

حسین ربیعی^۱

عبدالرضا بای^۲

قربانعلی گنجی^۳

تاریخ دریافت: ۹۹/۲/۱۶

تاریخ پذیرش: ۹۹/۷/۱۳

چکیده

این مقاله با عنوان سنجش مطلوبیت عملکرد شورا و شهرداری گرگان طی دوره چهارم (۱۳۹۶-۱۳۹۲) از نظر متخصصان علوم اجتماعی، بهداشت شهری و فضای سبز در زمینه خدمات اجتماعی، بهداشت شهری و فضای سبز مورد بررسی قرار گرفت تا سطح رضایت‌مندی متخصصان رشته‌های مذکور از سیاستگذاری و عملکرد شورا و شهرداری سنجدیده شود. روش اجرای تحقیق میدانی بوده و دیدگاهها و نظریات روی طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای اندازه‌گیری شد. جامعه آماری را اعضای انجمنها و فعالان شهرسازی، بهداشت و علوم اجتماعی تشکیل می‌دهند. نمونه مورد بررسی به صورت سرشماری از جامعه آماری ۱۲۴ نفری مورد پرسشگری قرار می‌گیرند. در این ارزیابی با در نظر گرفتن عقلانیت و رضایت اجتماعی بیشترین سود دهی و کمترین هزینه را برای سازمان در برخواهد داشت پرسشگری انجام گردید. نتایج و یافته‌ها حاکی از این است: ۱- میزان رضایتمندی متخصصان در ارتباط با خط مشی‌اتخاذ شده و اجرایی شهرداری و شورای شهر در حوزه اجتماعی، فرهنگی و ورزشی و هنری بر حسب مقدار آماری آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر ۰/۵۴۳ می‌باشد و در سطح معناداری ۰/۹۹ همبستگی بین رضایتمندی و عملکرد تأیید می‌شود، اما همبستگی در حد متوسط است. ۲- در ارتباط با میزان رضایتمندی متخصصان از بهداشت شهری در ارتباط با خط مشی‌اتخاذ شده توسط شهرداری و شورای شهر در زمینه بهداشت مطلوب و عملکرد بهینه؛ سنجش رابطه آماری بین متغیرها نشان می‌دهد رابطه معنادار وجود در سطح معناداری ۰/۹۹ وجود همبستگی بین این دو متغیر رد می‌شود؛ اما رضایتمندی از عملکرد کارکنان بخش خدمات عمومی در حد زیاد است. ۳- در ارتباط با میزان رضایتمندی متخصصان فضای سبز در ارتباط با خط مشی‌اتخاذ شده توسط شورای شهر و شهرداری، ضریب همبستگی منفی می‌باشد.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، فضای سبز، بهداشت شهری، شورای اسلامی شهر و شهرداری

^۱ دانشجوی دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد آرادشهر، ایران

^۲ استادیار گروه علوم سیاسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد آرادشهر، ایران (نویسنده مسئول)

^۳ استادیار گروه علوم سیاسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد آرادشهر، ایران.

از معیارهای حکمرانی خوب در نظام شهری، مطلوبیت عملکرد شهری است که آن را در سیاستهای شورای شهر و عملکرد شهرداری با نام حکمرانی خوب می‌توان یافت. سیاست‌های اجرایی در شهر پیش از هر چیز در طرح اجرایی توسط کانونهای تفکر که با عنوان شرکت‌های مهندسين مشاور مورد شناسایی هستند، طراحی می‌شوند. آنها در طراحی نظام شهری اعم از هدایت، جامع یا تفضیلی معمولاً از سیاستگذاری عقلایی و اجتماعی استفاده می‌کنند. بنابراین مطلوب نظر مدیران برنامه‌ریزی و اجرایی در هر سازمان اعم از عمومی و دولتی مخصوصاً شورای شهر و شهرداری گرگان، همواره این موضوع است که تصمیمات با قید سازگاری با سازمان اتخاذ و اجراء شوند که بیشترین منافع اجتماعی و کمترین هزینه را داشته باشند، این مقاله کمک می‌کند تا منافع اجتماعی و سیاست‌های عقلایی شورای اسلامی و عملکرد شهرداری گرگان مورد ارزیابی قرار گیرد تا معلوم شود تا چه اندازه سیاست‌های اتخاذ شده و اجرایی مبتنی بر منافع اجتماعی و کاهش هزینه‌ها است؟ البته این نگرش جنبه برون سازمانی دارد نه درون سازمانی.

بیان مسئله

خط‌مشی یا سیاستگذاری معیار و شاخص مهمی در کنترل و ارزیابی فعالیت‌های اجرایی محسوب می‌شود. در حکمرانی مطلوب برای تعیین سیاستگذاری، مدل‌ها و الگوهای متعددی وجود دارد که مدل‌های عقلایی و اجتماعی از جمله الگوهایی هستند که با در نظر گرفتن عقلانیت و رضایت اجتماعی بیشترین سود دهی و کمترین هزینه را برای سازمان خواهد داشت. در چنین حالتی نقش نخبگان و اعضای جامعه را می‌توان به انحاء مختلف در تعیین نیازها و اولویت‌ها به مفهوم استراتژی و سیاست مدنظر قرار داد. رویکرد عقلایی و اجتماعی را می‌توان در شناسایی آسیب‌ها و روش حل آسیب بکار برد، همچنین در امر نظارت بر ارکان سازمانها مرتبط نیز بهره برد. با در نظر گرفتن رویکرد عقلانی و اجتماعی بودن برنامه‌های اجرایی، این ابهام هنوز وجود دارد که تا چه اندازه برنامه‌ها و تصمیمات شوراهای اسلامی شهر گرگان رویکرد عقلایی و اجتماعی دارد و متخصصان امور شهری تا چه اندازه اثربخشی و کارایی پروژه‌های اجرایی را تایید می‌کند؟

اهمیت و ضرورت توجه به انجام پژوهش با رویکرد عقلایی و اجتماعی در ارتباط با تغییر و نوآوری قابل درک و تفسیر است، زیرا اهمیت آن بیشتر متوجه بقای سازمانها مخصوصاً سازمانهای عمومی همچون شهرداری و شوراهای شهر است؛ به تعبیر شرمهون حتی موفق‌ترین سازمانهای امروزی نمی‌توانند صرفاً به افتخارات گذشته خود تکیه کنند، زیرا تغییرات محیطی همواره تهدیدات جدید و فرصت‌های تازه‌ای را برای سازمانها فراهم

می‌کند (شمرهون، ۱۳۷۹: ۱۴۵) ضرورت انجام آن با موضوع نیاز سنجی از نخبگان با زمینه اصلاح سیاست‌ها و تعیین استراتژی جدید در سیاستگذاری مرتبط است که تا به حال انجام نشده است.

روش تحقیق در این مقاله از حالت کمی تبعیت می‌کند. شاخص‌های تعیین شده به مولفه و گویه تبدیل شده، جامعه آماری را اعضای انجمنها و فعالان شهرسازی، بهداشت و علوم اجتماعی تشکیل می‌دهند. نمونه مورد بررسی به صورت سرشماری از جامعه آماری ۱۲۴ نفری مورد پرسشگری قرار می‌گیرند.

ادبیات تحقیق

رضایتمندی عبارت از احساسات خوشایند یا ناخوشایند شخص که از مقایسه عملکرد ذهنی و یا از قیاس با انتظارات او ناشی می‌شود (پهلوانیان و بیگی‌نژاد، ۱۳۸۶) به عبارتی سطحی از قضاوت‌های فردی است که در ارتباط با کیفیت کلیه عواملی قرار می‌گیرد که به صورت مطلوب یا نامطلوب بر زندگی فرد تاثیرگذار هستند، یعنی رضایتمندی قضاوت در مورد کیفیت زندگی است (اهرهارت و همکاران، ۲۰۰۰: ۱۷۸)^۴. از نظر بیشتر محققان رضایتمندی به عنوان مفهوم ضمنی قضاوت و یا شناخت تجربه‌ای است که منعکس کننده خشنودی و یا خرسندی افراد در برابر خدمتی می‌باشد که دریافت می‌کنند (مارناس، ۲۰۰۳: ۸)^۵. رضایتمندی مفهومی برخاسته از نظریه‌های انگیزشی و نیازها در روانشناسی است که تمام زمینه‌ها و ابعاد زندگی را در بر می‌گیرد، همچنین رضایتمندی، شاخصی از اثربخشی و کارایی در سازمانها محسوب می‌شود که در اغلب سازمانها جلب رضایت مشتری از استراتژی‌ها و اولویت‌های اول سازمان‌های موفق به حساب می‌آید زیرا باعث افزایش اعتماد و وفاداری عمومی، وفاق ملی، مشارکت عمومی و اقتدار ملی می‌شود که در دنیای کنونی به مانند شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و توسعه نظام اداری و سیاسی محسوب می‌شوند (کاظمی، ۱۳۷۹). رضایت از محیط زندگی مخصوصاً در زندگی شهری به وسیله ی پرسش‌نامه‌ای از پاسخگویان برای اندازه گیری خوب یا بد بودن محیطی که در آن زندگی می‌کنند، ارزیابی می‌شود، این ارزیابی با استفاده از اطلاعات حاصل از نظرسنجی از شهروندان می‌تواند اطمینان لازم را در خصوص میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد و فعالیتهای انجام شده در شهرداری به دست دهد (رفیع پور و همکاران، ۱۳۸۹)

4. Ehrhardt, J. et al.

5. Marans,

رضایتمندی از نظام شهری با سرزندگی اجتماعی مربوط می‌شود. سرزندگی اجتماعی بوسیله سطح تعاملات اجتماعی و فعالیت‌ها، و نیز ماهیت روابط اجتماعی سنجیده می‌شود. یک شهر سرزنده و زیست‌پذیر به لحاظ اجتماعی به واسطه سطوح پایین محرومیت، انسجام قوی اجتماعی، ارتباطات خوب، تحرک و پویایی بین اقشار مختلف جامعه، روحیه جمعی و غرور مدنی، دامنه وسیعی از شیوه‌های زندگی، روابط هماهنگ و یک جامعه شهری پر جنب و جوش توصیف می‌گردد. سرزندگی و زیست‌پذیری محیطی به دو جنبه مربوط می‌باشد. جنبه اول پایداری اکولوژیکی است که در رابطه با متغیرهایی نظیر آلودگی هوا و سرو صدا، دفع مواد زائد و فاضلاب، انبوهی ترافیک و فضاهای سبز قرار دارد؛ و جنبه دوم، ویژگی‌های طراحی است که شامل عواملی مانند: خوانایی، حس مکان، تمایز معمارانه، اتصال و ارتباط بخش‌های مختلف شهر، کیفیت روشنایی خیابان و این که محیط شهری تا چه حد دوستانه، امن و به لحاظ روانشناسی نزدیک‌شدنی است، به لحاظ فرهنگی دربرگیرنده بقاء، احترام و تجلیل از شهر و مردمانش، هویت، خاطرات، سنت، جشن‌های اجتماعی، تولید، توزیع و مصرف محصولات دست‌بشر و نشانه‌هایی که بیانگر ماهیت متمایز شهر است، می‌باشد (لندری، ۲۰۰۰). این موارد بر نقش و اهمیت سیاستگذاری نظام شهری تاکید دارند.

در هر بخش از سیاستگذاری نظام شهری ضروری است سرزندگی اجتماعی را مد نظر قرار داد چون سطح رضایتمندی ساکنان را افزایش می‌دهد، یعنی در مراحل مختلف فرایند سیاست‌گذاری - یعنی تنظیم برنامه، تصمیم‌گیری، مشروعیت‌بخشی، و اجرا؛ بازیگرانی ایفای نقش می‌کنند که اغلب در مرحله دیگر حضور ندارند. مثلاً، تصمیم‌گیران به‌ندرت درگیر بخش اجرایی می‌شوند. علاوه بر آن، هر مرحله مناقشات بالقوه و ساختار سیاسی ویژه خودش را می‌طلبد. منطقی، رویکرد بازیگران هر مرحله متأثر از عملکرد پیشینیان است، نهادگرایان نیز یادآور می‌شوند که در هر فرایندی مراحل اولیه فرایند تأثیر عمده‌ای دارد بر آنچه در آینده روی می‌دهد. با این حال و با وجود آنکه در فرایند سیاست‌گذاری، عواملی جاافتاده و غیرقابل تغییر دخیل هستند، همچنان جایی برای ملاحظات سیاسی و راهبردی وجود دارد. بنابر این سیاست‌گذاری حاصل تعامل پیچیده بین افراد، نهادها، ایده‌ها و منافع است (پیترز و پایر، ۲۰۰۶: ۶)۶.

نقش سیاست‌گذاری جلب حمایت افکار عمومی و تبدیل تحلیل سیاسی مردم به توصیه سیاسی برای دولت است. سیاست‌گذاری به یاری جامعه و سیاسیون می‌آید تا حلقه ارتباطی

6 Peters, guy, Jon Pierre

بین جامعه و قدرت باشد. درک این پیوند به سیاست‌گذاران یاری می‌کند تا توصیه‌های بهتر و مؤثرتری را ارائه دهند. برداشت‌های اجتماعی صحیح از وظایف سیاست‌گذاران است. درک تبعیض‌های اجتماعی و نارضایتی‌های عمومی یا خصوصی و ارائه تحلیل و توصیه در قالب گزارش‌های سیاستی، سبب نزدیکی قدرت و جامعه به یکدیگر می‌شوند؛ به طوری که شهروندان نقش خود را به‌عنوان شهروند مهم و تأثیرگذار می‌بینند و لذا برای استمرار حاکمیت قانون مردم نخواهند بود. اجرای سیاست‌های عمومی بدون حمایت مردم دشوار و بلکه غیرعملی است.

آزادی فردی و مقررات گاه در تعرض با یکدیگر هستند. رفتارهای هر فرد در جامعه دارای تاثیر بر دیگر افراد جامعه است. در اینجا، مسئله آزادی فردی در سیاست عمومی مطرح است و اینکه دولت چقدر مشروعیت دارد تا در انتخاب‌ها و فعالیت‌های شهروندان مخصوصاً شهرنشینان دخالت کند. زیرا نظام شهری خود را بر شهرنشینان به گونه‌ای تحمیل می‌کند که عدم رعایت آن باعث برهم خوردن نظم اجتماعی و خشونت شهری می‌شود. اینکه یک نفر به دلخواه از کوتاه‌ترین مسیر با پای پیاده از یک خیابان گذر کند، با ساخت یک پل هوایی و احداث نرده در دو طرف خیابان حقوق افراد را محدود و آنان را مجبور به اطاعت قانون می‌کند. خشونت مشروع از پیامدهای اجتناب‌ناپذیر سیاست‌گذاری است (دانشنامه سیاست‌گذاری عمومی آکسفورد، ۲۰۰۶). تحقیقات نشان داده است ارتباطی بین مفاهیم مختلف آزادی و نوع خاصی از چارچوب سیاست عمومی وجود ندارد. هر دو مفاهیم منفی و مثبت از آزادی نیاز به نقش «مقررات» دارند، اما اینکه آیا این «مقررات» از سیاست عمومی به وجود می‌آید یا بهتر است که از طریق خود مردم در یک محیط رقابتی ظاهر شود، مسئله‌ای است که تنها می‌تواند با گمانه‌زنی نظری و تحقیق تجربی حل شود (پنینگتون، ۲۰۱۶).^۷

سیاست‌گذاری عمومی با رویکرد عقلایی و اجتماعی به عنوان «نوعی اقدامی هدفمند است که بر چتر حمایت قدرت اجبار دولت استوار می‌باشد» می‌توان تعریف کرد، زیرا «هدف‌محور» است و پاسخ دولت به یک مسئله است. از دیدگاه نظری کوین‌بی، کریستوفر (۲۰۰۵) چنین برداشتی دارد که سیاست‌گذاری مشارکتی از دیدگاه بسیاری از افراد در رویکرد عقلانیت‌گرا قرار دارد که دسته‌ای از قانون‌گذاران خرد ایجاد می‌کنند، آنها هدفشان ایجاد سیاست‌گذاری اجتماعی است. برخی از نظریه‌های خط‌مشی از مبانی مفهومی دیگر رشته‌ها ساخته می‌شوند. برجسته‌ترین آن‌ها در مفهوم پنجره خط‌مشی^۸ کینگدون

7. Pennington, Mark. Aug. 2016.

8. Policy window

(۱۹۹۵) است که آن را بر مدل سطل زباله^۹ یا آشفته؛ رفتار سازمانی کوهن، مارچ و السن (۱۹۷۲) استوار می‌سازد. (دانایی فرد، ۱۳۹۱: ۳۶). بر مبنای مدل عقلانی، خط‌مشی طوری انتخاب می‌شود که نسبت منافع اجتماعی آن در مقایسه با هزینه‌های اجرایی، باید به بالاترین حد برسد، در چنین حالتی رضایتمندی از خدمات اجرایی ایجاد می‌شود. گذشته از نوع و ماهیت خدمات شهرداری‌ها که متاثر از ساختار اقتصادی، سیاسی، اداری و حتی اقلیمی و ... است و در برنامه ریزی شهری خواست مردم بسیار مهم است (عبداللهی پورحقیقی وهمکاران، ۱۳۹۰: ۱۸).

سوابق مطالعاتی

در مطالعات خارجی باید به تحقیقات لیانگ‌ما^{۱۰} (۲۰۱۶) با عنوان مدیریت عملکرد دولت و رضایتمندی شهروندان اشاره کرد که مطالعه شهرداری های چین را مورد مطالعه قرار داد و نتایج نشان داد که مدیریت عملکرد تاثیر مثبتی بر رضایتمندی شهروندان دارد. بعلاوه مشارکت شهروندان، میزان کل رضایتمندی بازخورد عملکرد، جواگویی و آزادی اطلاعات با رضایت شهروندان در طول بعدهای متفاوت عملکرد رابطه مثبت متفاوتی دارد. همچنین آگال^{۱۱} (۲۰۱۲)، به بررسی و مقایسه میزان رضایتمندی شهروندان پرداخت و بر طبق نتایج تحقیق او معلوم گردید میزان رضایتمندی از خدمات ارائه شده توسط شهرداری رابطه مستقیمی با جنسیت، تحصیلات، وضعیت تاهل و سطح درآمد ولی بین سن و رضایتمندی رابطه مشخصی وجود ندارد و در بین شهروندان در سطح پایینی قرار دارد. ضمن آن که دنیز آگگول^{۱۲} (۲۰۱۲)، در مقاله ای با عنوان اندازه گیری میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده بوسیله شهرداری نمونه موردی: شهرداری «کریشایر» به این نتیجه رسید که میزان رضایتمندی از خدمات شهرداری با توجه به منطقه‌ای که افراد زندگی می‌کنند و گاهی (بسته به اهمیت عملکرد) بر حسب-جنسیت، تحصیلات، وضعیت تاهل و میزان درآمد، متفاوت است. در یک نگاه کلی نگرش عمومی، نسبت به شهرداری منفی است. همچنین نتایج این تحقیق نشان داد که خدمات شهرداری، انتظارات شهروندان را برآورده نمی‌کند (دنیز آگگول ۲۰۱۲: ۶۲). راجندرا ادھیکاری^{۱۳} (۲۰۱۱) در مطالعه ای با عنوان ارزیابی رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری بهاراتپور در ناحیه چیتوان نپال، به این نتیجه رسید که رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری به متغیر و عوامل اجتماعی -

^۹ . Garbage can model

^{۱۰} . Liang Ma (۲۰۱۶),

^{۱۱} . Akgul, Deniz, (2012)

^{۱۲} . Akgul. Deniz (2012),

^{۱۳} .Adhikary, Rajendre(2011)

اقتصادی و جمعیت شناختی وابسته است. این متغیرهای مستقل تاثیر قابل توجهی در رضایتمندی شهروندان دارند. پیشتر نیز گوتیرز و همکاران (۲۰۰۹)^{۱۴}، در مقاله ای به بررسی رضایت شهروندان از کیفیت خدمات و اعتبار دولت محلی شهرداریها پرداختند، آنها نیز رضایت شهروندان را با پنج متغیر ویژگیهای فنی، عملکردی، تصویر پنهان، کیفیت و اعتبار سنجیدند و نتایج بررسی از ساکنان منطقه‌ی کاستیلا لئون اسپانیا نشان داد ارتباط مستقیم بین کیفیت و اعتبار و رضایت شهروندان وجود دارد..

در مطالعات داخلی بخشی از بررسی‌ها به سیاستگذاری، و بخشی به خدمات و عملکرد، سرزندگی، فضای سبز و نظام شهری و خدمات شهری مربوط است. از آن جمله: واعظی، چگین، اصلی‌پور (۱۳۹۷) به حوزه گردشگری سلامت پرداختند و یافته‌های تحقیق بیانگر آن است که سیاست‌گذاری در این حوزه در چهار بخش با چالش‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی مواجه است و دارای چالش‌های اداری نیز هست که از این میان برای ارتقاء جایگاه گردشگری توجه به چالش‌های سیاسی و اداری در مرحله تدوین سیاست‌ها از اهمیت بیشتری برخوردار است. فرامرزی، سلاجقه، صیادی، (۱۳۹۷) به طراحی مدل یکپارچه شاخص‌های خط‌مشی گذاری فرهنگی در شهرداری‌های کلان‌شهرهای جمهوری اسلامی پرداختند و با تفکیک متغیر مرتبط با خط‌مشی فرهنگی در شهرداری‌های تهران، اصفهان و شیراز به صورت کیفی که مبتنی بر شناسایی عوامل مرتبط با خط‌مشی فرهنگی با مطالعات نظری است و بخش کمی را از طریق تشکیل ماتریس خودتعاملی ساختاری به مدل‌سازی ساختاری و تفسیری پرداختند و نتایج نشان داد که اساسی‌ترین عوامل عبارت‌اند از: تبیین خط‌مشی فرهنگی، هویت دینی، هویت انقلابی و تعاملات فرهنگی؛ که این عوامل شاخص‌های تقویت هویت فرهنگی شهروندان و مدیریت تغییرات فرهنگی در نتایج تحلیل مضمون هستند.

بررسی پطروسیان و کردجمشیدی (۱۳۹۴) در بررسی «عوامل مؤثر بر ارتقا سرزندگی اجتماعی در فضاهای سبز شهری» نشان داد که ایجاد تنوع فضایی و رفتاری؛ تأمین ایمنی و امنیت؛ حفاظت از محیط زیست، فعالیت شبانه؛ انعطاف پذیری؛ زیبایی بصری؛ و کیفیت مطلوب طراحی؛ منجر به حضور فعال افراد مختلف در فضاهای سبز شهری، برقراری تعاملات اجتماعی، ایجاد حس مکان و سرزندگی فضاهای سبز شهری می شود. همچنین احمدی، سندگل و سعادت‌فر (۱۳۹۳)، در بررسی معیارهای مؤثر بر سرزندگی اجتماعی در بافتهای فرسوده شهری (بافت فرسوده آبکوه، مشهد) نشان دادند که سرزندگی در محدوده

¹⁴ . Gutiérrez Rodriguez, PVazquez Burguete, JVaughan, R& Edwards, J

بافت فرسوده نسبتاً پایین است و بیشترین سطح رضایت مربوط به تعاملات اجتماعی و کمترین مربوط به حس تعلق بود. همچنین نهیبی و حسن‌دخت (۱۳۹۳) با «بررسی تأثیر فضای سبز شهری بر ارتقای کیفیت زندگی شهری (مطالعه موردی: محله شیان)» به این نتیجه رسیدند که شهروندان محله شیان، فضای سبز تجهیز شده را به عنوان جزء جدایی ناپذیر زندگی خود، ارتقا دهنده کیفیت زندگی و در راستای تبدیل به محله ای پایدار و سبز دانسته‌اند.

یافته های تحقیق

۱- میزان رضایتمندی متخصصان در ارتباط با خط مشی اتخاذ شده و اجرایی شهرداری و شورای شهر در زمینه فرهنگ شهرنشینی مطلوب و عملکرد بهینه با در نظر گرفتن برنامه های آموزشی، کیفیت اطلاع‌رسانی برون سازمانی، تامین امکانات فرهنگی، هنری، ورزشی و تفریحی و اجرای فعالیتهای فرهنگی هنری و ورزشی و سرعت و جدیت شورا و شهرداری در رسیدگی به مشکلات شهروندان قابل ارزیابی است که ساختار شورا و شهرداری و کارکرد آنها را مورد ارزیابی قرار می دهد. در همین رابطه انطباقی بین تحقیقات لیانگ‌ما (۲۰۱۶) در باره شهرداری‌های چین و دنیز آکگول (۲۰۱۲) شهرداری «کریشایر» انطباق دارد زیرا رضایت در حد میانگین وجود دارد اما این رضایت در حد بالا نیست در این مطالعه نیز همانطور که در جدول (۱) مشاهده می‌گردد میانگین رضایتمندی متخصصان در برنامه‌های آموزش حقوق شهرنشینی ۳.۲ و در ارتباط با کیفیت اطلاع رسانی برون سازمانی ۳.۳ و بهبود بخشی به امکانات فرهنگی، هنری، ورزشی و تفریحی ۳.۵ و اجرای فعالیتهای فرهنگی هنری و ورزشی ۳.۴ و همچنین میانگین رضایتمندی از سرعت و جدیت مسئولان شورا و شهرداری در رسیدگی به مشکلات شهروندان ۲.۰۵ است. با در نظر گرفتن رابطه معناداری بین رضایتمندی آزمودنی‌ها و سیاستهای شورا و شهرداری در خصوص فرهنگ شهرنشینی؛ همانطور که در جدول (۲) ملاحظه می‌گردد، مقدار آماری آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر ۰.۵۴۳ می‌باشد و مقدار احتمال (P-Value) آن کمتر از سطح خطای ۰/۰۱ است. یعنی در سطح معناداری ۰/۹۹ وجود همبستگی بین این دو متغیر تأیید می‌شود.

جدول (۱) شاخص های علوم اجتماعی و میانگین، انحراف معیار و خطای میانگین

خطای میانگین	انحراف معیار	میانگین	شاخص های اجتماعی رضایتمندی
۰.۰۷	۱.۲	۳.۲	میزان رضایتمندی از برنامه های آموزشی حقوق شهرنشینی

۰.۰۷	۱.۳	۳.۳	میزان رضایتمندی از کیفیت اطلاع‌رسانی برون سازمانی
۰.۱۰	۱.۷	۳.۵	میزان رضایتمندی از امکانات فرهنگی، هنری، ورزشی و تفریحی
۰.۰۶	۱.۱	۳.۴	میزان رضایتمندی از اجرای فعالیتهای فرهنگی هنری و ورزشی
۰.۰۶	۱.۳	۲.۰۵	میزان رضایتمندی از سرعت و جدیت مسئولان شهرداری در رسیدگی به مشکلات اجتماعی

جدول (۲) آزمون فرضیه اول

نتیجه آزمون همبستگی-پذیرش فرضیه	تعداد نمونه	متغیر وابسته: رضایتمندی		متغیر مستقل
		Sig.	مقدار آزمون همبستگی	
H ₁	۱۲۴	۰.۰۰۰	۰.۵۴۳	سیاستگذاری و عملکرد اجتماعی و فرهنگی و هنری و ورزشی شورا و شهرداری

۲- در ارتباط با بررسی میزان رضایتمندی متخصصان بهداشت شهری در ارتباط با خط مشی اتخاذ شده توسط شهرداری در زمینه بهداشت مطلوب و عملکرد بهینه، با مطالعات راجندرا ادهیکاری (۲۰۱۱) که به تاثیر گذاری عوامل اجتماعی - اقتصادی و جمعیت شناختی را مد نظر قرار داده و همچنین بررسی گوتیرز و همکاران (۲۰۰۹)، کیفیت خدمات را مد نظر قرار داده منطبق است زیرا ارتباط مستقیم بین کیفیت و اعتبار و رضایت شهروندان وجود دارد. در این بررسی نیز همانطور که در جدول (۳) مشاهده می‌گردد میانگین رضایتمندی متخصصان بهداشت شهری در میزان گردآوری زباله‌ها و پسماندها ۱.۴ و رضایت از وضعیت سرویس‌های بهداشتی عمومی ۲.۳، رضایتمندی از قرار دادن باکس‌های زباله در فواصل کم ۳.۲ و عملکرد پاکبانها با میانگین ۴.۱ اظهار شده است. یعنی نقش عوامل انسانی بهتر ایفاء شده تا تامین امکانات اما سنجش رابطه آماری بین متغیرها نشان می‌دهد بین رضایتمندی متخصصان بهداشت شهری و خط مشی شهرداری در خصوص بهداشت شهری و عملکرد بهینه رابطه معنادار وجود دارد. همانطور که در جدول (۴) زیر نتایج آزمون آورده شده است. مقدار احتمال (P-Value) آن بیشتر از سطح خطای ۰/۰۱ (برابر با ۰.۳۷۰) است. یعنی در سطح معناداری ۰/۹۹ وجود همبستگی بین این دو متغیر رد می‌شود که گویای پذیرش فرض H₀ و رد فرض H₁ است

جدول (۳) شاخص های بهداشت شهری و میانگین، انحراف معیار و خطای میانگین

شاخص ها	میانگین	انحراف معیار	خطای میانگین
بهداشت شهری			
رضایتمندی از جمع آوری زباله ها و پسماندها	۱.۴	۱.۸	۰.۰۷
رضایتمندی از وضعیت سرویس های بهداشتی عمومی	۲.۳	۱.۰۶	۰.۰۵
رضایتمندی از قرار دادن باکس های زباله در فواصل مناسب	۳.۲	۱.۰۵	۰.۰۵
رضایتمندی از عملکرد پاکبانها	۴.۱	۱.۳	۰.۰۶

جدول (۴) آزمون فرضیه دوم

متغیر مستقل	متغیر وابسته: رضایتمندی		تعداد نمونه	نتیجه همبستگی-پذیرش فرضیه	آزمون
	مقدار همبستگی	Sig.			
خط مشی در ارتباط با بهداشت شهری	۰.۱۷۰	۰.۳۷۰	۳۰	H ₀	

- در ارتباط با بررسی میزان رضایتمندی متخصصان فضای سبز در ارتباط با خط مشی اتخاذ شده توسط شهرداری در زمینه فضای سبز مطلوب و عملکرد بهینه باید اظهار کرد که فضای سبز با موضوع سلامتی و سرزندگی اجتماعی مرتبط است، به طوری که واعظی، چگین، اصلی پور (۱۳۹۷) آن را در حوزه گردشگری سلامت مورد توجه قرار دادند و پطروسیان و کردجمشیدی (۱۳۹۴) به عوامل مؤثر بر ارتقا سرزندگی اجتماعی در فضاهای سبز شهری و برقراری تعاملات اجتماعی اشاره داشتند و احمدی، سنگل و سعادت فر (۱۳۹۳) نیز نشان دادند که سرزندگی در محدوده بافت فرسوده نسبتاً پایین است و حس تعلق کم بود. همچنین نهبی و حسن دخت (۱۳۹۳) فضای سبز تجهیز شده را به عنوان جزء جدایی ناپذیر زندگی است که ارتقا دهنده کیفیت زندگی است در این مطالعه نیز معلوم گردید که میانگین رضایتمندی متخصصان فضای سبز در جدول (۵) آورده شده، رضایتمندی از توسعه و رسیدگی (هرس، کود دهی، آبیاری) به فضاهای سبز ۲.۳ هدفمندی از کاشت درختها برای تنظیم جهش باد ۱.۸، هدفمندی از کاشت درختها برای کاهش آلودگی صوتی ۳.۵، هدفمندی از کاشت درختها برای کاهش آلودگی هوا ۳.۰۵ و هدفمندی از کاشت درختها کنترل تشعشعات و بازتاب نور ۲.۷، هدفمندی از کاشت درختها برای ذخیره انرژی ۱.۸، و رضایتمندی از استفاده از گیاهان بومی و در نظر گرفتن عوامل اکولوژی برای رشد گیاهان ۳.۱ است. فرضیه سوم تحقیق مبتنی بر این

است که بین رضایتمندی متخصصان فضای سبز با در خصوص فضای سبز و عملکرد بهینه رابطه معناداری وجود دارد. همانطور که در جدول (۶) آورده شده است؛ مقدار آماری آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر رضایتمندی متخصصان و خط مشی و عملکرد در ارتباط با فضای سبز با در نظر گرفتن مقدار احتمال (P-Value) آن که بیشتر از سطح خطای ۰/۰۱ (برابر با ۰.۱۳۵) است. یعنی در سطح معناداری ۰/۹۹ وجود همبستگی بین این دو متغیر رد می‌شود به عبارتی سطوح رضایتمندی خیلی پایین است. در واقع گرگان از طریق فضای سبز طبیعی بیشتر از فضای سبز انسان ساز برخوردار است.

جدول شاخص های فضای سبز شهری و میانگین، انحراف معیار و خطای میانگین

خطای میانگین	انحراف معیار	میانگین	گویه‌های رضایتمندی از فضای سبز شهری
۰.۰۶	۱.۱	۲.۳	رضایتمندی از توسعه و رسیدگی (هرس، کود دهی، آبیاری) به فضاهای سبز
۰.۰۵	۱.۰۵	۱.۸	رضایتمندی از هدفمندی از کاشت درختها برای تنظیم جهش باد
۰.۱۰	۱.۹۷	۳.۵	رضایتمندی از هدفمندی از کاشت درختها برای کاهش آلودگی صوتی
۰.۰۶	۱.۳	۳.۰۵	رضایتمندی از هدفمندی از کاشت درختها برای کاهش آلودگی هوا
۰.۰۶	۱.۳	۲.۷	رضایتمندی از هدفمندی از کاشت درختها کنترل تشعشعات و بازتاب نور
۰.۰۶	۱.۱	۱.۸	رضایتمندی از هدفمندی از کاشت درختها برای ذخیره انرژی
۰.۰۶	۱.۲	۳.۱	رضایتمندی از استفاده از گیاهان بومی و در نظر گرفتن عوامل اکولوژی برای رشد گیاهان

جدول (۴-۱۶): آزمون فرضیه سوم

نتیجه آزمون همبستگی - پذیرش فرضیه	تعداد نمونه	متغیر وابسته: رضایتمندی		متغیر مستقل
		Sig.	مقدار آزمون همبستگی	
H ₀	۳۷۶	۰.۱۳۵	-۰.۲۷۹	خط مشی در ارتباط با فضای سبز

نتیجه گیری

معیار حکمرانی خوب در نظام شهری با رویکرد عقلایی در سیاستگذاری و عملکرد قابل ارزیابی است. این رویکرد بر منافع اجتماعی سیاستگذاری و عقلایی بودن استراتژی یا همان

سیاستگذاری تاکید دارد. یکی از شاخص‌های ارزیابی از چنین سیاست‌ها یا عملکردها سنجش میزان رضایتمندی مشتریان یا جامعه هدف است. محققان در این زمینه به سطح قضاوت‌های فردی، انگیزش و نیازها، محیط زندگی، عملکرد و فعالیت‌های انجام شده در ارتباط با سرزندگی اجتماعی، میزان مشارکت و ... را ملاک قرار داده‌اند و مهمتر این که میزان منافع اجتماعی آن چقدر است؟

- مطالعات خارجی حاکی از این است که مدیریت عملکرد تاثیر مثبتی روی رضایت مندی شهروندان دارد و میزان رضایتمندی از خدمات ارائه شده توسط شهرداری رابطه مستقیمی با جنسیت، تحصیلات، وضعیت تاهل و سطح درآمد دارد و بین سن و رضایتمندی رابطه مشخصی وجود ندارد و ارتباط مستقیم بین کیفیت و اعتبار و رضایت شهروندان وجود دارد. در مطالعات داخلی بخشی از بررسی‌ها به سیاستگذاری، و بخشی به خدمات و عملکرد، سرزندگی، فضای سبز و نظام شهری و خدمات شهری مربوط است.

- یافته‌های تحقیق این تحقیق حاکی از این است که میزان رضایتمندی متخصصان در ارتباط با خط مشی اتخاذ شده و اجرایی شهرداری و شورای شهر در سیاستگذاری و عملکرد اجتماعی و فرهنگی و هنری و ورزشی شورا و شهرداری بر حسب مقدار آماری آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر 0.543 می‌باشد و مقدار احتمال (P-Value) آن کمتر از سطح خطای 0.01 است. یعنی در سطح معناداری 0.99 وجود همبستگی بین این دو متغیر تأیید می‌شود، اما همبستگی در حد متوسط است. در ارتباط با میزان رضایتمندی متخصصان بهداشت شهری در با خط مشی اتخاذ شده توسط شهرداری در زمینه بهداشت مطلوب و عملکرد بهینه؛ سنجش رابطه آماری بین متغیرها نشان می‌دهد رابطه معنادار وجود در سطح معناداری 0.99 وجود همبستگی بین این دو متغیر رد می‌شود زیرا میزان همبستگی پایین بود، اما رضایتمندی از عملکرد کارکنان در حد زیاد است. در ارتباط با میزان رضایتمندی متخصصان فضای سبز در ارتباط با خط مشی اتخاذ شده توسط شهرداری در زمینه فضای سبز مطلوب و عملکرد بهینه باید اظهار کرد که مقدار آماری آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر رضایتمندی متخصصان، نشان‌دهنده اینست که این رابطه و همبستگی، منفی می‌باشد. مقدار احتمال (P-Value) آن بیشتر از سطح خطای 0.01 (برابر با 0.135) است. یعنی در سطح معناداری 0.99 وجود همبستگی بین این دو متغیر رد می‌شود به عبارتی سطوح رضایتمندی خیلی پایین است. در واقع گرگان از طریق فضای سبز طبیعی بیشتر از فضای سبز انسان ساز برخوردار است.

- احمدی، عاطفه و موحد علی و شجاعیان، علی (۱۳۹۰)، ارائه الگوی بهینه مکان یابی فضای سبز شهری با استفاده از GIS و روش AHP، فصلنامه جغرافیایی آمایش محیط، شماره ۱۵.
- خستو، مریم و سعیدی رضوانی، نوید (۱۳۸۹)، عوامل موثر بر سرزندگی فضاهای شهری «خلق یک فضای شهری سرزنده با تکیه بر مفهوم مرکز خرید پیاده»، نشریه هویت شهر، سال چهارم، شماره ۶، ۶۳-۷۴.
- دانشنامه سیاست گذاری عمومی آکسفورد. ۱۳۹۳. ویراسته مایکل مورن، مارتین رین و روبرت گودوین. ترجمه محمد صفار. به سفارش مرکز مطالعات سیاست گذاری عمومی دانشگاه تهران. تهران: انتشارات میزان.
- رجب‌صلاحي، حسين (۱۳۸۱) ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه ریزی و مدیریت شهری، مسایل نظری و چالش های تجربی، انتشارات سازمان شهرداری های کشور، تهران
- رفیع پور، سعید و داداش پور، هاشم و رحمانی، مریم و هادوی، فرامرز (۱۳۸۹) (ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۶
- صفری، سعید (۱۳۸۹) استراتژی RFID به عنوان ابزاری موثر در بهبود عملکرد سازمان: با تاکید بر مدیریت زنجیره تامین، چهارمین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد، تهران: دانشگاه تهران، ۲۹ و ۳۰ اردیبهشت
- عبداللهی، پورحقیقی ابوالفضل و بزی، خدارحم، (۱۳۹۰)، تحلیل پراکنش مکان خدمات شهری بر مبنای خواست مردم، مجله جغرافیا و برنامه ریزی محیطی، سال ۲۴، شماره ۱، اصفهان: دانشگاه اصفهان: صص ۲۰۲-۱۸۵
- فرامرزی، آما؛ سلاجقه، سنجر؛ صیادی، سعید؛ (۱۳۹۷) طراحی مدل یکپارچه شاخص های خطمشی گذاری فرهنگی در شهرداری های کلان شهرهای جمهوری اسلامی؛ بهار ۱۳۹۷ - شماره ۳۳ علمی-پژوهشی (وزارت علوم) صفحه - از ۱۹ تا ۴۴
- کاظمی، ع. (۱۳۷۹). مدیریت سیاسی و خطمشی دولتی. تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی. چاپ اول.

- نهیبی، سارا، حسن دخت، مریم سادات، (۱۳۹۳)، بررسی تاثیر فضای سبز شهری بر ارتقای کیفیت زندگی شهری مطالعه موردی محله شیان، پایداری، توسعه و محیط زیست، دوره اول، شماره ۱، صص ۵۱-۷۰.
- واعظی، رضا؛ چگین، میثم؛ اصلی پور، حسین؛ (۱۳۹۷) چالش‌های سیاست‌گذاری در حوزه گردشگری سلامت ایران مبتنی بر رویکرد تحلیل مضمون، مجله: مطالعات مدیریت گردشگری « بهار ۱۳۹۷ - شماره ۴۱ علمی-پژوهشی/ISC (۴۰ صفحه - از ۱ تا ۴۰)

- منابع انگلیسی

- Adhikary, Rajendre, (2011), Citizens Satisfaction with Municipal services: A case of Bharat pur Municipality, Chit wan, Nepal, Master in public policy and Governance program Department of General and Continuing Education North South University, Bangladesh.
- Akgul, Deniz, (2012) Measuring the satisfaction of citizens for the services given by themunicipality: the case of Kirsehirn municipality, Social and Behavioral Sciences 62:2. 555 –560
- Akgul. Deniz (2012), Mcaasuring the satifaction of citizens for the services given by municipality. The caseof kirsehir municipality proccdia-social and B ehavioural science, 62: 555
- Ehrhardt, J. et al. (2000) Stability of lifesatisfaction over Analysis of change in ranks in a national population, Journal of Happiness Studies, 1. PP. 177–205
- Gutiérrez Rodriguez, PVazquez Burguete, JVaughan, R& Edwards, J(2009) The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector, SpainHelsinki,Finland
- Handbook of Public Policy. 2006. Peters, guy, Jon Pierre (edits). Sage Publication. p 6.
- Marans, R. W (2003) Understanding environmental quality through quality of life studies DAS and its use of subjective and objective indicators, Landscape and Urban Planing, vol,65, PP. 73–8
- Pennington, Mark. Aug. 2016. “Freedom, Regulation, and Public Policy”. The Oxford Handbook of Freedom.