

بررسی سنجش میزان رضایت مندی شهروندان از خدمات شهری نمونه موردی: شهرداری کانی دینار

امیدحسین پور^۱، نرگس شریفی^۲، جمال شریفی^۳، عبدالله عثمانزاده راد^۴

^۱ کارشناس ارشد برنامه ریزی شهری، شهرداری کانی دینار

^۲ کارشناس حسابداری، شهرداری کانی دینار

^۳ کارشناسی ارشد برنامه ریزی شهری، شهرداری مریوان

^۴ مهندس منابع طبیعی، شهرداری کانی دینار

چکیده

ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت آنان در اداره شهر نیازمند برنامه ریزی منظم و همه جانبه است تا مدیریت شهری را قادر سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه فعالیت های شهری امیدوار سازد. ارزیابی و مدیریت عملکرد یکی از مباحث ویژه مدیریت منابع انسانی استراتژیک است در این تحقیق که هدف اصلی آن بررسی میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری از خدمات ارائه شده می باشد، در این پژوهش سعی گردیده با بهره گیری از ادبیات موجود در حوزه رضایتمندی شهروندان، در سه شاخص مهم اجتماعی - فرهنگی، فنی و عمرانی، و خدماتی که تاثیر مستقیمی در کیفیت زندگی شهر و نتیجه رضایت شهروندان دارد مورد بررسی قرار گیرد. اطلاعات مورد نیاز برای انجام این پژوهش، از دو روش کتابخانه ای و میدانی جمع آوری شده اند. جامعه آماری در این پژوهش، شهروندان کانی دینار که از خدمات شهرداری به نوعی استفاده می کنند، می باشد. با توجه به جامعه آماری نمونه مورد بررسی با استفاده از فرمول کوکران ۳۰۰ نفر تعیین گردید. پس از جمع آوری داده های مربوط به پرسشنامه پژوهش، اطلاعات، در نرم افزار تحلیل آماری SPSS پردازش شده و سپس عملیات تجزیه و تحلیل، صورت گرفته است برای توصیف داده های به دست آمده از پرسشنامه، از شاخصه های آمار توصیفی استفاده شده است نتایج تحقیق نشان می دهد رضایت مندی شهروندان در سطح متوسط می باشد و این میزان در سطح محلات و شاخص های ارائه شده متفاوت می باشد.

واژه های کلیدی: شهرداری، خدمات شهری، رضایت مندی، کانی دینار

مقدمه

کشورهای جهان اعم از توسعه یافته و یا در حال توسعه، در برهه ای از زمان با پدیده افزایش جمعیت شهرنشینی مواجه بوده و یا خواهند بود (عباسی، ۱۳۸۵، ص ۲). همان گونه که می دانیم شهرها یکی از مهمترین پایگاه های تمدن انسانی و تبلور ذهنی و تکنولوژیک بشر است. مطالعه سطوح و رشد شهرنشینی منعکس کننده این واقعیت است که رشد جمعیت شهری به سرعت در حال افزایش است (سیف الدینی، ۱۳۷۸، ۷۵) یکی از محورهای اساسی در تحلیل مسائل شهری، توجه به ساختار مدیریت در جوامع است، موضوع مدیریت شهری در ایران یکی از مهمترین و حساس ترین چالش های برنامه ریزان طی چند دهه گذشته بوده است گسترده و پیچیدگی مسائل شهری و رشد و توسعه روز افزون شهرها، مدیریت امور شهر را به وظیفه ای دشوار تبدیل نموده است. (مهدوی و همکاران ۱۳۹۲) شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه های اجتماعی، محلی، شهری جزو ساختار توسعه ای و مشارکتی کشور محسوب می شود و یکی از ضرورت های نظام اجتماعی است که الزاما با ساختارهایی که تنها از طریق مداخله مردم امکان پذیر است نمایان می گردد. در واقع شهرداری بعنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم به هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هرکدام از افراد به تنهایی قادر به برآورد ساختن آنها نیستند (رجب صلاحی، ۱۳۸۱، ۱۱۲) کارکرد اصلی شهرداری فراهم ساختن زمینه مناسب و مساعد برای شکوفایی استانداردهای مطلوب شهرنشینی و ترویج فرهنگ شهروندی است (Dijkers, M. P. j. M, 2005). شهرداری به عنوان یکی از مهمترین عناصر مدیریت شهری میتواند نقش تأثیرگذاری در ارائه خدمات عمومی و اداره پارهایی از امور شهری داشته باشد. آنها در مقوله مدیریت و اداره امورات مربوط به مدیریت شهری وظایف متنوع و متعددی دارند که این درجات و وظایف از حاکمیت تام محلی گرفته تا اجرای امورات شهری کم اهمیت، متغیر است. (رستمی، عامری، ۱۳۹۵) ارزیابی عملکرد یک سازمان یکی از ابزارهای مهم برنامه ریزی است که میزان موفقیت و یا عدم موفقیت یک سازمان را نشان میدهد. در واقع ارزیابی دقیق و هدفمند مهمترین عامل رشد، پویایی در حوزه مدیریت سازمانی است. (آخوندیان و همکاران، ۲، ۱۳۹۱) ارزیابی عملکرد یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت جهت تحقق اهداف، استراتژی ها و برنامه ریزی های سازمان می باشد. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت آنان در اداره شهر نیازمند برنامه ریزی منظم و همه جانبه است تا مدیریت شهری را قادر سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه فعالیت های شهری امیدوار سازد. (منافزاده، طوفان، ۱۳۹۹) جلب مشارکت شهروندان در اداره شهر از نظر اجتماعی باعث افزایش همکاری های اجتماعی می شود که پایه های جامعه مدنی را تقویت می کند. امروزه، مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است (جعفرپور مختار، ۱۰، ۱۳۸۳) در حالی که شهر موجب یأس، 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 مؤثر، شهروندان را در عرصه فعالیت های شهری امیدوار سازد. یکی از مهمترین شاخص های میزان رضایتمندی شهروندان، کیفیت خدمات ارائه شده است. در صورتیکه خدمات ارائه شده کیفیت بالاتری داشته باشند، رضایتمندی شهروندان بیشتر خواهد بود. از این رو این مقاله در تلاش است تا با استفاده از دیدگاه شهروندان، میزان رضایت آنان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری را در محدوده مورد مطالعه مورد سنجش قرار دهد.

چارچوب نظری پژوهش:

شهر:

شهر فضای پویائی، رفت و آمد و حرکت انسانهاست و این فضا بایستی خود را با تکنیک دوران معاصر وسایل نقلیه سازگار کند. علاوه بر این شهر فضای زیستی و سکونتی ویژه ای است، خانه های شهر فشرده و بیشتر در ارتفاع ساخته می شود و یکی از وجوه تمایز آن با روستا همین است (فرید، ۱۳۷۵، ۳۷). اجتماعی از انسانها در یک مکان معین است که حیات عادی آنان از فعالیت های غیر زراعی به ویژه از راه بازرگانی و صنعت تأمین می گردد (ابوذری، ۱۳۸۹: ۱۳).

مدیریت شهری

شهرها به عنوان موتورهای رشد و توسعه اجتماعی دارای پتانسیلی باورنکردنی هستند که بی شک باید مورد کیفیت محیط توجه قرار گیرند (Lewis & Lewis, 2005) اگر شهر هم چون سازمانی در نظر گرفته شود، لازم است که در رأس آن عنصری برای برنامه ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد. این عنصر را می توان مدیریت شهر نامید. این مورد، بیشتر از این جهت اهمیت دارد که نحوه مدیریت بر جریان مطلوب زندگی شهری، می تواند در بهبود سکونتگاه های انسانی و پایداری توسعه شهری، مهمترین نقش را ایفا کند؛ زیرا عامل اجازه دهنده تنظیم کننده برنامه های شهری از کارایی مدیریت شهری نشأت می گیرد (مهدوی و همکاران، ۱۳۹۳، ۱۰۴).

رضایتمندی

پیشینه بررسی رضایتمندی و انگیزش در سازمان ها به فردریک تایلور پدر مدیریت علمی بری گردد (میرفردی و بوستانی، ۱۳۸۰، ۵).

ارزیابی و شناخت رضایتمندی از مباحث مهم دهه های اخیر است (Najib et al, 2011) امروزه یکی از روش های سنجش کارایی خدمات و تسهیلات موجود در یک ناحیه، ارزیابی نظر بهره برداران و استفاده کنندگان از این خدمات است. رضایتمندی در ادبیات توسعه، متغیری روشن و به طور کلی نتیجه تأثیر خدمات تولیدی و رفاه اجتماعی و مالی قلمداد می گردد (Rodríguez et al, 2006: 667) رضایتمندی کلی شهروندان به عنوان یک قضاوت جمعی، در ارتباط با عملکرد شهرداری با توجه به کیفیت خدمات شهری تعریف می شود. (Van ryzin, 2004: 11) رضایتمندی شهروندان را می توان عکس العمل مؤثر شهروندان به عملکرد سازمان شهرداری دانست. مقوله رضایت از مباحث مدیریت است. رضایت از عملکرد سازمانی زمانی از اهمیت برخوردار گردید که نیروی انسانی به عنوان یکی از عناصر مهم تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد

کیفیت محیط شهری

لانسینگ و مارانز در سال ۱۹۶۹: محیط را اینچنین تعریف می کنند محیط با کیفیتی بالا احساسی از رفاه و رضایتمندی را از طریق ویژگی های که ممکن است فیزیکی، اجتماعی یا سمبلیک باشد که به ساکنانش انتقال می دهد. وجوه خاصی از شاخص های کیفی نظیر سلامت و امنیت در ترکیب با جنبه های راحتی و جذابیت محیطی می تواند مفهومی عمیق تر از واژه کیفیت محیطی را در ذهن تداعی کند (Van kamp et al, 2003, P:7). کیفیت محیطی به عنوان شاخصی برای اندازه گیری درجه ای از محیط که برای زیستن انسان مناسب می باشد، مورد استفاده قرار گرفته است. بر طبق استانداردهای برنامه

¹. City

شهری چین، مفهوم کیفیت محیطی شهر می تواند چنین تعریف شود: کیفیت محیطی شهر درجه ای است که تمام محیط یا برخی عناصر محیط در مقیاس شهر همانند اتمسفر و آب جهت زیستن انسان، اقتصاد شهری و محیط اجتماعی مناسب باشد.

جدول شماره (۱) مولفه های کیفیت محیط

محقق	سال	مولفه های کیفیت محیطی
روماناسیدیکوی همکاران	۲۰۰۳ و	آلودگی آب، هوا، صدا، زباله، شلوغی و ترافیک
بنتلی و همکاران	۱۹۸۵	نفوذپذیری، تنوع، خوانایی، سازگاری بصری، غنا، قابلیت شخصی سازی
کوبین لینچ	۱۹۸۱	سرزندگی، سازگاری، کارایی، دسترسی، کنترل و نظارت
کارپ و همکاران	۱۹۷۶	صدا، زیبایی، همسایه ها، تحرک، آزار و اذیت، امنیت

منبع: (رفعیان و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۶۸-۸۲)

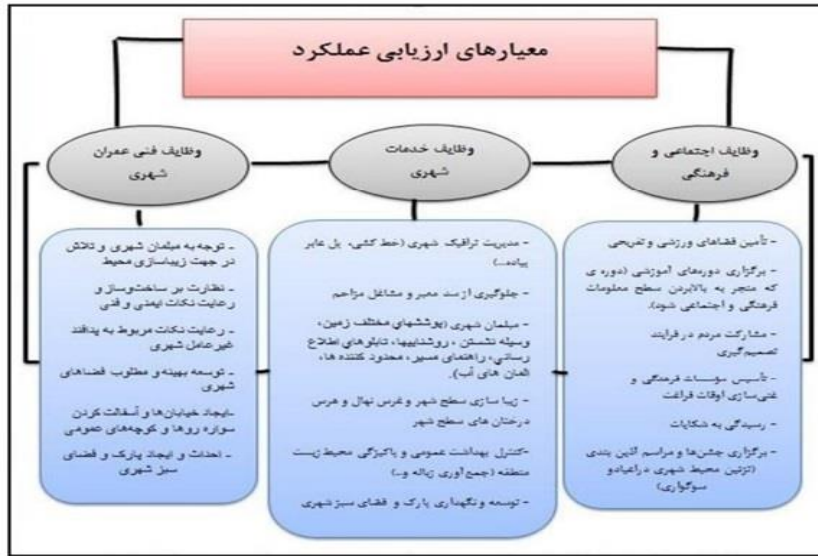
خدمات شهری :

خدمات شهری به معنای عام خود بسیاری از فعالیت های خدماتی مورد نیاز برای اداره امور شهری را در بر می گیرد؛ به بیان دیگر، خدمات شهری شامپ طی گسترده ای از فعالیت های مختل است که ارتباط تنگاتنگی با حیات شهری دارند. خدمات شهرها بیشتر با یکدیگر پیوند جغرافیایی دارند و با توجه به تاثیر مستقیم آنها بر زندگی شهروندان، به خدمات شهری معروف اند (پهلوان صفایی، ۱۳۹۲، ۴).

داده ها و روش تحقیق:

روش این پژوهش پیمایشی بوده و برای انجام آن ابتدا مطالعات سازمان یافته بصورت کتابخانه ای و بازدید مقدماتی انجام شده و مطالعات میدانی آن با استفاده از ابزارهای پژوهش (مصاحبه و پرسشنامه صورت گرفته. جامعه آماری جامعه آماری نمونه مورد بررسی با استفاده از فرمول کوکران ۳۰۰ نفر تعیین گردید. پس از جمع آوری داده های مربوط به پرسشنامه پژوهش، و سپس با تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از پرسشنامه، از نرم افزار SPSS و EXCEL برای تهیه نقشه و نمودارها استفاده شده است شکل شماره (۲).

وظایف انتخاب شده شهرداری در سه گروه "فنی و عمرانی"، "اجتماعی و فرهنگی" و "خدماتی" دسته بندی شده است. هر یک از گروه ها شامل وظایف مشخصی است که در متن قانون تصریح شده است - هر گروه به عنوان یک شاخص کلی در نظر گرفته شده و هر یک از وظایف زیر مجموعه آنها به عنوان شاخص جزئی یا عملیاتی قلمداد شده است.



جدول شماره (۲) مولفه ها و شاخص های مورد استفاده در پژوهش

مولفه ها و شاخص های مورد استفاده	شاخص
ایجاد خیابانها، کوچه ها و میدان ها، جمع آوری و دفع آبهای سطحی، زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر، ایجاد تاسیسات شهری، اقدامات الزم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی	فنی عمرانی و شهرسازی
تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت، تاسیس موسسات عمومی و فرهنگی نظیر کتابخانه ، فرهنگسرای محالت، 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	اجتماعی - فرهنگی
کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله، تنظیف معابر، مکانیزه و بهداشتی بودن ماشین آلت جمع آوری زباله، احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارکها، ایجاد و توسعه مبلمان 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	خدماتی

جامعه آماری منطقه مورد مطالعه

جامعه آماری در پژوهش حاضر بافت فرسوده شهر کانی دینار می باشد که براساس آخرین تقسیمات اداری این شهرداری دارای چهار محله اصلی (مطابق با تقسیم بندی عرفی شهر) تقسیم شده است که به شرح ذیل می باشد.

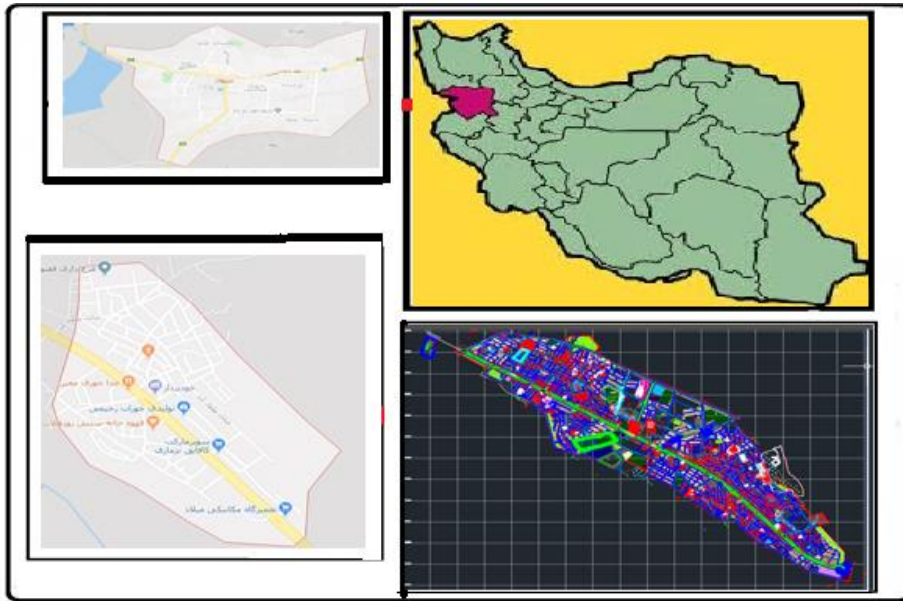
جدول شماره (۳) جمعیت، مساحت، و تراکم پیشنهادی محلات شهر

تراکم پیشنهادی در محلات	جمعیت سال ۱۴۰۰	نرخ رشد پیشنهادی در محلات (درصد)	مساحت محله پیشنهادی (هکتار)	جمعیت موجود (۱۳۹۰)	محله
۶۲/۹	۵۱۴۰	۴	۸۱/۷	۳۴۷۰	کانی دینار بالای جاده
۶۹/۱	۳۰۹۰	۲	۴۴/۷	۲۵۳۰	کانی دینار پایین جاده
۸۱/۲	۵۲۳۰	۳	۶۴/۴	۳۸۹۰	هجرت بالای جاده
۶۶/۹	۱۸۶۰	۲	۲۷/۸	۱۵۲۵	هجرت پایین جاده
۷۰	۱۵۳۲۰	۳	۲۱۸/۸	۱۱۴۱۵	مجموع

منبع (طرح جامع - تفصیلی شهر کانی دینار) مهندسی مشاور ژیناب غرب

منطقه مورد مطالعه:

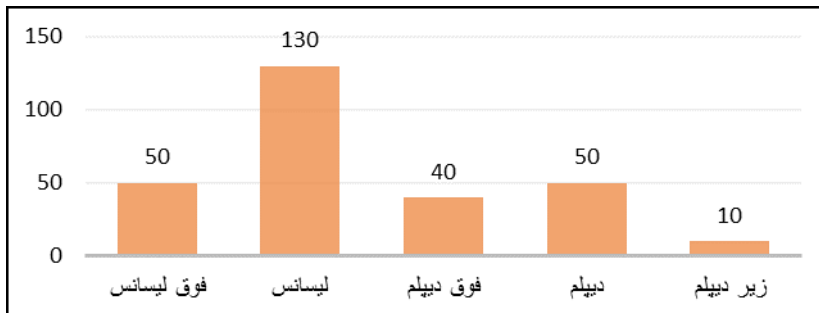
شهر کانی دینار به لحاظ جغرافیایی در موقعیت ۳۶ درجه و ۱۲ دقیقه طول شرقی و ۳۵ درجه و ۲۸ دقیقه عرض شمالی با ارتفاع ۱۳۰۰ از سطح دریا قرار دارد از نظر تقسیمات کشوری جزء دهستان سرکل از بخش مرکزی واقع در موقعیت شهرستان مریوان و در امتداد مسیر ارتباط بین شهری مریوان - سروآباد در ۷ کیلومتری شهر مریوان، ۲۵ کیلومتری شهر سروآباد و ۱۲۰ کیلومتری شهر سنندج واقع شده است. دهستان سرکل با مرکزیت کانی دینار در ضلع جنوب شرقی شهرستان واقع شده است که از غرب به دهستان زریوار از بخش مرکزی شهرستان مریوان، از شمال به دهستان های خاو و میرآباد از بخش خاو و میرآباد شهرستان مریوان و دهستان سرشیو از بخش سرشیو شهرستان مریوان، از شرق به دهستان کوماسی از بخش مرکزی شهرستان مریوان و از جنوب به دهستان های کوسالان و دزلی از بخش مرکزی شهرستان سروآباد محدود می شود. شهر کانی دینار در سال ۱۳۹۵ دارای ۱۱۴۱۵ نفر جمعیت می باشد. منبع (طرح جامع - تفصیلی شهر کانی دینار) مهندسی مشاور ژیناب غرب



شاخص ها و متغیرها مورد استفاده

از میان ۳۰۰ نفری که نمونه آماری، ۱۳۰ نفر مجرد و ۱۷۰ نفر متأهل بوده اند و از نظر مدارک تحصیلی تعداد ۱۰ نفر زیر دیپلم، ۵۰ نفر دیپلم، ۴۰ نفر فوق دیپلم تا لیسانس و ۱۳۰ نفر لیسانس ۳۰ نفر فوق لیسانس و ۵۰ در سطح فوق لیسانس و حوزوی بوده اند و بیشتر فراوانی با توجه به نمودار زیر مربوط به لیسانس و کمترین مشارکت مربوط به افراد زیر دیپلم بوده است.

نمودار شماره (۱) درصد فراوانی را نشان می دهد



میزان رضایت شهروندان شهر کانی دینار از خدمات شهرداری

میزان رضایت از جنبه های مختلف فعالیت ها و عملکرد شهرداری در این دوره با توجه به ۵۰ گویه مطرح شده در پرسشنامه ارایه شده در جدول ذیل به تفکیک سه حوزه ی اجتماعی- فرهنگی، فنی و عمرانی، و خدماتی

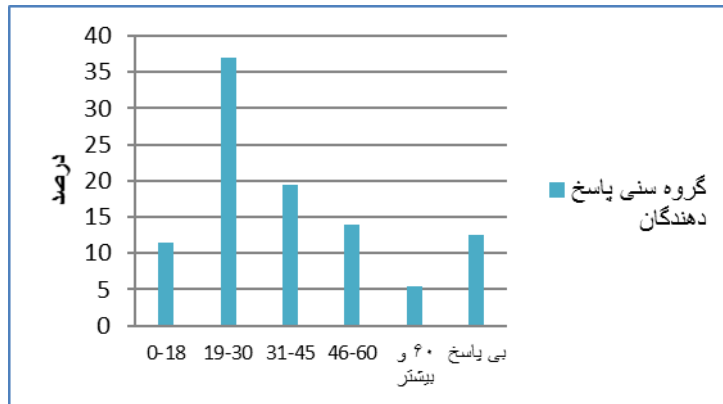
میزان رضایت به درصد					سوال	جنبه
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد		
۲۹/۹	۲۰/۲	۳۵/۴	۱۱	۳/۴	نحوه برخورد و پاسخگویی در زمان مراجعه	خدمات شهری و عمومی
۴۳/۸	۲۶/۲	۲۲/۶	۴/۵	۲/۹	ارایه گزارش عملکرد شورا و شهرداری	
۲۵/۲	۱۸/۱	۳۱/۵	۱۸/۴	۶/۸	فعالیت و ترویج و نگهداری فضای سبز	
۷/۶	۱۱	۳۹/۱	۳۳/۶	۸/۷	خدمات آتش نشانی	
۲۸/۶	۱۷/۳	۲۷	۲۰/۲	۶/۸	جمع آموری زباله های سطح شهر	
۲۷/۶	۲۰/۷	۳۱	۱۵/۲	۵/۵	فعالیت شهرداری در نظافت معابر و اماکن	
۴۲/۳	۲۷/۳	۲۲	۵/۸	۲/۶	اصلاح رسانی از عملکرد شورا و شهرداری	
۱۸/۱	۱۸/۱	۳۵/۴	۱۶/۳	۱۲/۱	نحوه جمع آوری سگهای بی سر پناه	
۳۸/۱	۲۷	۲۳/۶	۸/۹	۲/۴	کاهش توافقی سد معبر	
۲۳/۱	۱۸/۹	۳۶	۱۵/۷	۶/۳	ایجاد معابر ایمن(خط کشی،سرعت گیر، روشنایی)	
۴۴/۱	۳۱/۲	۱۷/۸	۵	۱/۸	میزان ارتباط شهردار با مردم	
۲۶/۵	۱۷/۳	۳۹/۴	۱۳/۱	۳/۷	رعایت قانون و نبود تبعیض در خدمات شهری	
۲۱/۵	۲۱/۵	۳۲	۱۹/۴	۵/۵	ایجاد امکانات رفاهی و سنگفرش پیاده روها	
۶	۲۵/۲	۲۶/۸	۴۰/۴	۱/۶	عادلانه بودن آرای کمیسیون ماده ۱۰۰	
۴۶/۷	۲۲/۳	۲۶/۸	۷/۳	۲/۴	مبلمان شهری و تناسب آن با معلولین	
۳۴/۶	۲۰/۷	۲۷/۶	۱۲/۳	۳/۹	نحوه ساخت جداول و خیابان ها	
۱۳/۱	۲۰/۷	۲۷/۶	۳۶	۲/۶	نام گذاری معابر و کوچه های سطح شهر	
۳۸/۱	۲۴/۴	۲۲/۳	۹/۷	۵/۵	جدیدت در ساخت طبقات مازاد	
۲۹/۷	۱۶/۳	۲۱/۳	۲۲	۱۰/۸	علکرد واحدهای سرمایه گذاری شهرداری	

جنبه	سوال	میزان رضایت به درصد			
		خیلی کم	کم	متوسط	زیاد
بخش عمرانی و شهرسازی ی	فعالیت در بهسازی و نوسازی بافت فرسوده	۳۶/۵	۲۶/۵	۲۶/۸	۷/۶
	احداث پارک محله ای و درون محله ای	۹/۲	۲۰/۵	۲۴/۹	۲۷/۸
	ایمن سازی در برابر سوانح و بلایای طبیعی	۳۵/۷	۲۷/۶	۲۹/۴	۵/۵
	سرویس بهداشتی، کشتارگاهها، محل بازی کودکان	۴۲/۵	۲۴/۱	۲۲/۸	۷/۹
	هدایت آب های سطحی	۴/۷	۲۸/۱	۴۱/۷	۳/۱
	عادلان بودن عوارض نوسازی	۲۲	۲۷/۶	۴۲/۸	۵/۸
	نگهداری و لکه گیری معابر سطح شهر	۴۵/۱	۲۱/۵	۲۱/۸	۸/۷
	بتن ریزی سطح محلات شهر کانی دینار	۲/۶	۱۰/۸	۳۴/۶	۲۱/۳
	احداث پل روگذر در بلوار کردستان	۳۹/۴	۱۲/۱	۱۷/۳	۱۸/۴
	آبیاری و هرس درختان سطح شهر	۱۷/۳	۱۲/۱	۳۹/۴	۱۸/۴
امور فرهنگی اجتماعی	میزان رضایت کلی خدمات فرهنگی شهرداری	۳۹/۶	۲۴/۷	۲۷/۳	۶
	فعالیت مربوط به تکدیگری در سطح شهر	۴۴/۱	۲۷/۳	۲۱/۸	۵/۲
	برپایی نمایشگاه در سطح شهر	۲۳/۱	۳۲/۵	۳۱/۲	۱۰/۵
	اطلاع رسانی مناسبت ها در سطح شهر	۳۲	۲۹/۷	۲۹/۴	۶/۶
	کارهای فرهنگی شورا و شهرداری در زمینه تاتر	۳۲/۳	۲۲	۳۰/۴	۱۰/۵
	کلاس و دوره های آتش نشانی در سطح مدارس	۲۴/۴	۱۸/۹	۵۰/۹	۴/۲
	مساعده شهرداری در زمینه حمایت از ورزشکاران	۲۱/۳	۳۰/۴	۳۱/۸	۱۲/۳

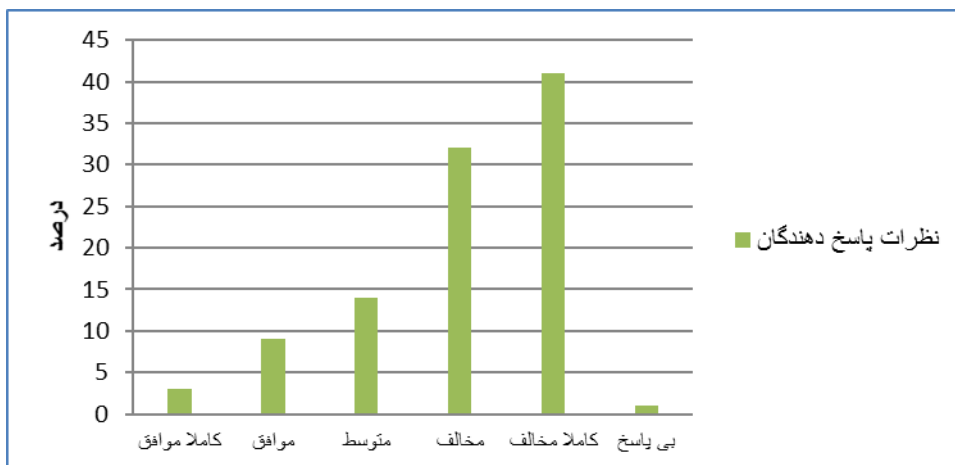
چگونگی مشارکت مردم در فعالیتهای عمرانی شهر کانی دینار

به منظور شناخت از نحوه مشارکت مردم شهر کانی دینار در فعالیتهای عمرانی، با توجه به نبود آمارها و اطلاعات ثبتی، با طرح پرسشنامه‌ای به بررسی دیدگاه عمومی مردم شهر نسبت به فعالیتهای شهرداری و شورای شهر و میزان رضایت آنها از کم و کیفیت فعالیتهای آنها و همچنین درجه حضور یا آمادگی بالقوه آنان جهت همکاری در فعالیتهای عمرانی شهر اقدام گردید. در این قسمت به تحلیل نتایج پرسشنامه‌های تکمیل شده خواهیم پرداخت: ۴۱،۵ درصد پاسخ دهندگان را زنان و ۵۸،۵ درصد

نمودار شماره (۲) گروه های سنی پاسخ دهندگان به نظرسنجی



پاسخ دهندگان را مردان تشکیل دادند. در تکمیل این پرسشنامه، تا حد امکان سعی شد، پاسخ دهندگان از گروه های سنی و اقشار مختلف جامعه انتخاب شوند، تا اولاً: پاسخ های گروه های مختلف مردم را در زمینه سوالات نظرسنجی داشته باشیم، ثانياً: بتوانیم با تحلیل مناسب پاسخ ها، مشکلات شاخص جامعه را شناسایی کرده و در صدد حل آن ها برآییم.

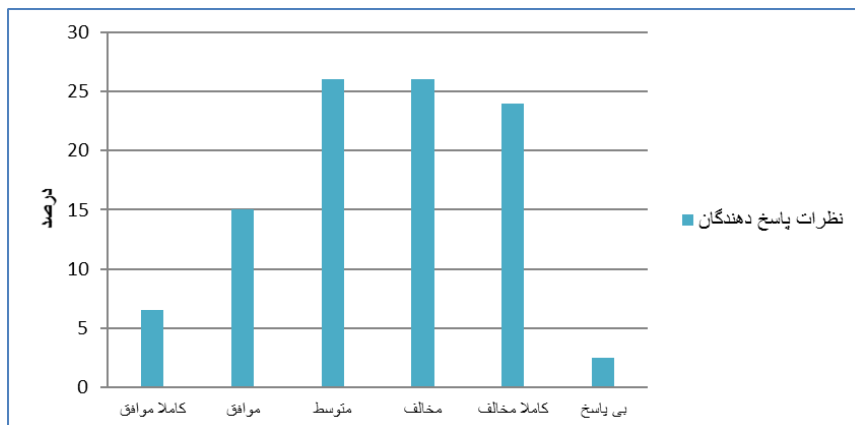


نمودار شماره ۳-۱۵: برگزاری جلسات شهرداری و شورا با مردم

براساس پاسخ ها کاملاً مخالف با ۴۰ درصد بیشترین، و کاملاً موافقم با ۳٫۵ درصد، کمترین میزان را به خود اختصاص داده است. عملکرد شورا و شهرداری در جهت رفاه عمومی است. رفتار شورای شهر و پرسنل شهرداری ها باعث ترغیب به همکاری بیشتر می شود.



کیفیت ارائه خدمات عمرانی و شهرسازی در سطح شهر کانی دینار



نتیجه گیری

در نظام های توسعه یافته، شهرداریها به عنوان قوه اجرایی محلی یکی از ارکان اساسی مدیریت شهری به شمار می روند. امروزه با گسترش فناوری و تکنولوژی، ساختارها و دستورکارها در عرصه مدیریت شهری پیچیده تر شده اند و نیاز به ارزیابی و واکاوی بیشتری دارند. شهرداری ها به منزله نهادهای مدنی ارائه دهنده خدمات شهری به شهروندان، زمانی عملکرد موفقیت آمیز خواهند داشت که بتوانند زمینه ای را فراهم آورند تا شهروندان از خدمات آنها بیشترین رضایت را داشته باشند و با رفاه، آسایش و امنیت به زندگی خود در شهر ادامه دهند؛ بنابراین عملکرد مناسب و کارآمد سازمان شهرداری به انسجام و وفای شهروندان، انضباط عمومی شهر، کاهش ناهنجاری ها و نابسامانی های اجتماعی و صرفه جویی در هزینه خدمات شهری این سازمان منجر می شود. 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 پیمان کاران 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. کسب رضایت حداکثری شهروندان یکی از آرمان های نهایی و مهم برای شهرداران و مدیران شهری بعنوان ارایه دهنده گان اصلی خدمات عمومی می باشد هدف از پژوهش حاضر میزان رضایت شهروندان شهر کانی دینار از خدمات ارایه شده است بطور کلی می توان گفت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری بر اساس مولفه های و شاخص های ارایه شده در حد متوسط روبه بالا است و طبق یافته ها پژوهش سطح رضایت مندی در سطح خدمات شهری و عمومی بیشترین میزان رضایت را دارد بعد از آن فعالیت های عمرانی و شهرسازی در نوبت دوم قرا می گیرد.

پیشنهادات و ارایه راهکارها

راهکارهای پیشنهادی در این بخش با توجه به نتایج به دست آمده از تحلیل داده ها به تشریح پیشنهاداتی در جهت رفع مشکلات در این زمینه مورد مطالعه خواهیم پرداخت که برخی از آنها به شرح زیر می باشند

- ۱- تشکیل NGO های مردمی در راستای مشارکت دادن شهروندان در بهبود محیط شهری و ارتقای سطح رضایت مندی.
- ۲- نظرخواهی مستمر از شهروندان درباره حوزه های مختلف شهری و به کارگیری این نظرات در جهت بهبود عملکرد و افزایش رضایت شهروندان.
- ۳- خارج کردن صنایع و کارگاه های مزاحم شهری که موجب آلودگی صوتی برای برای اماکن مسکونی و درمانگاهی می شود از محدوده شهر.
- ۴- سنجش میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری..
- ۵- روکش آسفالت خیابان ها و کوچه ها و روکش سنگ فرش پیاده روها برای سهولت رفت و آمد شهروندان پیاده و سواره.
- ۶- باز توزیع مجدد میداين میوه و تره بار و پراکندگی مکان احداث آنها به طوری که نیاز سراسر منطقه را پوشش دهند.
- ۷- در نظر گرفتن مکان مناسب جهت برگزاری مراسمات مذهبی، ملی و منطقه ای و توزیع و پخش بروشور، مجله یا کتاب در مکان های عمومی برای ارتقای سطح مسائل اجتماعی - فرهنگی شهروندان.
- ۸- لایه روبي 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.
- ۹- مناسب سازی پیاده روها و معابر شهری در راستای تردد ایمن برای معلولین
- ۱۰- تعیین عوارض سلانه بصورت منطقی باتوجه به وضعیت اقتصادی همشهریان
- ۱۱- برگزاری و حمایت از فعالیت های ورزش در سطح شهر کانی دینار

منابع:

۱. آخوندیان، محمد جواد، زارعی، محمد باقر و نورانی پهنه کلایی، فاطمه (۱۳۹۱) ارزیابی نگرش مردم نسبت به میزان عملکرد مناطق مختلف شهرداری با رویکرد منطق فازی، چهارمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری، مشهد.
۲. ابوذری، پانته آ. (۱۳۸۹)، ساماندهی بافتهای فرسوده شهری (محلله دارآباد)، پایان نامه کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی.
۳. منافزاده، هادی، طوفان، سحر (۱۳۹۹) بررسی علل نارضایتی شهروندان از شهرداری ها مورد مطالعه: شهرداری اسکو، نشریه شباک، سال ششم، شماره ۵،
۴. مهدوی، شهرام، نجفی کانی، علی اکبر، مسیبه، سمانه (۱۳۹۲). بررسی و تحلیل میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر (نمونه موردی شهر کاشان)، فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، سال ۲۹، شماره دوم، تابستان ۱۳۹۳.
۵. میرفردی، اصغر و بوستانی، داریوش (1380). میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشترکین برق خانگی شرکت توزیع نیروی برق استان فارس، شرکت توزیع نیروی برق استان فارس.
۶. رستمی، ولی، عامری، معصومه (۱۳۹۵) شهر در نظام حقوقی ایران و فرانسه، نشریه مطالعات حقوقی تطبیقی، ص ۱۴۱.
۷. سیف الدینی فرانک، (۱۳۷۸)، روند شهرنشینی، مساله شهرهای بزرگ، مجله پژوهش های جغرافیایی، شماره ۳۶، ص ۷۵-۸۰.
۸. فرید، یدالله (۱۳۷۵)، جغرافیا و شهر شناسی، تبریز، انتشارات دانشگاه تبریز، چاپ دوم، ص ۸.
۹. رفیعیان، مجتبی، حاجی نژاد، علی، زمانی، حسین، (۱۳۸۸)، بررسی متغیرهای فردی مؤثر بر رضایت مندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی، مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۱۷، ص ۸۲-۶۳.
۱۰. رجب صلاحی، حسین، (۱۳۸۱) ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، انتشارات سازمان شهرداری های کشور، تهران.
۱۱. جعفرپورمختار، محمد (۱۳۸۳). ایمنی شهر و توسعه پایدار، مجموعه مقالات همایش مسائل شهرسازی ایران . جلد اول ساخت کالبدی شهر، شیراز، دانشکده هنر و معماری دانشگاه شیراز.
۱۲. پهلوان صفایی، داوود (1392)، دیدگاه خدمات شهری کهران، گامی مهم در مسیر توسعه پایدار شهری، مجله اقتصاد - 61. شهری، سال 5، شماره 20، تهران

13. Van kamp, Irene et al (2003). Urban Environmental Quality and Human Well-being toward a Conceptual Framework and Demarcation of Concepts; Literature Study, Journal of Landscape and Urban Planning 65, 5-18, Available at www.sciencedirect.com

14. Dijkers, M. P. j. M, (2005), Quality of life individuals with spinal cord injury: A review of conceptualization, measurement and research findings, *journal of Rehabilitation Research & Development*, Vol, 42, No. 3, pp. 87- 110.
15. Del Bosque Rodríguez, I. R., Agudo, J. C., & Gutiérrez, H. S. M. (2006). **Determinants of economic and social satisfaction in manufacturer–distributor relationships**. *Industrial Marketing Management*, 35(6), 666-675.
16. Van Ryzin, G., Douglas M. and Stephen Immerwahr. (2004). **explaining the race gap in satisfaction with urban services**, *Urban Affairs Review* 39(5): 613-632.