

بررسی رابطه بین عزت نفس شهروندان و عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸

استاد راهنما: دکتر احمد قاسمی

هئیت علمی دانشگاه پردیس فارابی دانشگاه تهران

عطیه میران زاده مهابادی

دانشجوی دکتری تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه تهران

علیرضا فرج زاده

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی پردیس فارابی دانشگاه تهران

فروردین ۱۳۹۴

## چکیده

در این پژوهش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه شهرداری منطقه ۸ و میزان رابطه آن با عزت نفس شهروندان مورد بررسی قرار گرفت. روش تحقیق توصیفی است. از ابزار اندازه گیری پرسشنامه های سنجش رضایت شهروندان از عملکرد خدمات شهری و پرسشنامه عزت نفس کوپر اسمیت برای گردآوری اطلاعات استفاده گردید. برای تجزیه و تحلیل دادهها از آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار نمرات) و استنباطی شامل آزمون کولمگروف اسمیرنوف (K-S) برای تعیین نرمال بودن دادهها و آزمونهای اسپیرمن و پیرسون برای سنجش رابطه بین متغیرها استفاده گردید. نتایج یافتهها نشان داد که میانگین رضایتمندی از عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸  $(0.73 \pm 0.265)$  میباشد که با میانگین ۲ کمی بالاتر از متوسط است. رابطه بین عزت نفس عمومی با رضایتمندی معنادار نیست ( $P=0.312$ ). ولی ارتباط بین عزت نفس اجتماعی با رضایتمندی از عملکرد اداره خدمات شهری معنادار است ( $P=0.00$ ). ضریب همبستگی  $r=0.411$  یک ارتباط متوسط مثبت را نشان می دهد. بنابراین میزان رضایتمندی شهروندان متوسط به بالا میباشد. بنابراین میتوان به این نتیجه رسید که افرادی که دارای عزت نفس اجتماعی بالاتری هستند، رضایتمندی بیشتری را از عملکرد اداره خدمات شهری دارند.

کلیدواژه ها: عزت نفس، شهروندان، خدمات شهری، ناحیه سه شهرداری منطقه هشت.

شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چهار چوب حاکمیت در عرصه های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه‌های و مشارکتی کشور محسوب میشود. شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاما با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان پذیر است نمایان میگردد. در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیر دولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با 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 هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آن نیستند (رجبی صلاحی، ۱۳۸۱: ۱۱۲). خدمات شهری یکی از معاونت‌های مهم و تأثیرگذار شهرداری در کیفیت زندگی شهروندان است که شامل موضوعات ذیل میباشد.

۱- موضوع محیط زیست شهری

۲- موضوع خدمات عمومی و ایمنی

۳- موضوع فضای سبز و نمای شهری

۴- موضوع اقتصاد شهری

۵- موضوع اطلاع رسانی، پژوهشی و آموزش شهروندی میباشد.

ماموریتها و وظایف معاونت خدمات شهری را به طور کلی میتوان به دو دسته عمده به شرح زیر تقسیم نمود: دسته اول شامل ماموریت‌هایی است که اجرای آنها در نهایت به ساماندهی در حفظ و بهینه‌سازی محیط‌زیست شهر تهران کمک میکند و دسته دوم فعالیت‌هایی را در برمیگیرد که منتج به ارائه خدمات عمومی به شهروندان، ایجاد حس تعلق به شهر و نهایتا تبدیل مفهوم ساکن شهر به شهروند میگردد.

این سازمانها (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 فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مدنظر قرار گیرد. زیرا که عدم رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان و یا قشر قابل توجهی از آنها برای هر نظم اجتماعی و عملکرد سازمانی خطرناک است. چرا که تداوم و گسترش آن باعث کم‌رنگ شدن تعهد شهروندان نسبت به نظام ارزشی و افراد سازمان و غیره شده که چه بسا منشا بسیاری از ناهنجاریهای اجتماعی گردد.

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. در حالیکه نارضایتی از عملکرد شهرداری و به ویژه احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب یاس، ناامیدی و عدم مسئولیت‌پذیری

شهروندان می‌شود (۵). رضایت از محیط زندگی به‌وسیله‌ی پرسش از پاسخگویان برای اندازه‌گیری خوب یا بد بودن محیطی که در آن زندگی میکنند، بررسی میشود (هوریهام<sup>۱۱</sup>، ۱۹۸۴)، ارزیابی در شهرداریها به‌عنوان یک نهاد عمومی که مردم حساسیت زیادی به عملکرد آن دارند، میتواند به کارآمدی و بهبود عملکرد شهرداریها و شفاف ساختن فعالیت‌ها کمک کند (۱۶). به‌طور کلی، بررسی و سنجش عملکرد شهرداری و نحوه‌ی ارائه‌ی خدمات شهری از دو منظر عینی و ذهنی میتواند صورت گیرد. در منظر عینی، کیفیت خدمات شهری بر پایه‌ی سنجش آنها نسبت به معیارها و استانداردهایی صورت می‌گیرد که توسط مراجع مرتبط تنظیم می‌شود. اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت بهره‌برداران از خدمات شهری، تعیین‌کننده‌ی کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات است. یکی از مزایای مهم رویکرد ذهنی، بی‌واسطه بودن سنجش ذهنیت استفاده‌کنندگان اصلی خدمات شهری است (۵). این ارزیابی با استفاده از اطلاعات حاصل از نظرسنجی از شهروندان میتواند اطمینان لازم را در خصوص میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد و فعالیتهای انجام شده در شهرداری به‌دست دهد (۱۱). تحقیق حاصل تلاش میکند میزان رضایتمندی شهروندان را از عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه ۳ منطقه ۸ و میزان ارتباط آن با عزت نفس شهروندان را بررسی کند. هدف آن، این است که با بررسی این مورد بتواند نکات و عوامل مهمی را که در رابطه با عملکرد سازمانی تأثیر مثبتی داشته باشند را شناسایی نماید. به‌طوری که یافته‌های پژوهش‌های حاضر میتواند مدیران شهری را در بالا بردن رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یاری رساند.

### مبانی نظری و ادبیات تحقیق

توسعه‌ی همه‌جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت داشته باشند. زیرا که رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرایندهای کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت جامعه شهری صورت می‌گیرد (.. رضایتمندی شهروندان را میتوان عکس‌العمل مؤثر شهروندان به عملکرد سازمان شهرداری دانست. مقوله رضایت از مباحث مدیریتی است. رضایت از عملکرد سازمانی زمانی از اهمیت برخوردار گردید که نیروی انسانی به‌عنوان یکی از عناصر مهم تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد (۱۲).

سازمانها اصولاً با عملکرد نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا نارضایتی دارند. در عملکرد سازمانی، عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرشهای مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان (شهرداری) میگردد. اگر چه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده‌ای را شامل میشوند. اما هدف نهائی همه این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایتمندی شهروندی است. زمانیکه عملکردهای شهرداری بتواند نیازهای شهروندان را برآورده سازند رضایتمندی شهروندان ایجاد میشود (۱۴).

از نظر مازلو نیازهای گوناگون شهروندان در ۵ رده زیر قرار دارند که عبارتند از: نیازهای فیزیکی، نیازهای ایمنی و امنیتی، نیازهای اجتماعی و وابستگی اجتماعی، نیاز به احترام اجتماعی و محترم بودن و بالاخره نیاز به کمال جوئی و نشان دادن کمال توانائی انسان (استرت، ۱۹۸۷). نظریات مازلو هر چند تحولات عمده‌ای در مبانی مدیریت به خصوص، مدیریت نیروی انسانی به وجود آورد ولی هنوز بسیار کلی مینمود و مطالعات بیشتری را طلب میکرد. دانشمندان پس از مازلو، مانند فردریک هرزبرگ بر خلاف وی شهروندان و رابطه آنها را با عملکرد سازمانی را مرکز مطالعات خود قرار دادند. مطالعات هرزبرگ در مورد شهروندان وی را به این نتیجه رساند که در میان عوامل مختلفی که رضایت یا عدم رضایت از عملکرد سازمانی را موجب میشوند، عاملی وجود دارند که در ارتباط با احساس شهروندان نسبت به عملکرد سازمان میباشد. این عوامل میتواند تأثیر مثبتی در رضایت شهروندان داشته باشند (به نقل از منبع ۸).

متأسفانه در ایران تاکنون توجه چندانی به اهمیت سنجش رضایت مندی مردم از عملکرد سازمانها و نهادهای عمومی نشده و مطالعات زیادی در این زمینه صورت نگرفته است (۵). توماس میلر و میشل میلر، شش دلیل خوب برای این کار ذکر کرده‌اند:

شناسایی نیازهای جامعه (تخصیص منابع)

برنامهریزی بلندمدت

برنامه‌ریزی کوتاه مدت

ایجاد ارتباط با شهروندان

ارزیابی خدمات

تعیین سیاست‌های حمایتی

شش دلیل میلر به دو دسته تصمیم‌گیریهای فوری و تصمیم‌گیریهای برنامهریزی شده تقسیم می‌شوند، عواملی چون تخصیص منابع، ارتباط با شهروندان و ارزیابی خدمات، در زمره تصمیم‌گیریهای فوری و سایر موارد، یعنی برنامهریزیهای بلندمدت و کوتاهمدت و تعیین سیاستهای حمایتی، جزء تصمیم‌گیریهای برنامهریزی شده قرار میگیرد (به نقل از منبع ۵). در پژوهش بوگاتی، حکومت محلی مشارکت کردند و چرایی و چگونگی استفاده از گزارش‌های رضایت شهروندان را بیان نمودند که مهم‌ترین نتیجه‌ی به‌دست آمده این است که چگونگی استفاده از

---

<sup>۵</sup>.Stueart

<sup>۱</sup>. Bo Gattis

گزارش‌ها در واقع تکنیک استفاده از آنها، رابطهی زیادی با تصمیم‌گیریهایی فوری دارد؛ ولی هرچه تصمیم‌گیری‌ها برنامه‌ریزی شده تر باشد، نحوه‌ی استفاده از اطلاعات این گزارش‌ها تأثیر و ارتباط کمتری با نتایج دارد (۱۵).

گور معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره‌مندی آنها از ارائه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از اینکه واقعی یا غیرواقعی باشند، باعث نارضایتی و رضایتمندی می‌گردد. به‌نظر آدامز، شهروند آگاهانه یا ناخودآگاهانه میتواند بهره‌مندیهای خود را با وظایف سازمان مقایسه کند زمانیکه برابری وجود دارد رضایتمندی ایجاد می‌گردد. بنابراین علت رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در این نظریه مقایسه‌های است که شهروندان میان وضعیت، امکانات و بهره‌مندیها از شهرداری را با نیازهای زندگی روزمره امروزی می‌سنجد (به نقل از منبع ۳).

منظور از عزت نفس پندار و ارزیابی است که افراد طی فرآیند رشد و آموزش پیرامون خود کسب می‌کنند. به تعبیر شفرت (۱۹۹۱) "اینکه یک دانش آموز خود را دوست داشتنی، باهوش و زیبا یا بالعکس آن بداند، بیانگر عزت نفس او است". در حالی که گروهی از روان‌شناسان برای تبیین فرآیند شکلگیری عزت نفس، فرآیند شکلگیری "خود" را مورد تأمل و توجه قرار می‌دهند، گروهی دیگر از آنان شکلگیری عزت نفس را از طریق بررسی پیدایش خودآگاهی مورد بررسی و دقت نظر قرار می‌دهند. روان‌شناسان نظیر مکی و دیگران بر این باورند که خود، دارای سه بعد اساسی است: تصویر خود یا خود پندارنده، ارزیابی خود یا عزت نفس و معرفی خود یا خود اجتماعی. منظور از خود پنداره، باورها و تصوراتی است که فرد از خود دارد، اما عزت نفس گاهی فراتر از خود پنداره است و بیانگر داوری فرد از خویشتن و احساسی است که درباره خود دارد. سومین بعد خود، بیانگر چگونگی عرضه و معرفی خویشتن به دیگران است. بر اساس این خط و رویکرد فکری ابتدا خود پنداره شکل می‌گیرد، پس از آن عزت نفس گسترش می‌یابد و متعاقب آن خود اجتماعی پدید می‌آید (به نقل از منبع ۳).

اما، خط فکری دیگری درباره فرآیند شکلگیری عزت نفس وجود دارد. در این رویکرد نظری باور بر آن است که عزت نفس ریشه در خودآگاهی دارد. منظور از خودآگاهی یک حالت روانی است که در آن فرد به خود توجه میکند. عزت نفس بیانگر ارزشیابی فرد از ویژگیهای خود است. به همین سبب وقتی فردی به این باور میرسد که ویژگیهای مثبت زیادی دارد، از هوش و قابلیت ذهنی بالایی برخوردار است و روی هم‌رفته به ویژگیهای خود می‌بالد. عزت نفس او بالا است (به نقل از منبع ۳).

---

۱. Self-esteem

۲. Seifert

۳. Mackie

هم نظریه پردازان شناختی و هم نظریه پردازان یادگیری<sup>۷</sup> به تبیین فرآیند شکل گیری عزت نفس پرداخته‌اند. نظریه پردازان یادگیری، عزت نفس را حاصل بازخوردهای دریافتی از "دیگران مهم"، اعم از والدین، معلمان، دوستان نزدیک و مدیران می دانند. آنان معتقدند وقتی فرد از دیگران مهم زندگی خویش اغلب بازخورد مثبت دریافت می کند، پس از مدتی به این نتیجه میرسد که "آدم ارزشمندی" است و می تواند از پس تکالیف دشوار و سخت برآید. اما، چنانچه میزان بازخوردهای دریافتی مثبت فرد به صورت معناداری کمتر از بازخوردهای منفی دریافتی او باشد دیر یا زود به این نتیجه میرسد که از توانایی، قدرت و قابلیت کافی برای به انجام رساندن تکالیف، ماموریتها و وظایف محوله برخوردار نیست. اما نظریه پردازان شناختی، برخلاف نظریه پردازان یادگیری، به جای تاکید بر بازخوردهای دریافتی و بازدههای رفتاری گذشته (شکست یا موفقیت)، بر نقش ارزیابیهای شناختی و ذهنی در شکلگیری و تحول عزت نفس تاکید میکنند. به باور آنان افراد در مورد هوش، همدلی، توانایی جسمی و اجتماعی خود، نظریههایی میسازند که مبنای خودپنداره و عزت نفس آنان را فراهم میکند (به نقل از منبع ۳).

عزت نفس اجتماعی به عنوان احساسهایی درباره خود در موقعیتهای مختلف اجتماعی تعریف میشود. یعنی درجه ارزیابی مثبت -منفی فرد درباره عضویت خود در گروههای اجتماعی که این ارزیابی مثبت و منفی براساس ارزش های خود و درون دادههای خودش از دیگران و موقعیتهای خاص است. بهطور کلی عزت نفس اجتماعی عبارت است از احساسی که یک شخص در مورد خودش به عنوان یک دوست برای دیگران دارد. افراد میدانند که در صورت دستیابی به موفقیت، اجتماع امتیازاتی برای آنها قائل میشود که به طور معناداری بر زندگی آنها اثر می گذارد. این مسأله بهخوبی ارتباط میان موقعیت های اجتماعی و عزت نفس افراد را آشکار میکند. (اسلامی نسب، ۱۳۷۳). عزت نفس بهطور کلی و عزت نفس اجتماعی بهطور خاص، متأثر از کیفیت ارتباط های نزدیک با دیگران است (به نقل از منبع ۲)

از طرفی ناکامی در چالشها و استرسهای بین فردی بر ارزیابی و نگرش فرد نسبت به خود در زمینه روابط اجتماعی تأثیر منفی میگذارد. در نتیجه حل کارآمد چالشها و استرسهای بین فردی بر عزت نفس اجتماعی تأثیر مثبت میگذارد. حل کارآمد چالشها و استرسهای بین فردی از جمله ویژگیهای افراد سرسخت میباشد. در تحقیق مؤیدفر (۱۳۸۴) به بررسی رابطه سبکهای دلبستگی، سرسختی با عزت نفس اجتماعی پرداخته شد. نتایج تحقیق نشان داد که افزایش سبک دلبستگی ایمن و سرسختی باعث افزایش عزت نفس اجتماعی میشود. سبکهای دلبستگی از طریق تأثیر بر کیفیت روابط اجتماعی در دو جهت مثبت یا منفی، بر عزت نفس اجتماعی تأثیر می گذارند و باعث افزایش یا کاهش عزت نفس اجتماعی میشوند. م ولفه‌های سرسختی شامل تعهد، کنترل، مبارزه‌جویی بر نگرش فرد نسبت به خود و دیگران بهطور مثبت تأثیر میگذارد و باعث افزایش عزت نفس اجتماعی میشود (۱۳). امیرپور (۱۳۹۱) در تحقیق خود رابطه تفکر انتقادی و ابعاد آن با شادکامی و عزت نفس اجتماعی در دانشجویان را

مورد بررسی قرار داد. تفکر انتقادی و ابعاد آن بهجز بالندگی قادر به پیشبینی شادکامی و عزت نفس اجتماعی بودند. در نتیجه، تفکر انتقادی میتواند نقش اساسی در شادکامی و عزت نفس اجتماعی دانشجویان ایفا کند (۴).

الیاسی (۱۳۸۵) در تحقیق خود نشان داده است که بین عزت نفس شهروندان و آمادگی آنان برای نظارت بر عملکرد شهرداری، همبستگی مثبت و معناداری ( $r=0.36$ ) وجود دارد. افراد برخوردار از عزت نفس، اعتماد و اطمینان بالایی بر توانایی های خود دارند، از همین رو، نه از استفاده کردن می هراسند و نه از انتقاد شنیدن، و این نشان داده است که افراد دارای عزت نفس بالا، تمایل بیشتری برای انجام فعالیتهای گروهی و نظارت مستمر بر عملکرد سازمانهای مرتبط با زندگی خود دارند. او در تبیین یافته خویش تاکید میکند که این گونه افراد از یک سو بهتر از دیگران قادرند نواقص و کاستیهای سازمانهای مختلف را ببینند و از سوی دیگر از اینکه نظرات آنان با مخالفت روبرو شود، ترسی به خود راه نمیدهند (۳).

تحقیق ابراهیمزاده، کاظمی‌زاد (۱۳۹۲) به سنجش میزان رضایت شهروندان از اجرای پروژههای زیربنایی شهرداری و تمایل به مشارکت آنان در اجرای این پروژهها در شهر زاهدان پرداخته شده است. یافتهها نشان میدهد که در مجموع ۳۸/۳۸ درصد شهروندان از عملکرد شهرداری ناراضی در حد زیاد و خیلی زیاد دارند. بیشترین میزان رضایتمندی در زمینهی کنترل ساخت و سازها و صدور پروانهی ساختمان و کمترین میزان رضایتمندی در زمینهی رسیدگی به خواستهها و نیازهای شهروندان است (۱).

در پژوهش حکمتنیا و میرنجفموسوی (۱۳۸۶)، میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و بررسی عوامل مؤثر بر آن مورد بررسی و شناسایی قرار گرفت. نتایج یافتهها حاکی از آن است که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد. عواملی همچون رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایتمندی شهروندان تاثیرگذار بوده اند. به طوری که در تحلیل رگرسیون چند متغیره و الگوی تحلیل مسیر مشخص شد که متغیرهای مستقل حدود ۴۳ درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین میکنند. در این میان متغیرهای رضایت اجتماعی و سن به ترتیب بیشترین و کمترین سهم را در تبیین متغیر وابسته ایفا می نمایند (۸).

گسترش شهرنشینی به همراه مسائل و مشکلات خاص زندگی شهری، ضرورت توجه همه جانبه به راهبردهای سودمند برای بهینه سازی زندگی ساکن شهرها را، بیش از پیش لازم ساخته است، در این بین روشهای سنتی مدیریت شهری دیگر جوابگوی نیازهای شهروندان در عصر جدید نیست و مدیریت شهری نیز مناسب با نیازها باید مدرن گردد، چرا که نیازهای جدید شکل گرفتهاند. مدیریت شهری در ایران با چالشهای فراوانی روبرو است، که



یکی از دلایل آن ضعیف بودن بعد اعتماد به نفس مردم در زمینه مدیریت شهری می باشد. بنابراین لازم است در خصوص بررسی میزان عزت نفس شهروندان و ارتباط آن با عملکرد مدیریت شهری تحقیقاتی انجام پذیرد. بنابراین محقق بدنبال بررسی این مسئله است که میزان ارتباط بین عزت نفس شهروندان و رضایتمندیشان از عملکرد اداره خدمات شهری خود را بررسی کند. در این پژوهش میزان ارتباط بین عزت نفس شهروندان و رضایتمندی آنها از عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه ۳ منطقه ۸ بررسی شد.

## سوالات اساسی

- ۱- میزان و طریقه آشنائی شهروندان با عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸ چه مقدار است؟
- ۲- میزان رضایت شهروندان از عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸ چه مقدار است؟

## فرضیات تحقیق

- فرضیه صفر اول: بین عزت نفس اجتماعی و میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸ رابطه معناداری وجود ندارد.
- فرضیه صفر دوم: بین عزت نفس عمومی و میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸ رابطه معناداری وجود ندارد.

## روش تحقیق

روش این پژوهش توصیفی است. جامعه آماری آن شامل سرپرست کلیه خانوارهای ناحیه ۳ شهرداری منطقه هشت است که بالغ بر ۱۳۵۰ خانوار می باشد. برای محاسبه حجم نمونه از فرمول کوکران با خطای استاندارد پنج درصد و سطح اطمینان ۹۵ درصد استفاده شد که حجم نمونه برابر با ۲۹۹ نفر برآورد شد (حافظ نیا، ۱۳۸۰). برای انتخاب افراد از روش نمونه گیری طبقه‌های و تصادفی استفاده گردید. در این روش از نمونه‌گیری باید تعداد نمونه‌های هر زیرمجموعه متناسب با اعضای آن زیرمجموعه باشد. بر همین اساس تعداد نمونه‌ها در سطح محلات ششگانه ناحیه ۳ متناسب با حجم خانوارها، تقسیم شد و سپس به‌طور تصادفی تعداد ۲۹۹ پرسشنامه بین سرپرستهای خانوار توزیع گردید و از این تعداد ۲۷۸ نفر پرسشنامه‌های خود را تحویل دادند که مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت (۷).

در این تحقیق از دو پرسشنامه استفاده گردید و پرسشنامه اول عزت نفس کوپر اسمیت (SEI) <sup>۱</sup> بود. این پرسشنامه شامل ۵۸ ماده است که احساسات، عقاید یا واکنشهای فردی را توصیف میکند. آزمودنی باید با انتخاب "بلی" یا "خیر" به سوالات پاسخ دهد. مواد هر یک از زیر مقیاسها عبارتند از عزت نفس عمومی ۲۶ ماده، عزت نفس

<sup>۱</sup> Self-Esteem Inventory Cooper, Smith

اجتماعی ۸ ماده، عزت نفس خانوادگی ۸ ماده، عزت نفس تحصیلی ۸ ماده و مقیاس دروغ ۸ ماده. در این تحقیق از دو زیر مقیاس عمومی و اجتماعی استفاده گردید. بررسیها در ایران و خارج از ایران بیانگر آن است که این آزمون از اعتبار و روائی قابل قبولی برخوردار است. کوپر اسمیت و همکاران (۱۹۹۰) ضریب بازآمایی را بعد از پنج هفته ۰/۸۸ و بعد از یکسال ۰/۷۰ گزارش کرده اند. ضریب همسانی درونی گزارش شده بین ۰/۸۹ تا ۰/۸۳ در مطالعات مختلف متغیر بوده است (به نقل از منبع ۶).

پرسشنامه دوم سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸ بود. این پرسشنامه با ۱۲ مورد (سئوال) میزان آگاهی شهروندان از عملکرد خدمات شهری (۲مورد) و میزان رضایت آنها از عملکرد خدمات شهری در (۱۰ مورد) را مورد سنجش قرار داد که شامل طیف ۵ رتبه‌های **لیکرت** از "خیلی کم" تا "بسیار زیاد" بود. برای سنجش روابی این پرسشنامه از روش روایی صوری و برای آزمودن پایایی از روش بازآمایی استفاده شد. پرسشنامه دو بار به فاصله دو هفته بین ۲ نفر از اعضای جامعه مورد بررسی توزیع شد. نتایج آزمون ضریب همبستگی نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد میان نمرات پاسخگویان در دو مرحله آزمون و بازآمایی همبستگی وجود دارد ( $r=0.837$ ;  $Sig=0.000$ ). بنابراین پرسشنامه توزیع شده از پایایی بالایی برخوردار است.

برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار نمرات) و استنباطی شامل آزمون کولمگروف اسمیرنوف (K-S) برای تعیین نرمال بودن داده ها و آزمونهای اسپیرمن و پیرسون برای سنجش رابطه بین متغیرها و از نرم افزار آماری SPSS نسخه ۱۶ استفاده گردید ( $\alpha=0.05$ ).

### محدوده مورد مطالعه

در ارتباط با ناحیه ۳ شهرداری منطقه ۸ ناحیه سه بوده که دارای مشخصات زیر میباشد:

منطقه ۸ تهران به وسعت ۱۳۲۲ هکتار که درحوزه شرقی تهران واقع شده از سمت شمال و شمال شرقی به شهرداری منطقه ۴؛ از جنوب به شهرداری منطقه ۱۳؛ و از سمت غرب به شهرداری منطقه ۷ محدود میشود، نخستین محله مهاجر نشین از سال ۱۳۲۰ به بعد در اراضی جوادیه در جنوب غربی تهران به وجود آمده که به تدریج پا به پای آن توسعه بیضابطه شهری در شرق تهران و دیگر نواحی نیز شروع شد و تهران در اندک زمان چهره کلان شهر را پیدا کرد. تراکم جمعیت در زمان حکومت دکتر مصدق عرصه را بر شهر نشینان تهی دست چنان تنگ کرد که ناگهان مردم در شرق تهران دست به تصرف عدوانی اراضی بایر زدند و شروع به خانه سازی در اراضی تصرفی خود کردند که به همین جهت به محله مفت آباد معروف شد.

در پی این هجوم بی سابقه و خانه سازی بی ضابطه در اراضی مفت آباد دولت دستور داد که در دو ناحیه نازی آباد و نارمک که اراضی آنها خالصه و در تملک دولت بود طرح شهرسازی با اصول و ضوابط مدنی پیاده شود. خیابان بندی ها و تقسیم اراضی و روش شهرسازی در دو منطقه یاد شده به سرعت آغاز و عملیات خانه سازی در آنها شروع شد.

## ناحیه سه

این ناحیه از مناطق قدیمی تر بوده و از بافت متراکمتر و پر جمعیت تری برخوردار است. نظام آباد غربیترین قسمت منطقه بوده و در مرز با منطقه ۷ شهرداری قرار گرفته است.

### محدوده ( مختصات و وسعت )

منطقه ۸ که در دامنه شیب ملایم رشته کوه البرز در شمال کوههای سه تپه در شرق تهران قرار گرفته است و از طریق همسایه شمالی خود ( منطقه ۴ ) به ارتفاعات کوه البرز و از طریق همسایه جنوبی خود منطقه ۱۳ به جنگل های سرخه حصار و کوه های سه تپه میرسد. شیب طبیعی این اراضی از شمال به جنوب موجب هدایت آبهای سطحی بالادست به این منطقه و سپس مناطق جنوب \_ شرقی شهر تهران میشود . بطور کلی، از لحاظ تقسیمات شهرداری، از شمال و شمالشرقی به بزرگراه رسالت (منطقه ۴)؛ از جنوب به خیابان دماوند ( منطقه ۱۳ )؛ از غرب به سبلان جنوبی و استاد حسن بنا ( منطقه ۷ ) منتهی میگردد .

**ناحیه سه :** از شمال به بزرگراه رسالت از جنوب به خیابان دماوند و سلیمی افضل از شرق به بزرگراه امیرالمومنین علی(ع)، مسیل باختر و خیابان شهید داوودی از غرب به خیابان استاد حسن بنا و خیابان سبلان جنوبی میباشد

### آمار جمعیتی منطقه ۸

تعداد جمعیت: ۳۷۷۸۰۶ نفر ( ۱۸۵۲۸۵ نفر مرد - ۱۹۲۵۲۱ نفر زن )

جمعیت باسواد : ۳۴۳۳۸۶ نفر ( ۱۶۹۳۴۶ نفر مرد - ۱۷۴۰۴۰ نفر زن )

جمعیت بی سواد : ۱۲۲۴۱ نفر ( ۴۶۱۰ نفر مرد - ۷۶۳۱ نفر زن )

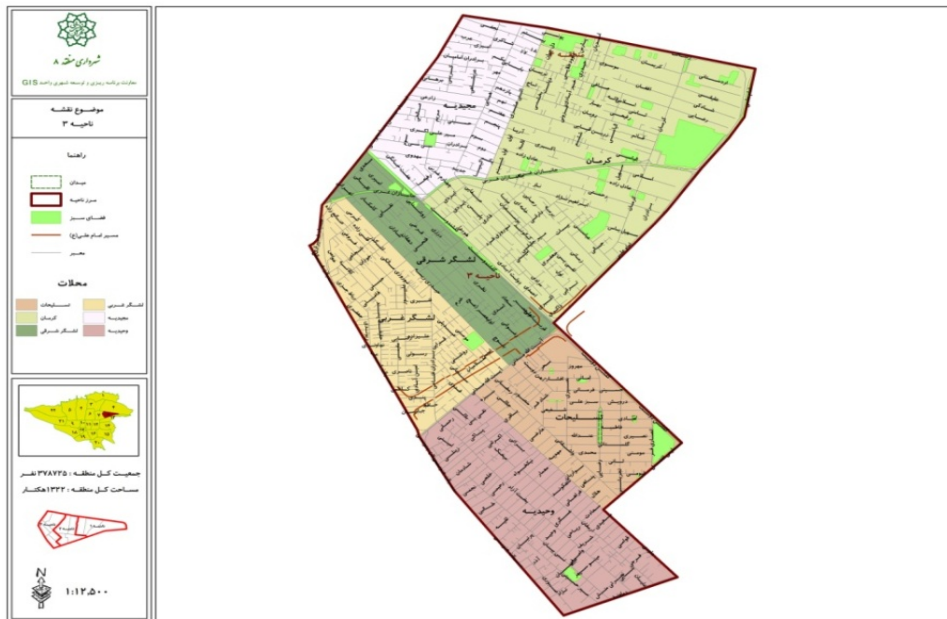
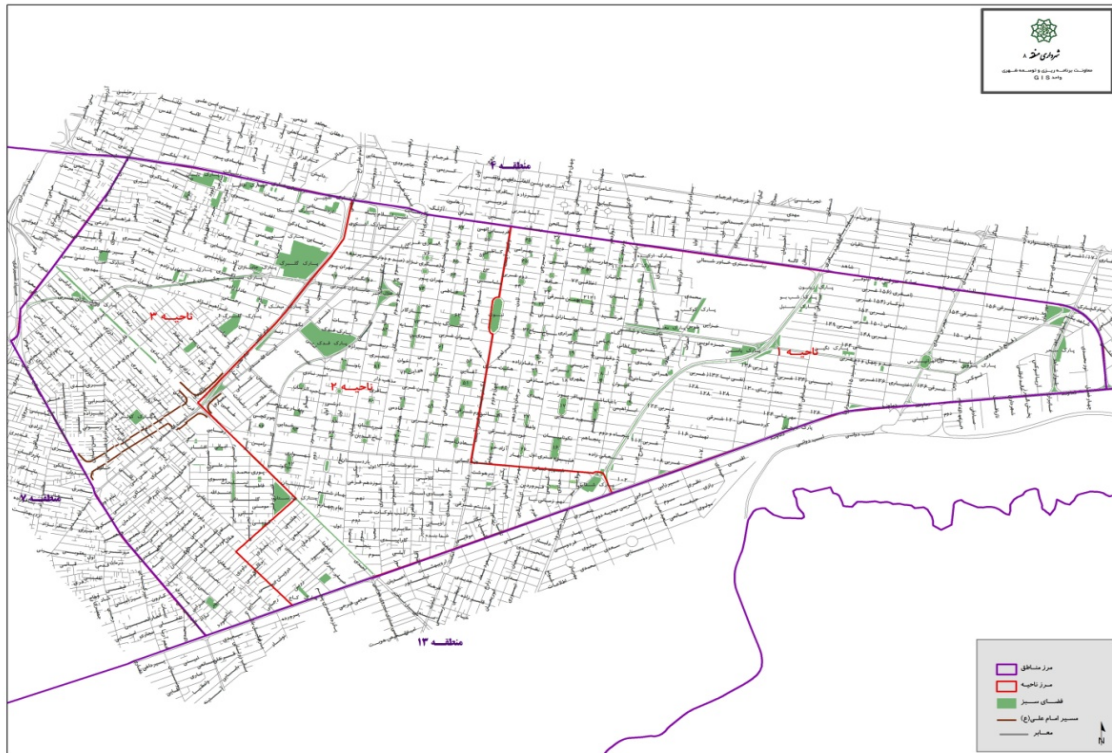
بعد خانوار : ۳۰۵ خانوار

تراکم جمعیت: ۲۸۵۷۸ نفر در کیلومتر مربع

تراکم خانوار : ۹۳۶۰ خانوار در کیلومتر مربع

مساحت منطقه : ۱۳۲۲ هکتار

## نقشه منطقه ۸



## نقشه ناحیه سه منطقه ۸

## نتایج

### نتایج توصیفی شرکت کنندگان

در ابتدا جهت آشنایی و شناخت هر چه بیشتر جامعه آماری مورد مطالعه، مشخصات عمومی شرکت کنندگان شامل سن، سطح تحصیلات، شغل، جنسیت، دین و تابعیت در پرسشنامه در قالب ۶ سؤال بررسی شد. بر طبق نتایج بدست آمده، در میان پاسخ دهندگان ۹۲ درصد مرد و ۸ درصد زن هستند و تابعیت تمامی آنها ایرانی و دین آنها شیعه است. تعداد ۳۳ درصد در گروههای سنی ۲۶-۳۶؛ ۲۶ درصد گروه سنی ۳۷-۴۷ سال؛ ۳۵ درصد گروه سنی ۴۸-۵۸؛ ۶ درصد گروه سنی بالای ۵۸ سال است. میزان تحصیلات شهروندان از کم سواد تا دانشجوی دکتری را دربرمیگیرد. بیشترین فراوانیها متعلق به مقطع تحصیلی دیپلم با ۲۶ درصد؛ کاردانی و کارشناسی با ۲۲ درصد؛ کارشناسی ارشد با ۱۴ درصد و کمترین درصدها مربوط به دکتری و کمسواد است. ۷۷ درصد پاسخگویان شاغل هستند که ۴۸ درصد آنان در بخش خدمات اشتغال دارند.

### نتایج رضایتمندی شهروندان از عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸

پرسشنامه سنجش رضایت شهروندان شامل ۱۲ سوال بود که دارای مقیاس پنج رتبه ای لیکرت از "بسیار ضعیف" تا "بسیار زیاد" بود که به بسیار ضعیف نمره صفر و به بسیار زیاد نمره ۴ تعلق گرفت و حداکثر نمره مساوی ۴۸ و حداقل نمره مساوی صفر است. بر اساس یافتههای حاصل از پرسشنامه، میانگین پاسخها به ۱۲ سوال پرسشنامه در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱: میانگین شاخصهای سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸

گویه ها (جدول شماره ۱)									
خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد	
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۳	۱	۵۶	۲۰	۷۲	۲۵	۱۲۰	۴۳	۲۷	۹

طبق جدول شماره ۱، ۹ درصد رضایت خیلی زیاد، ۴۳ درصد پاسخدهندگان رضایت زیاد، ۲۵ درصد رضایت متوسط، ۲ درصد رضایت کم و ۲ درصد رضایت خیلی کم را از عملکرد اداره خدمات شهری داشتند. میانگین رضایتمندی از عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸  $(۲/۶۵ \pm ۰/۷۳)$  میباشد که با میانه ۲ کمی بالاتر از متوسط است.

## میزان آگاهی شهروندان از عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸

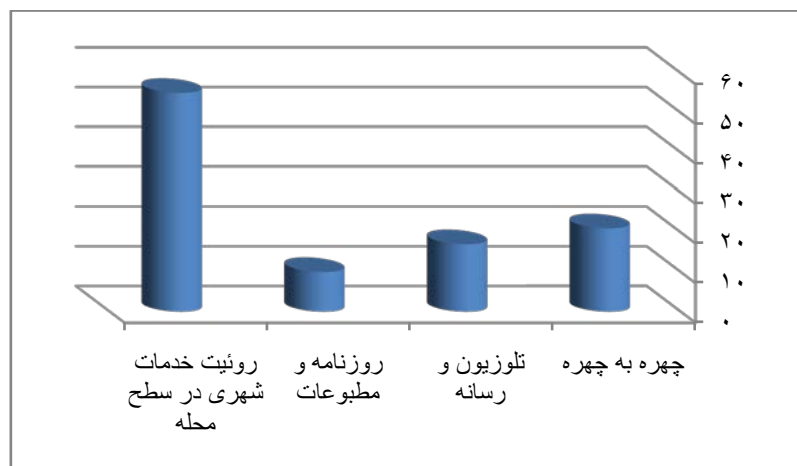
میزان آگاهی شهروندان با پرسشنامه مورد سنجش قرار گرفت که نتایج جدول شماره ۲ نشان میدهد که ۳۰ درصد شهروندان آگاهی متوسط، ۲۳ درصد آگاهی خیلی زیاد، ۲۱ درصد آگاهی زیاد، ۱۱ درصد آگاهی کم و ۹ درصد آگاهی خیلی کم از عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸ داشتند.

جدول ۲: میزان آگاهی شهروندان از عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸

گویه ها (جدول شماره ۲)									
خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		خیلی کم	
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۶۵	۲۳	۶۰	۲۱	۹۰	۳۳	۳۷	۱۳	۹	۲۶

## طریقه‌ی آگاهی شهروندان از عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸

نمودار ۱ طریقه‌ی آشنائی شهروندان با عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸ را نشان میدهد. طبق نمودار روئیت خدمات شهری در سطح محله با ۵۰ درصد بیشترین میزان را دارد و روزنامه و مطبوعات با ۹ درصد کمترین میزان را نشان میدهد.



نمودار ۱: طریقه‌ی آشنایی شهروندان با عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸

## آزمون نرمال بودن داده ها

با استفاده از آزمون کولمگروف اسمیرنوف (K-S) نرمال بودن دادهها بررسی شد. همانگونه که در جدول ۳ نشان داده شده است نمرات رضایتمندی ( $P=0.055$ )؛ نمرات عزت نفس اجتماعی ( $P=0.074$ ) نرمال و نمرات عزت نفس عمومی ( $P=0.000$ ) غیر نرمال میباشند ( $P \leq 0.05$ ).

نتایج آمار توصیفی رضایتمندی سن، عزت نفس اجتماعی و عزت نفس عمومی در جدول ۶ نشان داده شده است.

متغیرها	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد
عزت نفس اجتماعی	۲۷۸	$0.33 \pm 0.01$	۰/۱۳
عزت نفس عمومی	۲۷۸	$1.43 \pm 0.84$	۸/۷۹
رضایتمندی	۲۷۸	$2.26 \pm 0.73$	۰/۷۶

## بررسی رابطه بین عزت نفس عمومی با رضایتمندی از عملکرد اداره خدمات شهری

با توجه به اینکه دادههای عزت نفس عمومی غیر نرمال و رضایتمندی نرمال بودند، از آزمون آماری اسپیرمن استفاده شد. با توجه به نتایج جدول ۳،  $P=0.312$  بهدست آمد ( $P > 0.05$ ). در نتیجه فرضیه صفر پذیرفته میشود و رابطه بین عزت نفس عمومی با رضایتمندی معنادار نیست.

جدول ۳: نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین عزت نفس عمومی و رضایتمندی از عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸

متغیر	فراوانی	ضریب همبستگی	P_Value سطح معنیداری
عزت نفس عمومی رضایتمندی	۲۷۸	-۰/۰۹۸	۰/۳۱۲

## بررسی رابطه بین عزت نفس اجتماعی با رضایتمندی از عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸

با توجه به اینکه داده های عزت نفس اجتماعی نرمال و رضایتمندی نیز نرمال بودند از آزمون آماری پیرسون استفاده شد. با توجه به نتایج جدول ۴،  $P=0.00$  و  $r=0.411$  بهدست آمد که این ضریب همبستگی یک ارتباط متوسط مثبت را نشان میدهد. با توجه به اینکه  $P < 0.05$  میباشد بنابراین فرضیه صفر رد میشود. در نتیجه ارتباط بین عزت نفس اجتماعی با رضایتمندی از عملکرد اداره خدمات شهری معنادار میباشد.

جدول ۴. نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین عزت نفس اجتماعی با رضایتمندی از عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸

متغیر	فراوانی	ضریب همبستگی	P_Value سطح معنیداری
عزت نفس اجتماعی رضایتمندی	۲۷۸	۰/۴۱۱	۰/۰۰۰

### بحث و نتیجه گیری

نتایج یافته‌ها نشان داد که میانگین رضایتمندی از عملکرد اداره خدمات شهری ناحیه سه منطقه ۸ ( $2/65 \pm 0/73$ ) می‌باشد که با میانه ۲ کمی بالاتر از متوسط است. رابطه بین عزت نفس عمومی با رضایتمندی معنادار نیست ( $P=0.312$ ). ولی ارتباط بین عزت نفس اجتماعی با رضایتمندی از عملکرد اداره خدمات شهری معنادار است ( $P=0.000$ ). ضریب همبستگی  $r=0.411$  یک ارتباط متوسط مثبت را نشان می‌دهد. بنابراین میزان رضایت-مندی شهروندان متوسط به بالا می‌باشد. بنابراین می‌توان به این نتیجه رسید که افرادی که دارای عزت نفس اجتماعی بالاتری هستند، رضایتمندی بیشتری را از عملکرد اداره خدمات شهری دارند.

افرادی که عزت نفس اجتماعی بالاتری را دارند، میدانند که در صورت دستیابی به موفقیت، اجتماع امتیازاتی برای آنها قائل می‌شود که به طور معناداری بر زندگی آنها اثر می‌گذارد. بر طبق تحقیق (مؤیدفر، ۱۳۸۴) چنین افرادی سرسخت هستند، بنابراین از عهده‌ی حل چالش‌ها و استرس‌های بین فردی بر می‌آیند. مؤلفه‌های سرسختی شامل تعهد، کنترل، مبارزه‌جویی است که بر نگرش فرد نسبت به خود و دیگران به‌طور مثبت تأثیر می‌گذارد و باعث افزایش عزت نفس اجتماعی می‌شود. بنابراین افرادی که عزت نفس اجتماعی بالاتری را دارند، سرسخت‌تر می‌باشند که این می‌تواند یکی از دلایل رضایتمندی بیشتر آنها از عملکرد اداره خدمات شهری، نسبت به افرادی که عزت نفس اجتماعی پایین‌تری را دارند، باشد. از طرف دیگر امیرپور (۱۳۹۱) در تحقیق خود نشان داد که تفکر انتقادی می‌تواند نقش اساسی در شادکامی و عزت نفس اجتماعی دانشجویان ایفا کند. بنابراین افرادی که عزت نفس اجتماعی بالاتری را دارند دارای روحیه‌ی تفکر انتقادی می‌باشند. که تفکر انتقادی این افراد، می‌تواند به مدیریت شهری در زمینه شناسایی موانع و مسائل موجود و اقدام در جهت رفع آنها کمک نماید.

مجموعه مدیریتی و کارکنان شهرداری باید به ارائه‌ی مطلوب خدمات به شهروندان در جهت کسب رضایت و حفظ منافع مردم بپردازند و جلب رضایت شهروندان را سرلوحه‌ی وظایف خود قرار دهند. تبعیت از قوانین و مقررات، حفظ شخصیت، جایگاه و کرامت انسانی شهروندان، ارائه‌ی خدمات با کیفیت مطلوب و به شیوه‌ای نوین، تأکید بر بهبود مداوم عملکرد درحیطه‌ی خدمات، فرآیندها، محیط‌زیست و ایمنی، از اعتقادات و ارزش‌های مجموعه مدیریتی و کارکنان شهرداری می‌باشد. جهت نیل به چشمانداز و باورهای فوق‌الذکر، شهرداری می‌تواند به توانمندسازی منابع



انسانی بمعنوی با ارزش ترین سرمایه سازمان در جهت ارتقاء عملکرد این سازمان، توانمندسازی شهروندان با تکیه بر ناحیه محوری و محله محوری و تبدیل شهرداری از سازمان خدماتی به نهادی اجتماعی و ارتقاء سطح عملکرد فرآیندهای مختلف شهرداری و بهبود آنها بمعنوی چارچوب اهداف کلان در نظر گرفته شود.

۱. ابراهیمزاده، عیسی، کاظمیزاد، شمساله ( ۱۳۹۲). سنجش میزان رضایت مندی و تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژههای زیربنایی شهرداری: مورد شهرداری زاهدان، مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۳۰، ص ۱-۲۲.
۲. اسلامی نسب، علی (۱۳۷۳). روانشناسی سازگاری، تهران، انتشارات بنیاد، ص ۵۰.
۳. الیاسی، محمدحسین(۱۳۸۵)، بررسی عوامل روانشناختی مؤثر بر آمادگی شهروندان برای نظارت بر عملکرد شهرداری، مجموعه مقالات همایش علمی- تخصصی نظارت همگانی شهرداری تهران، ص ۱۱۵-۱۳۹.
۴. امیرپور، برزو ( ۱۳۹۱). رابطه تفکر انتقادی و ابعاد آن با شادکامی و عزت نفس اجتماعی دانشجویان، فصلنامه راهبردهای آموزش، دوره ۵، شماره ۳، ص ۱۴۳-۱۴۷ .
۵. برک پور، ناصر؛ حامد گوهری پور؛ مهدی کریمی (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد شهرداریها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، فصلنامه مدیریت شهری. شماره ۲۵، ص ۲۰۴.
۶. بیابانگرد، اسماعیل ( ۱۳۷۳). روش های افزایش عزت نفس در کودکان و نوجوانان. تهران، انتشارات انجمن اولیاء و مربیان.
۷. حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۸۰). مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران، انتشارات سمت.
۸. حکمت نیا، حسن، میرنجف موسوی ( ۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، مطالعه موردی؛ شهر یزد، مجله جغرافیا و توسعه، دوره ۵، شماره ۹، ص ۱۸۱-۱۹۶.
۹. حیاتی، زهیر (۱۳۸۱). بررسی رضایت شغلی کارکنان کتابخانه های دانشگاه های شیراز، مجله علوم اجتماعی و انسانی، دانشگاه شیراز، دوره نوزدهم، شماره ۱ (پيامی ۳۷)، ص ۱۶.
۱۰. رجب صلاحی، حسین (۱۳۸۱). ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه ریزی و مدیریت شهری، مسائل نظری و چالشهای تجربی، انتشارات سازمان شهرداری های و دهیارهای کشور، تهران، ص ۱۱۲.
۱۱. رفیع پور، سعید؛ هاشم داداش پور؛ مریم رحمانی؛ فرامرز هادوی ( ۱۳۸۹). ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۶، ص ۶۴.
۱۲. شیخ محمدی، مجید و تولیت زواره، محمدرضا (۱۳۸۴). مدیریت مشارکت پذیر براساس نظام پیشنهاد. انستیتو ایز ایران، تهران، ص ۱۵.
۱۳. مؤیدفر، همام ( ۱۳۸۴). بررسی رابطه سبکهای دلبستگی و سرسختی با عزت نفس اجتماعی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد.
۱۴. معیدفر، سعید و ذهانی، قربانعلی(۱۳۸۴)، بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن، مطالعه موردی معلمان شهر نیشابور. مجله جامعه شناسی ایران. دوره ششم .شماره ۱. تهران، ۱۳۷.

15. Bo Gattis (2010). The Why's and How's of Citizen Satisfaction Surveys: An Examination of the Relationships between Data Use and Achieving Desired Outcomes Among National Citizen Survey Participants, USA.
16. Hourihan, K (1984). Context-Dependent Models of residential satisfaction, Environment and Behavior, Vol.16, No.3.

