



جغرافیا و روابط انسانی، زمستان ۱۳۹۹، دوره ۳، شماره ۳

بررسی میزان رضایت مندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری و شورای شهر (مطالعه موردی: شهر گرمی)

یعقوب حقی^{۱*}، صدیقه کرمی نسب^۲

۱- کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه تبریز دانشکده برنامه ریزی و علوم محیطی، گروه برنامه ریزی شهری، تبریز، ایران. haghi.yaghub2015@gmail.com

۲- دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه ریزی روستایی، دانشگاه خوارزمی، دانشکده علوم جغرافیایی، گروه جغرافیای انسانی، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۸/۱۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۹/۲۴

چکیده

امروزه احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری و شوراهای شهر ارائه می دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. علاوه بر این رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می شود. هدف اصلی این پژوهش بررسی میزان رضایت مندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری و شوراهای شهر گرمی می باشد. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی - تحلیلی می باشد، و جمع آوری اطلاعات به صورت کتابخانه ای و میدانی صورت گرفته است. ابزار پژوهش نیز پرسشنامه، که جامعه آماری به صورت تصادفی و با توجه به جدول مورگان بین ۳۰۰ نفر از ساکنان ۱۵ سال به بالا توزیع شده است و در آخر اینکه تحلیل داده های پرسشنامه نیز از نرم افزار *spss* استفاده شده است. نتایج به دست آمده نشان دهنده رضایتمندی بالای شهروندان از عملکرد شهرداری و شوراهای شهر در بعد کالبدی- زیست محیطی و ابعاد اقتصادی و اجتماعی- فرهنگی در رده بعدی قرار گرفته اند.

کلمات کلیدی: رضایتمندی، مدیریت شهری، عملکرد شهرداری و شورای شهر، شهر گرمی.

مقدمه

امروزه احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه رضایت شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خودش است. علاوه بر این رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می شود. در حالی که نارضایتی از عملکرد نهادهای عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب یاس، ناامیدی و عدم مسئولیت پذیری شهروندان 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 تعاملی موثر، شهروندان را در عرصه فعالیت های شهری امیدوار سازد. گام اول در این زمینه، طراحی ساز و کار مناسب به منظور شناسایی و درک چگونگی نگرش مردم نسبت به عملکرد شهرداری و میزان رضایت آنان از ارائه خدمات شهری است (توسلی، ۱۳۸۴). امروزه کشورهای در حال توسعه به منظور تقویت زیر بناهای اقتصادی و رهایی از وابستگی رفع عدم تعادل های موجود بیش از هر زمان دیگر نیازمند برنامه ریزی و شناسایی امکانات و منابع کشورشان می باشند به طور یقین در برنامه ریزی رشد و توسعه کشور شناخت موقعیت و جایگاه مناطق مختلف از مهمترین عوامل در جهت نیل به پیشرفت می باشد دسترسی به امکانات اولیه و منطقه بندی صحیح و اصولی مقوله هایی هستند که مدیران شهری برای دستیابی به اهدافی همچون آسایش و زیبایی شهر آن را سر لوحه مقاصد خود قرار می دهد لذا سطح بندی کردن نیازمند بررسی و مطالعات دقیق است (جعفرپور، ۱۳۸۳). با سطح بندی مناطق مختلف اختلافات مکانی، فضایی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی آشکار می شود. در واقع امروزه با پیچیده تر شدن ساختارها و وظایف سازمان ها در عرصه های مدیریت شهری وظایف شهرداری به عنوان مهمترین نهاد غیر دولتی بیش از پیش شده است. شهرداری ها به عنوان یک سازمان ارائه دهنده ی خدمات شهری به ساکنان شهری زمانی دارای عملکرد موفق خواهند بود که بتوانند آسایش و امنیت شهروندان را فراهم نمایند. عملکرد مناسب و کارآمد این سازمان ها موجب مشارکت دادن شهروندان در اداره ی امور و انجام فعالیت های مربوطه خواهد شد و بر رضایتمندی هر چه بیشتر شهروندان دامن خواهد زد بنابراین، مهمترین هدف مدیریت شهری را می توان در ارتقای شرایط کار و زندگی جمعیت ساکن در قالب اقشار و گروههای مختلف اجتماعی و اقتصادی و حفات از حقوق شهروندان، تشویق به توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار و حفات از محیط کالبد دانست (مهدوی و همکاران، ۱۳۹۳). مطالعات انجام شده از جمله (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴، رسولی و

همکاران، ۱۳۸۷، باغبانی، ۱۳۹۷ و همچنین علوی متین و همکاران، ۱۳۸۸ و...) در رابطه با این موضوع پرداخته اند، نتایج نشان می دهد که وجود این سازمانها (شهرداری و شوراهای اسلامی) را به عنوان مدیریت شهری و ارائه خدمات شهری میتوان امری مهم در جهت رفاه شهروندان تلقی کرد. هدف از این پژوهش بررسی میزان رضایت مندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری و شوراهای اسلامی شهر گرمی می باشد که در سه بعد اساسی آن اقتصادی، کالبدی زیست محیطی و اجتماعی - فرهنگی مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به مطالب ذکر شده سؤال اصلی تحقیق این چنین خواهد بود میزان رضایت مندی شهروندان نسبت به عملکرد سازمان های مدیریت کننده شهر؛ یعنی شهرداری و شوراهای اسلامی شهر، در سه بعد (اقتصادی، اجتماعی و کالبدی - زیست محیطی) تا چه اندازه مفید و موفق بوده است؟ هدف از این تحقیق یافتن پاسخی برای سوال فوق می باشد.

مبانی نظری

رضایت شهروندی احساس رضایتی است که شهروندان پس از استفاده از کالا یا در انجام خدمت ایجاد می شود که انتظار مورد نظر بر پایه یا انتظار متقابل شهروندان و عملکرد بوجود می آید و چنانچه این رضایت حاصل شود موجب شکل گیری سرمایه اجتماعی در محله ها و کانون های شهرها میشود. سرمایه ای که موتور محرکه مشارکت اجتماعی شهروندان خواهد بود و نظام مدیریت در کل ایران را متحول خواهد کرد. واژه و مفهوم رضایت شهروندی همزمان با شروع انقلاب فرانسه در سال ۱۷۸۹ با پیدایش فکر ملت و اصل حاکمیت ملی شناخته و پذیرفته شد. در واقع رضایت شهروندی مجموعه خدماتی است که افراد به اعتبار موقعیت شهروندی خود دارا می باشند و نیز اطلاقی عام است بر مجموعه امتیازات مربوط به شهروندان و مجموعه قواعدی که بر موقعیت آنان در جامعه حکومت می کند... دارنده این خدمات یعنی همان شهروند، به تک تک افرادی که در جامعه زندگی می کنند اطلاق می شود و همه آنها از حقوق شهروندی برخوردار می باشند، چون اجرای حقوق و رضایت شهروندان از مصادیق بارز دموکراسی در هر کشوری است. تبلور اجرای حقوق شهروندی در رابطه میان حاکمیت و مردم مشاهده می شود، در واقع رعایت این حقوق در زندگی کلیه افراد یک جامعه تاثیر می گذارد و باعث رضایت نسبی یا عدم رضایت مردم از حاکمیت می شود و البته رضایت شهروندی برخوردار باشند با وجود این به رسمیت شناختن حقوق همه افراد تابع یک دولت، اتفاقی است نسبتا جدید که در قرون گذشته در همین حد هم وجود نداشت و بسیاری افراد برای به اثبات رساندن و تثبیت آن حقوق در اذهان عمومی و رسمی فدا شدند (نوروزی، ۱۳۸۰). عصرما، عصر برنامه ریزی است. برنامه ریزی به عنوان کلید طلایی رفع مشکلات و موثرترین دارو برای جلوگیری از درهم ریختگیها و بی نظمی های اجتماعی،

اقتصادی، فرهنگی و آموزشی، بر این دوران حکومت می‌کند؛ چراکه سرعت تغییرات گوناگون اجتماعی و افراد بسیاری که در جریان این دگرگونی‌ها قرار می‌گیرند، تخصص‌های متفاوت، فرصت‌های مختصر و امکانات زمانی کوتاه هیچ کدام هیچ کدام دیگر اجازه نمی‌دهند که تجربه‌های از پیش نیندیشیده و ناآگاهانه، باز هم با زندگی مردم بازی کنند. در این میان، شانس و تصادف بیشترین سهم را داشته باشد. برنامه ریزی به خصوص در مورد «خدمات شهری» از اهمیت خاصی برخوردار است، زیرا این خدمات با نسل حال و آینده سروکار داد(فتحی، ۱۳۸۴). با این حال نتایج پژوهش حاضر می‌تواند به ارائه الگوی مناسب رضایتمندی درون شهری جهت ارائه خدمات مناسب بیانجامد و جایگاه شهر را به لحاظ تاریخی، فرهنگی به اهمیت آن در جامعه جهانی ارتقاء دهد همچنین این پژوهش می‌تواند الگوی مناسبی را برای مدیران شهری به منظور ارائه بهتر خدمات عمومی در اختیار قرار دهد و راهنمای مناسبی برای مدیران خدمات شهرداری و شورای شهر باشد. و همچنین این سازمان مزبور (مدیریت شهری) نهادهایی مانند شهرداری و شوراهای تجلی می‌نماید و درصدد استفاده از روشها و اصول های مدیریت سازمانها در تمرکز بخش عمومی است. که مختصری از این دو نهاد به شرح زیر می باشد.

الف) شهرداری:

شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه ای و مشارکتی کشور محسوب می شود و یکی از ضرورت‌های نام اجتماعی است که الزاما با ساختارهایی که تنها از طریق مداخله مردم امکان پذیر است نمایان می گردد و در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظوره اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم به هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف به وجود آمده است (باغبانی، ۱۳۹۷).

ب) شوراهای اسلامی شهر:

شوراهای اسلامی شهرها یکی از نهادهای مردم نهاد بوده و تبلور نظارت غیرمستقیم آحاد جامعه در مدیریت امور شهری و ناظر بر قوانین و مقررات شهری می باشد. براساس اصول یکصد و یک تا یکصد و شش قانون اساسی در سال ۱۳۵۷ تحت عنوان قانون تشکیلات، وظایف و انتخابات شوراهای اسلامی آشور و انتخابات شهرداران تکمیل و تصویب شد و در سالهای ۱۳۸۲ و ۱۳۸۶ اصلاحاتی در آن صورت گرفت این قانون مشتمل بر پنج فصل و نود و هفت ماده در سطوح روستا، شهر، بخش، شهرستان و استان می باشد

که در سطح شهر رکن اساسی مدیریت شهری را تشکیل داده و مشارکت مردم در اداره شهر را به نمایش گذاشت حدود و وظایف آن در سه سطح برنامه ریزی، تصمیم گیری و نظارت مشخص گردیده است از نکات برجسته این قانون نسبت به قانون قبلی در مورد انجمن های شهری اختیارات نسبی است که به آن واگذار شده است در ماده ۷۶ که به وظایف شورای اسلامی شهر پرداخته است در تبصره یک آن انتخاب شهردار پس از رسمیت یافتن شورا اشاره شده است و در تبصره سه آن چگونگی تأیید مقام شهرداری توسط وزارت آشور مشخص گردیده است طبق این تبصره در صورتیکه وزیر کشور یا استاندار، شهر دار معرفی شده را واجد شرایط تعیین شده نداند مراتب را با ذکر دلیل و مستندات به شورای شهر منعکس نماید در صورت اصرار شورای شهر بر نظر قبلی خود و عدم صدور حکم شهرداری موضوع توسط شورای شهر به هیات حل اختلاف ذی ربط ارجاع خواهد شد (دادرس - اصفهانی، ۱۳۹۲).

از نظر جی . شاپوئی سان مدیریت شهری یکی از موضوعات اساسی سازمان های دولتی محسوب می شود. از دید تکنیکی و روش شناختی، این مدیریت به ارائه معیارهایی می پردازد تا تصمیم گیرندگان به راحتی بتوانند به جنبه های مختلف شهر توجه نمایند. از سوی دیگر، مدیریت شهری مسئول استفاده بهینه از همه گروه های مختلف در جامعه شهری است. بنابراین، این مدیریت نیازمند یک گروه فنی - دولتی (مانند شهرداری) است تا بتواند در تمام بخش های جامعه شهری اقدام نماید. در این ارتباط، مدیریت شهری باید دیدگاه جامع نگرتری در بازه اجزا و عناصر سیستم شهری اختیار کند (McGill, 1998:464). و رویکردی جامع و کل نگر است به فرایند ساخت شهر داشته باشد (Digk Van, 2006:3) بررسی ظرفیت گروه های شهری در هر زمان برای مدیریت شهری از اهمیت خاصی برخوردار است. از این رو، لزوم آگاهی از نظریات شهروندان در خصوص خدمات و عملکرد شهرداری در راستای تحقق بخشیدن به اهداف فوق است که اهمیت ویژه ای می یابد. چرا که هدف از مدیریت شهری، نوسازی و گسترش ابعاد مختلف در دو بستر عملیاتی است. به عقیده لونت مفهوم رضایت از خدمات شهری بر دو موضوع تمرکز دارد: ۱- رفاه شخصی ۲- کیفیت زندگی شهری. رفاه شخصی بر فرد مقرب است و کیفیت زندگی شهری به محیط مرتبط می باشد. کیفیت زندگی به وسیله شاخص های عینی و ذهنی اندازه گیری و ارزیابی می شوند، در حالی که شاخص های عینی، محیط زندگی و کار را تشریح می کنند. به طور کلی شاخص های ذهنی برای اندازه گیری رفاه شخصی مورد استفاده قرار می گیرد و شاخص های عینی برای مقایسه شهر ها و مکان ها مورد استفاده قرار می گیرند. براساس شاخص های ذهنی، رفاه شخصی به رضایتمندی بر می گردد در حالی که براساس شاخص های عینی قابل مقایسه، کیفیت زندگی و نوع خدمات شهری به قابلیت زندگی رجوع می کند (تافلر، ۱۳۷۰). همچنین به نظر الوین تافلر

نویسنده و جامعه‌شناس آمریکایی در کتاب جابجایی در قدرت نظریه اهمیت توجه به رضایتمندی شهروندان در سازمان های امروزی را مد نظر قرار داد، و معتقداند که یکی از مهمترین ویژگی های عصر فرا صنعتی (موج سوم و عصر دانش) را شهروند سالاری عنوان می کند و بر این باور است که به علت سفارشی شدن خدمات از سده بیستم به دیگر تولید انبوه وجود نخواهد داشت، بلکه کالا و خدمات فقط بر اساس خواست و نیاز شهروندان ارائه خواهد داشت (آزاد، ۱۳۷۵). توسعه ی شهری به عنوان یک مفهوم فضایی را میتوان به معنی تغییرات در کاربری زمین و سطوح تراکم، جهت رفع نیازهای ساکنان شهر در زمینه ی مسکن، حمل و نقل، اوقات فراغت و غذا و غیره تعریف کرد. چنین توسعه های زمانی پایدار خواهد بود که در طول زمان، از نظر زیست محیطی قابل سکونت و زندگی، از نظر اقتصادی بادوام و از نظر اجتماعی، شهری همبسته داشته باشیم. به عقیده تافلر اعتماد به سازمان ارائه دهنده ی خدمات شهری یکی از عوامل اصلی به وجود آورنده ی رضایت شهروندان است رضایت و اعتماد به سازمان ارتباط مستقیمی با یکدیگر دارند به ویژه تاثیر اعتماد بر روابط بلند مدت و عمق رضایت از سازمان بسیار قوی تر از هر متغیر دیگری. با توجه به مبانی گفته شده، کیفیت زندگی در شهرها تا حد زیادی به میزان و کیفیت ارائه خدمات از سوی سازمانهای مزبور بستگی دارد. این سازمانها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند و همچنین رضایت از عملکرد سازمانی زمانی از اهمیت برخوردار گردیده که نیروی انسانی به عنوان یکی از عناصر مهم تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد (آزاد، ۱۳۷۵). بنابراین، در این پژوهش به بررسی میزان رضایت مندی مردم شهر گرمی نسبت به عملکرد سازمانهای مدیریت کننده شهر؛ یعنی شهرداری ها و شوراهای اسلامی شهر، در سه بعد اساسی آن؛ یعنی بعد اقتصادی، اجتماعی و کالبدی- زیست محیطی می پردازیم. در زیر به توضیح هر یک از ابعاد سه گانه مدیریت شهری پرداخته می شود.

الف- بعد اقتصادی: در بعد اقتصادی هدف مدیریت ایجاد فضای مناسبی برای توسعه اقتصادی است که طی آن کارایی، عرضه کالا و خدمات مورد نیاز افزایش می یابد و به تبع آن سطح زندگی و رفاه عمومی ترقی پیدا می کند. بنابراین در محیط شهر، هدف مدیریت اقتصادی تامین سرمایه، تامین تغذیه، جلوگیری از خروج سرمایه، ایجاد زمینه اشتغال، کارآفرینی، تامین بازار برای فروش کالاها و خدمات تولیدی و کنترل میزان مصرف، مدیریت عرضه و تقاضاست.

ب- بعد اجتماعی: در بعد اجتماعی، هدف ایجاد زمینه مناسب برای توسعه انسانی است که شامل تغییرات متوالی و مستمر در به دست آوردن الگوهای یک زندگی مطلوب برای کلیه افراد یک منطقه یا کشور با در نظر گرفتن استعداد های بالقوه افراد و مکان های زیست آن است.

ج- بعد کالبدی - زیست محیطی: یعنی با مدیریت مناسب اثرهای مخاطرات طبیعی و مخاطرات ناشی از فعالیت های غیر طبیعی مردم در زندگی انسان کاهش می یابد (مهدوی و همکاران، ۱۳۹۳).

به طور کلی شاخص رضایت شهروندان ابزاری مهم برای تعیین عقیده شهروندان در مورد شهری است که در آن زندگی می کنند و باید این موضوع برای تصمیم گیرندگان امور شهری دارای اهمیت خاص باشد (Nigro-Císaro, 2016: 85). در واقع مدیران شهری برنامه های بلند مدت و استراتژیک شهری را بر طبق نیازها، انتظارات و تقاضاهای شهروندان تدوین نمایند. این اصل توافقی میان دانشگاهیان و حرفه ای ها می باشد لذا برای سنجش میزان انتظارات همشهریان، استخراج دوره ای سطح رضایت آنها از جنبه ها و ابعاد مهم عملکرد شهرداری یک لازمه است.

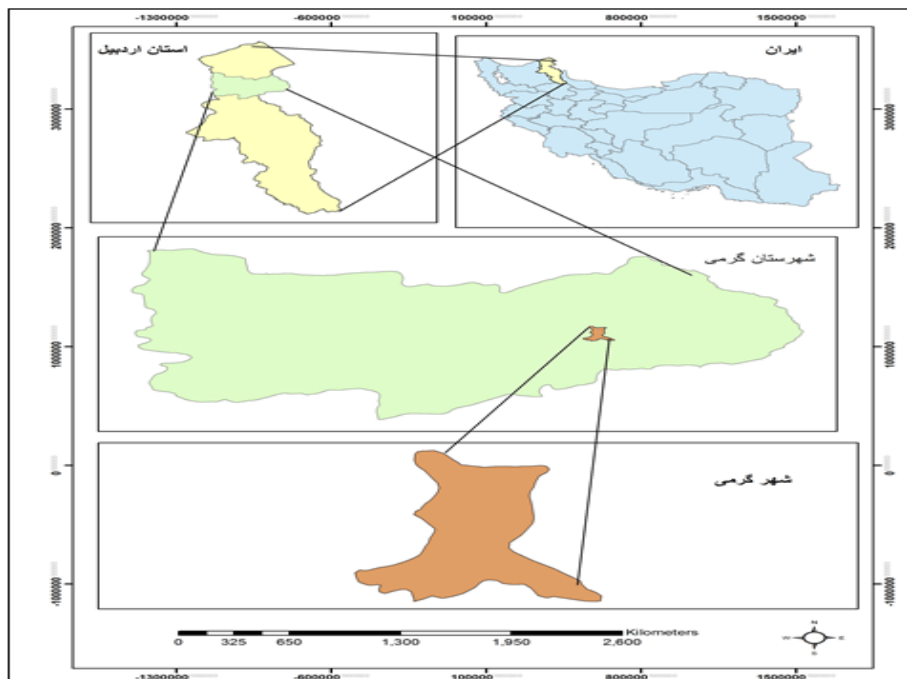
مواد و روشها

این تحقیق بر اساس هدف، کاربردی است و بر اساس ماهیت و روش، «توصیفی- تحلیلی» است. برای جمع آوری اطلاعات و داده های مورد نیاز در پژوهش حاضر از دو روش مطالعات اسنادی و میدانی استفاده شده است، ابزار پژوهش پرسشنامه می باشد که برای تعیین اعتبار پرسشنامه ۳۰۰ پرسشنامه با توجه به جدول مورگان در رابطه با موضوع تحقیق با توجه به شاخص های مربوطه بین ساکنان شهر گرمی در واقع تمامی شهروندان بالای ۱۵ سال توزیع گردید، برای پاسخگویی به سوال های پرسشنامه (در طیف ۵ گزینه ای لیکرت) تعیین گردید. پس از پر شدن پرسشنامه ها با استفاده از نرم افزار spss و کد گذاری پرسشنامه اطلاعات آماری استخراج گردیده و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. همچنین در تجزیه و تحلیل آماری از دو روش آمار توصیفی و تحلیلی استفاده شده است. در شیوه آمار توصیفی فراوانی ها و درصد فراوانی ها ارائه گردیده و در شیوه آمار تحلیلی از آزمون T تک نمونه ای و فریدمن استفاده شده است.

- شاخص ها و متغیرها: شناخت بهتر و دقیق تر از وضعیت مکان های جغرافیایی در زمینه های مختلف در سطوح متفاوت مستلزم دسترسی به اطلاعات کامل و پردازش شده از مکان های مورد نظر است. برای نیل به

این مهم از یکسری شاخص ها استفاده می شود که این شاخص ها می توانند سطحی از رشد و توسعه ی مکان های جغرافیایی را بر اساس معیارهای انتخاب شده نشان دهند (کلانتری، ۱۳۸۲). در این تحقیق مهم ترین شاخص هایی که برای عملکرد شهرداری و شوراهای اسلامی شهر در نظر گرفته، که در جداول یافته های تحلیلی نشان داده شده است.

شهرستان گرمی یکی از شهرستان های شمالی استان و به عنوان جنوبی ترین شهرستان ناحیه مغان با مساحت ۱۷۲۵/۲ کیلومترمربع و سهمی معادل ۳۳ درصد از مساحت ناحیه مغان را شامل می شود. شهر گرمی به عنوان مرکز شهرستان در فاصله ۱۲۰ کیلومتری شهر اردبیل (مرکز استان) قرار داشته و حدود ۳۳ درصد از کل مساحت (وسعت) دشت مغان و ۹/۶ درصد از کل وسعت استان اردبیل را شامل می شود که از شمال به شهرستان های بيله سوار و پارس آباد و از جنوب به شهرستان مشگین شهر و از شرق به جمهوری آذربایجان و از غرب به شهرستان کلیر از توابع استان آذربایجان شرقی متصل می باشد. شهرستان گرمی شامل ۲ شهر، ۳ بخش، ۹ دهستان، ۳۳۳ آبادی دارای سکنه و ۲۴ آبادی خالی از سکنه بوده و بر اساس آمار سال ۱۳۹۵ جمعیت شهرستان مغان (گرمی) ۷۶۹۰۱ نفر است. مرکز این شهرستان شهر گرمی می باشد (اداره کل حفاظت محیط زیست استان اردبیل).



شکل ۱: موقعیت جغرافیایی شهر گرمی در سطح شهرستان و استان

یافته های تحقیق: براساس داده های به دست آمده از جامعه آماری از طریق پرسشنامه و تجزیه و تحلیل آنها از طریق نرم افزار SPSS نتایج زیر به دست آمد:

الف) یافته های توصیفی

سن: در جدول شماره ۲: تحلیل توصیفی مربوط به متغیر سن نشان داده شده است که براین اساس ۱۲۰ نفر (۴۰/۰ درصد) در گروه سنی ۱۵-۲۵ سال قرار دارند و ۱۲۵ نفر (۴۱/۷ درصد) نیز در گروه سنی ۲۶-۳۵ سال قرار دارند که بیشترین فراوانی را شامل می شود. و ۵۵ نفر (۱۸/۳ درصد) هم در گروه سنی ۳۶-۴۵ سال قرار دارند.

جدول ۱: توزیع فراوانی و درصد مربوط به متغیر سن

متغیر سن	فراوانی	درصد
۱۵-۲۵ سال	۱۲۰	۴۰/۰
۲۶-۳۵ سال	۱۲۵	۴۱/۷
۳۶-۴۵ سال	۵۵	۱۸/۳
مجموع	۳۰۰	۱۰۰/۰

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۴

جنس: در جدول شماره ۲: توزیع فراوانی و درصد مربوط به متغیر جنسیت نشان داده شده که ۸۳/۳ درصد از پاسخگویان را مردان و ۱۶/۷ درصد هم مردان تشکیل می دهند.

جدول ۲: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب متغیر جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
مردان	۲۵۰	۸۳/۳
زنان	۵۰	۱۶/۷
کل	۳۰۰	۱۰۰/۰

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۴

ب) یافته های تحلیلی

بعد کالبدی - زیست محیطی: در بعد کالبدی - زیست محیطی میزان رضایت مندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری و شوراهای شهر نشان داده شده است که به ترتیب: رفت و روب و نظافت شهر، جمع آوری و دفع زباله، خدمات بهداشتی (۳/۲۵٪)، زیبا سازی شهر، پارک سازی و درختکاری، چراغانی شهر (۳/۱۴٪)، خیابان سازی، توسعه و تسطیح معابر، جدول سازی و پیاده رو سازی (۳/۰۷٪) به ترتیب دارای بالاترین میانگین و پایین ترین میانگین مربوط به ایجاد و نگهداری تاسیسات و تجهیزات شهری در بعد کالبدی- زیست محیطی قرار دارد.

جدول ۳: بررسی میزان رضایت مندی شهروندان از مولفه های کالبدی- زیست محیطی

گویه ها	تعداد	میانگین	مقدار T	سطح معناداری
خیابان سازی، توسعه و تسطیح معابر، جدول سازی و پیاده رو سازی	۳۰۰	۳/۰۷	۶۶/۰۳۹	۰/۰۰۰
رفت و روب و نظافت شهر، جمع آوری و دفع زباله، خدمات بهداشتی	۳۰۰	۳/۲۵	۶۰/۶۲۴	۰/۰۰۰
زیبا سازی شهر، پارک سازی و درختکاری، چراغانی شهر	۳۰۰	۳/۱۴	۶۰/۶۶۶	۰/۰۰۰
فواید عامه شامل: آب، فاضلاب و...	۳۰۰	۲/۹۱	۵۶/۵۹۸	۰/۰۰۰
نگهداری و لایروبی مسیل ها	۳۰۰	۲/۶۵	۵۲/۱۹۲	۰/۰۰۰
ایجاد پایا نه های مسافربری	۳۰۰	۲/۷۵	۴۴/۷۴۹	۰/۰۰۰
ایجاد و ساخت کشتارگاههای شهری	۳۰۰	۲/۶۸	۴۵/۱۰۲	۰/۰۰۰
بهبود ترافیک شهری، مدیریت سیستم حمل و نقل	۳۰۰	۲/۶۵	۴۴/۶۳۵	۰/۰۰۰
امور آتش نشانی و خدمات ایمنی و حفاظت از شهر	۳۰۰	۲/۶۱	۳۷/۸۶۴	۰/۰۰۰
ایجاد و نگهداری تاسیسات و تجهیزات شهری	۳۰۰	۲/۴۰	۴۶/۵۲۶	۰/۰۰۰

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۷

بعد اقتصادی: همان گونه که در جدول زیر مشاهده می نمائید، وضعیت میانگین مربوط به بعد اقتصادی میزان رضایتمندی شهروندان نشان داده شده است، که بر اساس نتایج به دست آمده امور مربوط به خانه سازی و مسکن (۳/۹۶)، فروش کالا و خدمات تولید و عرضه شده توسط شهرداری (۳/۳۸) و ایجاد بازارها و بازارچه

های محلی (۳/۳۶) به ترتیب دارای بالاترین میانگین در رتبه اول تا سوم اهمیت را در بعد اقتصادی به خود اختصاص داده است. و دریافت مالیات و عوارض از شهروندان پایین ترین میانگین مربوط به گویه (۲/۱۸) در شهر می باشد.

جدول ۴: بررسی میزان رضایت مندی شهروندان از مولفه های اقتصادی

گویه ها	تعداد	میانگین	مقدار T	سطح معناداری
امور مربوط به خانه سازی و مسکن	۳۰۰	۳/۹۶	۵۰/۵۵۸	۰/۰۰۰
فروش کالا و خدمات تولید و عرضه شده توسط شهرداری	۳۰۰	۳/۳۸	۳۶/۷۶۳	۰/۰۰۰
ایجاد بازارها و بازارچه های محلی	۳۰۰	۳/۳۶	۳۵/۰۸۹	۰/۰۰۰
تثبیت و سند دار کردن املاک	۳۰۰	۲/۲۹	۳۲/۹۵۹	۰/۰۰۰
سرمایه گذاری در فعالیت های تولیدی	۳۰۰	۲/۲۴	۳۳/۲۴۵	۰/۰۰۰
ایجاد زمینه های گردشگری در شهر	۳۰۰	۲/۲۷	۳۲/۵۲۷	۰/۰۰۰
دریافت مالیات و عوارض از شهروندان	۳۰۰	۲/۱۸	۳۱/۲۷۶	۰/۰۰۰
تاسیس دفاتر کاربابی	۳۰۰	۲/۲۹	۳۱/۵۸۱	۰/۰۰۰

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۷

بعد اجتماعی - فرهنگی: همان گونه که در جدول شماره ۵ مشاهده می نمائید، توزیع فراوانی مربوط به بعد اجتماعی - فرهنگی رضایتمندی شهروندان نشان داده شده است، که بر اساس نتایج به دست آمده، امور ورزشی و تربیتی و تفریحات سالم، نگهداری مجتمع های تفریحی (۲/۱۲)، کتابخانه های عمومی و فرهنگسراها (۲/۰۴) به ترتیب دارای بالاترین میانگین در رتبه اول تا دوم اهمیت را در بعد اجتماعی - فرهنگی به خود اختصاص داده است. و پایین ترین میانگین مربوط ایجاد زمینه های مشارکت شهروندان در مدیریت شهر (۱/۸۲) می باشد.

جدول ۵: بررسی میزان رضایت مندی شهروندان از مولفه های اجتماعی - فرهنگی

گویه ها	تعداد	میانگین	مقدار T	سطح معناداری
امور ورزشی و تربیتی و تفریحات سالم، نگهداری مجتمع های تفریحی	۳۰۰	۲/۱۲	۳۱/۴۷۶	۰/۰۰۰
امور مربوط به موزه ها و نمایشگاهها	۳۰۰	۱/۹۷	۳۱/۰۶۶	۰/۰۰۰
کتابخانه های عمومی و فرهنگسراها	۳۰۰	۲/۰۴	۲۹/۱۲۹	۰/۰۰۰
ساخت و مدیریت امور سینماها	۳۰۰	۱/۸۵	۳۰/۳۲۸	۰/۰۰۰
نگهداری آثار باستانی	۳۰۰	۱/۸۹	۲۶/۰۶۹	۰/۰۰۰
ایجاد زمینه های مشارکت شهروندان در مدیریت شهر	۳۰۰	۱/۸۲	۲۶/۷۱۶	۰/۰۰۰

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۷

همانگونه که جدول ۶ نشان می دهد، بر اساس آزمون فریدمن بین میانگین مولفه های اجتماعی، اقتصادی و طبیعی روستاهای مورد مطالعه در سطح آلفا ۰/۰۵ رابطه معناداری وجود دارد. در این بین بیشترین میانگین رتبه ای به مولفه ی کالبدی - زیست محیطی اختصاص یافته است.

جدول ۶: معناداری تفاوت میانگین رتبه ای

مولفه	تعداد نمونه	میانگین	میانگین رتبه ای فریدمن
کالبدی - زیست محیطی	۳۰۰	۳۰/۱۶۶	۴/۵۰
اقتصادی	۳۰۰	۲۵/۶۶۶	۳/۵۰
اجتماعی - فرهنگی	۳۰۰	۱۶/۵۰۰	۳/۲۵
کای دو	۵۵/۸۸۲		
درجه آزادی	۲		
سطح معناداری	۰/۰۰۰		

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۷

نتیجه گیری

یکی از محورهای اساسی در تحلیل مسائل شهری، توجه به ساختار مدیریت در این جوامع است. گستردگی و پیچیدگی مسائل شهری و رشد و توسعه روزافزون شهرها، مدیریت امور شهر را به وظیفه ای دشوار تبدیل نموده است. علاوه بر موضوع هایی همچون: محیط زیست، حمل و نقل، ایمنی و برنامه ریزی شهری، یکی از عوامل مهمی که تاثیر فزاینده و تعیین کننده ای بر عوامل سازنده شهری دارد، مدیریت شهری است. اگر شهر همچون سازمانی در نظر گرفته شود، لازم است در راس آن عنصری برای برنامه ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد. این عنصر را می توان مدیریت شهری نامید. شهرداری و شورای شهر به عنوان مهمترین عناصر در ایجاد رضایتمندی شهروندان، از جایگاه خاصی در نظام اداری کشور برخوردارند. رضایت از عملکرد سازمانی زمانی از اهمیت برخوردار شد که نیروی انسانی به عنوان یکی از عناصر مهم تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسئولیت ها حضور فعال داشته باشند. همان طور که پیشتر گفته شد، این تحقیق برای بررسی میزان رضایت مندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری و شورای شهر است که در سه بعد مورد بررسی و واکاری قرار گرفته است. نتایج به دست آمده از آزمون فریدمن نشان دهنده رضایتمندی بالای شهروندان از عملکرد شهرداری و شوراهای شهر در بعد کالبدی-زیست محیطی و ابعاد اقتصادی و اجتماعی- فرهنگی در رده بعدی قرار گرفته اند. با توجه به نتایج تحقیق شهرداری و شورای شهر گرمی با بررسی و تجزیه و تحلیل در این پژوهش با یافته های پژوهش مهدوی و همکاران ۱۳۹۳ و رسولی و همکاران ۱۳۸۷ هم خوانی دارد، البته این بحث را نباید نادیده گرفت که این رضایتمندی در همه موارد یکسان نبوده و نوساناتی نسبت به یکدیگر داشته است. و در آخر اینکه پیشنهاد می شود که شهرداری و شورای شهر گرمی با بررسی و تجزیه و تحلیل دلایل اصلی پایین بودن میزان رضایت در بعضی از شاخص های عملکردی، اهداف قابل سنجش و ملموسی را در راستای بهبود وضعیت موجود و ارتقای شاخص های عملکردی تعیین و با تنظیم برنامه های اقدام عملی و نیز اجرای دقیق برنامه های مدون شده و پایش و اندازه گیری مستمر آنها در راستای بهبود وضعیت موجود گام بردارد.

منابع

- آزاد، اسدالله، (۱۳۷۵). رضایت از کار. نشریه نامه انجمن کتابداران ایران، دوره ۱۱، ش ۲، صص ۲۱۸-۲۰۸.
- باغبانی، محمد. (۱۳۹۷). بررسی میزان رضایت شهروندان از خدمات شورا و شهرداری دوره چهارم شهر سقز، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، سال دهم، شماره ۳۴، صص ۱۰۱-۹۳.

- تافلر، الوین، (۱۳۷۰). جابجایی قدرت. ترجمه شهیندخت خوارزمی، نشرنی، تهران، چاپ اول.
- توسلی، غلام عباس، (۱۳۸۴). "سرمایه اجتماعی ثروت نامرئی، نشریه حیات نو اقتصادی.
- جعفر پور مختار، محمد. (۱۳۸۳). ایمنی شهر و توسعه پایدار. مجموعه مقالات همایش مسائل شهرسازی ایران، جلد اول: ساخت کالبدی شهر، شیراز، دانشکده هنر و معماری.
- دادرس، بیژن، اصفهانی، نصر. (۱۳۹۲). مدیریت شهری. جزوه درسی دانشگاه پیام نور.
- ربانی، رسول. (۱۳۸۱). جامعه شناسی شهری. انتشارات دانشگاه اصفهان، چاپ اول، اصفهان.
- رستمی، محمد حسن - امان پور، سعید - کرمی، مهران - رام نژاد، سیدالله. (۱۳۹۴). سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر دورود)، مجله پژوهش و برنامه ریزی شهری، سال ششم، شماره ۲۱.
- رسولی، رضا، کریمیان، علیرضا، صالحی، علی. (۱۳۸۹). بررسی نگرش مردم نسبت به شوراهای شهری و ارزیابی عملکرد شوراهای اسلامی در استان آذربایجان شرقی در سال ۱۳۸۷، دوفصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۶، صص ۴۰-۲۶.
- علوی متین، یعقوب، دادجویان، علیرضا، نژادایرانی، فرهاد. (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد شورای اسلامی شهر تبریز و نقش آن در اجرای پروژه های شهرداری (مطالعه موردی: پروژه های عمرانی شهرداری تبریز، فراسوی مدیریت، سال سوم، شماره ۱۰، صص ۲۱۸-۱۸۹.
- فتحی و اجارگاه، کوروش. (۱۳۸۴). نیازسنجی در برنامه ریزی آموزشی و درسی، تهران، انتشارات آبیژ.
- کلانتری، خلیل، (۱۳۸۲). سنجش سطح توسعه ی روستایی در شهرستان تربت حیدریه، ۷۹-۱۳۶۵، مجله پژوهش های جغرافیایی. ۴: ۵۴-۴۱.
- مهدوی، شهرام، نجفی کانی، علی اکبر، مسیبی، سمانه. (۱۳۹۳). بررسی و تحلیل میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر (نمونه موردی: شهر کاشان). فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، سال ۲۹، شماره دوم، تابستان، صص ۱۲۲-۱۰۳.

نوروزی، داریوش. (۱۳۸۰). خدمات شهری ارائه شده توسط شهرداری، مجموعه مقالات اولین سمینار تخصصی آموزش از راه دور، تهران، دانشگاه پیام نور.

McGill, R. (1998). *Urban Management in Developing Countries, Cities, Vol.15, No.6, pp. 463-471.*

Nigro, Héctor Oscar, Císaro, Sandra Elizabeth González; (2016). *The citizen satisfaction index: Adapting the model in Argentine cities, Cities 56, 85–90*

Van Dijk, M.P. (2006). *Managing Cities in Developing Countries, publish in Chinese by renmin university press, 212 p.*