municipal services can be identified according to age and educational classes of this study. And then for the target group, determined appropriate strategies to improve the situation of municipal services in the field of higher priority factors.

Keywords

Citizen Satisfaction; Urban services; Environmental management; Municipality