نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال بیست و دوم، شماره ۶۴، بهار ۱۴۰۱

رتبه‌بندی اهمیت وظایف شهرداری و بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان (مورد مطالعه: منطقه ۶ شهرداری تهران)

دریافت مقاله: ۹۸/۲/۱۳ **پذیرش نهایی**: ۹۸/۸/۴

صفحات: ۲۴۵-۲۲۹

لیلا قاسمی: مربی گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام‌نور ایران[۱].
Email: Sanam_esfahlan@yahoo.com
فروه رحمانی: مدرس گروه هنر و معماری، دانشگاه پیام‌نور ایران.
Email: a.sana.rahmani@gmail.com
طاهره بیات: کارشناسی‌ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، واحد بروجرد، دانشگاه آزاد اسلامی، ایران.
Email: Amirparham.arc1390@gmail.com

چکیده

امروزه، شهرداری نهادی است که تأثیر عمده‌ای بر کیفیت زندگی شهروندان دارد. از این‌رو رضایتمندی شهروندان یکی از مهم‌ترین معیارهای سنجش عملکرد شهرداری است. احساس رضایت از محیط شهر و خدمات شهرداری موجب ایجاد حس مشارکت در اداره امور شهر و در نتیجه افزایش کیفیت خدمات شهری خواهد شد. این پژوهش با هدف بررسی میزان رضایتمندی شهروندان شهرداری تهران از عملکرد و میزان اهمیت خدماتی را که شهرداری‌ها ارائه می‌دهند تهیه شده است. روش تحقیق توصیفی-تحلیلی و روش جمع-آوری اطلاعات بر مبنای کتابخانه‌ای، اسنادی و نیز میدانی (پرسش‌نامه‌ای) بوده است. جامعه آماری پژوهش را کلیه ساکنان منطقه ۶ شهرداری تهران برابر با ۲۳۷۲۹۲ نفر تشکیل دادند. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۸۴ نفر برآورد شده و به‌منظور بالا بردن ضریب اطمینان حجم نمونه ۴۲۰ نفر در نظر گرفته شد. برای تجزیه-وتحلیل اطلاعات از نرم‌افزار spss استفاده شده است. روش‌های آماری مورد استفاده در این تحقیق روش‌های آماری همبستگی کندال، کروسکال والیس و آزمون t-test است. نتایج یافته‌ها حاکی از آن است که میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات، و نحوه اطلاع‌رسانی شهرداری پایین‌تر از حد بوده، اما از نحوه برخورد مسئولین، کارمندان و کارکنان، میزان رضایت در حد متوسط می‌باشد. بین وظایف عمرانی- فنی، خدماتی و اجتماعی- فرهنگی شهرداری‌ها از دیدگاه شهروندان منطقه مورد مطالعه از نظر میزان اهمیت اختلاف معناداری وجود دارد به‌گونه‌ای که وظایف خدماتی شهرداری دارای بیشترین اهمیت می‌باشد.

کلید واژگان: رتبه‌بندی، رضایتمندی، شهرداری، شهروندان، منطقه ۶ تهران.

۱. نویسنده مسئول: تهران، دانشگاه پیام نور، گروه مدیریت دولتی ۰۹۱۴۴۱۱۰۹۰۷

[Downloaded from ndea10.khu.ac.ir on 2026-11-07]

[DOI: 10.52547/jgs.22.64.229]

مقدمه

شهرنشینی شتابان در کشورهای رو به توسعه چندین پیامد منفی داشته است که عبارت‌اند از: افزایش فقر در شهرها، ارائه ناکافی مسکن و خدمات شهری اصلی مانند خدمات بهداشتی، آب پیدایش زاغه‌ها و مسکن‌های غیرقانونی و ویرانی زیست- محیطی (کریم‌زاده،۱۴۴:۱۳۹۶). مسائل فوق زمینه‌ساز شکل‌گیری نهادهایی به منظور اداره امور زندگی شهروندان گردیده است. ایجاد نهادی به‌نام شهرداری، عالی‌ترین تدبیری بود که از طرف دنیای متمدن برای پاسخگویی به نیاز ساکنان شهری انجام گرفت. شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزء ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب، و از ضرورت‌های نظام اجتماعی است. در واقع نهاد فوق به‌عنوان نهادی محلی و غیردولتی به‌منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه‌ی کالبدی، اقتصادی و اجتماعی در محدوده‌های شهر و اطراف آن بوجود آمده و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به بر آورده ساختن آن‌ها نیستند (رجب‌صلاحی، ۱۳۸۱: ۱۱۲). وظایف این نهادها در کشورهای توسعه‌یافته روزبه‌روز گسترده‌تر شده است (کاظمیان و سعیدی‌رضوانی، ۱۳۸۰: ۲۰). شهرداریها بنا به مسئولیتی که بر عهده دارند و با توجه به‌این نکته مهم که عدم‌رضایت اجتماعی در بین مردم، آثار و پیامدهای غیرقابل جبرانی در پی دارد و در واقع، پایداری شهرها به‌طور مستقیم با میزان رضایت و در نتیجه سطح مشارکت آن‌ها مربوط است، تمامی تلاش و همت خود را در طبق اخلاص نهاده‌اند، تا حداکثر رفاه و آسایش شهروندان را تأمین نموده و از این طریق رضایتمندی آن‌ها را به‌دست آورند. اصولاً ارزیابی عملکرد، یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت جهت تحقق اهداف، استراتژی‌ها و برنامه‌ریزی‌های سازمان می‌باشد. در سازمان‌های عمومی نظیر شهرداری‌ها، طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد و کنترل می‌تواند منجر به هدایت صحیح مدیران در راستای تحقق اهداف، کارایی و اثربخشی فعالیت‌ها و پاسخگویی مطلوب نسبت به شهروندان گردد (صابری‌فر، ۱۲:۱۳۹۵). شهرداری‌ها 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. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آن‌ها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال‌تری داشته باشند (حکمت‌نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۵۴). بهبود کیفیت خدمات عمومی، نیازمند برنامه-ریزی و نظارت مستمر است (مزینی[1]، ۲۰۱۱: ۲) عدم‌رضایت اجتماعی شهروندان برای هر نظام اجتماعی خطرناک بوده و استمرار این نارضایتی باعث جدایی شهروندان از این نهاد اجتماعی و زمینه‌ساز بسیاری از نابهنجاری‌های اجتماعی خواهد شد. لذا در این تحقیق تلاش شده است که ضمن رتبه‌بندی وظایف شهرداری‌ها از دیدگاه شهروندان، میزان رضایت‌مندی آنان از عملکرد شهرداری منطقه ۶ تهران مورد بررسی قرار گیرد. تا از این طریق بتواند نکات و عوامل مهمی که در رابطه با عملکرد این نهاد عمومی تأثیرات مثبتی را دارا می‌باشند شناسایی کند.

با وجود آن‌که مطالعات مربوط به چگونگی مدیریت و اداره شهرها به‌خصوص تأمین خدمات مطلوب سابقه‌ای دیرینه دارد، اما مطالعات مربوط به سنجش میزان رضایت دریافت‌کنندگان خدمات از دهه ۱۹۷۰ آغاز شده

1- Mzini

[Downloaded from ndea10.khu.ac.ir on 2026-11-07]

[DOI: 10.52547/jgs.22.64.229]

است (صابری فر،۱۳۹۵:۱۳). در ادامه پاره‌ای از تحقیقات انجام شده در ارتباط با موضوع پژوهش ارائه شده است.

میچل هتری و همکاران[1] (۲۰۰۸) در پژوهشی که در مورد رضایت شهروندان از خدمات شهری در شهر ملبورن انجام داده‌اند میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری را زمینه‌ساز و عامل مهم در نتیجه‌گیری عملکرد دانسته و آن را زمینه‌ای مهم برای قضاوت حکومت‌های محلی از این نهاد مردمی دانسته‌اند. «شکیل‌اختر و همکاران[2] (۲۰۰۸) در شهر داکا (بنگلادش) صورت گرفته، میزان رضایت شهروندان را از خدماتی که انجمن شهر ارائه می‌دهند سنجیده‌اند. نتایج تحقیق گویای این بود که میزان رضایت شهروندان از خدمات مرتبط با مواد زائد و صدور گواهی و مجوزهای مختلف در حد متوسط است. گوتیرز[3] و همکاران (۲۰۰۹) در مقاله‌ای که منتشر کرده‌اند به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی براساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته‌اند. سباستین زنکر[4] و همکاران (۲۰۰۹) طبق پژوهشی که در دانشگاه هامبورگ انجام داده‌اند با بهره‌گیری از چهار شاخص شهرنشینی و گوناگونی، طبیعت و اوقات فراغت، فرصت‌های شغلی، بهره‌وری هزینه، میزان رضایت شهروندان را جویا شده‌اند، طبق نتایج این پژوهش بُعد شهرنشینی و گوناگونی بیشترین تأثیر را بر میزان رضایت شهروندان داشته و غالب مردم خواستار زندگی در شهرهای بزرگ بوده‌اند. پژوهش دیگری که توسط سفیک مخلص[5] و همکاران (۲۰۱۱) در مقاله‌ای به بررسی کیفیت خدمات که شهرداری ارائه می‌دهد و میزان رضایت شهروندان از این خدمات در شهر بانکوک (تایلند) پرداخته‌اند. کهرمان[6] (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان ارزیابی میزان رضایت شهروندان از شهرداری قونیه انجام داده‌اند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که شهروندان از کیفیت محیط زندگی و خدمات‌رسانی شهری رضایت مطلوبی دارند. در ایران حکمت‌نیا و موسوی (۱۳۸۶) در پژوهشی به سنجش عوامل تأثیرگذار بر رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری یزد پرداخته و به این نتیجه رسیده‌اند که وضعیت اجتماعی، اقتصادی در میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری تأثیرگذار می‌باشد. رفیع‌پور و همکاران (۱۳۸۹) به ارزیابی عملکرد شهرداری قاین در بافت قدیم و جدید و میزان رضایت شهروندان ساکن در این بافت‌ها پرداخته، از جمله نتایج حاصل از این پژوهش به‌این مورد می‌توان اشاره نمود که میزان رضایت شهروندان ساکن در بافت قدیم و جدید متفاوت بوده به‌گونه‌ای که میزان رضایت ساکنین بافت قدیم از عملکرد شهرداری پایین و شهروندان ساکن در بافت جدید از عملکرد شهرداری رضایت نسبی داشته‌اند. هدایت و علمی (۱۳۹۱) پژوهشی با عنوان بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عوامل اجتماعی- اقتصادی مرتبط با آن در شهر نقده انجام داده‌اند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که متغیرهای اعتماد اجتماعی و رضایت اجتماعی به‌ترتیب بیشترین و کمترین سهم را در تبیین متغیر وابسته یعنی رضایتمندی شهروندان ایفا می‌نمایند. ملکی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان بررسی عملکرد شهرداری در چهارچوب حکمروایی خوب و شایسته‌ی شهری به‌این نتیجه رسیده است که سطح تمام

1-Michael Hattery and et all
2- Shakil Akther and at all
3-Gotiearze and et all
4-Sebastinn zenkerand et all
5-Safiek mokhlis
6- Kahraman

[Downloaded from ndea10.khu.ac.ir on 2026-11-07]
[DOI: 10.52547/jgs.22.64.229]

شاخص‌های حکمرانی خوب در شهر ایلام، پایین‌تر از سطح متوسط طیف لیکرت است؛ لذا می‌توان گفت که نواحی این شهر از لحاظ این مؤلفه‌ها در سطح نامطلوبی قرار دارند. کریم‌زاده و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر سراوان به‌این نتیجه رسیده‌اند که تحلیل دیدگاه‌های شهروندان در مورد عملکرد شهرداری و شورا اسلامی شهر به‌دست آمد، نشانگر عملکرد نه چندان مطلوب شهرداری و شورای اسلامی شهر سراوان در ارائه خدمات به شهروندان می‌باشد؛ به‌طوری که میانگین نظرات شهروندان، نشان‌دهنده‌ی رضایت بسیار کمتر از حد متوسط است. نتایج پژوهش نشان داد، رضایت شهروندان در تمام موارد مورد بررسی یعنی فعالیت‌های خدماتی، عمرانی، نظارتی، فرهنگی- اجتماعی و اقتصادی کمتر از حد متوسط است. مرادنژاد رحیم‌بردی و همکاران (۱۳۹۶) پژوهشی با عنوان سنجش رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر انجام داده‌اند. براساس یافته‌های پژوهش عامل پارکینگ‌های عمومی با ضریب رضایت ۰/۴۶۸ به‌منزله‌ی مهم‌ترین الزامات اساسی، عامل رسیدگی شهرداری به چهره‌ی ظاهری شهر از نظر زیبایی، مبلمان شهری و ... با ضریب رضایت ۰/۵۵۰ به‌منزله‌ی مهم‌ترین الزامات عملکردی، و عامل زیبایی ساختمان‌های شهر با ضریب رضایت ۰/۵۹۱ به‌منزله‌ی مهم‌ترین الزامات انگیزشی شناخته شدند. به‌طور کلی شهروندان به‌ترتیب از الزامات انگیزشی، عملکردی و اساسی رضایت بیشتری دارند. ملکی و همکاران (۱۳۹۷) پژوهشی با عنوان ارزیابی شاخص‌های حکمروایی مطلوب شهری با رویکرد مدیریت محله‌محور، محلات شهر همدان انجام داده‌اند. نتایج این پژوهش نشان داد که به‌منظور دستیابی به حکمرانی مطلوب در این محلات، بازتنظیم قوانین مصوب در رابطه با مدیریتی محله‌محور با تأکید بر شاخص‌های پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری و شفافیت پروژه‌های عمرانی در محلات به‌منظور آگاه‌سازی شهروندان و استفاده از مشارکت آن‌ها در طرح‌ها و پروژه‌ها ضروری است.

با توجه به پیشینه تحقیق و مطالعات صورت گرفته، پژوهش‌های پیشین بر وظایف خدماتی شهرداری متمرکز بوده و میزان رضایت شهروندان از این خدمات را مورد بررسی قرار داده‌اند در صورتی‌که این پژوهش به بررسی وظایف سه‌گانه شهرداری (فنی عمرانی، خدمات شهری و اجتماعی- فرهنگی) پرداخته و ضمن کسب اطلاع از میزان رضایت شهروندان از این خدمات به رتبه‌بندی و میزان اهمیت وظایف مورد نظر از دیدگاه شهروندان پرداخته است. همچنین در این پژوهش میزان رضایت‌مندی شهروندان از کیفیت خدمات، نحوه برخورد مسئولین و میزان اطلاع‌رسانی شهرداری مورد سنجش قرار گرفته است.

مبانی نظری

در ارتباط با فلسفه تشکیل شهرداری، رایج‌ترین نظریه تشبیه حکومت، دولت و نهادهای دولتی به شرکت‌های تعاونی‌است (پاپلی‌یزدی و سناجردی، ۱۳۸۹: ۳۲۵). به‌موجب این نظریه، شهرداری یک شرکت یا سازمان تعاونی است که مردم یک شهر، عموماً سهامداران قهری آن هستند. سهامداران از میان خود عده‌ای را به‌عنوان نماینده در شورای شهر (همانند هیأت‌مدیره شرکت تعاونی) انتخاب کرده و اداره امور شهر را به آن‌ها می‌سپارند. ممکن است نمایندگان مذکور بالضروره، اطلاعات لازم برای اداره شهر و درک مسائل پیچیده آن را نداشته و صرفاً به‌دلیل آن‌که طرفِ اعتماد مردم شهر بوده‌اند، انتخاب شده‌اند. بنابرین همان‌گونه که در شرکت‌های تعاونی متداول است آن‌ها شخصی را که صلاحیت علمی و عملی و اخلاقی کافی برای اداره شهر و شهرداری داشته باشد، به‌عنوان

[Downloaded from ndea10.khu.ac.ir on 2026-11-07]

[DOI: 10.52547/jgs.22.64.229]

شهردار انتخاب و اداره امور شهر را به‌عهده او می‌گذارند و خود در کار او نظارت می‌کنند. در نتیجه می‌توان این‌گونه بیان نمود که مردم شهر دارای یک سلسله نیازهای مشترکی هستند که هر یک به تنهایی قادر نیستند آن‌ها را برای خود تأمین کنند و اگر قادر باشند بعضی از آن‌ها را به‌صورت انفرادی و بدون مشارکت دیگران تأمین نمایند، حداقل اشکال آن این است که هزینه تأمین انفرادی بسیار سنگین بوده و از عهده همه کس برنخواهد آمد گاهی نیز ممکن است مرغوبیت و مطلوبیت کافی نداشته باشد. بنابرین برای این‌که مردم قادر شوند کلیه‌ی این مزایا را با هزینه‌ی کم فراهم سازند اقدام به تشکیل نهادی مشترک به‌نام شهرداری می‌نمایند (هاشمی،۱۳۷۲: ۶). در پرتو دیدگاه حکمرانی خوب لازم است سازمان‌هایی که مدیریت امور عمومی جامعه را برعهده دارند، شفاف، پاسخ‌گو و قانون‌مدار باشند (ایمانی جاجرمی و فیروزآبادی، ۱۳۸۵: ۴۳). لازمه دستیابی به ویژگی‌هایی مانند شفافیت و پاسخ‌گویی زمانی میسر است که اطلاعات دقیقی از عملکرد این سازمان‌ها وجود داشته باشد. یکی از راه‌های دستیابی به نحوه عملکرد نهاد شهرداری بررسی سطح رضایت‌مندی شهروندان می‌باشد.

رضایت‌مندی شهروندان: فرهنگ جامع روانشناسی در تبیین رضایت‌مندی، آن را به حالتی هیجانی تعبیر می‌کند که با رسیدن به یک هدف پدیدار می‌شود و همچنین در کار درمانی آن را به رضایت ناشی از پیشرفت در یک فعالیت یا یک زمینه‌ی مورد علاقه تعریف می‌کنند (پورافکاری، ۱۳۷۳). در این حالت مفهوم رضایت، کیفیتی ذهن‌گرایانه و روانی دارد (برونو، ۱۳۷۲: ۳۱۳). در تعریفی دیگر رضایت عبارت است از تشخیص سطح خوشایندی از کامیابی مرتبط با سطح دریافت خدمات که سطوح فراکامیابی و کامیاب نشدن را در بر می‌گیرد (johns and pine, 2002: 11). چنان‌چه شرایط فعلی در سازگاری نزدیک با همان چیزی باشد که فرد برای نیازها و آرمان‌هایش تعریف کرده است، همچنین نگرش، واکنش و یا پاسخ افراد نسبت به یک موضوع مثبت باشد رضایت‌مندی حاصل می‌گردد (رفیعیان و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۱). اگر این نگرش مثبت، نسبت به نهاد شهرداری بروز نماید، رضایت-مندی از خدماتی که شهرداری نسبت به شهروندان ارائه می‌دهد به‌دست می‌آید. به اعتقاد اندیشمندان اگر دولت‌ها و حکومت‌ها، نهادها وسازمان‌های مربوطه نتوانند نیازها و خواسته‌های مادی و معنوی و رضایت شهروندان را برآورده سازند، بحران‌های مختلفی از قبیل بحران اعتماد عمومی، مشروعیت، مشارکت عمومی و همگرایی در جامعه ایجاد می‌شود که ضمن تقلیل کارایی و اثربخشی نظام، موجب بروز گسست در فرایند توسعه خواهد شد (کاظمی، ۱۳۷۹: ۲۲۷). رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری را می‌توان بازخورد عکس‌العمل شهروندان به عملکرد شهرداری دانست (عبدالقادربن منصور[1]،۲۰۱۹:۳۲۹).

وظایف و عملکرد شهرداری: کارآمدی سازمان‌های عمومی ارائه‌دهنده خدمات در سطح محلی، مانند شهرداری‌ها، نقش مهمی در ایجاد ظرفیت‌های توسعه در هر جامعه دارد. اما داوری صحیح در مورد این توان زمانی میسر است که عملکرد آن‌ها با استفاده از روش‌های دقیق مورد سنجش قرار گیرد سنجش عملکرد، یکی از ابزارهایی است که میزان توفیق یا شکست یک سازمان را نشان می‌دهد (ایمانی جاجرمی، ۱۳۸۶: ۹۲). سنجش عملکرد به-اقداماتی اشاره دارد که برای اندازه‌گیری، مقایسه و ارزیابی کارکرد و بازده یک واحد اعم از سازمان یا طرح، برای تعیین میزان موفقیت آن انجام می‌شود. یکی از شاخص‌های تعیین‌کننده‌ی میزان موفقیت یک سازمان یا نهاد میزان رضایت استفاده کنندگان از محصولات حاصله می‌باشد. از موارد مهمی که بایستی در سنجش عملکرد

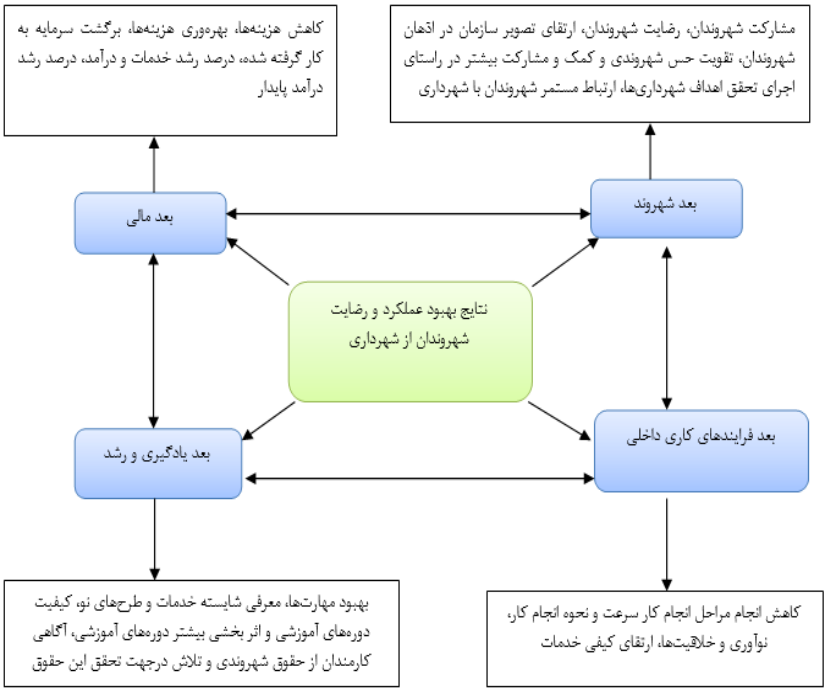
1 Abdelkader Benmansour

[Downloaded from ndea10.khu.ac.ir on 2026-11-07]

[DOI: 10.52547/jgs.22.64.229]

مورد توجه قرار داد این است که معیارهای سنجش باید با نگرش‌های شهروندان انطباق داشته باشد و نیازها و انتظارات آن‌ها را بازتاباند (پانتام، ۱۳۸۰: ۶۷). رضایت از عملکرد شهرداری و دیگر سازمان‌های خدماتی شهری می‌تواند موجب افزایش حس همکاری و در نتیجه افزایش عمل مشارکتی فرد گردد (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۳۸).

رضایت شهروندی و احساس مسئولیت، قانون‌پذیری و برخورد فعال و مسئولانه با رخدادهای شهری می‌تواند یکی از سرمایه‌های اصلی مدیریت شهری قلمداد شود (Mokhlis, et 2011: 78). بازگرداندن آرامش به شهروندان در محیط متلاطم و ناپایدار و متحول شهری، تقویت روحیه مشارکت‌جویی شهروندان نسبت به تصمیمات شهری و افزایش میزان همدلی شهروندان با مدیریت شهری به‌طور عام و با شهرداری به‌صورت خاص، در چهارچوب تأمین خواسته‌ها و نیاز شهروندان و افزایش رضایت‌مندی از مدیریت شهری به‌خصوص نهاد شهرداری قابل حل است (رهنما، ۱۳۸۰: ۶۵). به‌طور کلی می‌توان گفت نتایج حاصل از بهبود عملکرد و رضایت شهروندان دارای مزایایی به‌شرح شکل(۱) می‌باشد.



شکل(۱). مزایای بهبود عملکرد و رضایت شهروندان از شهرداری

ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت آن‌ها در اداره شهرها، نیازمند حرکتی برنامه‌ریزی شده، منظم و همه‌جانبه است و زمینه‌ساز تعامل بیشتر شهروندان با شهرداری می‌باشد (stipak, 1979: 48). این امر به نگرش مثبت مردم از عملکرد شهرداری‌ها و رضایت آنان در ارائه خدمات وابسته است. به‌کارگیری شیوه‌های علمی در اداره شهر، آشنایی کافی با مشکلات مردم و توجه به حقوق مدنی شهروندان پایه‌های قابل اتکایی برای همکاری

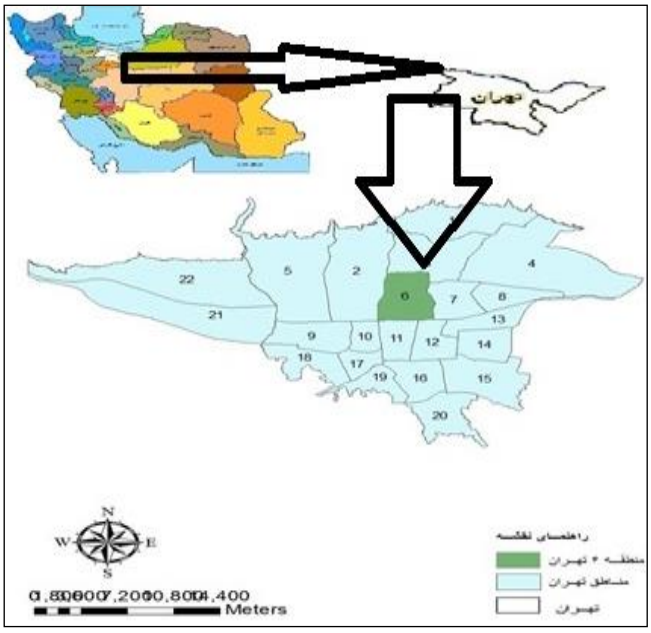
[Downloaded from ndea10.khu.ac.ir on 2026-11-07]
[DOI: 10.52547/jgs.22.64.229]

شهرداری و شهروندان است. در این مسیر اعتقاد و اهتمام به‌نقش بنیادی مردم در توسعه پایدار شهری و تلاش در جهت فرهنگ‌سازی و تکریم مردم در لایه‌های مدیریت شهری می‌تواند زمینه‌ساز ورود ایده‌ها، خلاقیت‌ها و نوآوری‌های آن‌ها به بخش‌های گوناگون شهرداری‌ها باشد. این حرکت در صورتی قابل‌تحقق است که مردم احساس نمایند شهرداری برای رفاه عمومی، سلامت مردم و رفاه و آسایش آنان اهتمام جدی دارند (محمودی، ۱۳۸۶: ۷۹).

روش تحقیق

معرفی محدوده مورد مطالعه

منطقه ۶ شهرداری تهران یکی از مناطق ۲۲گانه‌ی کلان‌شهر تهران است. جمعیت این منطقه بر پایه سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۸۵، ۲۳۷۲۹۲ نفر بوده است. منطقه مورد مطالعه به‌لحاظ موقعیت جغرافیایی در حوزه مرکزی شهر تهران واقع گردیده که از سمت شمال به منطقه ۳، از شرق به منطقه ۷، از جنوب به مناطق ۱۰،۱۱،۱۲ و از غرب به منطقه ۲ محدود می‌شود. این منطقه با مساحتی معادل ۲۱۳۸/۴۵ هکتار حدود ۳/۳ درصد از سطح شهر تهران را شامل می‌شود و از عمده‌ترین ویژگی کالبدی منطقه می‌توان به موقعیت قرارگیری آن در مرکز شهر تهران از یکسو و از سوی دیگر استقرار مهم‌ترین کاربری‌های اداری-خدماتی با مقیاس عملکردی فرامنطقه‌ای، شهری و حتی ملی در آن اشاره نمود شکل(۲) (طرح تفصیلی منطقه۶).



شکل(۲). موقعیت جغرافیایی محدوده مورد مطالعه

روش تحقیق توصیفی-تحلیلی بوده و از برداشت میدانی (روش پیمایشی) برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز استفاده شده است. براساس این روش، پرسش‌نامه‌هایی تهیه و در جامعه هدف (شهروندان ساکن منطقه ۶ شهرداری تهران) به تکمیل آن‌ها اقدام گردید. به‌منظور سنجش پایایی پرسش‌نامه از روش آلفای‌کرونباخ بهره

[Downloaded from ndea10.khu.ac.ir on 2026-11-07]
[DOI: 10.52547/jgs.22.64.229]

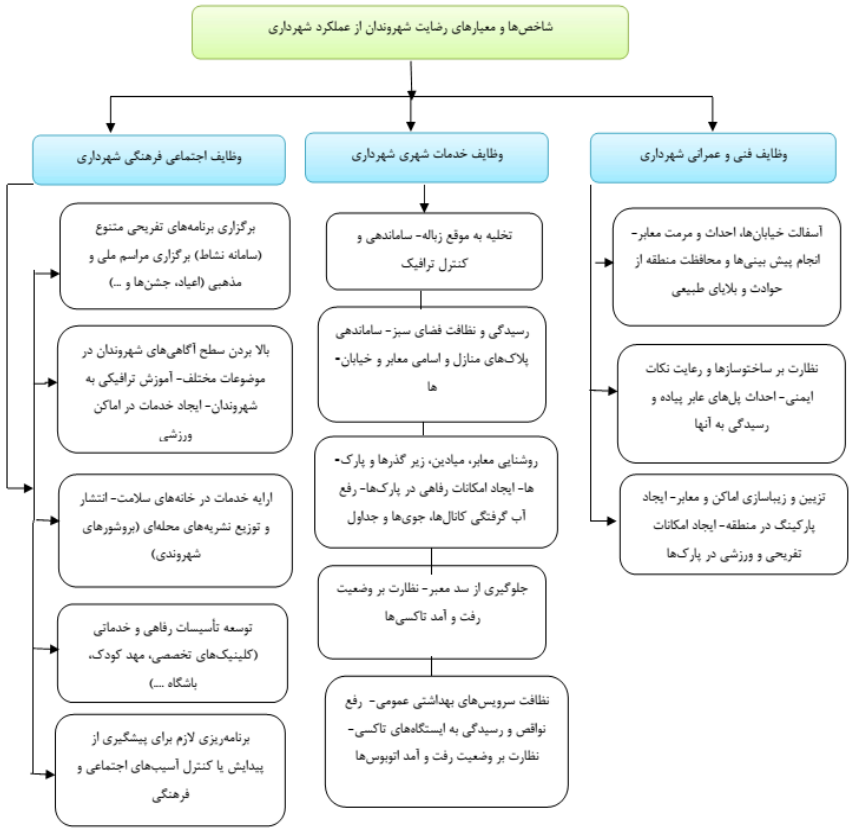
گرفته شد به‌گونه‌ای که میزان آلفای‌کرونباخ محاسبه‌شده برابر با ۰/۸۲ به‌دست آمد. به‌این ترتیب می‌توان گفت که پرسش نامه‌ی توزیع‌شده از پایایی بالایی برخوردار است. علاوه بر این روش‌های مطالعه اسنادی و کتب و منابع مرتبط با موضوع پژوهش استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش را کلیه ساکنان منطقه ۶ شهرداری تهران برابر با ۲۳۷۲۹۲ نفر (براساس سرشماری نفوس و مسکن ۱۳۹۵) تشکیل می‌دهند. حجم نمونه براساس فرمول کوکران ۳۸۴ نفر برآورد شده و به‌منظور بالا بردن ضریب اطمینان حجم نمونه ۴۲۰ نفر در نظر گرفته شد. نمونه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش نمونه‌گیری خوشه‌ای بود به‌این‌صورت که منطقه مورد مطالعه به چهار بخش شمالی، جنوبی، شرقی و غربی تقسیم شد و به‌نسبت مساوی برای هر چهار خوشه در نظر گرفته شده به‌صورت تصادفی ساده پرسش‌نامه پخش شد. به‌منظور تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده، از روش آماری توصیفی- تحلیلی و استنباطی استفاده شد براساس این روش اطلاعات جمع‌آوری شده به‌صورت جدول‌های توزیع فراوانی، پارامترهای آماری مورد تحلیل و سپس با استفاده از روش‌های آماری همبستگی کندال، کروسکال والیس و آزمون t-test در نرم افزار spss مورد تحلیل قرار گرفتند.

مدل عملیاتی پژوهش

در این پژوهش سعی بر آن است، وظایفی که تأثیر مستقیم بر کیفیت محیط شهری می‌گذارد و از دیدگاه مردم مهم‌تر به‌نظر می‌رسد مورد بررسی قرار گیرد. به‌طور کلی وظایف انتخاب‌شده شهرداری در سه گروه فنی و عمرانی، اجتماعی- فرهنگی و خدماتی دسته‌بندی شده‌اند. هر یک از این گروه‌ها شامل وظایف مشخصی هستند که در متن قانون تصریح شده است. هر گروه به‌عنوان یک شاخص کلی در نظر گرفته شده و هر یک از وظایف زیرمجموعه آن‌ها به‌عنوان شاخص جزیی یا عملیاتی قلمداد شده است. در شکل(۳) شاخص‌های کلی مورد سنجش و شاخص-های جزیی مربوطه آورده شده است.

[Downloaded from ndea10.khu.ac.ir on 2026-11-07]

[DOI: 10.52547/jgs.22.64.229]



شکل(۳). مدل عملیاتی تحقیق محدوده‌ی مورد مطالعه

نتایج

یافته‌های توصیفی

براساس داده‌های جمع‌آوری شده از کل نمونه آماری که بالغ بر ۴۲۰ نفر است، ۶۵ درصد از پاسخ‌گویان را مردان و ۳۵ درصد پاسخ‌گویان را زنان تشکیل می‌دهند. از نظر سطح تحصیلات ۴۲,۷ درصد تحصیلات دانشگاهی ۳۵ درصد تحصیلات دیپلم و ۲۲,۳ درصد تحصیلات مدرسه‌ای و یا زیردیپلم را دارا می‌باشند جدول (۱).

جدول(۱). سن و مدت اقامت پاسخ‌گویان در منطقه مورد مطالعه

سن	فراوانی	درصد	مدت اقامت	فراوانی	درصد
۱۵-۲۰	۶۸	۱۶,۲ ٪	کمتر از ۵ سال	۳۷	٪ ۸,۸
۲۰-۴۰	۱۵۶	۳۷,۲ ٪	۵-۱۰ سال	۶۶	۱۵,۸٪
۴۰-۶۰	۱۲۹	۳۰,۷ ٪	۱۰- ۱۵ سال	۱۱۱	۲۶,۴ ٪

[Downloaded from ndea10.khu.ac.ir on 2026-11-07]
[DOI: 10.52547/jgs.22.64.229]

۶۰ سال به بالا	۶۷	۱۵,۹ ٪	۱۵-۲۰ سال	۱۰۹	**۲۵,۹ ٪**
جمع	۴۲۰	۱۰۰٪	۲۰ سال به بالا	۹۷	**۲۳,۱٪**
			جمع	۴۲۰	**۱۰۰٪**

یافته‌های تحلیلی

رتبه‌بندی میزان اهمیت فعالیت‌های مورد ارائه‌ی شهرداری از دیدگاه شهروندان

با توجه به‌این که وظایف انتخاب‌شده برای سنجش و رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در سه گروه فنی- عمرانی، اجتماعی- فرهنگی و خدماتی دسته‌بندی گردیده و هرگروه به‌عنوان یک شاخص کلی در نظر گرفته شده و هریک از وظایف زیرمجموعه آن‌ها به‌عنوان شاخص جزیی یا عملیاتی قلمداد گردید. با توجه به‌این شاخصه‌های کلی و شاخصه‌های جزیی میزان اهمیت هریک از خدمات که توسط شهرداری ارائه می‌گردد مورد سؤال قرار گرفت. برای آزمون میزان اهمیت از آزمون کروسکال والیس استفاده گردیده است نتایج آن به‌شرح جدول(۲) می‌باشد.

جدول(۲). رتبه‌بندی میزان اهمیت خدمات

-	مقدار بدست آمده
کای اسکوئر	۱۸۱/۳۷۲
درجه آزادی	۲
Sig.(معناداری)	۰/۰۰

نوع فعالیت	تعداد	میانگین رتبه
خدماتی	۴۲۰	۸۲۱/۴۵
فنی و عمرانی	۴۲۰	۵۰۳/۴۱
فرهنگی	۴۲۰	۵۶۶/۶۴

با توجه به‌نتایج به‌دست آمده فعالیت‌های خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد با فعالیت‌های عمرانی و فرهنگی، اجتماعی تفاوت معناداری را داشته و دارای بیشترین اهمیت از نظر پاسخ‌گویان می‌باشد. با توجه به شاخص‌های کلی خدماتی، عمرانی و اجتماعی، فرهنگی وظایف شهرداری‌ها (که هرکدام دارای زیرشاخص‌هایی هستند) میزان اهمیت هریک از شاخص‌های جزیی با توجه به شاخص کلی از شهروندان نظرسنجی گردید که نتایج آن به‌شرح جدول(۳) می‌باشد.

جدول(۳). میزان اهمیت فعالیت‌های خدماتی شهرداری از نظر شهروندان

شاخص‌ها	تعداد	میانگین	مینیمم	ماکزیمم	انحراف معیار
جمع‌آوری به‌موقع زباله	۴۲۰	۳/۶۵۴۸	۲	۵	۰/۳۸۳۶
رسیدگی و نظافت فضای سبز	۴۲۰	۳/۴۹۲۹	۲	۵	۰/۵۵۴۸۲
ساماندهی پلاک‌های منازل و اسامی معابر و خیابان‌ها	۴۲۰	۳/۴۱۹۰	۲	۵	۰/۹۷۷۳۷
روشنایی معابر، میادین، زیرگذرها و پارک‌ها	۴۲۰	۳/۳۷۶۲	۱	۵	۰/۹۴۰۴۲
ایجاد امکانات رفاهی در پارک‌ها	۴۲۰	۳/۲۶۴۳	۱	۵	۱/۰۸۹۸۴
رفع آب‌گرفتگی کانال‌ها، جوی‌ها و جداول	۴۲۰	۳/۱۲۱۴	۱	۵	۱/۰۵۰۹۸
جلوگیری از سد معبر	۴۲۰	۳/۰۴۵۲	۱	۴	۰/۸۴۳۵۴

[Downloaded from ndea10.khu.ac.ir on 2026-11-07]

[DOI: 10.52547/jgs.22.64.229]

نظارت بر وضعیت رفت و آمد تاکسی‌ها	۴۲۰	۲/۹۵۹۵	۱	۵	۱/۰۰۸۶۹
نظافت سرویس‌های بهداشتی عمومی	۴۲۰	۲/۹۴۰۵	۱	۵	۱/۱۸۰۱۰
رفع نواقص و رسیدگی به ایستگاه‌های تاکسی	۴۲۰	۲/۹۳۵۷	۱	۵	۱/۰۸۵۰۱
نظارت بر وضعیت رفت و آمد اتوبوس‌ها	۴۲۰	۲/۹۱۴۳	۱	۵	۱/۲۱۷۳۳
ساماندهی و کنترل ترافیک	۴۲۰	۲/۸۸۸۱	۱	۴	۰/۸۳۴۴۳
رنگ‌آمیزی و شستشوی تابلوها، صندلی‌ها، جداول، کیوسک‌ها و ..	۴۲۰	۲/۸۱۶۷	۱	۵	۰/۹۶۵۸۷
احداث میادین میوه و تره‌بار در منطقه	۴۲۰	۲/۷۸۳۳	۱	۵	۱/۰۹۳۷۹
رفع نواقص و رسیدگی به ایستگاه‌های اتوبوس	۴۲۰	۲/۷۵۴۸	۱	۴	۰/۷۵۳۲۶
مبارزه با حیوانات موذی مثل موش و گربه و...	۴۲۰	۲/۷۲۸۶	۱	۴	۰/۹۶۳۶۱
تهیه امکانات مورد نظر مساجد محله	۴۲۰	۲/۷۰۴۸	۱	۵	۱/۰۹۳۹۱

با توجه به جدول(۳) که مربوط به فعالیت‌های خدماتی شهرداری‌ها می‌باشد فعالیت جمع‌آوری به‌موقع زباله و رسیدگی و نظافت فضای سبز دارای بیشترین اهمیت از دیدگاه شهروندان می‌باشد.

جدول(۴). میزان اهمیت فعالیت‌های وظایف عمرانی شهرداری از نظر شهروندان

شاخص	تعداد	میانگین	مینیمم	ماکزیمم	انحراف معیار
احداث و بازسازی پارک‌ها و ایجاد امکانات تفریحی و ورزشی در پارک‌ها	۴۲۰	۳/۲۰۹۵	۱	۵	۰/۸۸۹۵۶
آسفالت خیابان‌ها، احداث و مرمت معابر	۴۲۰	۳/۱۴۰۵	۱	۴	۰/۹۱۷۴۹
انجام پیش‌بینی‌ها و محافظت منطقه از حوادث و بلایای طبیعی	۴۲۰	۳/۰۶۶۷	۱	۵	۰/۹۷۲۳۳
تعریض معابر	۴۲۰	۲/۹۵۴۸	۱	۵	۱/۰۸۸۱۷
نظارت بر ساخت و سازها و رعایت نکات ایمنی	۴۲۰	۲/۸۸۱۰	۱	۵	۱/۰۹۴۶۳
احداث پل‌های عابر پیاده و رسیدگی به آن‌ها	۴۲۰	۲/۸۷۱۰	۱	۵	۱/۱۰۳۳۱
بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهری	۴۲۰	۲/۸۰۷۱	۱	۵	۱/۱۴۷۱۴
تزئین و زیباسازی اماکن و معابر	۴۲۰	۲/۷۴۵۲	۱	۵	۱/۱۷۰۱۷
ایجاد پارکینگ در منطقه	۴۲۰	۲/۳۵۹۵	۱	۵	۱/۲۳۸۵۱

با توجه به وظایف شهرداری در حوزه فعالیت‌های عمرانی و فنی، احداث و بازسازی پارک‌ها دارای بیشترین اهمیت بوده، و آسفالت معابر و خیابان‌ها، انجام پیش‌بینی‌ها و محافظت منطقه از حوادث و بلایای طبیعی و... در رتبه‌های بعدی قرار دارند جدول(۴).

جدول(۵). میزان اهمیت فعالیت‌ها و وظایف اجتماعی و فرهنگی شهرداری از دیدگاه شهروندان

شاخص‌ها	تعداد	میانگین	مینیمم	ماکزیمم	انحراف معیار
برگزاری برنامه‌های تفریحی متنوع (سامانه نشاط)	۴۲۰	۳/۰۹۵۲	۱	۵	۰/۷۴۴۴۲
برگزاری مراسم ملی و مذهبی (اعیاد، جشن‌ها و ...)	۴۲۰	۲/۹۱۱۹	۱	۵	۹۴۹۴۹
برنامه‌ریزی لازم برای پیشگیری از پیدایش یا کنترل آسیب‌های اجتماعی و فرهنگی	۴۲۰	۲/۶۹۷۶	۱	۵	۰/۹۲۷۶۹
توسعه تأسیسات رفاهی و خدماتی (کلینیک‌های تخصصی، مهد کودک، باشگاه ....) و ایجاد خدمات در اماکن ورزشی	۴۲۰	۲/۶۷۱۴	۱	۵	۰/۹۱۴۸۲
بالا بردن سطح آگاهی‌های شهروندان در موضوعات مختلف	۴۲۰	۲/۶۵۰۰	۱	۵	۰/۹۳۹۱۴
انتشار و توزیع نشریه‌های محله‌ای(بروشورهای شهروندی)	۴۲۰	۲/۶۴۲۹	۱	۵	۱/۰۰۶۴۶

[Downloaded from ndea10.khu.ac.ir on 2026-11-07]

[DOI: 10.52547/jgs.22.64.229]

ترغیب شهروندان برای ورزش همگانی (اطلاع‌رسانی، توزیع کارت ورزش و ...)	۴۲۰	۲/۵۶۹۰	۱	۵	۰/۸۹۹۴۸
نظارت بر حُسن اجرای طرح‌های مربوط به بانوان در سطح منطقه	۴۲۰	۲/۳۸۱۰	۱	۵	۱/۲۲۵۲۸
آموزش ترافیکی به شهروندان	۴۲۰	۲/۳۰۵۳	۱	۵	۱/۱۰۸۶۵
ارائه خدمات در خانه‌های سلامت	۴۲۰	۲/۳۰۴۸	۱	۴	۰/۹۵۸۵۶

برطبق وظایف و فعالیت‌هایی که شهرداری‌ها در زمینه‌های فرهنگی، اجتماعی انجام می‌دهند از دیدگاه شهروندان برگزاری برنامه‌های تفریحی متنوع (مانند سامانه نشاط) دارای بیشترین اهمیت می‌باشد که گویای این مطلب می‌باشد که نگاه شهروندان به ساختار شهرداری صرفاً به‌عنوان سازمان انجام‌دهنده خدمات شهری رو به تغییر می‌باشد. رتبه‌ها و میزان اهمیت وظایف فرهنگی و اجتماعی شهرداری‌ها از دید شهروندان در جدول(۵) آمده است.

میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۶ تهران

به‌منظور سنجش دقیق میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری بین سن پاسخ‌گویان و میزان رضایت آنان از عملکرد شهرداری، از آزمون ضریب همبستگی کندال استفاده و برحسب نتیجه حاصله بین سن پاسخگ-ویان و میزان رضایت از عملکرد شهرداری منطقه، رابطه‌ی معناداری حاصل گردید. بدین معنی که با افزایش سن شهروندان بر میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری افزوده می‌شد. این تفاوت بیانگر انتظارات زیاد شهروندان جوان از عملکرد شهرداری در زمینه‌های مختلف فرهنگی، اجتماعی و... است. بنابراین می‌توان گفت که شهرداری منطقه ۶ تهران در برآورده ساختن نیازها و خواسته‌های جوانان عملکرد موفقی نداشته است جدول (۶).

جدول(۶). میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه

متغیر	ضریب همبستگی کندال	مقدار سطح معناداری
رضایت‌مندی شهروندان	۰/۸۳۴	۰/۰۰۰

گروه سنی ۱۵ تا ۴۰ سال				گروه سنی ۴۰ سال به بالا			
گویه	فراوانی	درصد	فراوانی تجمعی	گویه	فراوانی	درصد	فراوانی تجمعی
کاملاً ناراضی	۳۴	۱۵/۲	۱۵/۲	کاملاً ناراضی	۴	۲/۰۴	۲/۰۴
ناراضی	۹۰	۴۰/۲	۵۵/۴	ناراضی	۴۰	۲۰/۴	۲۲/۴۴
تا حدودی راضی	۴۹	۲۱/۸	۷۷/۲	تا حدودی راضی	۹۹	۵۰/۵	۷۲/۹۴
راضی	۴۴	۱۹/۶	۹۶/۸	راضی	۴۵	۲۳	۹۵/۹۴
کاملاً راضی	۷	۳/۲	۱۰۰	کاملاً راضی	۸	۴/۰۶	۱۰۰
جمع	۲۲۴	۱۰۰	-	جمع	۱۹۶	۱۰۰	-

با معنادار بودن رابطه بین سن و رضایت از عملکرد شهرداری، به‌منظور سنجش میزان رضایت از عملکرد شهرداری، شهروندان را به دو گروه سنی ۱۵ تا ۴۰ سال و ۴۰ سال به بالا دسته‌بندی نموده و میزان رضایت از عملکرد هر گروه را به‌صورت جداگانه با استفاده از آزمون t–test مورد سنجش قرار داده و نتایج جدول(۷) حاصل گردید.

[Downloaded from ndea10.khu.ac.ir on 2026-11-07]

[DOI: 10.52547/jgs.22.64.229]

جدول(۷). میزان رضایت شهروندان در دو گروه سنی

۱۵-۴۰ سال				
گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد از میانگین
۱۵ تا ۴۰ سال	۲۲۴	۲/۵۷	۱/۱۱۴	۰/۰۷۷

۴۰ سال به بالا				
گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد از میانگین
۴۰ سال به بالا	۱۹۶	۳/۰۸	۰/۸۳۸	۰/۰۵۸

	Test Value = 3					
گروه	t مقدار	(df)درجه آزادی	(sig) معنا داری	میانگین تفاوت‌ها	فاصله اصمینان ۹۵٪	
					پایین‌ترین	بالاترین
گروه سنی ۴۰-۱۵	-۵/۶۳۵	۲۰۹	۰۰۰	-۰/۴۳۳	-۰/۵۸	-۰/۲۸
گروه سنی ۴۰ سال به بالا	۱/۳۱۷	۲۰۹	۰/۱۸۹	۰/۰۷۶	-۰/۰۴	۰/۱۹

نتایج آزمون t–test نشان می‌دهد، افرادی که در گروه‌های سنی ۱۵-۴۰ سال قرار دارند میزان رضایت آنان از عملکرد شهرداری پایین‌تر از حد متوسط بوده و افرادی که در گروه‌های سنی بالای ۴۰ سال قرار دارند، میزان رضایت آنان از عملکرد شهرداری، متوسط و تاحدودی بالاتر از حد متوسط می‌باشد.

میزان رضایت‌مندی شهروندان از کیفیت خدمات، نحوه برخورد مسئولین و میزان اطلاع‌رسانی شهرداری به‌منظور سنجش میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، نحوه برخورد کارکنان، کارمندان و مسئولین شهرداری و همچنین میزان اطلاع‌رسانی شهرداری در ارتباط با طرح‌ها و برنامه‌هایی که به‌اجرا می‌گذارد، از آزمون آماری t-test بهره گرفته شد. نتایج حاکی از آن است که میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات، و نحوه اطلاع‌رسانی شهرداری پایین‌تر از حد بوده، اما از نحوه برخورد مسئولین، کارمندان و کارکنان، میزان رضایت در حد متوسط می‌باشد جدول(۸).

جدول(۸). میزان رضایت‌مندی شهروندان از کیفیت خدمات، نحوه برخورد مسؤلین و میزان اطلاع‌رسانی شهرداری

رضایت از کیفیت خدمات شهرداری				
گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد از میانگین
رضایت از کیفیت خدمات	۴۲۰	۲/۶۹	۰/۵۶۰	۰/۰۲۷

رضایت از اطلاع‌رسانی شهرداری				
گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد از میانگین
رضایت از اطلاع رسانی	۴۲۰	۲/۷۸	۱/۱۹۲	۰/۵۸۱

رضایت از برخورد مسئولین شهرداری با شهروندان				
گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد از میانگین
رضایت از برخورد مسئولین	۴۲۰	۲/۹۱	۰/۹۲۰۶۷	۰/۰۷۲۷۹

[Downloaded from ndea10.khu.ac.ir on 2026-11-07]

[DOI: 10.52547/jgs.22.64.229]

Test Value = 3						
ابعاد	tمقدار	درجه آزادی (df)	معناداری (sig)	میانگین تفاوت‌ها	فاصله اصمینان ۹۵٪	
					پایینترین	بالاترین
رضایت شهروندان از کیفیت خدمات شهری	-۱۱/۲۵۶	۴۱۹	۰۰۰	-۰/۳۰۸	-۰/۳۶	-۰/۲۵
رضایت شهروندان از اطلاع‌رسانی شهرداری	-۳/۷۶۴	۴۱۹	۰۰۰	-۰/۲۱۹۰۵	-۰/۳۳۳۴	-۰/۱۰۴۷
رضایت شهروندان از نحوه برخورد مسئولین شهرداری	-۱/۲۰۲	۱۵۹	۰/۲۳۱	-۰/۸۷۵۰	-۰/۲۳۱۳	۰/۰۵۶۳

نتیجه‌گیری

پیچیدگی روابط، تنوع مشاغل، توسعه مداوم شهرها، گستردگی وظایف و صدها مسأله دیگر که در شهر وجود دارد، این واقعیت را منعکس می‌نماید که بایستی یک نهادی به‌صورت سازمان‌یافته و اصولی و منظم نسبت به اداره امور شهر بپردازد. در اغلب کشورهای جهان و از جمله کشور ما، شهرداری‌ها مسؤلیت مدیریت شهری را برعهده دارند. کارآمدی نهادهای عمومی ارائه‌دهنده خدمات در سطح محلی مانند شهرداری‌ها، نقش مهمی در ایجاد ظرفیت‌های توسعه در هر جامعه دارد. اما داوری صحیح در مورد این توان زمانی میسر است که عملکرد آن‌ها با استفاده از روش‌های دقیق مورد سنجش قرار گیرد. در این پژوهش رتبه‌بندی و میزان اهمیت وظایف شهرداری از دیدگاه شهروندان و همچنین میزان رضایت‌مندی آنان از شهرداری منطقه شش شهرداری تهران مورد بررسی قرار گرفت. از جمله نتایج به‌دست آمده این پژوهش می‌توان به‌موارد زیر اشاره نمود و راهکارهای زیر را ارائه کرد:

۱- بین وظایف عمرانی- فنی، خدماتی و اجتماعی- فرهنگی شهرداری‌ها از دیدگاه شهروندان منطقه مورد مطالعه از نظر میزان اهمیت اختلاف معناداری وجود دارد به‌گونه‌ای که وظایف خدماتی شهرداری دارای بیشترین اهمیت می‌باشد. این‌مورد به‌دلیل آن است که شهروندان به‌صورت روزمره با این خدمات درگیر بوده و کاستی هرکدام از آن‌ها نظیر جمع‌آوری زباله، زندگی آن‌ها را با مشکل روبرو می‌سازد. وظایف اجتماعی- فرهنگی در رتبه‌ی بعدی قرار گرفته که این گویای این مطلب است که شهروندان از مدیریت شهری و شهرداری فقط رسیدگی به وضعیت عمرانی، کالبدی و خدماتی را انتظار ندارند. بلکه فراهم کردن زمینه‌ی حیات اجتماعی، روابط شهروندی، ساماندهی امور اجتماعی و فرهنگی، ایجاد فضاهای عمومی و گذران اوقات فراغت و... را می‌طلبند.

- تأسیس مؤسسات فرهنگی، بهداشتی و تعاونی و مساعدت مالی به انجمن‌های تربیت‌بدنی و خانه و مدرسه

۲- از بین وظایف خدماتی شهرداری، جمع‌آوری به‌موقع زباله، و از بین وظایف عمرانی شهرداری احداث و بازسازی پارک‌ها، از بین وظایف اجتماعی و فرهنگی ایجاد و گسترش سامانه‌های نشاط دارای بیشترین اهمیت از دیدگاه شهروندان منطقه مورد مطالعه می‌باشد. این نتایج حاکی از آن است که شهروندان در رفع نیازهای روزمره و خدماتی که به‌صورت مستقیم با آن درگیر هستند و در طول شبانه‌روز و در ایام خاصی از آن بهره‌مند می‌گردند حساسیت زیادی دارند.

- پیشنهاد می‌شود با توجه به دسته‌بندی نیازهای شهروندان این فرصت برای برنامه‌ریزان شهری فراهم شود که در جهت ارتقای کیفیت خدمات شهری حرکت کنند. بنابراین برای افزایش میزان رضایت شهروندان

[Downloaded from ndea10.khu.ac.ir on 2026-11-07]
[DOI: 10.52547/jgs.22.64.229]

مخصوصاً در گروه نیازهای اساسی، مسئولان و دست‌اندرکاران حوزه‌ی شهری، باید بیشتر توجه کنند و در ارائه‌ی محتوای برنامه‌ریزی و کیفیت خدمات ارائه‌شده، براساس نیاز واقعی و منطقی شهروندان انعطاف داشته باشند.

۳- سن یکی از عوامل مؤثر بر میزان رضایت‌مندی شهروندان بوده، به‌گونه‌ای که با افزایش سن شهروندان بر میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری افزوده می‌شود. این تفاوت گویای این‌مطلب است که شهرداری منطقه مورد مطالعه در ارائه‌ی برنامه‌های رفاهی و فرهنگی برای برآورده شدن نیازها و خواسته‌های سنین جوان عملکرد موفقی نداشته است. از این‌رو اگر نگاه به مدیریت شهری به‌عنوان یک نهاد برنامه‌ریز در کنار خدمات‌رسانی باشد.

- این امر نیازمند توجه جدی شهرداری تهران به‌این حوزه می‌باشد. لازم است نهاد شهرداری با طراحی و ایجاد سازوکارهای مناسب برای تقویت خدمات‌رسانی هرچه بیشتر و بهتر در این حوزه به شهروندان اقدام نماید.

۴- میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات و اطلاع‌رسانی شهرداری در ارتباط با برنامه‌هایی که شهرداری به اجرا می‌گذارد پایین‌تر از متوسط بوده، و در ارتباط با نحوه برخورد مسؤلین شهرداری با مراجعه کنندگان میزان رضایت نزدیک به متوسط بوده است.

- تدابیری اتخاذ گردد تا متخصصینی را در جایی مانند طرح تکریم بگماریم که به شهروندان جهت تسهیل انجام کارهایشان، راهنمایی‌های لازم را ارائه دهند. شهروندان باید بدانند برای انجام کاری که به شهرداری مراجعه می‌کنند، به کدام قسمت و کدام کارمند مراجعه کنند تا از سردرگمی در محیط شهرداری رهایی یابند.

منابع

آنا مرادنژاد، رحیم‌بردی، زارع، الهه و قاسمپور، فاطمه (۱۳۹۶)، **سنجش رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر**، فصلنامه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، ۷ (۴):۵۷-۷۲.

ایمانی‌جاجرمی، حسین.، فیروزآبادی، سیداحمد (۱۳۸۵)، **بررسی مدل‌های سنجش عملکرد مدیریت محلی: با تأکید بر سازمان‌های مدیریت شهری و روستایی در ایران**، فصلنامه علوم اجتماعی، ۱۵(۳۲)، ۱۱۱- ۹۱ .

برونو، فرانک (۱۳۷۳)، **فرهنگ توصیفی اصطلاحات روانشناسی**، ترجمه: مهشید یاسایی و فرزانه طاهری، انتشارات طرح نو، تهران.

پاپلی‌یزدی، محمدحسین، رجبی سناجردی، حسین (۱۳۸۹)، **نظریه‌های شهر و پیرامون**، انتشارات سمت، تهران.

پاتنام، رابرت (۱۳۸۰)، «**دموکراسی و سنت‌های مدنی**»، ترجمه: محمدتقی دلفروز، انتشارات روزنامه سلام، تهران.

پورافکاری، نصرت‌الله (۱۳۷۳)، «**فرهنگ جامع روانشناسی، روانپزشکی**»، نشر فرهنگ معاصر، تهران.

حکمت‌نیا، حسن، موسوی، میرنجف (۱۳۸۶)، **سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی: شهرداری یزد**، مجله جغرافیا و توسعه، ۵(۵۶)، ۱۸۱-۱۹۶.

رجب‌صلاحی، حسین (۱۳۸۱)، **ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مسائل نظری و چالش‌های تجربی**، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، تهران.

[Downloaded from ndea10.khu.ac.ir on 2026-11-07]

[DOI: 10.52547/jgs.22.64.229]

رستمی، محمدحسن، امان‌پور، سعید، کرمی، مهران و رام‌نژاد (۱۳۹۴)، **سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری) مطالعه موردی: شهر دورود**، مجله پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، ۶(۲۱): ۳۵-۵۰.

رفیع‌پور، سعید، داداش‌پور، هاشم، رحمانی، مریم و هادوی، فرامرز (۱۳۸۹)، **ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان**، دوفصلنامه مدیریت شهری، ۸ (۲۶)، ۶۳-۷۸.

رفیعیان، مجتبی، عسگری‌زاده، زهرا و عسگری‌زاده، محمد (۱۳۸۹)، **ارزیابی میزان کیفیت مجتمع‌های سکونتی با تأکید بر رویکرد رضایت‌مندی در محله نواب**، فصلنامه مدرس علوم انسانی، ۱۴(۱)، ۱۹۷-۲۱۲.

رهنما، محمدرحیم (۱۳۸۰)، **پارادایم بهبود مدیریت شهری (با تکیه بر شهر مشهد)**، فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، دوره ۱۶، ۲ (۶۱)، ۶۲-۷۲.

صابری‌فر، رستم (۱۳۹۵)، **بررسی تأثیر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در پایداری محیط زیست شهری**، دوفصلنامه بوم‌شناسی شهری، ۱۴: ۱۱-۲۴.

کاظمی، سید علی‌اصغر (۱۳۷۹)، **مدیریت سیاسی و خط‌مشی دولتی**، دفتر نشر فرهنگ اسلامی، چاپ اول، تهران.

کاظمیان، غلامرضا، سعیدی‌رضوانی، نوید (۱۳۸۰)، **امکان‌سنجی واگذاری وظایف جدید به شهرداری‌ها**، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، تهران.

کریم‌زاده، مجید، دهواری، فرزاد، زارع، محمد (۱۳۹۶)، **بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر سراوان**، فصلنامه جغرافیا و برنامه‌ریزی چشم‌انداز زاگرس، ۹ (۳۲): ۱۵۷-۱۴۳.

محمودی، علی‌رضا (۱۳۸۶)، **مبانی طراحی نظام جامع نظارت همگانی شهرداری تهران**. مجموعه مقالات نخستین همایش علمی-تخصصی نظارت همگانی شهرداری تهران، ناشر معاونت اطلاع‌رسانی و بهره‌دهی مرکز نظارت همگانی شهرداری تهران.

ملکی، سعید، زارعی، جواد و زادولی خواجه، شاهرخ (۱۳۹۷)، **ارزیابی شاخص‌های حکمروایی مطلوب شهری با رویکرد مدیریت محله‌محور، محلات شهر همدان**، فصلنامه جغرافیا و آمایش شهری-منطقه‌ای، ۸(۲۹): ۶۱-۷۴.

ملکی، محمد (۱۳۹۵)، **بررسی عملکرد شهرداری در چهارچوب حکمروایی خوب و شایستهٔ شهری (مورد مطالعه: نواحی شهر ایلام)**، فصلنامه علمی-ترویجی فرهنگ ایلام، ۱۷(۵۲ و ۵۳): ۸۱-۶۴.

هاشمی، فرهاد (۱۳۷۲)، **حقوق شهری و قوانین شهرسازی**، انتشارات مرکز مطالعات تحقیقات معماری و شهرسازی، تهران.

هدایت، رقیه، علمی، محمود (۱۳۹۱)، **بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عوامل اجتماعی ـ اقتصادی مرتبط با آن در شهر نقده**، مطالعات جامعه‌شناسی، ۴ (۱۶)، ۲۹-۴۷.

Abdelkader Benmansour, N. (2019). **Citizens and expatriates satisfaction with public services in Qatar–evidence from a survey.** International Journal of Social Economics, 46(3), 326-337.

Gutiérrez Rodriguez, P.; Vazquez Burguete, J.; Vaughan, R.; Edwards, J. (2009) **The Services Transformation of Municipal towards Quality in the Public Sector**, Theoretical and Applied Economics, No. 2 (531) Spain.

Hatri, M. Montalvo, D. (2008); **Citizen Satisfaction Survey, Report to the City of melborne**; Australia, E&FN Spon.

[Downloaded from ndea10.khu.ac.ir on 2026-11-07]

[DOI: 10.52547/jgs.22.64.229]

Johns Nick & Ray Pine (2002), **Consumer behavior in the citizens service industry**, Journal of Hospitality Management, 21, 119-134.
Kahraman, S. (2017). **Citizen Satisfaction with municipal services: The case of Konya municipality**. Global Journal of Sociology: Current Issues. 7(1), 73-82.
Mokhlis, Safiek, Aleesa, Yaleakho & Mamat, Ibrahim bin (2011), **Municipal service quality and citizen satisfaction in Southern Thailand**, journal of public administration and governance, 1(1):51-62.
Mzini, LB (2011): **The relationship between accountability and customer satisfaction in Sedibeng District Municipality**, South Africa, A Multinational Conference on Improving the Quality of Public Services, Moscow, Russia.
Shakil Akther, M., Islam, I., Uddin Hassan, M (2009) **Evaluation of municipal services in selected wards of Dhaka City Corporation: citizen's perspective**, Theoretical and Empırıcal researches in Management, 1s, 133-170.
Stipak, brian, (1979), **Citizen Satisfaction with urban services: potential Misuse as a performance Indicator**, public Administration Review, 39, 46-52.
Zenker, Sebastian, Petersen, sibylle, Aholt, andreas (2009), **Development and Implementation of the Citizen Satisfaction Index (CSI): Four Basic Factors of Citizens Satisfaction,** Research Papers on Marketing and Retailing University of Hamburg, 39, 20-36.

[Downloaded from ndea10.khu.ac.ir on 2026-11-07]

[DOI: 10.52547/jgs.22.64.229]