

بررسی رابطه بین رضایتمندی شهروندان و عملکرد شهرداری شیراز و شاخص های

پایداری محیط زیست شهری

محمد عزیزی^{۱*}، حیدر اسماعیل پور^۲، سعید مظلومیان^۳

۱- کارشناس ارشد، آموزش محیط زیست، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران (نویسنده مسئول: azizimohammad604@gmail.com)

۲- استادیار، گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۳- دانشیار، گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۹۸/۳/۴

تاریخ دریافت: ۹۸/۲/۱۴

چکیده:

هدف انجام پژوهش، بررسی رابطه میان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شیراز (مطالعه موردی منطقه ۱) و شاخص های پایداری محیط زیست شهری است. روش پژوهش توصیفی - پیمایشی بوده است. جمع آوری اطلاعات از طریق ابزار پرسشنامه با حجم نمونه ۴۰۰ نفر در سطح منطقه ۱ شهر شیراز انجام شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده شده است. نتایج بدست آمده از آزمون T تک متغیره نشان می دهد که رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری متوسط رو به پایین است. نتایج آزمون رگرسیون خطی نشان داد، بین وضعیت اقتصادی - اجتماعی (وضعیت تأهل - سطح تحصیلات - میزان درآمد) شهروندان و رضایت مندی شهروندان رابطه معنی داری وجود دارد. آزمون من ویتنی - یو نشان داد، که بین جنسیت (مرد و زن) شهروندان و رضایت مندی شهروندان رابطه معنی داری وجود ندارد. نتایج آزمون کروسکال والیس نشان داد که بین سن شهروندان و رضایت مندی شهروندان رابطه معنی داری وجود دارد. در پایان ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که رابطه مستقیم و قوی بین رضایت مندی شهروندان و مشارکت آنها وجود دارد. همچنین ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که رابطه مستقیم، قوی و مثبتی بین رضایت مندی شهروندان و حفظ محیط زیست شهری (پایداری محیط زیست شهری) وجود دارد.

کلمات کلیدی: "رضایت مندی"، "عملکرد شهرداری"، "محیط زیست"، "پایداری".

The Study Of The Relationship Between Citizen's Satisfaction of The Municipal's Performance and The Urban Environment's Sustainability Indexes, Case Study: District 1 Shiraz

Mohammad Azizi¹, Hydar Esmaeilpour², Saeid Mazlounian³

1- M.A. in Environmental Education, Payam Noor University, Shiraz, Iran

2- Assistant Professor of Educational Sciences, Payam Noor University, Shiraz, Iran

3- Assistant Professor of Educational Sciences, Payam Noor University, Shiraz, Iran

Abstract:

This Study Aims to on the Relationship Between Citizen's Satisfaction Of the Municipal's Performance and the Urban Environment's Sustainability Indexes in District 1 Shiraz. Metodology Of This Study is Descriptive - Survey and the Data are Collected through a questionnaire with a Sample Size of 400 People in District 1 shiraz. The SPSS Software was Used for Analyse Data. The T-Test Results Show That the Degree of Citizen's Satisfaction of the Municipal's Performance is Average to Low. The linear Regression Test Results Showed, There was a marked Difference Between the Socio- Economic (Matrimony- Income - Education) Status of the Citizen and the amount of their Satisfaction with Municipal's Performance. The The Kruskal-Wallis Test Results Showed, There was a significant difference Between Age and Citizen's Satisfaction, While The Man- Witni Test Showed That There was No significant difference Between Sex and Citizen's Satisfaction. Finally Pearson Correlation indicates Test that Showed, There was a Stornng and direct relationship between Satisfaction and the Citizen's Participation. Important Point that Pearson Correlation indicates Test Showed, There was a Stornng and Positive relationship between Satisfaction and Protects the Environmental.

Keywords: "Satisfaction", "Municipalitie's Performance", "Environment", "Sustainability".

۱- مقدمه:

راستا گام بردارند و در حفظ و توسعه بیشتر آن کوشش کنند. البته به شرط آنکه امکان مشارکت شهروندان مهیا گردد. کارشناسان حوزه زیست محیطی بر این باورند که جهت اشاعه فرهنگ کاهش آلودگی هوا، کاهش مصرف انرژی، رفع مشکلات محیط زیست، پاکیزگی محیط شهر و... مشارکت مردمی به عنوان یار سوم محیط زیست لازم است و مشارکت مردمی در زمینه محیط زیست بسیار مهم است. به شرطی که این مشارکت واقعی باشد، بنابراین مشارکت واقعی، مشارکتی است که مردم خود را شریک در تصمیم گیری ببینند و بخشی از وظایف را بر عهده گیرند که این به حل شدن بسیاری بسیاری از مشکلات به ویژه در زمینه محیط زیست می انجامد. (صفایی پور و همکاران، ۱۳۹۴، ۲۶) در واقع شرایط جوامع پایدار زمانی فراهم می شود که مجموعه ای از پایداری اجتماعی با هدف عدالت اجتماعی، پایداری اقتصادی با هدف بقای اقتصادی و پایداری زیست محیطی با هدف تعادل اکولوژیک بوجود آید. در حالیکه نیازهای نسل حاضر را برآورده سازد و در عین حال ظرفیت و امکانات برآورده سازی نیازهای نسل آینده را ننگه می دارد. (پورجعفر و همکاران، ۱۳۹۰، ۲۷) در نظریه های رایج جهانی امروز نیز یکی از اصلی ترین و مقبول ترین راهبردها برای نیل به حداکثر مطلوبیت و پایداری مشارکت می باشد، که از جمله می توان به حکمروایی خوب اشاره نمود که اولین ویژگی آن مشارکت است. (نیک شیجانی، ۱۳۹۵، ۵-۶) بنابراین شهرداری شهر شیراز، برای حفظ و ارتقاء موقعیت خود و جلب حمایت و مشارکت مردم برای دستیابی به رشد اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی و فرهنگی باید در ارائه خدمات با کیفیت به آنان کمترین دریغی نکند. (ملکشاهی و همکاران، ۱۳۹۵، ۴) درک مستقل نیازهای شهروندان و شناسایی منابع محلی کلان شهر برای حل مشکلات و مسائل، آگاهی و بکارگیری قابلیت و استعداد های محلی از عوامل رسیدن به پایداری شهری است. این حرکت باید از بطن جامعه کلان شهر شیراز برانگیخته شود و تمامی اجزای جامعه از قشرهای مختلف مردم محلات تا منابع و امکانات به طور مستمر و مستقیم در آن درگیر شوند. همین مردم و اجتماع انسانها هستند که بدنه اصلی و بطن توسعه همه جانبه و فراگیر و پایدار کلان شهرها را تشکیل می دهند. (شیخ الاسلامی، ۱۳۸۸، ۳۷) لذا هدف از این تحقیق بررسی تأثیر نتایج میزان رضایت مندی شهروندان بر مشارکت آنها در حفظ محیط زیست شهری (پایداری زیست محیطی) می باشد. همچنین سعی شده به پرسش های زیر پاسخ داده شود.

در جامعه امروز نیاز بشر به همزیستی در سطح بالایی احساس می گردد و این همزیستی در قالب شهر تحقق می یابد. (شاکری، ۱۳۸۱، ۸۱) جدید از رشد شهری در طی چند دهه اخیر موجب شده است که شهر و شهرسازی معاصر، با چالشهای نوینی مواجه گردد. به دلیل گستردگی ابعاد و تغییر در ماهیت مسائل شهری و پیچیدگی این مسائل، جامع نگری و توجه به ابعاد و جنبه های مختلف مسئله به منظور حل پایدار، آنها را اجتناب ناپذیر ساخته است. در این میان توجه و تأکید برنامه ریزی و مدیریت شهرها، بیش از هر زمان دیگری به سطوح پایین تر و ابعاد ملموس زندگی شهری متوجه شده است. (حاجی پور، ۱۳۸۵، ۳۸) در میان سازمانهای مختلف مدیریت شهری، شهرداری بعنوان مدیریت شهری نقش کلیدی در فرایند مدیریت و سازماندهی شهرها به عهده دارد. (نجفی، ۱۳۹۲، ۲) شهرداری ها بعنوان یک سازمان ارائه دهنده خدمات شهری به شهروندان زمانی عملکرد موفق خواهند داشت که بتوانند آسایش و امنیت شهروندان را فراهم نمایند و خدمات با کیفیتی را به شهروندان ارائه بدهند. (کاظمی و کرمی، ۱۳۷۹، ۶۱) امروزه رضایت مندی شهروندان یکی از مهمترین معیارهای سنجش عملکرد سازمانی است. از این رو کیفیت خدمات رسانی در مدیریت خدمات شهری در سنجش عملکرد استفاده می شود. (هاشمی و یحیی پور، ۱۳۹۰) رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسئولیت ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی را بعنوان محور اصلی تصمیم گیری مد نظر قرار گیرد (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶، ۲) امروزه به مشارکت شهروندان بعنوان مؤلفه اصلی و تفکیک ناپذیر توسعه نگریسته و روز به روز بر اهمیت و ضرورت آن بیشتر تأکید می شود. به گونه ای که در گزارش توسعه انسانی برنامه توسعه سازمان ملل متحد (۱۹۹۳) عنوان شده است «موضوع مشارکت مردم رفته رفته به صورت مسأله ی اصلی زمان ما در می آید» بر این مبنا نگرش نوین توسعه با تأکید بر اهمیت نقش مردم در فرایند توسعه بعنوان عناصر فعال و خلاق در روند توسعه می نگرند. (نیازی، ۱۳۸۵، ۱۲۷) بنابراین به جز مسئله رضایت مندی که از عوامل مهم پایداری مدیریت شهری محسوب می شود و شهرداری ملزم به برآوردن آن است، مسائل دیگری نیز وجود دارند که در بهبود و پایداری مدیریت شهری نقش موثری ایفا می کنند. از جمله این مسایل، مسئله حفظ محیط زیست می باشد، که شاید یک وظیفه متقابل نهادی- شهروندی محسوب می شود و شهروندان می توانند از طریق مشارکت با نهادهای مربوطه در این

این تحقیق نشان داد که خدمات شهرداری انتظارات شهروندان را برآورده نمی‌کند. و پیشنهاد می‌کنیم شهرداری باید به نتایج توجه کند و تغییرات مهمی در کیفیت خدمات خود به وجود آورد. (دنیز آنگول، ۲۰۱۲، ۶۲)

ویبی نینگو و کیوجین (۲۰۱۶) در مطالعه ای با عنوان رابطه پنهان میان مشارکت شهروندی، رضایت مندی و عملکرد عمومی مطالعه موردی شهر سانفرانسیسکو با هدف مشخص کردن رابطه بین خدمات عمومی، مشارکت و رضایت مندی شهروندی با استفاده از مدل معادله برابری ساختاری می‌باشد. نتایج تحقیق نشان داد که بین سطح بالای مشارکت شهروندان و رضایت مندی شهروندان رابطه مثبتی وجود دارد. این رابطه مثبت واسطه ای جهت سنجش عملکرد شهرداری ها در ارائه خدمات عمومی می‌باشد. مشارکت فعال شهروندان می‌تواند دولت محلی را به انجام خدمات عمومی وادار کند و همچنین اجرای خدمات عمومی رابطه مثبتی با رضایت مندی شهروندان دارد. (ویبی نینگو و کیوجین، ۲۰۱۶، ۱)

لیانگ ما (۲۰۱۶) در مطالعه ای با عنوان مدیریت عملکرد دولت و رضایت مندی شهروندان، مطالعه شهرداری های چین با هدف سنجش داده و مدل های چند سطحی برای آنالیز اثرات چندگانه مدیریت عملکرد روی رضایت شهروندان نتایج نشان داد که مدیریت عملکرد تاثیر مثبتی روی رضایت مندی شهروندان دارد. بعلاوه مشارکت شهروندان، بازخورد عملکرد، جوابگویی و آزادی اطلاعات با رضایت شهروندان در طول بعدهای متفاوت عملکرد رابطه مثبت متفاوتی دارد. (لیانگ ما، ۲۰۱۶)

صفایی پور (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان سنجش رابطه میان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص های پایداری محیط زیست شهری در سه منطقه شهر دزفول با استفاده از روش توصیفی-پیمایشی و داده ها از طریق پرسشنامه جمع آوری گردید. نتایج نشان داد که میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری متوسط رو به پایین است، وضعیت اقتصادی - اجتماعی بر میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری تاثیر دارد. بالاخره بین رضایت مندی شهروندان و حفظ محیط زیست رابطه مستقیم و قوی وجود دارد. (صفایی پور، ۱۳۹۴، ۲۵)

جعفری (۱۳۹۵) در مطالعه ای با عنوان بررسی میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری با هدف بررسی میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری قائمشهر از روش پژوهشی توصیفی - تحلیلی استفاده کردند. نتایج نشان داد که معاونت اجتماعی و فرهنگی دارای رضایت پایین، معاونت خدمات

- ۱- میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شیراز (مطالعه موردی منطقه ۱) در چه سطحی است؟
- ۲- بین وضعیت اقتصادی - اجتماعی شهروندان و رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شیراز چه رابطه ای وجود دارد؟
- ۳- بین متغیرهای جمعیت شناختی (سن و جنسیت) و رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شیراز چه رابطه ای وجود دارد؟
- ۴- بین رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شیراز و مشارکت فعال شهروندان چه رابطه معناداری وجود دارد؟
- ۵- بین رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شیراز و پایداری محیط زیست شهری چه رابطه معناداری وجود دارد؟

۲- پیشنهاد پژوهش:

راجندرا ادھیکاری^۱ (۲۰۱۱) در مطالعه ای با عنوان ارزیابی رضایت مندی شهروندان از خدمات شهرداری بهاراتپور در ناحیه چیتوان نپال از طریق بررسی درخواست کنندگان خدمات، مشاهده فعالیت های ارائه خدمات و مصاحبه از ارائه دهندگان کلیدی خدمات شهری در دفتر شهرداری و برای تفسیر داده ها از روشهای توصیفی- تحلیلی به کار گرفته شد. با توجه به نتایج نشان دادند که رضایت مندی شهروندان از خدمات شهری به متغیر و عوامل اجتماعی - اقتصادی و جمعیت شناختی وابسته است. این متغیرهای مستقل تاثیر قابل توجهی در رضایت مندی شهروندان دارند. (راجندرا ادھیکاری، ۲۰۱۱) دنیز آنگول^۲ (۲۰۱۲)، در مقاله ای با عنوان اندازه گیری میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده بوسیله شهرداری نمونه موردی: شهرداری کریشایر چین^۳ با هدف اندازه گیری سطح رضایت مندی شهروندان از شهرداری کریشایر و همچنین اندازه گیری و مقایسه اهمیت سطح های عملکرد شهرداری با روش SEPVQUAL به این نتیجه رسید که میزان رضایت مندی از خدمات شهرداری با توجه به منطقه ای که افراد زندگی می‌کنند و گاهی (بسته به اهمیت عملکرد) بر حسب- جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل و میزان درآمد، متفاوت است. در یک نگاه کلی نگرش عمومی، نسبت به شهرداری منفی است. نتایج

¹ Rajendra Adhikari

² - Deniz Akgul

³ - Kirsehir

شهری دارای رضایت متوسط و معاونت حمل و نقل و عمرانی دارای بیشترین رضایت مندی شهروندان می باشد (جعفری و همکاران، ۱۳۹۵).

صمدی و شاهری (۱۳۹۶) در مطالعه ای با عنوان نقش مشارکت عمومی در توسعه پایدار شهری با هدف تعامل بین مردم و دولت در زمینه برنامه ریزی، توسعه شهری، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و زیست محیطی حضور و مشارکت مردم ضروری و اجتناب ناپذیر است. نتایج نشان داد مشارکت مردم در امور شهری مفهوم اساسی و نقش حیاتی در توسعه پایدار شهری ایفا می کند. بازتاب دادن به نیازهای فعلی نسل حاضر و حفظ منابع و ثروت برای نسل آینده (صمدی و شاهری، ۱۳۹۶).

مرور پیشینه تجربی این پژوهش نشان می دهد، تحقیقاتی که در داخل و خارج از کشور به سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در مناطق مختلف شهری پرداخته اند. بیشتر به مشارکت شهروندان در امور شهری و وظایف عمرانی و خدمات شهری شهرداری توجه کرده اند. در ایران به این موضوع آن چنان که شایسته است پرداخته نشده است. ولی پژوهش حاضر به جز آنکه به صورت جداگانه به تمام جوانب و وظایف شهرداری در ۴ بعد اساسی: عمرانی، خدماتی، نظارتی و اجتماعی - فرهنگی پرداخته، مساله تاثیر کیفیت خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری بر رضایت مندی شهروندان و مشارکت شهروندان در اداره امور شهری و تاثیر این دو فاکتور بر حفظ محیط زیست شهری و پایداری محیط زیست شهری چگونه توسعه می یابد را در نظر گرفته است. هدف پژوهش در پی آن است تا مشخص کند که کیفیت خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری تا چه حد جوابگوی نیازها و خواسته های شهروندان بوده و به چه میزان رضایت مندی شهروندان حاصل شده و سبب مشارکت شهروندان در اداره امور شهر شده است. در نهایت مشارکت شهروندان سبب پایداری محیط زیست شهری خواهد شد. همچنین در پژوهش حاضر فعالیت هایی که شهروندان در خصوص حفظ محیط زیست شهری انجام می دهند نیز بیان شده است.

۳- مبانی نظری :

شهرها بعنوان موتورهای رشد و توسعه اجتماعی دارای پتانسیل باور نکردنی هستند که بی شک مورد توجه قرار می گیرند. (لویز و جانا، ۲۰۰۵، ۵۰). بطوریکه توسعه و تغییرات شهری و شهرنشینی از مهمترین پدیده های دوران اخیر به شمار می آید. (پیربابایی و اسدی، ۱۳۹۰، ۱۶۳) یکی از عوامل بسیار مهمی که تاثیر فزاینده و

تعیین کننده ای بر عوامل سازنده شهری دارد، مدیریت شهری است که سایر اجزاء و عناصر سیستم شهری به نحوی تحت تاثیر آن قرار می گیرند. در واقع، اهمیت مدیریت شهری به اندازه ای است که پاسخ بسیاری از ناپایداری های شهری را در ارتقاء کیفیت شیوه مدیریت شهری جستجو می کنند، به طوری که بسیاری از کارشناسان و متخصصان و نیز مدیران شهری بر این باورند که راه پایداری شهری از تعبیر رویکرد شهری می گذرد. (محمدی، ۱۳۸۷، ۳۲) شهرداری بعنوان مهم ترین عنصر مدیریت شهری، از جایگاه خاصی در نظام سازمان های اداری کشور برخوردار است. شهرداری به لحاظ حقوقی و اداری، جزء مؤسسه های عمومی محسوب می شود. 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. (حاتمی نژاد و همکاران، ۱۳۸۶، ۷۳) به جرأت می توان «خدمات شهری» را قلب «مدیریت شهری» دانست. چون، آنچه در ارتباط مستقیم و منسجمی با زندگی روزانه شهروندان است و کیفیت زندگی آنان را تعیین می کند، نحوه ارائه خدمات شهری توسط شهرداری و نحوه دریافت آن خدمات توسط یکایک شهروندان است. اگر چه گستره و نوع خدمات شهری همراه با نحوه ارائه آنان، از اهمیت فوق العاده ای برخوردار است. (ایمانی جاجرمی، ۱۳۸۱، ۳۳) کیفیت عامل اصلی تغییر و تحول خدمات شهرداری و عامل کلیدی رضایت بیشتر شهروندان است. (رودریگز، ۲۰۰۹، ۸۰) در فرهنگ لغت، رضایت مندی را (برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن) معنا کرده اند. 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 می شود، رضایت مندی گفته می شود. (فرهادنژاد، ۱۳۸۷، ۲۳) رضایت مندی شهروندان را می توان عکس العمل موثر شهروندان به عملکرد شهرداری دانست. اندازه گیری رضایت شهروندان، ابزار موثری برای کنترل عملکرد کلی سازمان ارائه می کند و سازمان را در تشخیص ضعف هایش و تلاش برای برطرف کردن آنها یاری می کند. (قربانی و همکاران، ۱۳۸۹، ۲۶) از نتایج مهم ارزیابی عملکرد شهرداری ها می توان درک عملکرد، ظرفیت سازی، آگاهی از نیازها و مشکلات، وضع کردن اهداف و انتظارات عملکردی، تخصیص مناسب و اثربخش منابع، بهبود کیفیت و کارایی خدمات، شناسایی و تولید بهترین تجربیات، افزایش پاسخگویی درون و برون سازمانی، بهبود فرآیندهای داخلی و بهبود معیارها برشمرد. (نیلی و والترز، ۲۰۰۸، ۲۵) رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت

خودرو و رفع نواقص فنی خودرو ۵- حفاظت از پشتوانه های بارزش طبیعی و نگه داری از چشم اندازها ۶- تمایل به استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی برای سفر ۷- تمایل به کاشت درخت و حفظ فضای سبز ۸- تمایل به اطلاع رسانی اتفاقات زیست محیطی به شهرداری و مدیران شهری ۹- تمایل به مشارکت در حفظ محیط زیست ۱۰- مشارکت در امر تفکیک از مبدا مواد قابل بازیافت و خطرناک از زباله خانگی ۱۱- مشارکت در گذاشتن بموقع زباله های تر و جمع آوری در تاریخ و زمان مناسب ۱۲- همکاری با پاکبانان در حفظ پاکیزگی شهر ۱۳- تمایل به جلوگیری از ریختن زباله در فضاهای عمومی (پارک، خیابان) ۱۴- تمایل به جلوگیری از ریختن نخاله و ضایعات ساختمانی در حاشیه باغها و زمین های باز ۱۵- تمایل به مصرف کالاهای زیست پذیر در طبیعت ۱۶- تمایل به استفاده کمتر از پلاستیک و ظروف یکبار مصرف

۵- روش تحقیق:

در پژوهش حاضر با توجه به ماهیت موضوع و مؤلفه های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر این پژوهش روش توصیفی - پیمایشی با استفاده از ابزار پرسشنامه است. از لحاظ هدف علمی - کاربردی است. همچنین به منظور تقویت پایه های نظری و دقت در گردآوری اطلاعات از روشهای مطالعه اسناد و مدارک استفاده شد. سپس با در نظر گرفتن شرایط جغرافیایی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محدوده مورد مطالعه، معرفت های رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی منطقه ۱) در ابعاد عمرانی، خدماتی، فرهنگی - اجتماعی و نظارتی و ارتباط آن با محیط زیست شهری تعیین گردید (جدول ۱). حجم نمونه به روش تصادفی طبقه ای با استفاده از فرمول کوکران مشخص شد. از طریق فرمول مذکور تعداد ۳۸۴ پرسشنامه برای منطقه ۱ شهر شیراز تعیین گردید. به منظور بالا بردن ضریب اطمینان و دقت تر شدن تحقیق، حجم نمونه را به تعداد ۴۰۰ نفر افزایش داده شد. بر همین اساس تعداد نمونه ها در سطح منطقه ۱ متناسب با حجم توزیع جمعیت و مجموعاً تعداد ۴۰۰ پرسشنامه تکمیل گردید. روایی پرسشنامه، معرفت های انتخاب شده و شاخصهای پایداری محیط زیست شهری در این پژوهش بر اساس مطالعات قبلی و از نظرات اساتید محترم راهنما و مشاور و همچنین از نظرات ۴ نفر از متخصصین برنامه ریزی شهری و کارشناسان مدیریت شهری تعیین گردید. پایایی این پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ در محیط SPSS حدود ۰/۸۴ محاسبه گردید. بنابراین در مجموع روایی و پایایی پرسشنامه در سطح بالایی قرار دارد، و قابل اعتماد برای

شهری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می شود. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه ریزی منظم و همه جانبه است که مدیریت شهری را قادر می سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعامل موثر، شهروندان را در عرصه های فعالیت های شهری امیدوار می سازد. در واقع توسعه همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت داشته باشند. زیرا رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرایند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می گیرد. (چاپمن، ۱۹۹۶، ۲۰۴) با توجه به اینکه در سال های اخیر همواره در کلیه مسائل شهری و اجتماعی، توسعه پایدار به عنوان یکی از مهم ترین مسایل جوامع امروز مطرح بوده است، مشارکت شهروندی به عنوان عنصر حیاتی در فرایند توسعه پایدار تلقی می گردد. در حقیقت، توسعه پایدار بدون امر مشارکت محقق نمی گردد، چرا که، شهروندان خود جزئی از این فرایند محسوب می شوند که در صورت عدم مشارکت آنها در حفظ محیط زیست برای نسل های آتی، این پروسه کامل نمی گردد (مؤمنی و همکاران، ۱۳۹۰، ۶۶).

۴- شاخص های پایداری محیط زیست شهری:

شاخص های پایداری، پیوندهای میان نظام های اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی را اندازه می گیرند. در تدوین معرفت های پایداری بایستی سعی نمود که دارای خصوصیات یکپارچه کننده، پیش بینی کننده و توزیعی باشند. به عبارت بهتر، زمانی که معرفت ارتباط میان ابعاد، اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی را نشان می دهد، دارای خصوصیات یکپارچه کننده است، مانند نرخ بیکاری، زمانی که معرفت تصویری از آینده را ارائه می کند، دارای خصوصیت پیش بینی کننده است و زمانی که معرفت بتواند شرایط اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی را در یک جامعه یا در بین نواحی جغرافیایی بسنجد، دارای خصوصیت توزیع کننده است (بدری، ۱۳۸۰، ۲۷). برای ارزیابی ساختار زیست محیطی شهر شیراز از ۱۶ مؤلفه استفاده شده است. این مؤلفه ها که اطلاعات آنها از طریق پرسشنامه بدست آمده اند شامل: ۱- استفاده از دوچرخه و پیاده روی به جای خودروهای شخصی در رفت و آمد شهری ۲- تشویق به استفاده از نور طبیعی خورشید در طول روز ۳- صرفه جویی در مصرف انرژی ۴- تمایل به گرفتن معاینه فنی

پژوهش میدانی می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیات از روشهای آمار توصیفی و استنباطی مانند: توزیع فراوانی، آزمون T تک متغیره، آزمون کولموگروف اسمیرنوف، آزمون های من ویتنی - یو، آزمون کروسکال والیس، رگرسیون خطی ساده و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

جدول ۱- مؤلفه ها و شاخص های استفاده شده در پژوهش

شاخص (معرفه)	مؤلفه ها
عمرانی	ایجاد خیابانها، کوچه ها و میدان ها، جمع آوری و دفع آبهای سطحی، زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر، ایجاد تاسیسات شهری، اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی
خدماتی	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله، نظیف معابر، مکانیزه و بهداشتی بودن ماشین آلات جمع آوری زباله، احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارکها، ایجاد و توسعه میلمان و المان شهری توسعه وسایل حمل و نقل عمومی، تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه، روشنایی و امنیت معابر در شب، احداث و نگهداری سرویس های بهداشتی در سطح شهر، احداث میداين میوه و تره بار، مناسب بودن تعداد استگاههای آتش نشانی
نظارتی	نظارت بر ساخت و سازها و رعایت نکات ایمنی، جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم، جلوگیری از صنایع مزاحم و انتقال آنها به خارج از شهر، اخذ عوارض شهرداری، صدور پروانه کسب برای اصناف، جلوگیری از فعالیت های متکدیان،
اجتماعی-فرهنگی	تامین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت، تاسیس موسسات عمومی و فرهنگی نظیر کتابخانه، فرهنگسرای محلات، رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری، مشارکت دادن مردم در تصمیم گیری های مربوط به شهر، تکریم ارباب رجوع، انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه های شهرداری جهت اطلاع عموم، برگزاری مراسم و جشن های عمومی در سطح شهر
محیط زیست شهری	استفاده از دوچرخه و پیاده روی به جای خودروهای شخصی در رفت و آمد شهری، تشویق به استفاده از نور طبیعی خورشید در طول روز، صرفه جویی در مصرف انرژی، تمایل به گرفتن معاینه فنی خودرو و رفع نواقص فنی خودرو، حفاظت از پشتوانه های بارز طبیعی و نگه داری از چشم اندازها، تمایل به استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی برای سفر، تمایل به کاشت درخت و حفظ فضای سبز، تمایل به اطلاع رسانی اتفاقات زیست محیطی به شهرداری و مدیران شهری، تمایل به مشارکت در حفظ محیط زیست، مشارکت در امر تفکیک از مبدا مواد قابل بازیافت و خطرناک از زباله خانگی، مشارکت در گذاشتن بموقع زباله های تر و جمع آوری در تاریخ و زمان مناسب، همکاری با پاکبانان در حفظ پاکیزگی شهر، تمایل به جلوگیری از ریختن زباله در فضاهای عمومی (پارک، خیابان)، تمایل به جلوگیری از ریختن نخاله و ضایعات ساختمانی در حاشیه باغها و زمین های باز، تمایل به مصرف کالاهای تجدیدپذیر در طبیعت، تمایل به استفاده کمتر از پلاستیک و ظروف یکبار مصرف

۶- محدوده مورد مطالعه:

گردیده است. مساحت کنونی منطقه ۲۵۵۶ هکتار می باشد که این مساحت جمعیت ۱۶۰۸۸۵ نفر، تعداد خانوار ساکن در منطقه نیز ۴۷۱۱۰ خانوار می باشد.

وجود محورهای اصلی و استخوان بندی شهر در منطقه (زند- قصرالدشت - چمران - پاسداران و ...)، حضور فضاهای شهری قابل توجه در منطقه، بافت های مسکونی ارزشمند در منطقه، عبور مترو از منطقه، وجود سه پارک عمده و بزرگ شهر همچون پارک آزادی - بوستان خلدبرین و پارک حاشیه ای چمران در منطقه با حدود ۱۷ ایستگاه از ویژگیهای کالبدی منطقه میباشد.

منطقه ۱ شهرداری شیراز، بخش عمده ای از شمال، مرکز و شمال غرب را دربر می گیرد، این منطقه از جنوب با منطقه ۴ و از شرق با مناطق ۲ و ۳ و از شمال غربی با منطقه ۶ همجوار می باشد. مرزهای منطقه از جنوب به خیابان هنگ و بلوار پاسداران، میدان معلم و از غرب به خیابان همت شمالی و متین، از شرق به خیابان حر، سعدی، بخشی از خیابان زند و خیابان انقلاب اسلامی تا باسکول نادر، از شمال به محدوده خدماتی طرح تفصیلی ۷۴ محدود می گردد. شهرداری منطقه ۱ در سال ۱۳۵۹ تأسیس

جدول ۲- برآورد جمعیت منطقه ۱ شهرداری شهر شیراز

منطقه	مساحت هکتار	بعدخانوار(نفر)	تعداد خانوار	جمعیت کل(نفر)	جمعیت مرد	جمعیت زن	نسبت جنسی(درصد)	تراکم جمعیت(نفر در هکتار)
۱	۲۵۵۶	۳/۴۱	۴۷۱۱۰	۱۶۰۸۸۵	۷۸۲۵۱	۸۲۶۳۴	۹۵٪	۶۳

منبع: گروه آمار و اطلاعات شهرداری شیراز

۷- یافته ها:

بودن میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۱ شهرداری شیراز است.

۷-۱- یافته های توصیفی :

جدول ۳- میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری

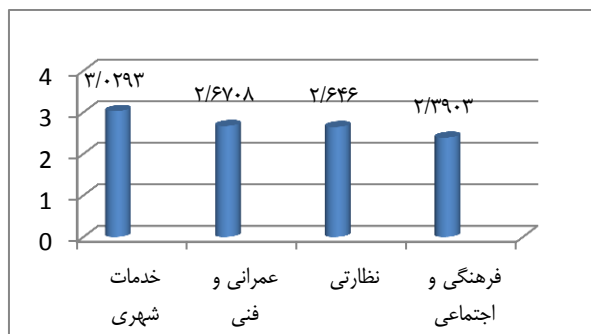
گویه ها	میزان رضایت مندی	فراوانی	درصد
خیلی کم تا کم	۱ تا ۲	۴۶	۱۱/۵
کم تا متوسط	۲ تا ۳	۲۴۵	۶۳/۵
متوسط تا زیاد	۳ تا ۴	۸۶	۲۱/۵
زیاد تا خیلی زیاد	۴ تا ۵	۱۴	۳/۵

در این پژوهش ابتدا جهت آشنایی و شناخت هر چه بیشتر جامعه آماری مورد مطالعه، ویژگی های عمومی پاسخ دهندگان مورد بررسی قرار گرفت. این ویژگی های عمومی مطابق با پرسشنامه های آماری در قالب ۵ سؤال شامل: جنسیت، وضعیت تأهل، سن، سطح تحصیلات و میزان درآمد خانوار تدوین و ارائه شده است. طبق تحلیل از لحاظ جنسیت ۶۵/۵ درصد پاسخ دهندگان مرد و ۳۴/۵ درصد پاسخ دهندگان زن بوده اند. از لحاظ وضعیت تأهل، ۳۱/۲ درصد پاسخ دهندگان مجرد و ۶۸/۸ درصد از پاسخ دهندگان متأهل بوده اند. از لحاظ سن ۲/۸ درصد پاسخ دهندگان کمتر از ۲۰ سال بوده اند. ۲۸/۸ درصد پاسخ دهندگان در رده سنی ۲۰-۳۰ سال، ۳۴/۸ درصد پاسخ دهندگان در رده سنی ۳۱-۴۰ سال، ۱۷/۸ درصد پاسخ دهندگان در رده سنی ۴۱-۵۰ سال، ۱۰ درصد پاسخ دهندگان در رده سنی ۵۱-۶۰ سال و ۶ درصد پاسخ دهندگان نیز سنی بیشتر از ۶۰ سال داشته اند. در واقع می توان گفت اکثریت پاسخ گوینان سن بین ۳۱-۴۰ سال داشته اند. از لحاظ سطح تحصیلات ۵/۵ درصد از پاسخ دهندگان بی سواد، ۳/۲ درصد دارای سواد ابتدایی، ۹/۲ درصد دارای سواد راهنمایی، ۳۲ درصد دارای سواد دیپلم، ۲۰/۵ درصد دارای سواد فوق دیپلم، ۲۷ درصد دارای سواد لیسانس و ۷/۵ درصد از پاسخ دهندگان دارای سواد فوق لیسانس و بالاتر بوده اند. همچنین از لحاظ میزان درآمد ۲۰/۸ درصد از پاسخ دهندگان درآمد کمتر از یک میلیون، ۴۷ درصد از پاسخ دهندگان با درآمد ۱-۲ میلیون، ۲۳/۲ درصد دارای با درآمد ۲-۳ میلیون، ۶/۲ درصد با درآمد ۳-۴ میلیون و ۲/۸ درصد از پاسخ دهندگان با درآمد بالای ۴ میلیون بوده اند. حدود ۶۳/۵ درصد از شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۱ شهر شیراز رضایتی در حد متوسط به پایین داشته اند. بدین ترتیب می توان گفت که نتایج این تحقیق در مجموع حاکی از متوسط به پایین

بر اساس نظرات شهروندان منطقه ۱ شهرداری شیراز و از بین شاخص های رضایت مندی، شاخص خدمات شهری با میانگین ۳/۰۲۹۳، شاخص عمرانی و فنی با میانگین ۲/۶۷۰۸، شاخص نظارتی با میانگین ۲/۶۴۶، شاخص فرهنگی و اجتماعی با میانگین ۲/۳۹۰۳ در رتبه اول تا چهارم قرار گرفته اند. میانگین کلی رضایت مندی در منطقه یک برابر ۲/۶۸۴۱ می باشد. از بین مؤلفه های مربوط به شاخص خدمات شهری، مؤلفه کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله با میانگین ۳/۶۴۲۵، از بین مؤلفه های مربوط به شاخص عمرانی و فنی، مؤلفه زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر با میانگین ۲/۸۶۵۰، از بین مؤلفه های مربوط به شاخص نظارتی، مؤلفه اخذ عوارض شهرداری، صدور پروانه کسب برای اصناف با میانگین ۳/۱۸۷۵، از بین مؤلفه های مربوط به شاخص فرهنگی و اجتماعی، مؤلفه رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری با میانگین ۲/۵۸۰۰ در رتبه های اول در چهار شاخص فوق قرار دارند.

های مختلف متفاوت است. بطوری که در حوزه خدمات شهری با میانگین ۳/۰۲۹۴ بالاتر از حد متوسط (عدد ۳) است که نسبت به سایر حوزه ها رضایت بیشتری را برای شهروندان ایجاد کرده است. عملکرد حوزه فنی و عمرانی با میانگین ۲/۶۷۰۸ در رتبه دوم رضایت مندی قرار دارد و عملکرد نظارتی با میانگین ۲/۶۴۶۰ در رتبه سوم رضایت مندی قرار دارد و در نهایت کمترین رضایت مندی مربوط به حوزه فرهنگی و اجتماعی با میانگین ۲/۳۹۰۳ می باشد.

نمودار ۱- میانگین شاخص های رضایت مندی شهروندان در چهار حوزه شهرداری



جدول ۴- سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری با آزمون T تک متغیره

۲-۷- یافته های تحلیلی:

به منظور بررسی میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در چهار حوزه مورد بررسی (خدمات شهری، فنی و عمرانی، فرهنگی -اجتماعی و نظارتی) از آزمون T تک متغیره استفاده شد. جهت مقایسه نمرات هر حوزه با عدد ۳ استفاده شده است. با توجه به اینکه میانه نظری پاسخ دهندگان عدد ۳ می باشد به عنوان معیار آزمون در نظر گرفته می شود. اگر میانگین حاصل از پاسخ افراد، بالاتر از عدد ۳ باشد و سطح معنی داری (Sig) کمتر از ۰/۰۵ باشد، سطح رضایت مندی معنی دار و بالاتر از حد متوسط است. در حالت کمتر از ۳ باز هم سطح معنی داری (Sig) مشخص می کند که آیا رضایت از عملکرد به طور معنا دار کمتر از حد متوسط است یا خیر. مطابق جدول ۴ میزان رضایت از عملکرد شهرداری در حوزه

شاخص	تعداد	میانگین	انحراف معیار	تفاوت خطای معیار
عمرانی	۴۰۰	۲/۶۷۰۸	۱/۸۰۲۷۴	۰/۴۰۱۴
خدمات	۴۰۰	۳/۰۲۹۴	۱/۶۳۶۰۹	۰/۳۱۸۰
نظارتی	۴۰۰	۲/۶۴۶۰	۱/۷۸۸۵۷	۰/۳۹۴۳
فرهنگی و اجتماعی	۴۰۰	۲/۳۹۰۳	۱/۷۹۶۸۲	۰/۳۹۸۴
رضایت مندی	۴۰۰	۲/۶۸۴۳	۱/۵۹۱۸۷	۰/۲۹۵۹

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

شرح	میانگین	اختلاف میانگین	مقدار T	درجه آزادی	سطح اطمینان ۹۵٪	
					Sig	کران پایین / کران بالا
رضایت مندی شهروندان	۲/۶۸۴۳	-/۳۱۵۶۸	-۱۰/۶۶۷	۳۹۹	/۰۰۰	-/۳۷۳۹ / -/۲۵۷۵

بزرگتر از ۳، است یا کوچکتر، باید به مقدار اختلاف میانگین که -/۳۱۵۶۸ است توجه کرد. لذا می توان نتیجه گرفت که میانگین جامعه کمتر از ۳ است و میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۱ شیراز متوسط به پایین است. (جدول شماره ۵)

نتایج آزمون نشان می دهد مقدار سطح معنی داری (Sig) کوچکتر از ۰/۰۵ می باشد، لذا فرض صفر مبنی بر برابری میانگین با عدد ۳ پذیرفته نمی شود. برای پاسخ گویی به این سوال که میانگین جامعه

ملاحظه ای از خدمات و فعالیت های شهرداری را از دایره بررسی خارج نماید، به دلیل حساسیت های ویژه مردم به پایداری زیست محیطی، انتظارات آنها را از شهرداری افزایش داده و تأمین رضایت مندی را مشکل می سازد. بنابراین پایین بودن سطح رضایت مندی در این بخش را نباید به عنوان قصور شهرداری در انجام وظایف محوله دانست، بلکه در انتظار بالای مردم باید جستجو نمود.

برای سنجش رابطه بین وضعیت اقتصادی - اجتماعی شهروندان و میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری از سه مؤلفه وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و میزان درآمد استفاده شده است. برای سنجش داده های گردآوری شده از آزمون رگرسیون خطی ساده استفاده شد. در جدول ۶ نشان می دهد که بین میانگین عملکرد شهرداری به عنوان متغیر وابسته و وضعیت اقتصادی - اجتماعی شهروندان (وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و میزان درآمد) به عنوان متغیرهای مستقل تفاوت و رابطه وجود دارد. متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی که هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد، اگر بتا (Beta) و (T) بزرگتر و سطح معنی داری (Sig) کوچکتر از ۰/۰۵ باشد، بدین معنی است که متغیر مستقل (وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و میزان درآمد) تأثیر بیشتری بر رضایت مندی شهروندان دارد. تأثیر متغیر تحصیلات معنی دار شده است. ولی تأثیر متغیرهای وضعیت تأهل و درآمد معنی دار نشده است. در نتیجه متغیر سطح تحصیلات رابطه معنی دار در سطح ۹۵٪ بر میزان رضایت مندی شهروندان دارد و همبستگی بین آنها منفی است. یعنی هرچه سطح تحصیلات شهروندان بالاتر رود میزان رضایت مندی آنها از شهرداری کمتر می شود. (اگر مقدار سطح معنی دار کوچکتر از ۰/۰۵ و بزرگتر از ۰/۰۱ باشد سطح معنی داری ۹۵٪ می باشد. اگر مقدار سطح معنی دار کوچکتر از ۰/۰۱ باشد دارای سطح ۹۹٪ می باشد

بنابراین دلایل ناراضی شهروندان از عملکرد شهرداری می تواند به چند صورت باشد. یکی از مسائل مهم پیش روی شهرداری ها و مدیران شهری در شرایط حاضر کشور ما، مشکل تامین منابع پایدار درآمدی شهرداری ها، عدم مدیریت صحیح منابع مالی، تورم، گرانی و تحریم ها می باشد. که این موضوع هم اکنون شهرداری ها را در انجام وظایفشان با مشکلات جدی مواجه ساخته است. بنابراین نیازها و امکانات رفاهی شهروندان در حوزه خدمات شهری برآورده نمی شود یا توزیع امکانات و تسهیلات در نواحی مختلف عادلانه نیست. پس از اجرای قانون خودکفایی شهرداری ها، شهرداری ها باید بیشتر هزینه های شهری را خودشان قبول کنند. از آنجا که ارتباط مستقیم بین میزان درآمد شهرداری و ارائه خدمات مطلوب به شهروندان وجود دارد می توان گفت که هر چه شهرداری بتواند منابع درآمد بیشتری کسب کند به همان نسبت قادر به ارائه خدمات بیشتر و با کیفیت مطلوبتر به شهروندان خواهد بود. دوم اینکه در کشور ما شهرداری ها بخش محدودی از خدمات شهری را انجام می دهند و سایر خدمات از قبیل امور آب، برق، گاز، فاضلاب، حریم شهرها، امور بهداشت و درمان و .. توسط ارگان های دولتی انجام می شوند. بطوریکه همکاری و هماهنگی سایر ارگانها و پیمانکاران تحت نظارت آنها با شهرداری در ارائه خدمات مطلوب به شهروندان ضعیف بوده که منجر به عدم رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری می شود. در ایران مراجعه و ارتباط مستقیم شهروندان با شهرداری بسیار کم است. بنابراین آنها نمی توانند آشنایی زیادی با وظایف، وضعیت و امکانات شهرداری داشته باشند. در نتیجه شهروندان بدون توجه به وضعیت شهرداری تنها بازتاب عملکرد شهرداری را در انجام وظایف خود در سطح شهر مورد ارزیابی قرار می دهند. این مسئله شاید از دیگر عواملی باشد که منجر به ناراضی شهروندان از عملکرد شهرداری گردد. در واقع می توان گفت بیشتر فعالیت هایی که مرتبط به پایداری زیست محیطی شهری است باعث می شود که بخش قابل

جدول ۶- نتایج آزمون رگرسیون خطی ساده در بررسی رابطه بین رضایت مندی شهروندان و وضعیت اجتماعی - اقتصادی شهروندان

نام متغیر	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد شده	
	B	خطا β	β	T
ضریب ثابت	۲/۶۲۵	۱/۲۴۵		۱۰/۳۴۶
وضعیت تأهل	-۰/۳۳	۰/۰۷۶	-۰/۲۶	-۰/۴۳۲
سطح تحصیلات	-۰/۰۵۵	۰/۰۲۶	-۰/۱۱۷	-۲/۱۳۶
میزان درآمد	۰/۰۶۷	۰/۰۳۵	۰/۱۰۶	۱/۹۲۴
سطح معنی داری				
				۰/۰۰۰
				۰/۶۶۶
				۰/۰۳۳
				۰/۰۵۵

پیرسون استفاده شد. شاخص های رضایت مندی مجموع مؤلفه های (عمرانی و فنی، خدمات شهری، نظارتی و فرهنگی - اجتماعی) و شاخص های مشارکت اجتماعی شهروندان از مجموع ۷ مؤلفه را شامل می شود. نتایج به دست آمده نشان می دهد که بین رضایت مندی شهروندان و مشارکت اجتماعی آنها ارتباط مستقیم و معنی داری وجود دارد. ضریب همبستگی بین رضایت مندی و مشارکت اجتماعی ($R=0.392$) با سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ معنی دار می باشد. (جدول ۹) چون این مقدار مثبت است وجود یک رابطه مستقیم را می پذیریم. در واقع نتیجه می گیریم که با کاهش رضایت مندی شهروندان، تلاش و مشارکت شهروندان در اداره امور شهری کاهش و بالعکس با افزایش رضایت مندی شهروندان رغبت و تمایل شهروندان به مشارکت در اداره امور شهر افزایش می یابد. در واقع شهرداری باید به گونه ای عمل نماید که رضایت شهروندان را تشکیل می دهد و باید در برنامه ریزی شهری و اجرای پروژه ها از نظرات شهروندان استفاده نماید که این امر منجر به تمایل و رغبت شهروندان به مشارکت فعال در اداره امور شهر خواهد شد. پس مشارکت شهروندان با شهرداری از مهمترین ابزارهای مردمی سازی و بهبود عملکرد مدیریت شهری است. (جدول شماره ۹)

جدول ۹- رابطه بین رضایت مندی شهروندان و مشارکت آنها

	رضایت مندی	مشارکت اجتماعی
مشارکت اجتماعی	۰/۳۹۲	۱/۰۰۰
رضایت مندی	۰	۰/۳۹۲
	۰/۴۰۰	۰/۴۰۰
	۰/۴۰۰	۰/۴۰۰

برای سنجش رابطه بین رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و حفظ محیط زیست شهری (پایداری زیست محیطی) از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. شاخص های رضایت مندی مجموع مؤلفه های (عمرانی و فنی، خدمات شهری، نظارتی و فرهنگی - اجتماعی) و شاخص های پایداری محیط زیست شهری مجموع ۱۶ مؤلفه را شامل می شود. نتایج به دست آمده نشان می دهد که رضایت مندی شهروندان ارتباط مستقیم و معنی داری با پایداری محیط زیست شهری دارد. ضریب همبستگی بین

جهت بررسی تأثیر جنسیت بر رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری از آزمون ناپارامتریک من - ویتنی یو استفاده شده است. با توجه به نتایج این آزمون مشخص شد که میزان سطح معنی داری بزرگتر از ۰/۰۵ می باشد و این یافته به صورت آماری در سطح ۰/۰۵ معنادار نیست (جدول شماره ۷). بنابراین جنسیت در جامعه مورد بررسی بر رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری تأثیرگذار نیست. بنابراین بین شهروندان مرد و زن به لحاظ شاخص های رضایت مندی (خدماتی، عمرانی، فرهنگی-اجتماعی و نظارتی) تفاوت معناداری وجود ندارد و عملکرد شهرداری منجر به رضایت هیچ کدام از این دو گروه نشده است.

جدول ۷- آزمون من - ویتنی یو برای تحلیل رابطه بین جنسیت و میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری

متغیر	فراوانی	میانگین رتبه ها	توزیع فراوانی	مقدار من - ویتنی یو	سطح معنی داری
مرد	۲۶۲	۲۰۱/۵۷	۵۲۸۱۰/۵۰	۱۷۷۹۸/۵۰۰	۰/۷۹۹
زن	۱۳۸	۱۹۸/۴۷	۲۷۳۸۹/۵۰		

جهت بررسی اثر سن بر میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. با توجه به نتایج این آزمون مشخص شد که سن در جامعه مورد بررسی بر رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری تأثیرگذار است. (جدول شماره ۸) اصولاً یکی از عوامل مهم جمعیتی، که می تواند بر افزایش یا کاهش رضایت مندی شهروندان تأثیرگذار باشد و در برنامه ریزی های رفاهی باید به آن توجه شود سن افراد است. بنابراین هر چه خدمات و امکانات رفاهی با نیازهای سن افراد مطابقت داشته باشد، بدون تردید رضایت آنها از عملکرد شهرداری افزایش می یابد.

جدول ۸- آزمون کروسکال والیس برای تحلیل رابطه بین سن و

میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری

متغیر	فراوانی	مقدار کروسکال والیس	سطح معنی داری
سن	۴۰۰	۱۱/۴۱۷	۰/۴۴

برای سنجش رابطه بین رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و مشارکت اجتماعی شهروندان از ضریب همبستگی

شهری پررنگ می شود، شهرداری است. در واقع سازمان شهرداری زمانی در رسیدن به اهداف خود موفق خواهد بود که شهروندان از عملکرد این سازمان رضایت کامل داشته باشند. بنابراین بدون تأمین نظر شهروندان، به عنوان یکی از ستون های اصلی مدیریت شهری، نمی توان به شهری پایدار دسترسی پیدا کرد. نتایج به دست آمده از این پژوهش در راستای اهداف تحقیق به شرح زیر جمع بندی می شوند:

۱- با توجه به یافته های توصیفی و تحلیلی، میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۱ شیراز متوسط رو به پایین است. بطوریکه نتایج نشان می دهد در مجموع ۶۳/۵ درصد از شهروندان رضایتی در حد متوسط و پایین تر دارند. نتایج حاصل از آزمون T تک متغیره نیز این موضوع را تأیید می کند.

۲- تحلیل حاصل از آزمون رگرسیون خطی نشان می دهد که بین وضعیت اقتصادی - اجتماعی (وضعیت تأهل - میزان درآمد - سطح تحصیلات) شهروندان بعنوان متغیر مستقل و رضایت مندی شهروندان به عنوان متغیر وابسته رابطه معنی داری وجود دارد.

۳- نتایج حاصل از آزمون من ویتنی - یو نشان می دهد که بین جنسیت شهروندان و رضایت مندی شهروندان رابطه معنی داری وجود ندارد. بطور کلی تفاوت میانگین مردان و زنان از عملکرد شهرداری می تواند نتیجه کنش محدود زنان با شهرداری باشد.

۴- نتایج حاصل از آزمون کروسکال والیس نشان می دهد که بین سن شهروندان و رضایت مندی شهروندان رابطه معنی داری وجود دارد. اصولاً یکی از عوامل مهم جمعیتی، که می تواند بر افزایش یا کاهش رضایت مندی شهروندان تأثیرگذار باشد و در برنامه ریزی های رفاهی باید به آن توجه شود سن افراد است. بنابراین هر چه خدمات و امکانات رفاهی با نیازهای سن افراد مطابقت داشته باشد، بدون تردید رضایت آنها از عملکرد شهرداری افزایش می یابد.

۵- ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد که بین رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و مشارکت آنها رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد. در واقع نتیجه می گیریم که با کاهش رضایت مندی شهروندان، تلاش و مشارکت شهروندان در اداره امور شهری کاهش و بالعکس با افزایش رضایت مندی شهروندان رغبت و تمایل شهروندان به مشارکت در اداره امور شهر افزایش می یابد.

۶- ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد که بین رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و پایداری زیست محیطی شهری رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد. در واقع نتیجه می

رضایت مندی و حفظ محیط زیست شهری ($R=0.139$) با سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ معنی دار می باشد. (جدول ۱۰) چون این مقدار مثبت است وجود یک رابطه مستقیم را می پذیریم. در واقع نتیجه می گیریم که با کاهش رضایت مندی شهروندان، تلاش و مشارکت شهروندان در حفظ محیط زیست شهری کاهش و بالعکس با افزایش رضایت مندی شهروندان رغبت و تمایل شهروندان به حفاظت از محیط زیست شهری افزایش می یابد. بنابراین می توان گفت وقتی شهروندان از شهرداری و مدیریت شهری رضایت داشته باشند، تمایل و رغبت آنها به حفظ و نگهداری یا رعایت مسائل زیست محیطی افزایش می یابد. در واقع مشارکت فعال و همه جانبه شهروندان خود زیربنای دستیابی به پایداری زیست محیطی می باشد.

جدول ۱۰- رابطه بین رضایت مندی شهروندان و پایداری محیط زیست شهری

Correlations		ضریب همبستگی	
	رضایت مندی	پایداری	
پایداری	۱/۱۳۹	۱/۰۰۰	ضریب همبستگی
	۰/۰۰۵	۰	سطح معنی داری
	۴۰۰	۴۰۰	فراوانی
رضایت	۱/۰۰۰	۱/۱۳۹	ضریب همبستگی
	۰	۰/۰۰۵	سطح معنی داری
	۴۰۰	۴۰۰	فراوانی

۸- بحث و نتیجه گیری :

در پژوهش حاضر به جز آنکه به صورت جداگانه به تمام جوانب و وظایف شهرداری در چهار بعد اساسی (عمرانی، خدماتی، نظارتی و اجتماعی - فرهنگی) پرداخته، مساله تأثیر کیفیت خدمات عمومی ارایه شده توسط شهرداری بر رضایت مندی شهروندان و مشارکت شهروندان در اداره امور شهری را در نظر گرفته است، و در نهایت تأثیر این دو فاکتور بر حفظ محیط زیست شهری (پایداری محیط زیست شهری) بررسی شده است. هدف پژوهش در پی آن است تا مشخص کند که کیفیت خدمات عمومی ارایه شده توسط شهرداری تا چه حد جوابگوی نیازها و خواسته های شهروندان بوده و به چه میزان رضایت مندی شهروندان حاصل شده و سبب مشارکت شهروندان در اداره امور شهر شده است. در عصر حاضر با توجه به توسعه کمی و کیفی شهرها، یکی از نهادهای بسیار مهمی که نقش بسزایی در اداره خدمات رسانی شهرها داشته و هر روز نقش آن در اداره و مدیریت شهری و تأمین نیازها و توسعه

شهرداری باید با جداسازی مواد خطرناک برای جلوگیری از اثرات نامطلوب این مواد بر محیط زیست بر محیط زیست جلوگیری کند. ۴- در بعضی از محله های قدیمی شهر به دلیل سن بالای درختان و حمله آفت ها به درختان سبب پوسیدگی و خشک شدن فضای سبز شهری شده است. شهرداری باید اقدام به تثبیت سازی و جایگزینی این درختان نماید.

۵- شناسایی وظایف شهرداری که مدیریت محیط زیست در آن می تواند دخیل باشد. از قبیل راه اندازی جایگاه و مسیرهای دوچرخه سواری در مراکز شهر، اجرای مراسم پیاده روی های بزرگ خانوادگی بصورت مستمر، تبلیغات در زمینه استفاده از قطار شهری و رایگان نمودن کرایه در ایام و زمان های خاص

۶- اختصاص تسهیلات ویژه اعتباری و بانکی و تسهیل دریافت مجوز و پروانه در زمینه افزایش مشارکت مردم به نوسازی و بهسازی بافت های فرسوده و قدیمی و ایمن سازی محله های قدیمی در جهت مقابله با حوادث طبیعی.

۷- برنامه ریزی در خصوص انتقال بیمارستان های بزرگ و مراکز اداری و آموزشی مستقر در مرکز شهر به بیرون از شهر و جلوگیری از احداث این مراکز در محدوده شهر.

۸- ایجاد زمینه های افزایش مشارکت شهروندان در اداره امور شهر و حفاظت و احیای کیفیت محیط زیست از طریق تغییر نحوه مدیریت شهری و بستر سازی حضور شهروندان در فعالیت و برنامه ها، ایجاد نهادهای NGO، نظر خواهی و بکارگیری نظرات و پیشنهادات مستمر شهروندان در حوزه های مختلف، افزایش آگاهی های اجتماعی و سیاسی شهروندان و رسیدگی به شکایات آنها در جهت بهبود عملکرد شهرداری و افزایش رضایت مندی شهروندان.

۹- استفاده از تجربیات شهرداری های کشورها و شهرهای پیشرفته که در زمینه حفظ محیط زیست موفق بوده اند. البته کاربرد این تجربیات در جامعه ما، لزوماً نباید به معنای تقلید صرف این راهکار تفسیر شود و باید حتماً مدل بومی سازی این الگوها، با عنایت به شناخت بستر مور نظر پیاده گردد. در این مسیر، تجربیات داخلی بعضی از شهرداری های کلان شهرهای کشور ما می تواند به عنوان نقطه شروع برای تحقق این اهداف در شهرداری شیراز مورد توجه قرار می گیرد.

۱۰- ساماندهی آسیب های اجتماعی و فرهنگی که نارضایتی شدیدی به دنبال دارد. از قبیل توسعه کمپ های ویژه معتادان و دوره گردها و جمع آوری آنها از سطح شهر.

گیریم که با کاهش رضایت مندی شهروندان، تلاش و مشارکت شهروندان در حفظ محیط زیست شهری کاهش و بالعکس با افزایش رضایت مندی شهروندان رغبت و تمایل شهروندان به حفاظت از محیط زیست شهری افزایش می یابد. در واقع وقتی رضایت شهروندان فراهم شود، شهروندان در جامعه تمایل بیشتری به مشارکت فعال و همه جانبه با شهرداری نشان می دهند، که خود زیربنای دستیابی به پایداری زیست محیطی می باشد. در نهایت مشارکت شهروندان سبب پایداری محیط زیست شهری خواهد شد. همچنین در پژوهش حاضر فعالیت هایی که شهروندان در خصوص حفظ محیط زیست شهری انجام می دهند نیز بیان شده است. فعالیت های مشارکتی از قبیل: کاهش مشکلات زیست محیطی، رعایت ترافیک و استفاده از دوچرخه و وسایل نقلیه عمومی، حفظ و نگهداری فضای سبز، جداکردن زباله تر از خشک در منازل (تفکیک از مبداء پسماند)، همکاری در جمع آوری زباله، نظافت معابر، عدم ریختن نخاله های ساختمانی در حاشیه شهر و مسیل ها و ... ناشی از مدیریت مشارکتی که برگرفته از رضایت مندی است صورت می گیرد. بنابراین می توان گفت، شناخت یک مسئله شهری و حل آن مبتنی بر گفتمان می تواند تأثیر زیادی بر روی یک شهر داشته باشد و زندگی پایدار شهری را تضمین نماید.

۹- پیشنهادات و راهکارها:

۱- ایجاد و راه اندازی کارگروه محیط زیست و توسعه پایدار در شهرداری بطوریکه کلیه پروژه های شهری قبل از اجراء، اثرات آن بر محیط زیست شهری و توسعه شهری و همچنین مکان های دارای خطر بالقوه و ناامن مورد مطالعه و ارزیابی قرار گیرید. در واقع با رعایت شاخص های توسعه پایدار شهرها از نتیجه بخش بودن آنها اطمینان حاصل کنند.

۲- لایروبی مستمر رودخانه ها، مسیل ها و کانال های اصلی و مهم دفع آبهای سطحی در ایام قبل از بارندگی جهت جلوگیری از بالا آمدن آب بارندگی و شناسایی معابر مستعد به سیل و آب گرفتگی و رفع مشکلات آنها.

۳- ترکیب تشکیل دهنده نخاله های ساختمانی، مواد مختلفی از قبیل سنگ، آجر، ماسه و ... می باشد. شهرداری باید با راه اندازی کارخانه های بازیافت و جداسازی نخاله های ساختمانی در جهت تولید بومی محصولات ساختمانی اقدام نماید. ترکیبات دیگری که در این نخاله ها وجود دارند عبارتند از سنگ رادیواکتیو، سرب، آزیست، رنگ های شیمیایی و ... می باشند، این مواد سبب آلودگی محیط زیست و اثرات زیان بار بر سلامتی انسان می شوند.

۱۱- جلوگیری از فعالیت مشاغل کاذب و دست فروشان بویژه
غذیه فروشی های فاقد مجوز بهداشتی که سلامت جامعه را به
خطر می اندازند.و باعث سد معبر می شوند.شهرداری باید دست
فروشان را در محل مناسبی ساماندهی نماید.

۱۰- منابع:

- ۱- ایمانی جاجرمی، حسین، فیروزآبادی، سیداحمدی، (۱۳۸۶)، بررسی مدل های سنجش عملکرد مدیریت محلی، با تأکید بر سازمان های مدیریت شهری و روستایی در ایران، فصلنامه علوم اجتماعی، شماره ۲۲، صص ۹۱-۱۱۱
- ۲- بدری، سیدعلی، رکن الدین افتخاری، عبدالرضا، (۱۳۸۰)، ارزیابی پایداری، مفهوم و روش فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، ص ۳۷.
- ۳- پورجعفر، محمدرضا، خدایی، زهرا، پورخیری، علی(۱۳۹۰) رهیافتی تحلیلی در شناخت مولفه ها، شاخصها و بارزه های توسعه پایدار شهری، مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران، سال ۳، شماره ۳، صص ۲۷-۲۸
- ۴- پیربابایی، محمدتقی؛ کرمی، اسدی، (۱۳۹۰). نارضایتی از مکان پیرامون بافت های بازسازی شده نمونه موردی: بافت مسکونی پیرامون خیابان شهید نواب صفوی عمران، مجله مدیریت شهری، شماره ۲۷، ص ۱۸۲-۱۶۳
- ۵- جعفری، مهرداد، (۱۳۹۵)، بررسی میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی شهر قائمشهر)، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه مازندران، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، ص ۱۴.
- ۶- حاتمی نژاد، حسین، محمدپور، صابر، اسکندری، چوبقلو، حافظ، (۱۳۸۶)، مدیریت شهری و جایگاه حقوقی شوراها و شهرداری ها، مجله علوم جغرافیایی، شماره ۵ و ۶
- ۷- حکمت نیا، حسن؛ میر نجف، موسوی (۱۳۸۶). «سنجش میزان و عوامل موثر بر رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی شهر یزد، مجله جغرافیا و توسعه، سال ۵، شماره ۹، صص ۲۰۸-۱۸۱
- ۸- شاکری، فردین (۱۳۸۱). روش ایجاد و ابطال افتخاری شهرداری ها با استفاده از رابطن بهداشت در سنج، مدیریت شهر پایدار، بررسی تجارب مشارکتی شهرداری ها، و شوراهای ایران، تهران: مرکز مطالعات برنامه ریزی وزارت کشور
- ۹- شیخ الاسلامی، علیرضا، (۱۳۸۸)، ارزیابی توسعه پایدار شهری کلان شهر شیراز، فصلنامه چشم انداز زاگرس، شماره ۲.
- ۱۰- صفایی پور، مسعود، حسینی، نبی الله؛ قیصری، نرگس (۱۳۹۴). «سنجش رابطه میان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص های پایداری محیط زیست شهری»، مطالعه موردی: شهر دزفول: فصلنامه پژوهشهای بوم شناسی شهری، سال ۶، شماره ۲، پیاپی ۱، بهار و تابستان، ۱۳۹۴، صفحه ۲۵-۴۰
- ۱۱- صمدی، اکبر، شاهی، رفعت (۱۳۹۶) نقش مشارکت عمومی در توسعه پایدار شهری، مجله محققان مهندسی و فناوری، (SJET)، (۷)، صص ۳۴۵-۳۵۰
- ۱۲- فرهادنژاد، حاج علی، (۱۳۸۷)، مدیریت رضایت مندی مراجعان در سازمان های دولتی، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۹۷۴۳.
- ۱۳- قربانی، محمد؛ حیدری، کمال آباده؛ رضا، کریمویی، حمیدرضا (۱۳۸۹). «ارزیابی رضایت شهروندان مشهد از خدمات شبکه اتوبوسرانی مشهد»، فصلنامه شهر پژوهی، سال سوم، شماره ۴، ص ۲۶
- ۱۴- کاظمی، اسدالله و کرمی، اصغر (۱۳۷۹). «رابطه میان کیفیت خدمات و رضایت مندی ارباب رجوع، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد خوارسگان

- ۱۵- محمدی، کاوه، (۱۳۸۷)، مدیریت شهری یکپارچه و اهداف ایران ۱۴۰۰، ماهنامه شهرداری ها، سال نهم، شماره ۹۲، ص ۳۲- ص ۳۳.
- ۱۶- ملکشاهی، غلام رضا؛ قدمی، مصطفی؛ زارع، الهه (۱۳۹۵). «ارزیابی رضایت مندی شهروندان از خدمات شهرداری (مورد مطالعه مناطق دهگانه شیراز)، عنوان پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه مازندران رشته جغرافیا و برنامه ریزی شهری، ص ۳ و ۴
- ۱۷- مؤمنی، منصور، جعفرنژاد، احمد، صادقی، شکوفه، (۱۳۹۰)، جایابی بهینه مراکز توزیع در فرایند بازاریابی با استفاده از روش های ریاضی، نشریه مدیریت صنعتی، دوره ۳، شماره ۶، ص ۶۶
- ۱۸- نیازی، م (۱۳۸۵). تبیین وضعیت مشارکت اجتماعی شهروندان کاشان، فصلنامه کاشان شناخت، شماره ۲، زمستان، ص ۱۴۷-۱۲۷
- ۱۹- نیک شیجانی، حسین (۱۳۹۵) تحلیلی بر جایگاه مشارکت شهروندان در توسعه پایدار شهر رشت، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته گروه جغرافیا، دانشگاه پیام نور واحد رشت
- ۲۰- هاشمی، سیدمناف؛ یحیی پور، مهدی (۱۳۹۰). «اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری»، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور
- 21- Adhikary, Rajendre, (2011), Citizens Satisfaction with Municipal services: A case of Bharat pur Municipality, Chit wan, Nepal, Master in public policy and Governance program Department of General and Continuing Education North South University, Bangladesh.
- 22- Akgul. Deniz (2012), Mcausing the satifaction of citizens for the services given by municipality. The caseof kirsehir municipality proccdia- social and B ehavioural science, 62: 555
- 23- Chapman D., Creating Neighborhoods and Places in the butlt Enviornment, first Edition 1996 Taylor & Francis, (Persi Edition) translated by, shahrzad & tabibian manoochehr, university of tehran, Tehran- Iran
- 24- HajiPour. Kh, (2006), Neighborhood - based planning: An effective approach to creating sustainable urbon management. Fine arts magazine, 26
- 25- Lewis and jaana Mioch,(2005) urban vulnerability and good govemance .journal of conticies and crisis: 50
- 26- Liang Ma,(2016) Performance management and citizen satisfaction with the government:evidence from Chinese municipalities,first published :31
- 27- Najafi Kiani, A, A, Babaeian, T, Karimi , Sh (2013) the study of citizens satisfaction of the performance of municipality in midlands.case study :Babel the fourth conference on planning and urban management.Mashhad.
- 28- Neely, A. & Walters, A., (2004), Performance measurement and management: research and action, center for business performance, cornfield school of management, cornfield, pp 57-64.
- 29- Rodrigues, P.C., Burguete, J.V., Vaughan, R. & Edwards, J., (2009), Quality dimension in the public sector municipal Services and Citizen`s perception, Journal of international Review on public and nonprofit Marketing.6(1),75-90
- 30- Wei-Ningwu,Kyujin.Jung(2016) Amissing link between citizen Participation ,satisfaction and public performance:evidence from the city and country san Francisco ,,international Journal of public sector performance management ,p(1)