

## ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان شهر مراغه از عملکرد مناطق شهرداری<sup>۱</sup> امید مبارکی<sup>۲</sup>

استادیار جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه مراغه، مراغه، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۱/۲۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۳/۲۲

### چکیده

پس از انقلاب صنعتی تحولات اجتماعی و اقتصادی به ویژه فناوریها در کشورهای پیشرفته و به تبع آن در کشورهای در حال توسعه، نظام سکونتگاههای انسانی (شهری، روستایی) را به شدت تحت تأثیر قرار داده است، به گونه ای که سهم جمعیت شهری نسبت به جمعیت روستایی فزونی گرفته و در فضایی لجام گسیخته و بدون برنامه و تا اندازه ای نشأت گرفته از مهاجرت شدید و بی برنامه روستایی این امر مدیریت شهری را نه تنها در ارائه خدمات عمومی با مشکل روبرو ساخته است بلکه در عصر جهانی شدن مدیریت کارآمد و اثر بخش را به یک مدیریت منفعل مبدل ساخته است. هدف این تحقیق ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان شهر مراغه از عملکرد مناطق شهرداری است. نوع تحقیق کاربردی و روش آن توصیفی-تحلیلی است. و برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS و آزمون های تی تک نمونه ای و ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می دهد؛ میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مراغه پایین تر از حد متوسط است. تفاوتی بین مناطق مورد مطالعه در رضایتمندی از عملکرد مناطق شهرداری به طور کل وجود ندارد و در هر سه منطقه رضایتمندی ضعیف است. در گویه های خدماتی- رفاهی بیشترین رضایتمندی مربوط به منطقه سه و منطقه دو و یک تقریباً یکسان بوده است. در گویه های اجتماعی بیشترین رضایتمندی مربوط به منطقه دو و منطقه سه و یک تقریباً یکسان بوده اند در گویه های نظارتی بیشترین رضایتمندی در منطقه سه و در گویه های عمرانی بیشترین رضایتمندی مربوط به منطقه دو بوده است. لذا با شناخت و آگاهی از نظرات شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری، نهاد مورد نظر می تواند با پوشش نقاط ضعف خود از طریق برنامه ریزی های مدون و مدیریت صحیح، میزان نارضایتی شهروندان را کاهش دهد.

**واژگان کلیدی:** ارزیابی، رضایتمندی، شهروندان، عملکرد، مناطق شهرداری مراغه

۱- این مقاله مستخرج از طرح پژوهشی با همین عنوان در دانشگاه مراغه می باشد.

۲- (نویسنده مسئول) [omidmobaraki@gmail.com](mailto:omidmobaraki@gmail.com)

## مقدمه

پس از شکل‌گیری حیات و با گذشت زمان، سکونتگاه‌های روستایی و شهری شکل گرفتند و در شهرها، رابطه متقابل انسان‌ها در عرصه‌های اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و ... پیچیده‌تر گردید (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۸۷). شهرها امروزه به عنوان یکی از عظیم‌ترین دستاوردهای فرهنگ و تمدن و یکی از فراگیرترین پدیده‌های اجتماعی عصر حاضر مطرح هستند (هاروی، ۱۳۸۶: ۱۲). تحولات اقتصادی، گسترش مراکز صنعت بازرگانی و پدیده‌های ناشی از پیشرفت تکنولوژی در شهرها مسایل و مشکلات متعددی برای زندگی شهری به وجود آورد (طاهری، ۱۳۷۷: ۱۰) و شکل‌گیری سازمان‌هایی را برای تولید کالا و خدمات و قبول مسئولیت اداری امور زندگی شهروندان ضروری ساخت (گلابی، ۱۳۷۹: ۱۱۴). ایجاد سازمانی به نام شهرداری عالی‌ترین تدبیری بود که از طرف دنیای متمدن برای پاسخگویی به نیازمندی‌ها و توقعات بی‌شمار ساکنین شهرها به کار برده شد. شهرداری یکی از نهادهای جامعه‌ی مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جز و ساختار توسعه‌ی ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود. شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است، که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است نمایان می‌گردد. در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره‌ی امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه‌ی کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده‌ی شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه‌ی آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۸۸). چنانچه شهرداری بتواند رضایت شهروندان را فراهم سازد. زمینه مساعد زندگی شهرنشینی حاصل می‌شود و شهروندان می‌توانند از منابع موجود حداکثر استفاده را ببرند. لذا این عملکرد موجب انسجام و وفاق شهروندان، انضباط عمومی شهر، کاهش ناهنجاری و نابسامانی‌های اجتماعی و صرفه جویی در هزینه خدمات شهرداری منجر می‌شود (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۱۸). اما اگر شهرداری در ارائه خدمات عملکرد مناسبی نداشته باشد ناهنجاری‌های مختلفی را در ابعاد گوناگون شهر سبب می‌گردد. بنابراین شناخت رضایتمندی شهروندان و آگاهی از خواسته‌ها و نیازهای عمومی، مانع بسیاری از سرمایه‌گذاری‌ها و عملکردهای غیر اصولی می‌شود. از طرفی با شناخت میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری، امکان جلب مشارکت بهتر و بیشتر آنها در اداره امور توسعه شهری و امکان دستیابی به شهری سالم و مرفه‌تر برای شهروندان بوجود خواهد آمد. چون این شناخت به شکل دو سویه در زندگی شهروندان و روند برنامه‌ریزی و سیاستگذاری مدیران شهرداری تأثیر می‌گذارد. و مدیران شهرداری با شناخت دیدگاه‌های مردم نسبت به عملکرد حوزه‌های خود می‌توانند زمینه مشارکت عمومی شهروندان در امر توسعه شهری را فراهم سازند. و به هدف غائی خود یعنی ارائه خدمات مطلوب و رفع نیازهای شهروندان نائل آیند. شهرداری مراغه با سابقه طولانی خود تا به حال خدمات ارزنده‌ای را به شهروندان ارائه داده است. لذا این تحقیق درصدد آن است که در مورد عملکرد مناطق شهرداری مراغه به دو سوال اصلی زیر پاسخ دهد: ۱- رضایت مندی شهروندان از عملکرد مناطق شهرداری مراغه در چه سطحی است؟ ۲- میزان رضایت مندی شهروندان مناطق مختلف در ابعاد مختلف خدماتی و رفاهی، اجتماعی، عمرانی و نظارتی چگونه است؟

## پیشینه

-جیانو کارو و همکاران (۲۰۰۸)، در تحقیقی با عنوان «اندازه گیری رضایت شهروند با در نظر گرفتن جنبه های خدمات عمومی و قدرت محلی به منظور در نظر گرفتن تعیین اهمیت آنها در جنوب ایتالیا» با استفاده از پرسشنامه، فاکتورهای مهمی که بر رضایت شهروند تأثیر می گذارد را به شرح زیر شناسایی و طبقه بندی کردند: اهمیت و عملکرد خدمات دریافتی، اطلاعات جمعیت شناختی و خدمات جدید که توسط دولت محلی ایجاد می شود. در این تحقیق، به اهمیت و سپس عملکرد شهرداری در خصوص جنبه های خدماتی همچون تواضع کارکنان، ساعات اداری، شفافیت اطلاعات ارائه شده، ساعت انتظار، مساعدت و انعطاف پذیری کارکنان پرداخته شده است. همچنین شناسایی فاکتورهای مختلف و منابعی که باید در نظر گرفته شده و افزایش یابد تا رضایت ارباب رجوع بالا رود مورد بررسی قرار گرفته است.

-حکمت نیا و موسوی (۱۳۸۶)، در مقاله ای با عنوان «سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد» با استفاده از روش تحقیق ترکیبی (پیمایشی، همبستگی و اسنادی و ...) به این نتیجه رسیده اند که؛ میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حد متوسط به پایین قرار دارد و عواملی همچون رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن و وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایتمندی شهروندان تأثیر گذار بوده اند.

-آخوندیان و همکاران (۱۳۹۱)، در مقاله ای با عنوان «ارزیابی نگرش مردم نسبت به عملکرد منطقه یک شهرداری شهر ساری» با استفاده از رویکرد فازی به این نتیجه رسیده اند که؛ رضایت مردم از خدمات شهری وضعیت منطقه یک شهرداری ساری از نظر ارزیابی میزان عملکرد در سه شاخص عمده وظایف شهرداری اجتماعی- فرهنگی، خدمات شهری، فنی و عمرانی به طور نسبی در حد مطلوبی بوده است همچنین شاخص خدمات شهری از کمترین فاصله بین وضع موجود و ایده آل برخوردار بوده و در نهایت می توان گفت شهرداری منطقه یک شهر ساری موفق عمل کرده است.

-صفائی پور و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «سنجش میزان رضایتمندی و تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه های زیر بنایی (نمونه موردی: شهرداری ایذه)» با استفاده از روش توصیفی - تحلیلی و آزمون های آماری t تک نمونه ای، رگرسیون خطی و همبستگی پیرسون به این نتیجه رسیده اند که؛ ۲۶ درصد از شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت خیلی کم، ۵۰ درصد کم، ۱۵ درصد متوسط، ۵ درصد زیاد و ۲ درصد رضایت خیلی زیاد داشته اند. همچنین ۴۵ درصد از شهروندان تمایل به مشارکت در اجرای پروژه های زیربنایی داشته اند.

-رستمی و همکاران (۱۳۹۴)، در مقاله ای با عنوان سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر دورود) با استفاده از سه شاخص مهم اجتماعی- فرهنگی، فنی و عمرانی و خدماتی میزان رضایت شهروندان مورد ارزیابی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که؛ رضایت مندی شهروندان در سطح متوسط به بالا است و میزان رضایتمندی در شاخص ها و نواحی متفاوت است به طوری که بیشترین رضایتمندی در ناحیه سه و کمترین رضایتمندی در ناحیه یک بوده است همچنین در بین شاخص های مورد ارزیابی، شاخص فنی و عمرانی بیش ترین میزان رضایت مندی و شاخص اجتماعی - فرهنگی کمترین میزان رضایتمندی را دارا بوده اند.

## ضرورت و اهمیت

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به استناد اصل ۱۳۸ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران آیین نامه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور را در تاریخ ۱۳۸۱/۹/۱۱ تصویب کرد (سازمان مدیریت و برنامه ریزی، ۱۳۸۹: ۱). ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از مؤثرترین ابزارهای شناخت قابلیت های سازمانی و کنترل فرآیند کاری، می تواند با برجسته ساختن ضعف ها، قوت ها، تهدیدها و فرصت ها، زمینه را برای بهبود و اصلاح روندهای موجود و تعالی فردی و سازمانی فراهم سازد (محمدی، ۱۳۸۶: ۹). ارزیابی باعث اطمینان از این موضوع که فعالیت ها، اهداف برنامه ریزی شده را محقق ساخته و به تصحیح انحرافات عمده منجر می شود، خواهد شد (Halloran & Benton, 1987:34). به دلیل رابطه مستقیم ارزیابی و کنترل با بقاء و سیاست یک سیستم، لازم است ارزیابی عملکرد هم در بعد سازمانی و هم در بعد فردی به طور جدی دنبال شود (طبرسا، ۱۳۷۸: ۲). در تعریف دیگر ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از مهم ترین فعالیت های مدیران منابع انسانی و وظایف سازمان شناخته می شود (Boswell & Boudereou, 2002: 392). در عین حال می توان به این نکته اشاره کرد که سنجش رضایت مردم از خدمات شهری، یکی از مهم ترین عوامل تعیین کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات شهری است؛ زیرا هنگامی که مدیران شهری از ذهنیت استفاده کنندگان خدمات شهری، به عنوان اصلی ترین مشتریان آنها اطلاعی نداشته باشند، نمی توانند ارزیابی درستی از عملکرد خود داشته و ظرفیت های استفاده نشده و بالقوه خود را درک کنند؛ لذا اطلاع از ظرفیت های موجود و یا استفاده نشده بایستی عملکرد خود را به صورت جامع، با مراجعه به نظرات شهروندان، اندازه گیری و ارزیابی نمایند؛ تا از طریق آن مدیران ارشد و میانی استراتژی های مناسب و مورد نیاز شهرداری را در جهت رسیدن به اهداف و چشم انداز توسعه شهری تدوین و عملیاتی سازند (آخوندیان و همکاران، ۱۳۹۱: ۵). از طرف دیگر سنجش نگرش شهروندان از عملکرد مدیریت شهری و تأثیر دادن این نگرش موجب ترغیب آنها برای همکاری با نهادهای شهری و در جهت انجام بهتر وظائف و ارائه خدمات در سطح شهر می شود. ایجاد حس مشارکت شهروندان در اداره امور شهر نیازمند برنامه ریزی منظم و همه جانبه است. شرکت مردم در امر برنامه ریزی و احترام به عقاید آنها شاید اولین گام در رسیدن به هدف های برنامه ریزی باشد. لذا بدون شرکت مردم و عدم توجه به نیازها و منافع عمومی، تنها مراجعه به معیارهای نوشته شده در کتاب ها، نمی تواند رسیدن به هدف نهایی برنامه ریزی را تضمین کند. لذا بر همین اساس این پژوهش سعی دارد میزان رضایتمندی شهروندان شهر مراغه را از عملکرد شهرداری در ابعاد مختلف خدماتی- رفاهی، اجتماعی، عمرانی و نظارتی مورد ارزیابی قرار دهد تا مدیران شهری از نظرات و دیدگاههای مردم بیشتر آشنا شده و در برنامه ریزی های بعدی سعی کنند بیشتر نظرات شهروندان را سر لوحه کار خود قرار دهند.

## فرضیات

- ۱- بین متغیرهای جمعیت شناختی با میزان رضایت مندی از عملکرد مناطق شهرداری رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در بین مناطق مختلف متفاوت است.
- ۳- به نظر می رسد میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد مناطق شهرداری در ابعاد مختلف (خدماتی و رفاهی، اجتماعی، عمرانی و نظارتی) متفاوت باشد.

۴- میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مراغه پایین تر از حد متوسط است.

روش مورد استفاده در این پژوهش، روش توصیفی-تحلیلی است و برای گردآوری اطلاعات از روش های کتابخانه ای و میدانی استفاده خواهد شد. جامعه آماری تحقیق را کلیه ساکنان شهر مراغه، تشکیل می دهد؛ از جامعه مذکور با توجه به فرمول کوکران تعداد ۳۸۳ به روش نمونه گیری خوشه ای توأم با تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب خواهند شد. که به نسبت جمعیت سه منطقه بین آنها توزیع خواهد شد. برای سنجش روایی تحقیق از نظرات کارشناسان برنامه ریزی و مدیریت شهری و برای سنجش پایایی تحقیق از روش آلفای کرونباخ استفاده خواهد شد. و برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده خواهد شد. و در نهایت برای ارزیابی فرضیه ها از آزمون های ضریب همبستگی، T-test و تحلیل واریانس یک طرفه استفاده خواهد شد.

$$N = \frac{\frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2}}{1 + \frac{1}{162275} \left( \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2} - 1 \right)} = 383 \quad N = \frac{\frac{t^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{482} \left( \frac{t^2 pq}{d^2} - 1 \right)} \Rightarrow$$

#### محدوده مورد مطالعه

شهر مراغه به وسعت تقریبی ۲۵۹۷ هکتار در امتداد رودخانه صوفی چای در دامنه های جنوبی کوه سهند واقع شده است. این شهر در گوشه شمال غربی کشور در ۳۷° ۲۲' تا ۳۷° ۲۵' عرض شمالی و در ۴۶° ۱۲' تا ۴۶° ۱۷' طول جغرافیایی واقع شده است. شهر مراغه مرکز شهرستان مراغه و یکی از ۱۹ شهرستان استان آذربایجان شرقی بشمار می رود. این شهرستان از شمال به شهرستان تبریز و از جنوب به استان آذربایجان غربی محدود می گردد. از شرق شهرستان های بستان آباد، هشترود و چار اویماق آن را محدود می سازند که شهرستان های فوق به ترتیب در شمال شرق، شرق و جنوب شرق این شهرستان واقع اند. شهرستان های اسکو، عجب شیر، بناب و ملکان نیز در غرب این شهرستان قرار گرفته اند. به طوری که اسکو در گوشه شمال غرب و عجب شیر و بناب در غرب و ملکان در جنوب غربی آن واقع شده است. شهرستان مراغه دارای دو بخش بنام های مرکزی و خراجو بوده و شهرهای مراغه و خراجو نقاط شهری این شهرستان محسوب می شوند و دارای ۱۷۷ نقطه آبادی است. شهر مراغه مهمترین نقطه شهری در این شهرستان و دارای سه منطقه شهرداری است.

#### مبانی نظری

##### ارزیابی عملکرد

در لغت به معنی عمل یافتن، ارزش هر چیز، نتیجه کار، میزان کار و حاصل محصول است. (عفتی داریانی، ۱۳۸۴:۲۵) ارزیابی عملکرد فرایندی است که به سنجش و اندازه گیری، ارزش گذاری و قضاوت درباره عملکرد طی دوره ای معین می پردازد. ارزیابی عملکرد در بعد سازمانی معمولاً مترادف اثربخشی فعالیت هاست. منظور از اثربخشی میزان دستیابی به اهداف و برنامه ها با ویژگی کارا بودن فعالیتها و عملیات است. ارزشیابی عملکرد فرآیندی است که به تولید اطلاعات درباره اثربخشی و کارایی عمل توجه می کند. وردر و دیویس معتقدند؛ فرآیندی که عملکرد فرد یا گروه در رابطه با اجرای وظایف محوله را تعریف می کند. در بعد نحوه استفاده از منابع و امکانات

در قالب معیارهای کارآیی بیان می‌شود. ارزیابی عملکرد اساساً فرایند تعامل دورنمای سازمان با اهداف، راهبردها و معیارهای خاص است (اسمعیل پور و همکاران، ۱۳۹۳: ۵).

### مدیریت شهری

مفهوم مدیریت شهری چنان گسترده و پیچیده است که به هیچ وجه نمی‌توان شهرداری با وظایف کنونی‌اش را معادل مدیریت شهری دانست. مدیریت شهری مترادف است با همه بازیگران عرصه حیات شهر. به این ترتیب همه بخش‌ها و نهادهای مسئول اداره امور مختلف شهر اعم از امور فرهنگی، اجتماعی، آموزش و پرورش، اوقات فراغت، بهداشت عمومی، توسعه کالبدی، امنیت و نظم محلی، زیرساخت‌ها و تجهیزات شهری، تحت پوشش سیستم مدیریت شهری قرار می‌گیرند (کازمیان، ۱۳۷۸: ۱۲). مدیریت شهری عبارت است از: سازماندهی عوامل و منابع برای پاسخگویی به نیازهای ساکنان شهر که به عنوان الگویی برای مدیریت و توسعه سکونتگاه‌های شهری اعم از شهرهای کوچک و بزرگ و مادر شهرها مطرح می‌شود (رضوانی، ۱۳۷۷: ۳). هدف کلان مدیریت شهری، ایجاد محیطی قابل زندگی برای همه و همراه با عدالت اجتماعی و کارآیی اقتصادی و پایداری زیست محیطی است. و مدیریت شهری در محدوده های زمین و مسکن شهری، خدمات اجتماعی و زیربنای توسعه اقتصادی و زیست محیطی به طور یکپارچه وارد می‌شود (صرافی، ۱۳۷۹: ۶۸).

### سیستم های شهرداری در جهان و ایران

در سطح جهان سه نظام شهرداری شناخته شده است که عبارتند از:

#### سیستم شورای شهر - شهردار

این سیستم در اوائل قرن بیستم ابداع گردید. در این سیستم مردم شهر عده ای را به نمایندگی از خود تحت عنوان شورای شهر برمی‌گزینند و سپس شورای منتخب مردم فرد واجد شرایط و متخصصی را به عنوان شهردار انتخاب و انتصاب نموده و اداره امور شهر را به وی واگذار می‌نماید و بر نحوه فعالیتها و عملکرد شهرداری و پیشرفت امور مطابق با برنامه می‌های تصویبی و ابلاغی نظارت بعمل می‌آورد.

#### سیستم شهردار - شورای شهر

در این روش مردم شهر شهردار و شورای شهر را در یک روند انتخاباتی به صورت جداگانه بر می‌گزینند و در این سیستم شهردار منتخب مردم ریاست شورای شهر را بر عهده دارد.

#### سیستم شورایی مطلق

در این سیستم هر یک از اعضاء شورای شهر منتخب مردم مسئولیت بخشی از امور در شهرداری را عهده دار بوده و در عین حال با یکدیگر جلسه مشورتی داشته و در این جلسات در باره کلیه امور تصمیم‌گیری می‌نمایند و تصمیم جمعی که حائز اکثریت آراء باشد از ضمانت اجرایی برخوردار است. در این سیستم یکی از اعضاء شورا بعنوان رئیس ارشد برای اداره کردن جلسه های شورا انتخاب می‌شود و در بعضی از موارد در نقش شهردار و رئیس انجمن شهر در هر دو سمت انجام وظیفه می‌نماید (شیعیه، ۱۳۷۸: ۵۴۹). روش انتخاب برای اداره سیستم شهرداری در ایران با توجه به قانون شهرداریها مصوب ۱۳۳۴ و اصلاحات بعدی آن و قانون تشکیلات، وظایف و انتخابات

شوراهای اسلامی کشور و انتخاب شهرداران مصوب ۱۳۷۵، و اصلاحات بعدی آن از نوع اول « سیستم شورای شهر - شهردار» می باشد. مطابق قانون، اعضای شورای اسلامی شهر با رأی مستقیم انتخاب کنندگان برای یک دوره چهار ساله انتخاب می شوند. تعداد اعضای شوراهای شهر مطابق قانون اصلاحی سال ۱۳۸۲ با توجه به جمعیت شهرها از ۳۱ نفر در تهران تا ۵ نفر در شهرهای کمتر از ۲۰ هزار نفر جمعیت متغیر است. مطابق قانون سال ۱۳۷۵، تعداد اعضاء شورای شهر در تهران ۱۵ نفر تعیین شده است. در این قانون حوزه بندی و محله بندی قوانین قبلی ملغی شده است و اعضای شورای اسلامی با رأی همه مردم شهر انتخاب می شوند. شورای اسلامی شهر پس از رسمیت یافتن نسبت به انتخاب شهردار واجد شرایط برای مدت ۴ سال اقدام می کنند. امکان انتخاب شهردار از میان اعضای شورای شهر وجود دارد. اما شهردار نمی تواند همزمان عضو شورای شهر باشد. شهردار انتخابی برای صدور حکم به وزارت کشور معرفی می گردد. در صورت بروز اختلاف بین شورا و وزارت کشور در مورد صدور حکم، موضوع به هیأت اختلاف ذریبط ارجاع می شود و هیأت مذکور ظرف مدت ۱۵ روز موظف به تعیین تکلیف موضوع است. در صورت عدم اعلام نظر در موعد مقرر، شهردار (مدیر شهر) می تواند اختیارات قانونی خود را اعمال کند. رهبری سیستم اجرایی شهرداری بر عهده شهردار (مدیر شهر) منتخب شورا است و اوست که روسای واحدها و معاونت های شهرداری را انتخاب می کند و شوراها قانوناً حق دخالت در این زمینه را ندارند. شهردار (مدیر شهر) در برابر تصمیمات شورای شهر پاسخگو است و برکناری شهردار پس از طی مراحل قانونی سوال و استیضاح با رأی مخالفت دو سوم اعضاء شورای شهر امکانپذیر است. هر گاه شورا اقداماتی را بر خلاف وظایف مقرر یا مخالف مصالح عمومی کشور و یا حیف و میل و تصرف غیر مجاز در اموالی که وصول و نگهداری آن را به نحوی بر عهده دارد انجام دهد به پیشنهاد فرماندار و طرح موضوع در هیأت حل اختلاف استان و تصویب هیأت حل اختلاف مرکزی منحل می گردد. البته این رأی توسط شورا در دادگاهها قابل اعتراض است. و دادگاه مکلف به رسیدگی به موضوع خارج از نوبت و صدور رأی قطعی است. عملاً انحلال شوراها براساس این قانون بر خلاف قوانین قبلی در حوزه اختیار قوه مجریه نیست و این فرآیند با حضور نمایندگان از قوای سه گانه کشور (اعضای شورای حل اختلاف استان و مرکزی) و سرانجام تأیید آن در یک نهاد قضایی امکانپذیر است. این موضوع از وجوه مثبت و متمایز نظام اداره شهر در ایران حتی نسبت به برخی از کشورهای اروپایی است (آخوندی و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۵۳).

### جایگاه و مفهوم شهرداری ها در نظام حکومتی ایران

شهرداریها در همه کشورها تحت یک عنوان و در یک رده حکومتی واحد قرار ندارند بلکه بسته به نوع نظام حکومتی و تقسیمات سیاسی کشورها از جایگاههای متفاوتی برخوردارند. در ماده ۵ قانون محاسبات عمومی کشور شهرداری سازمانی است عمومی و مستقل با ماهیت حکومتی و موضوعیت و عملکرد محلی که به صورت غیر تابع و غیر وابسته به قوه مجریه با رسالت اجتماعی و غیرانتفاعی، وظایف محوله را در محدوده قانونی و حریم شهر عهده دار است. هزینه های شهرداری از محل وصول عوارض کمک و یارانه دریافتی از محل اعتبارات بودجه سالانه کشور و سایر منابع عمومی، جلب و جذب کمک و مشارکت اشخاص اعم از حقیقی و حقوقی و همچنین دریافت بهای خدمات و سود و درآمد حاصل از اموال و دارائی های شهرداری تأمین می گردد. شهرداری با نظارت مستقیم مردم که توسط شورای اسلامی شهر اعمال می گردد، اداره شده و جهت هماهنگی با سایر شهرداریهای کشور و نیز

تابعین و وابستگان قوه مجریه و دیگر سازمانها و مؤسسات عمومی تحت نظر و راهنمایی دولت در چارچوب قوانین و مقررات جاری می‌باشد (پرهیزگار و فیروز بخت، ۱۳۹۰: ۴۸).

### وظایف شهرداری

فصل ششم قانون شهرداری، مصوب یازدهم تیرماه ۱۳۳۴، به وظایف شهرداری اختصاص یافته است و به موجب مصوبات بعدی، الحاقاتی به آن اضافه یا حذف شده است. در حال حاضر با گذشت پنجاه سال از این مصوبه، بسیاری از وظایف به سازمانها، اداره های دولتی یا بخش خصوصی واگذار شده است. در تقسیم بندی انجام شده، شهرداری دارای ۵۳ وظیفه بوده که اکنون کمتر از ۴۰ درصد آن توسط خود شهرداری انجام می پذیرد. هفت وظیفه به طور مشترک توسط شهرداری و اداره های دیگر انجام می شود و ۲۵ وظیفه نیز به اداره های دیگر یا بخش خصوصی واگذار شده است. درباره وظایفی که به طور مشترک از سوی شهرداری و اداره های دیگر انجام می پذیرد می توان به برپایی کتابخانه اشاره کرد. این وظیفه را اکنون دو نهاد دیگر یعنی، وزارت ارشاد اسلامی و کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان انجام می دهند. درباره سوم نیز می توان به تأمین آب و فاضلاب و برق اشاره کرد که به وزارت نیرو واگذار شده است و نیز برپایی پرورشگاه و نوانخانه که به سازمان بهزیستی انتقال داده شده است (رضویان، ۱۳۸۱: ۱۲۴). در تقسیم بندی کلی، می توان وظایف واگذار شده به شهرداری را برابر قانون به چهار دسته عمرانی، خدماتی، نظارتی و رفاه اجتماعی تقسیم کرد. وظایف عمرانی نظیر ساخت خیابان و فضای سبز، وظایف خدماتی مانند نظافت معابر و دفع زباله، وظایف نظارتی مانند صدور پروانه ساختمان و نظارت بر امور صنفی و رفاه اجتماعی، مانند ساخت زمین های ورزشی و مسکن ارزان قیمت برای نیازمندان را دربرمی گیرد. در طول زمان، وظایف عمرانی و خدماتی شهرداری ابعاد گسترده تری یافته است. به عنوان مثال، ساخت پل عابر پیاده در وظایف شهرداری پیش بینی نشده است، اما به مقتضای زمان انجام چنین کاری به شهرداری محول شده است. برعکس، وظایف شهرداری در برخی موارد نظارتی و رفاه اجتماعی کاهش یافته است؛ از قبیل نظارت بر حسن اداره فروش گوشت و نان و مراعات بهداشت در گرمابه ها و غیره از جمله وظایف تعیین شده شهرداری بود که عملاً توسط شهرداری انجام نمی گردد و در این زمینه بخش خصوصی خود به خود فعال شده است (نظیر ایجاد حمام عمومی). به طور کلی اقداماتی که امروز توسط شهرداریها انجام می گیرد به این شرح است: - ساخت خیابانها و کوچه ها، ساخت میدانها و باغهای عمومی، ایجاد مجاری آب و توسعه معابر شهر، پاک نگهداشتن و نگهداری مجاری آبها، تعیین محل های مخصوص دفع زباله، مقابله با سد معبر، ایجاد غسلخانه و گورستان، اتخاذ تدابیر برای حفظ شهر از سیل و حریق، رفع خطر از بناها، تأمین اراضی مورد نیاز خدمات، تعیین میدانهای عمومی برای خرید و فروش و پارکینگ (میدان تره بار و میوه، مراکز خرید و فروش اتومبیل)، ایجاد رختشوی خانه و آبریزگاه، ایجاد حمام عمومی، ایجاد کشتارگاه، ایجاد باغ کودکان، صدور پروانه ساختمان، آسفالت معابر، پیشنهاد وضع و الغای عوارض، نصب تابلوی اعلانات، شماره گذاری اماکن.

### بحث و یافته ها

**آمار توصیفی:** از کل پاسخگویان به سوالات این تحقیق در کل شهر و مناطق شهرداری ۶۹ درصد پاسخگویان منطقه یک مرد و ۳۰/۵ درصد زن هستند، در منطقه دو از کل پاسخگویان ۸۰/۱ مرد و ۱۹/۹ درصد زن، و در منطقه سه از



کل پاسخگویان ۵۵/۵ درصد مرد و ۴۴/۴ درصد زن هستند. در کل شهر و در مجموع هم ۲۸ درصد زن و ۷۲ درصد مرد بوده اند. به لحاظ تحصیلات ۱/۱ درصد بیسواد، ۶/۶ تحصیلات ابتدایی، ۶/۸ درصد راهنمایی، ۴۶/۸ درصد دیپلم، ۱۰/۷ درصد فوق دیپلم، ۲۶/۳ درصد لیسانس، ۴/۵ درصد فوق لیسانس، ۲/۳ درصد دکتری و ۵/۵ درصد حوزوی بوده اند. از لحاظ اشتغال ۱۳ درصد دارای شغل دولتی، ۶/۸ درصد دانشجوی، ۵۹/۹ درصد آزاد، ۹/۱ بیکار، ۲/۸ درصد کارگر، ۷/۹ درصد خانه دار، به لحاظ درآمد ۲۲/۳ درصد بدون درآمد، ۴/۹ درصد درآمد کمتر از ۵۰۰ هزار تومان، ۳۵/۴ درصد ۵۰۰ تا ۱ میلیون درآمد، ۲۹/۵ یک تا دو میلیون تومان، ۸/۱ درصد دو میلیون تومان و بیشتر بوده است.

### آمار استنباطی

#### رابطه بین متغیرهای جمعیت شناختی با میزان رضایتمندی

نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون و اسپیرمن نشان می‌دهد که بین مولفه های جمعیت شناختی و رضایتمندی از عملکرد مناطق شهرداری رابطه معنی داری وجود ندارد. ( $P > 0,05$ ) و همبستگی پیرسون و اسپیرمن به ترتیب برابر با  $-0,079$  و  $-0,072$  است. در نتیجه بین متغیرهای جمعیت شناختی با میزان رضایتمندی رابطه ای وجود ندارد.

جدول ۱: همبستگی بین مولفه های جمعیت شناختی و رضایت مندی از عملکرد مناطق شهرداری

متغیر	رضایت مندی از عملکرد مناطق شهرداری		نوع ارتباط
	وجود	ارتباط	
همبستگی			
	اسپیرمن		
مولفه های جمعیت شناختی	همبستگی (r)	P	تعداد
	-/۰۷۹	/۱۲۲	۳۸۳
			ندارد

منبع: یافته های پژوهش در سطح ۰,۰۵ معنی داری

#### سنجش تفاوت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مناطق مختلف

نتایج حاصل از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه، تفاوت معناداری در عملکرد شهردار در مناطق مورد مطالعه وجود ندارد. همچنین با توجه به جدول آزمون دانکن و توکی، تنها یک گروه را شناسایی کرده اند. به عبارتی تفاوتی بین مناطق مورد مطالعه در رضایت مندی از عملکرد مناطق شهرداری به طور کل وجود ندارد.

جدول ۲: تحلیل واریانس یک طرفه رضایت از عملکرد مناطق شهرداری در مناطق مورد مطالعه

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	/۱۰۳	۲	/۰۵۲	/۱۴۵	/۸۶۵
Within Groups	۱۳۴۶۳۰	۳۸۰	/۳۵۴		
Total	۱۳۴۷۳۳	۳۸۲			

منبع: یافته های پژوهش

جدول ۳: نتایج آزمون توکی و دانکن برای مقایسه عملکرد مناطق شهرداری در سه منطقه مورد مطالعه

N	۰,۰۵ Subset for alpha =		نام منطقه	
	۱	۲		
۱۷۷	۲/۳۵۱۷	منطقه یک	Tukey HSDa,b	
۴۵	۲/۳۸۰۶	منطقه سه		
۱۶۱	۲/۴۲۹۳	منطقه دو		
۱۷۷	۲/۳۵۱۷	منطقه یک	Duncan,b	
۴۵	۲/۳۸۰۶	منطقه سه		
۱۶۱	۲/۴۲۹۳	منطقه دو		
	/۴۹۰		Sig.	

منبع: یافته های پژوهش

آزمون تی تک نمونه‌ای برای بررسی وضعیت رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در ابعاد مورد مطالعه با توجه به محاسبات انجام شده بر روی هر یک از ابعاد جدول ۴ مشخص گردید که همه ابعاد مورد بررسی با احتمال ۹۵ درصد دارای سطح معناداری کمتر از (۰/۰۵) داشته‌اند مورد پذیرش قرار می‌گیرد. میزان اثربخشی هر یک از این ابعاد در رضایت مندی شهروندان را با مقایسه میانگین هریک با حد مبنا (۳) مورد سنجش قرار می‌دهیم که هرچه این مقدار میانگین بیشتر از ۳ باشد رضایت شهروندان از عملکرد مناطق شهرداری بیشتر بوده. که در هیچ کدام ابعاد رضایت شهروندان در وضعیت مطلوبی قرار ندارد.

جدول ۴: نتایج حاصل از آزمون تی تک نمونه‌ای (On Sample T-test) بر روی ابعاد به منظور سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد مناطق شهرداری شهر مراغه

Test Value = 3						
ابعاد رضایت مندی	میانگین	انحراف معیار	مقدار آماره t	سطح معناداری (Sig)	اختلاف از میانگین	میزان اختلاف در سطح اطمینان ۹۵ درصد
					حد بالا	حد پایین
خدماتی- رفاهی	۲/۶۷	۲/۶۷۸	-۹/۱۸۶	/۰۰۰	-۳۲۱	-۳۹۰
اجتماعی	۲/۲۰	۲/۲۰۴	-۲۱/۳۴۹	/۰۰۰	-۷۹۵	-۸۶۹
نهادی	۲/۵۳	۲/۵۳۳	-۱۳/۵۵۱	/۰۰۰	-۴۶۶	-۵۳۳
عمرانی	۲/۳۸	۲/۳۸۷	-۱۷/۲۱۶	/۰۰۰	-۶۱۲	-۶۸۲

منبع: یافته‌های پژوهش

نتایج حاصل از T تک نمونه‌ای برای سنجش رضایت شهروندان از عملکرد مناطق شهری به طور کل نشان می‌دهد بین حد مبنا (۳) و مقدار محاسبه شده ۲/۴۵ اختلاف معناداری (sig=۰/۰۰۰) وجود دارد. از آنجایی که مقدار محاسبه شده کمتر از حد استاندارد می‌باشد، نتیجه می‌گیریم رضایت مندی شهروندان از عملکرد مناطق شهری، شهر مراغه در حد قابل قبولی نمی‌باشد.

### مدل میزان انحراف از اپتیمم

مدل میزان انحراف از اپتیمم یکی از مدل‌هایی است که برای مقایسه و رتبه‌بندی گزینه‌هایی که براساس شاخص‌های کمی به دنبال رتبه‌بندی آنها هستیم، بکار می‌رود. در این روش می‌توان از شاخص‌های خام که به صورت کمی می‌باشند استفاده نمود. اما نکته لازم این است که داده‌های خام را بایستی در ابتدا استانداردسازی نماییم.

داده‌های اولیه در وهله اول از پرسشنامه‌های توزیع شده در سه منطقه مورد نظر در ابعاد و مؤلفه‌های مشخص شده بدست آمده پس از وارد کردن به نرم افزار SPSS و انجام مرحله توصیفی، میانگین‌گیری هر بُعد در هر منطقه بدست آمده‌اند. هر چند آزمون تحلیل واریانس یافته به دست آمده نشان می‌دهد اختلاف معناداری میان مناطق وجود ندارد. از این رو صرفاً جهت نشان دادن اختلاف جزئی از مدل انحراف از اپتیمم استفاده می‌شود.

جدول ۵: ماتریس وضع موجود

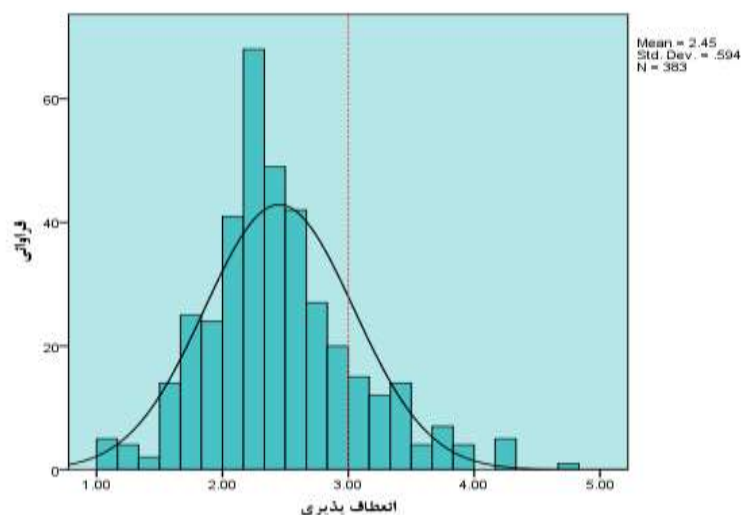
شاخص	خدماتی- رفاهی	اجتماعی	نظارتی	عمرانی
منطقه یک	۲/۶۶	۲/۱۸	۲/۵۴	۲/۳۵
منطقه دو	۲/۶۵	۲/۲۳	۲/۵۱	۲/۴۳
منطقه سه	۲/۸۱	۲/۱۷	۲/۵۶	۲/۳۸
میانگین	۲/۷۱	۲/۱۹	۲/۵۳	۲/۳۹
انحراف از معیار	/۰۴۲	/۰۱۵	/۰۱۲	/۰۱۹

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۵

جدول ۶: نتایج حاصل از آزمون تی تک نمونه‌ای (On Sample T-test) به منظور سنجش میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد مناطق شهرداری شهر

مراغه						
Test Value = 3						
بعد	میانگین	انحراف معیار	مقدار آماره T	سطح معناداری	اختلاف از میانگین	میزان اختلاف در سطح اطمینان ۹۵ درصد
				(Sig)	حد پایین	حد بالا
رضایت مندی	۲/۴۵	/۵۹۳	-۱۸/۰۸۹	۰/۰۰۰	-/۵۴۸	-/۴۸۹

منبع: یافته‌های پژوهش



شکل ۱: نمودار سنجش میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد مناطق شهرداری شهر مراغه منبع: یافته‌های پژوهش

سنجش تفاوت رضایت مندی شهروندان از عملکرد مناطق شهرداری در ابعاد مختلف (خدماتی و رفاهی، اجتماعی، عمرانی و نظارتی)

مطابق جدول زیر رضایت مندی از ابعاد مختلف رضایت مندی در سطح اطمینان ۹۵ نشان می‌دهد تفاوت معناداری میان مناطق مورد مطالعه به لحاظ رضایت مندی از ابعاد و مولفه‌ها وجود ندارد. یعنی میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداریها در مناطق سه گانه در همه ابعاد از حد متوسط پایین بوده و ضعیف است و تفاوتی چندانی بین مناطق و رضایتمندی ساکنان در مناطق در ابعاد مختلف وجود ندارد.

جدول ۷: تحلیل واریانس یک طرفه رضایت از ابعاد رضایت مندی در مناطق مورد مطالعه

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	بعد
/۴۷۳	/۷۵۰	/۳۴۸	۲	/۶۹۶	Between Groups
		/۴۶۴	۳۸۰	۱۷۶/۲۸۵	Within Groups
			۳۸۲	۱۷۶/۹۸۱	Total
/۸۱۶	/۲۰۴	/۱۰۹	۲	/۲۱۸	Between Groups
		/۵۳۵	۳۸۰	۲۰۳/۳۴۵	Within Groups
			۳۸۲	۲۰۳/۵۶۳	Total
/۸۸۳	/۱۲۴	/۱۰۵۷	۲	/۱۱۳	Between Groups
		/۴۵۵	۳۸۰	۱۷۳/۰۵۱	Within Groups
			۳۸۲	۱۷۳/۱۶۴	Total
/۵۹۱	/۵۲۶	/۲۵۶	۲	/۵۱۱	Between Groups
		/۴۸۶	۳۸۰	۱۸۴/۵۳۶	Within Groups
			۳۸۲	۱۸۵/۰۴۷	Total

منبع: یافته‌های پژوهش

## سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مراغه

با توجه به محاسبات انجام شده بر روی هر یک از ابعاد جدول ۸ مشخص گردید که همه ابعاد مورد بررسی با احتمال ۹۵ درصد دارای سطح معناداری کمتر از (۰/۰۵) داشته‌اند مورد پذیرش قرار می‌گیرد. میزان اثربخشی هر یک از این ابعاد در رضایت مندی شهروندان را با مقایسه میانگین هریک با حد مبنا (۳) مورد سنجش قرار می‌دهیم که هرچه این مقدار میانگین بیشتر از ۳ باشد رضایت شهروندان از عملکرد مناطق شهرداری بیشتر بوده. که در هیچ کدام ابعاد رضایت شهروندان در وضعیت مطلوبی قرار ندارد. همچنین نتایج حاصل از T تک نمونه‌ای برای سنجش رضایت شهروندان از عملکرد مناطق شهری به طور کل نشان می‌دهد بین حد مبنا (۳) و مقدار محاسبه شده ۲/۴۵ اختلاف معناداری (sig=۰/۰۰۰) وجود دارد. از آنجایی که مقدار محاسبه شده کمتر از حد استاندارد می‌باشد، نتیجه می‌گیریم رضایت مندی شهروندان از عملکرد مناطق شهری، شهر مراغه در حد قابل قبولی نمی‌باشد. و کمتر از حد متوسط می‌باشد.

جدول ۸: رضایتمندی از عملکرد مناطق شهرداری مراغه در ابعاد و گویه‌های مورد بررسی

شاخص	خدماتی - رفاهی	اجتماعی	نظارتی	عمرانی
منطقه یک	۲/۶۶	۲/۱۸	۲/۵۴	۲/۳۵
منطقه دو	۲/۶۵	۲/۲۳	۲/۵۱	۲/۴۳
منطقه سه	۲/۸۱	۲/۱۷	۲/۵۶	۲/۳۸
میانگین	۲/۷۱	۲/۱۹	۲/۵۳	۲/۳۹
انحراف از معیار	/۰۴۲	/۰۱۵	/۰۱۲	/۰۱۹

منبع: یافته‌های پژوهش

## نتیجه گیری

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 امور و مدیریت شهری و تأمین نیازها و توسعه شهری پر رنگ می‌شود، شهرداری است. امروزه با پیچیده تر شدن ساختارها و وظایف سازمان‌ها در عرصه‌های مدیریت شهری، وظایف شهرداری، به عنوان مهم ترین نهاد غیر دولتی بیش از پیش شده است. شهرداری‌ها به عنوان یک سازمان ارائه دهنده خدمات شهری به ساکنان شهری، زمانی دارای عملکرد موفق خواهند بود که بتوانند آسایش و امنیت شهروندان را فراهم نمایند. احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، 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 مدیریت شهری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می‌شود. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنها در اداره شهر نیازمند برنامه ریزی منظم و همه جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه‌های فعالیت‌های شهری امیدوار سازد. 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. بنابراین رضایتمندی از عوامل مهم پایداری مدیریت شهری است.

در این تحقیق میزان رضایتمندی شهروندان مناطق شهری مراغه در ابعاد مختلف مورد سنجش قرار گرفت و نتایج زیر حاصل شد:

- بین متغیرهای جمعیت شناختی با میزان رضایت مندی از عملکرد مناطق شهرداری رابطه معناداری وجود ندارد. هر چند که بین تحصیلات و درآمد این رابطه به صورت ضعیف وجود دارد اما در کل متغیرهای جمعیت شناختی با میزان رضایت مندی رابطه معناداری وجود ندارد.

- تفاوتی بین مناطق مورد مطالعه در رضایت مندی از عملکرد مناطق شهرداری به طور کل وجود ندارد. و در هر سه منطقه رضایتمندی ضعیف است.

- میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مراغه پایین تر از حد متوسط است. میزان اثربخشی هر یک از این ابعاد در رضایت مندی شهروندان را با مقایسه میانگین هریک با حد مبنا (۳) مورد سنجش قرار می دهیم که هرچه این مقدار میانگین بیشتر از ۳ باشد رضایت شهروندان از عملکرد مناطق شهرداری بیشتر بوده. که در هیچ کدام ابعاد رضایت شهروندان در وضعیت مطلوبی قرار ندارد. همچنین نتایج حاصل از T تک نمونه‌ای برای سنجش رضایت شهروندان از عملکرد مناطق شهری به طور کل نشان می دهد بین حد مبنا (۳) و مقدار محاسبه شده ۲/۴۵ اختلاف معناداری ( $sig=0/000$ ) وجود دارد. از آنجایی که مقدار محاسبه شده کمتر از حد استاندارد می باشد، نتیجه می گیریم رضایت مندی شهروندان از عملکرد مناطق شهری، شهر مراغه در حد قابل قبولی نمی باشد.

- رضایت مندی از ابعاد مختلف رضایت مندی در سطح اطمینان ۹۵ نشان می دهد تفاوت معناداری میان مناطق مورد مطالعه به لحاظ رضایت مندی از ابعاد و مولفه ها وجود ندارد. یعنی میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداریها در مناطق سه گانه در همه ابعاد از حد متوسط پایین بوده و ضعیف است و تفاوتی چندانی بین مناطق و رضایتمندی ساکنان در مناطق در ابعاد مختلف وجود ندارد.

- در گویه های خدماتی- رفاهی بیشترین رضایتمندی مربوط به منطقه سه و منطقه دو و یک تقریباً یکسان بوده است. در گویه های اجتماعی بیشترین رضایتمندی مربوط به منطقه دو و منطقه سه و یک تقریباً یکسان بوده اند در گویه های نظارتی بیشترین رضایتمندی در منطقه سه و در گویه های عمرانی بیشترین رضایتمندی مربوط به منطقه دو بوده است.

- اعتماد متقابل بین شهروندان و مسئولان محور اساسی رضایتمندی را تشکیل می دهد. بدون وجود اعتماد متقابل همکاری شهروندان با مسئولان دور از تصور خواهد بود. اعتماد یکی از عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری است.

- بالاخره با شناخت و آگاهی از نظرات شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری، نهاد مورد نظر می تواند با پوشش نقاط ضعف خود از طریق برنامه ریزی های مدون و مدیریت صحیح، میزان نارضایتی شهروندان را کاهش دهد. لذا بدنبال کاهش یافتن نارضایتی، انگیزه و سرزندگی شهروندان افزایش می یابد که این عامل باعث می شود، در آینده شاهد شهری پویا باشیم. وقتی رضایت شهروندان فراهم شود، افراد تمایل بیشتری به مشارکت با شهرداری نشان می دهند. توجه به فضای سبز، رعایت ترافیک، پرداخت به موقع عوارض، همکاری با شهرداری در زمینه های ساخت و سازهای اصولی، جمع آوری زباله و مسائل پر شمار دیگر ناشی از مدیریت مشارکتی، که برگرفته از رضایتمندی است

صورت می‌گیرد. بنابراین می‌توان گفت، شناخت یک مسأله شهری و کمک به حل آن می‌تواند تأثیر زیادی بر روی یک شهر داشته و زندگی پایدار شهری را تضمین کند.

### پیشنهادات

-شهرداری می‌تواند از طریق نظر سنجی از شهروندان نیاز مردم شهر را در بخش‌های مختلف بررسی نماید و به اقدام‌های لازم در این زمینه بپردازد.

-بهتر آن است پیش از اجرای طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی ارزیابی و اثر بخشی آنها مورد بررسی دقیق قرار بگیرد و پیش از صرف هزینه‌های سنگین از نتیجه بخش بودن آنها اطمینان حاصل کنند.

-از آنجا که ارتباط بین شهرداری و مردم رابطه‌ای یک طرفه از جانب شهرداری به سمت مردم نیست بلکه شهرداری و شهروندان در تعامل با یکدیگر قرار دارند و رابطه آنها دو سویه است، همان طوری که از حقوق شهروندان سخن به میان می‌آید و شهروندان حق داشتن شهری پاک، سبز و ... را دارند و وظایفی نیز در قبال شهری که در آن زندگی می‌کنند، دارا می‌باشند، بنابراین باید به آگاه‌سازی شهروندان نسبت به وظایف و مسئولیت‌های شهروندی، قوانین و مقررات شهری از طرق مختلف اقدام کرد.

-در همه‌گویه‌ها در مناطق شهرداری مراغه رضایتمندی از حد متوسط پایین است بنابراین شهرداری باید فعالیت‌های خود را گسترده و مطلوب سازد.

-طرح تکریم ارباب رجوع و نظارت بیشتر بر چگونگی برخورد کارکنان با ارباب رجوع  
-عدم تبعیض در ارائه امکانات و خدمات بین مناطق  
-رسیدگی به وضعیت معابر و پیاده‌روها در سطح شهر

-توزیع عادلانه امکانات و تسهیلات یکی از رسالت‌های شهرداری می‌باشد. بدین سبب پسندیده می‌باشد، که خدمات به یکسان توزیع گردد.

-ایجاد و توسعه تسهیلات فرهنگی شهر از جمله سینما، ورزشگاه‌ها و ... به افزایش سطح سلامت و رضایت شهروندان می‌افزاید.

-افزایش خدمات در شهرک‌های تازه توسعه یافته شهر مراغه

-تقویت سیستم حمل و نقل همگانی بویژه در شهرک‌های تازه توسعه یافته

-کنترل گسترش افقی و افزایش تراکم

-توجه و رسیدگی بیشتر به شکایات شهروندان

-احداث پارک بانوان و افزایش امنیت بیشتر پارک‌ها موجود در سطح شهر

-جلوگیری از تخریب مکرر خیابان‌ها با هماهنگی ادارت آب، مخابرات، گاز و ...

-آگاه نمودن شهروندان از خدمات انجام شده توسط شهرداری در سطح شهر

-به‌کارگیری نیروهای متخصص و کارآمد در شهرداری

### منابع

- گلابی، سیاوش (۱۳۷۹). جامعه شناسی سازمانها. انتشارات میترا. تهران.
- هاروی، دیوید، (۱۳۸۶). عدالت اجتماعی و شهر، مترجمان فرخ حسامیان، محمدرضا حائری و بهروز منادی زاده، شرکت پردازش و برنامه ریزی شهری، چاپ دوم، تهران.
- کریمیان بستانی، مریم، بلوچی، عثمان، جویه، صاحب‌داد (۱۳۹۲). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر زاهدان)، مجله چشم انداز جغرافیایی (مطالعات انسانی)، شماره ۱۸، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت.
- طبرسا، غلامرضا (۱۳۸۷). بررسی و تبیین نقش اقتضانات راهبردی در انتخاب الگوی ارزیابی عملکرد سازمان های دولتی، مجموعه مقالات دومین جشنواره شهید رجائی، تهران.
- طاهری، ابوالقاسم (۱۳۷۷). اداره امور شهرداری ها، انتشارات قومس، چاپ اول، تهران.
- صرافی، مظفر، (۱۳۷۹). مفهوم مبانی و چالش های مدیریت شهری، فصلنامه مدیریت شهری، انتشارات سازمان شهرداری ها، شماره ۲، تهران.
- صفائی پور، مسعود، حسینی شه پرین، نبی الله، عباسی، زهرا (۱۳۹۳). سنجش میزان رضایتمندی و تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه های زیر بنایی (نمونه موردی: شهرداری ایذه)، ششمین کنفرانس ملی برنامه ریزی و مدیریت شهری با تأکید بر مولفه های شهر اسلامی، مشهد مقدس.
- شبعه، اسماعیل (۱۳۷۸). پایداری شهری، دانشنامه مدیریت شهری و روستایی، سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور، چاپ اول سازمان مدیریت و برنامه ریزی (۱۳۸۹). آیین نامه ارزیابی عملکرد دستگاههای اجرایی کشور
- رضویان، محمد تقی (۱۳۸۱). مدیریت عمران شهری، انتشارات نیل.
- حکمت نیا، حسن، موسوی، میرنجف (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد، مجله جغرافیا و توسعه، بهار و تابستان، دانشگاه سیستان و بلوچستان.
- پرهیزگار، اکبر، فیروز بخت، علی (۱۳۹۰). چشم انداز مدیریت شهری در ایران با تأکید بر توسعه پایدار شهری، فصلنامه جغرافیایی سرزمین، سال هشتم، شماره ۳۲.
- آخوندیان، محمد جواد، زارعی، محمد باقر، نورانی پهنه کلانی، فاطمه (۱۳۹۱). ارزیابی نگرش مردم نسبت به عملکرد منطقه یک شهرداری شهر ساری، چهارمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری، دانشگاه فردوسی مشهد.
- آخوندیان، محمد جواد (۱۳۹۱). ارزیابی نگرش مردم نسبت به میزان عملکرد مناطق شهرداری در حوزه خدمات شهری، چهارمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری، مشهد.
- اسمعیل پور، نجمه ابدالی، شیرین، دهقان کردی، الهه (۱۳۹۳). ارزیابی عملکرد منطقه ۸ اصفهان، ششمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری، مشهد.
- عفتی داریانی، مجتبی (۱۳۸۴). ضرورت ایجاد ارزیابی نظام عملکرد سازمان ها، مجموعه مقالات دومین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد. محمدی، رضا (۱۳۸۶). طراحی و استقرار نظام ارزشیابی کلان عملکرد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۶. تهران.

Halloran, J. & Benton, D. (1987). applied human Relations, Third edition, Prentice Hall.

Boswell, W. R. & Boudreau, J. W. (2002) ,“Separating the developmental & Evaluative performance appraisal uses”, Journal of Business and Psychology, Vol. 16, PP. 391-412.

Giannoccaro, R., Castantino, N., Ludovico, A. & Pietroforte, R., (2008). Measuring citizen satisfaction with aspects of public services from a local authority and determining their importance: A case study. Public Organization Review, 8(1), 1-15.