

تحلیلی بر نیازسنجی و رضایت سنجی شهروندان جهت کاربرد در برنامه‌ریزی توسعه

شهری - مطالعه موردی شهروندان شهر جوزدان^۱

داریوش مرادی^۱، سعید ابراهیمی^۲، مولود صالحی نجف‌آبادی^{۳*}

۱- مدرس، دانشکده معماری و شهرسازی، دانشگاه هنر اصفهان، اصفهان، ایران

daryoush_moradi@yahoo.com

۲- دانشجوی دکتری، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

ebrahimi_saeed@yahoo.com

۳- کارشناس ارشد، دانشکده معماری و شهرسازی، دانشگاه هنر اصفهان، اصفهان، ایران

salehi_molood@yahoo.com

چکیده

نیازها انگیزه‌های مهم رفتار فردی و جمعی معرفی شده‌اند که تداوم و بقای زندگی انسان‌ها در برآورده ساختن آن‌هاست و رفتارها بازتابی از نیازها هستند. رضایت درجه‌ای از عملکرد واقعی سازمان است که انتظارات ساکنین را برآورده می‌کند. در یک اجتماع محلی نبود سازوکار سنجش نیاز و رضایت در سیستم مدیریت و برنامه‌ریزی شهری، کاستی‌هایی چون نبود شناخت کامل از خواسته‌ها و نیازهای ساکنین، کاستی در ارتباط‌های دوسویه بین تصمیم‌گیرندگان و جامعه و نبود پایه‌های نظری قابل به‌کارگیری در برنامه‌ریزی و حکمرانی شهری را ایجاد می‌کند. این مشکلات، انگیزه‌های اصلی برای تدبیر یک پژوهش پس‌نگر توصیفی-تحلیلی و پیش‌نگر تحلیلی-تجویزی بر پایه‌ی راهبرد پژوهش استقرایی در شهر جوزدان شد که با به‌کارگیری روش‌هایی چون ممیزی اجتماعی بر پایه‌ی اندازه‌گیری رفتار، مقیاس‌گذاری لیکرت، انجام آزمون‌های آماری و نیز تحلیل مستند متون مدون انجام شد. یافته‌های پژوهش نشان از نیاز به رفع مشکلات معابر، تردد خودروهای سنگین، بهبود آلودگی با اتوبوس دارند و بیشترین میزان رضایت، به ترتیب از مدیریت جمع‌آوری زباله، نظافت و پاکیزگی محله‌ها و شرایط زیرساخت‌های شهری حاصل شده است. شدت نیاز و رضایت با یکدیگر رابطه‌ی معکوس دارند و سنجش توأمان آنان در یک اجتماع محلی اطمینان بیشتری برای اولویت‌بندی دستور کارهای مدیریتی شهری فراهم می‌کند.

واژه‌های کلیدی: سنجش رضایت، شهر جوزدان، مدیریت شهری، نیازسنجی

^۱- این مقاله برگرفته از پروژه پژوهشی با عنوان «نیازسنجی و رضایت‌سنجی از شهروندان شهر جوزدان» است که توسط شرکت دانش‌بنیان شهر و اندیشه نقش جهان (مستقر در شهرک علمی و تحقیقاتی اصفهان) برای شهرداری جوزدان در سال ۱۳۹۴ ه.ش. انجام شده است. لازم است از مساعدت و همراهی‌های آقای مهندس کیخسرو ایرجی، شهردار محترم جوزدان در انجام این پژوهش قدردانی گردد.

۱- مقدمه

برنامه‌ریزی شهری یک فعالیت اجتماعی است که از آغاز، نیاز به میزانی از عمل اجتماعی سنجیده و آگاهانه داشته است. این فعالیت در جوامع مختلف تحت تأثیر عواملی چون ساختار حکومت، ویژگی‌های جامعه و ارتباط بین حکومت و جامعه قرار دارد و با تغییر این عوامل فعالیت برنامه‌ریزی از شکلی به شکل دیگر یا از رهیافتی به رهیافت دیگر تغییر می‌کند.

یکی از مراحل فرآیند برنامه‌ریزی شهری که در دگرگونی محتوایی آن مؤثر است، توصیف و تحلیل خواسته‌های جمعیت هدف برنامه‌ریزی (ساکنان شهر) به‌عنوان موکلین سیستم مدیریت و برنامه‌ریزی شهری می‌باشد. به این منظور سنجش شدت نیاز^۱ و رضایت^۲ شهروندان در یک شهر، برای گشودن یک مسیر قابل به‌کارگیری در برنامه‌ریزی شهری و نیز ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت شهری (چون شهرداری و شورای شهر) در دستور کار قرار می‌گیرد. از دیگر نتایج مثبت سنجش شدت نیاز و رضایت شهروندان در سیستم مدیریت شهری و جامعه می‌توان موارد زیر را نام برد:

- آگاهی از نیازها و رضایتمندی ساکنین؛
- پایه‌های نظری قابل به‌کارگیری در تصمیم‌گیری‌های مرتبط با حکمرانی شهر^۳؛
- سازگار نمودن فعالیت‌های آن با نوع نیاز و رضایت شهروندان؛

- ممانعت از ساده‌انگاری و شتاب‌زدگی در تصمیم‌گیری‌های مدیران شهری.

نبود تعریف مشخص و قابل به‌کارگیری از انگاشت‌های نیاز و رضایت در سیستم مدیریت و برنامه‌ریزی شهری و پایه‌های نظری متناسب با آن نیز باعث کاستی در بیان اهمیت آن‌ها در برنامه‌ریزی توسعه شهری شده است و به‌کارگیری آن‌ها در فرآیندهای تولید، اجرا و ارزیابی برنامه را دچار مشکل می‌کند.

کاستی‌های سنجش نیاز و رضایت در یک سیستم مدیریت و برنامه‌ریزی شهری مانع از شکل‌گیری درک کامل خواسته‌های ساکنین شهر توسط آن سیستم می‌شود و باعث ایجاد مشکل در ارتباط دوسویه بین سیستم برنامه‌ریزی شهری با جامعه (انتقال خواسته‌ها و نیازهای جامعه به تصمیم‌گیرندگان) و نیز ارتباط دوسویه بین سیستم مدیریت شهری با جامعه (پاسخ‌گویی مناسب به خواسته‌ها و نیازهای جامعه توسط تصمیم‌گیرندگان) می‌گردد.

شهر جوزدان (نمونه موردی پژوهش) از سال ۱۳۸۷ ه.ش. به‌عنوان یک سکونتگاه شهری معرفی شده است و در آن سابقه‌ای از برنامه‌ریزی بر پایه‌ی سنجش نیاز و رضایت وجود ندارد. کاستی‌هایی که در اثر نبود سنجش نیاز و رضایت در یک سیستم مدیریت و برنامه‌ریزی شهری ایجاد می‌شوند (چون کاستی در شناخت و درک کامل خواسته‌ها و نیازهای ساکنین، کاستی در ارتباط‌های دوسویه بین نظام‌های برنامه‌ریزی شهری، مدیریت شهری (تصمیم‌گیرندگان) و جامعه و نبود پایه‌های نظری قابل به‌کارگیری در برنامه‌ریزی و حکمرانی شهری)

¹. Need Assessment

². Satisfaction Assessment

³. Urban Governance

است. نیازها و رفتارهای فردی و جمعی با یکدیگر ارتباط متقابل دارند. نیازها انگیزه‌هایی برای انواع رفتارها و رفتارها بازتاب نیازها هستند (شجاعی، ۱۳۸۶). رهیافت‌های توصیف و طبقه‌بندی نیازها بر پایه‌ی چارچوب‌های نظری انسان‌شناختی استوار می‌شوند. نخستین تجربه برای بیان یک نظریه‌ی پایه برای انگاشت نیاز، در دهه‌ی ۱۹۶۰ میلادی و با تأکید بر تمایز بین نیازهای فیزیولوژیک و نیازهای روان‌شناختی توسط موری^۴ (۱۹۳۸، ۱۹۶۲) پایه‌گذاری شد. در دهه‌ی (۱۹۷۰، ۱۹۸۷) میلادی نظریه‌ی سلسله مراتبی نیازهای مازلو بر پایه‌ی سطح‌بندی نیازها از نیازهای بنیادین و پایه تا نیازهای متعالی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار شد (شجاعی، ۱۳۸۶).

استفیل بیم^۵ در کتاب خود «انجام نیازسنجی آموزشی» به چهار نوع دیدگاه در تعریف نیاز اشاره می‌کند که شامل دیدگاه فاصله یا شکاف^۶، دیدگاه دموکراتیک^۷، دیدگاه تحلیلی یا استنباطی^۸ و دیدگاه تشخیصی^۹ است (استافل‌بیم و همکاران، ۱۹۸۵). همچنین فتحی (۱۳۸۸) در کتاب «نیازسنجی آموزشی: الگوها و فنون» چهار تعریف مختلف از انگاشت نیاز معرفی می‌کند (فتحی، ۱۳۸۸). در جدول (۱) از این پژوهش طبقه‌بندی انگاشت‌های نیاز بر پایه نظرات صاحب‌نظران مختلف مطالعه شده است:

- نخست- نیاز به متابه «خواست» یا «تمایلات» افراد؛
- دوم- نیاز به‌عنوان نقص یا مشکل؛

در آن ردیابی شده است. این مشکلات، زمینه‌های اصلی برای تدبیر و پیاده‌سازی یک پژوهش توصیفی-تحلیلی بر پایه‌ی راهبرد پژوهش استقرایی در شهر جوزدان را فراهم کردند که به‌منظور دستیابی به پاسخ، پرسش‌های سه‌گانه‌ی زیر طراحی شد:

نخست- نیازهای اصلی ساکنین شهر جوزدان در سطح محلات شهر چیست؟

دوم- میزان رضایت ساکنین شهر جوزدان از خدمات ارائه‌شده توسط شهرداری در سطح محلات شهر چگونه است؟

سوم- رابطه‌ی نیازهای ساکنین شهر جوزدان با سطح رضایت آنان چگونه است؟

در تناظر با پرسش‌های پژوهش، اهداف سه‌گانه‌ی دستیابی به نیازهای ساکنین و شدت آن‌ها در سطح محلات شهر جوزدان، دستیابی به شدت رضایت ساکنین در سطح محلات شهر جوزدان و نیز بیان ارتباط متقابل نیاز و رضایت ساکنین در شهر جوزدان ردیابی شدند و به‌منظور دستیابی به این اهداف، فرآیند انجام این پژوهش بر پایه‌ی به‌کارگیری روش‌های تحلیل کمی چون ممیزی اجتماعی^۱ و آزمون‌های آماری^۲ استوار شده است.

۱-۱- مبانی نظری

۱-۱-۱- بیان تعاریف انگاشت نیاز

کارور و شیر^۳ (۱۹۹۲) بیان می‌کنند که در دانش روانشناسی نیازها انگیزه‌های مهم رفتار فردی و جمعی معرفی شده است که تداوم و بقای زندگی انسان‌ها (فردی و جمعی) در برآورده ساختن آن‌ها

^۴.Murray

^۵.Stufflebeam

^۶.Discrepancy View

^۷.Democratic View

^۸.Analytic View

^۹.Diagnostic View

^۱. Social Survey

^۲.Statistical Tests

^۳. Carver & Scheier

- سوم- نیاز به عنوان چیزی که «ضرورت احساس می‌شود و یا مفید فایده است»؛
- چهارم- نیاز به عنوان شکاف یا فاصله

۱-۲- بیان ویژگی‌های سنجش نیاز و رهیافت‌های نیازسنجی

اگرچه سنجش نیاز ابزاری است که به‌طور وسیع در صنعت و مشاغل استفاده می‌گردد؛ خاستگاه ابتدایی آن در قانون تحصیلات ابتدایی و متوسطه قابل‌ردیابی است. نخستین سنجش نیاز در سال‌های ۱۹۶۶ تا ۱۹۸۱ میلادی بر روی برنامه‌های کمک مالی فدرال به بخش‌های بهداشت، آموزش و خدمات اجتماعی انجام گرفته است. از ۱۹۸۱ میلادی، سنجش نیاز به‌عنوان ابزار مورد استفاده و رایج در بخش‌های دولتی و خصوصی به کار گرفته شد (مک کالو^۱، ۲۰۱۱). سنجش نیاز یک فرآیند سیستماتیک برای هدایت تصمیم‌گیری در برنامه‌ریزی و مدیریت شهری است؛ که تفکر پیش از عمل تصمیم‌گیری را در یک فرآیند برنامه‌ریزی پایه‌گذاری می‌کند. سنجش و ارزیابی نیاز قادر است برای هر برنامه و پروژه‌ای با هر مقیاس، چارچوب زمانی یا بودجه‌ای صورت گیرد.

مک کالو^۲ (۲۰۰۹) نیازسنجی را روش نظام‌مند در مطالعه دانش، توانایی، علایق، یا نگرش یک گروه اجتماعی درگیر در یک موضوع خاص می‌داند و سنجش نیاز را به دو رهیافت مستقیم و غیرمستقیم دسته‌بندی می‌کند.

نخست- رهیافت سنجش نیاز مستقیم: نیازسنجی مستقیم آن است که به‌صورت مستقیم

اطلاعات (داده) در قالب پیمایش تحقیقاتی گردآوری می‌گردد. نیازسنجی مستقیم منجر به اطلاعاتی می‌شود که از دقت و حاشیه اطمینان بیشتری برخوردار است.

دوم- رهیافت سنجش نیاز غیرمستقیم: شیوه غیرمستقیم آن است که از اطلاعات ثانویه استفاده شود یا از صاحب‌نظران پیرامون مسائل یا نیازهای مهم پرسش می‌شود. در روش غیرمستقیم از داده‌های دست‌دوم استفاده می‌شود و یا نظرات مدیران اصلی درباره نیازهای اولیه و موضوع‌ها مورد پرسش قرار می‌گیرد.

کاربردهای سنجش نیاز را این‌گونه معرفی کرده اند (واتکینز^۳ و همکاران، ۲۰۱۲).

نخست- نمایش داده و اطلاعات برای تعریف نیازها؛

دوم- اولویت‌بندی نیازها؛

سوم- نمایش معیار برای سنجش مداخلات بالقوه؛

چهارم- تولید اطلاعات برای اختیار یک یا چند گزینه به‌منظور انجام فعالیت‌های اجرایی برنامه؛ پنجم- تولید اطلاعات برای ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت اجرای برنامه.

^۱. McCullough

^۲. McCawley

^۳. Watkins

جدول (۱). معرفی تعاریف گوناگون از انگاشت نیاز

مرجع معرفی تعریف نیاز	پایه‌های طبقه‌بندی انگاشت نیاز	تعریف نیاز
استافل‌بیم، ۱۹۸۵	فاصله یا شکاف	نیاز به عنوان تفاوت میان عملکرد مطلوب و عملکرد مشاهده‌شده یا پیش‌بینی‌شده تعریف می‌شود. این دیدگاه بازتاب تعریف کافمان (۱۹۷۲) از نیاز است.
	دموکراتیک	به تعریف نیاز به عنوان «خواست» نیز نزدیک‌تر است. اگرچه این دیدگاه ارزش بالایی در روابط عمومی دارد، متغیرهای زیادی را در نظر می‌گیرد، در مدنظر قرار دادن زوایای گوناگون مساوی عمل می‌کند، افراد زیادی را در تعیین هدف در نظر می‌گیرد، اطلاعات مفیدی را در تعیین اهمیت نسبی نیازهای ممکن در اختیار قرار می‌دهد و به کار بردن آن آسان است، لیکن نیاز را با تمایلات اشتباه می‌گیرد؛
	تحلیلی یا استنباطی	نیاز مسیری است که در آن با در نظر گرفتن اطلاعات پیرامون وضع موجود امکان وقوع پیشرفت را می‌توان پیش‌بینی نمود.
	تشخیصی	نیاز چیزی است که عدم وجود یا نقص در آن مخرب تلقی می‌شود. این دیدگاه فرض را بر آن می‌گذارد که نیازهای تأمین‌شده یا نشده را شناسایی کند.
فتحی، ۱۳۸۸	نیاز نوع نخست	نیاز افراد آن چیزی است که می‌خواهند یا ترجیح می‌دهند.
	نیاز نوع دوم	نیاز بر خواسته از وجود یک نوع نقص یا مشکل است. به نقل از اسکریون در این تعریف از نیاز اشاره می‌کند که نیاز زمانی پدید می‌آید که حداقل رضایت افراد برآورده ساخته نشده باشد. حداقل رضایت به سطحی اشاره دارد که عملکرد مورد نظر هدف و منظور از پیش تعیین‌شده را محقق نساخته باشد. از این رو تعیین سطح حداقل رضایت و عملکردهای مورد انتظار برای تأمین آن و شناسایی مسائل و مشکلات بر مبنای آن امری مهم در سنجش نیازهاست.
	نیاز نوع سوم	نیاز به چیزی اشاره دارد که فقدان آن هم اکنون حس می‌شود، موجود نیست و زمینه‌ی ظهور آن بایستی فراهم گردد. این تعریف بر این مبنا استوار است که تا زمانی که چیزی را نداشته باشیم یا فاقد آن نباشیم نیازی احساس نمی‌کنیم.
	نیاز نوع چهارم	در این تعریف از نیاز به کافمان (۱۹۹۱) اشاره می‌کند. به گفته وی نیاز زمانی پدید می‌آید که «موقعیت مطلوب» از «موقعیت واقعی» فاصله داشته باشد. به تعبیر دیگر، نیازسنجی فرآیند بررسی موقعیت مطلوب، وضعیت کنونی و تعیین فاصله یا شکاف میان آن است.

مأخذ: استافل‌بیم، ۱۹۸۵؛ استافل‌بیم و همکاران، ۱۹۸۵ و فتحی، ۱۳۸۸

۱-۱-۳- بیان ویژگی‌های سنجش رضایت و رهیافت‌های رضایت‌سنجی

مشتریان از مهم‌ترین سرمایه‌های هر سازمان تولیدی یا خدماتی محسوب می‌شوند و اهمیت مشتری و رضایت او با انگاشت‌های رقابت و

رقابت‌پذیری در سطوح بین‌المللی، ملی و محلی پیوسته است. کاتلر^۱ (۱۳۹۱) رضایت مشتری را به عنوان درجه‌ای از عملکرد واقعی یک شرکت یا سازمان که انتظارات مشتری را برآورده می‌سازد، تعریف می‌کند. اگر عملکرد شرکت،

^۱. Katler

انتظارات مشتری را برآورده کند، مشتری، احساس رضایت و در غیر این صورت احساس ناراضی می‌کند (جعفر نژاد و همکاران، ۱۳۹۲).

مطالعات اولیه مربوط به رضایتمندی، بیشتر بر اساس دیدگاه‌های تک‌بعدی دنبال شده است.

مایکلسون (۱۹۶۶) بیان می‌کند که محققان مراحل درک میزان رضایتمندی افراد را با دیدگاه ادراکی توصیف کرده‌اند، بدین ترتیب که شخص با توجه به مجموعه‌ای از نیازها و آرزوهایی که دارد، شرایط فعلی سکونت‌اش را ارزیابی می‌کند (رفعیان و همکاران، ۱۳۸۸). بر این اساس در میان پژوهشگران میزان رضایت از نواحی مسکونی و عوامل تأثیرگذار بر روی آن کمتر از دیدگاه رفتاری بررسی شده و بیشتر به مؤلفه‌های کالبدی اشاره شده است.

رفعیان و خدایی (۱۳۸۸) بیان می‌کنند که در سال ۱۹۷۵ «تئوری رضایت شهروندان» ارائه شد. این تئوری یک مدل تحلیلی است که بر اساس میزان رضایت شهروندان از محیط سکونت‌شان در مورد مؤلفه‌های مختلف فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی، زیست‌محیطی، زیبایی‌شناسی و مانند آن عمل می‌کند (کریمیان و همکاران، ۱۳۹۲). خاتون آبادی و دیگران (۱۳۹۰) اظهار می‌کنند که رضایتمندی از محل سکونت نشان‌دهنده نحوه ادراک فرد از محیط و رابطه میان فرد و محیط است و تعامل میان ویژگی‌های ذهنی و عینی فرد و محیط را نشان می‌دهد. ردیابی عوامل مؤثر در میزان رضایت ساکنان از سکونت، می‌تواند برای تکمیل فرآیندهای تحلیل وضع موجود سکونت در یک سیستم شهری، مورد استفاده قرار گیرد و تصمیم‌گیری به‌منظور ارتقاء کیفیت محل سکونت ساکنین و نیز پیشگیری از تکرار

نواقص در سایر مکان‌ها را تسهیل نماید (داداش پور و روشنی، ۱۳۹۲). بحرانی و دیگران (۱۳۸۷) بیان می‌کنند که رهیافت‌های سنجش رضایت مشتریان را این‌گونه می‌توان معرفی نمود (جعفر نژاد و همکاران، ۱۳۹۲):

نخست - رهیافت رضایتمندی مشتری سوئدی^۱
SCSB.

دوم - رهیافت شاخص رضایت مشتری در آمریکا^۲ ACSI،

سوم - رهیافت شاخص رضایت مشتری در اروپا^۳ ECSI

در رهیافت‌های فوق بر پایه تعریف شاخص‌های رضایت به ارزیابی عملکرد آن سازمان در ارائه خدمات و کسب رضایت مشتری پرداخته می‌شود. ساکنین شهرها، مشتریان در مدیریت عمومی شهرها (مدیریت شهری) هستند و رضایت آن‌ها از عملکرد نهادهای مدیریت شهری، بستری برای مشارکت و همکاری متقابل بین ساکنین و مدیران فراهم می‌کند. رضایتمندی ساکنین شهرها پاسخ مؤثر آن‌ها به عملکرد سازمان شهرداری است و رضایت از عملکرد شهرداری‌ها (با به‌کارگیری رهیافت‌های سنجش رضایت) زمانی اهمیت پیدا می‌کند که ساکنین شهر به‌عنوان یکی از عناصر مهم پویایی سکونت در شهر و سرزندگی اجتماعی و اقتصادی آن مورد توجه قرار می‌گیرند.

رضایت ساکنین از عملکرد مدیریت عمومی شهرها (شهرداری‌ها) با میزان پاسخ‌گویی آن‌ها به نیازهای ساکنین ارتباط مستقیم دارد و در شرایطی که

^۱. Swedish Customer Satisfaction Barometer

^۲. American Customer Satisfaction Index

^۳. European Customer Satisfaction Index

پی کشف یک نظم جدید در پدیده‌ی مورد پژوهش و تعمیم آن به کل اجتماع محلی شهر جوزدان است. به منظور تدوین چارچوب‌های نظری و فنی پژوهش، از روش تحلیل مستند متون مدون^۷ استفاده شده است که ردیابی و بازنویسی متون تخصصی را امکان‌پذیر می‌کند.

ابزارهای گردآوری داده‌ها و اطلاعات در تولید پایه‌های نظری و فنی و نیز انجام مرحله‌ی توصیف، ترکیبی از روش‌های کتابخانه‌ای و بازبینی متون^۸ بودند و برای گردآوری داده‌های مورد نیاز در مرحله‌ی تحلیل، از پرسشنامه ساختاریافته^۹ با پرسش‌های بسته استفاده شد که بر پایه‌ی مقیاس‌گذاری لیکرت و با هدف اندازه‌گیری رفتار اجتماعی طراحی گردید. افزون بر این، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی شده^{۱۰} با توزیع یکنواخت در سطح محله‌های شهر جوزدان برای تکمیل پرسشنامه‌ها بهره گرفته شد و تعداد نمونه‌گیری بر پایه‌ی روش نمونه‌گیری برآورد نسبت‌ها و با به‌کارگیری فرمول کوکران محاسبه گردید.

داده‌ها با انجام کدگذاری پرسش‌های بسته و سازگار با امکانات پردازش و تحلیل توسط نرم‌افزارهای M.S.Excel و SPSS فروکاسته شد. پس از انجام تحلیل‌های معرفی شده در روش‌شناسی پژوهش توسط رایانه، تفسیر و گزارش یافته‌های پژوهش با استفاده از متن و ابزارهای بصری (چون جدول و نمودار) معرفی شدند.

عملکردهای شهرداری‌ها بتواند نیازهای شهروندان را برآورده سازد رضایتمندی ساکنین از شهرداری‌ها بیشتر می‌شود (حکمت‌نیا و میرنجف‌موسوی، ۱۳۸۶). بر پایه‌ی پژوهش‌های هرزبرگ^۱ با حذف عواملی که نارضایتی ایجاد می‌کنند رضایت افراد به میزان قابل ملاحظه‌ای بیشتر نمی‌شود و عواملی که رضایت را به وجود می‌آورند متمایز از عواملی هستند که نارضایتی را کم می‌کنند. عوامل انگیزشی (چون ایجاد فرصت‌های رشد استعدادها) به افزایش سطح رضایت و کاستن از محدودیت‌ها (چون پاسخ به نیازها) به کاستن از سطح نارضایتی منجر می‌شوند (قهرمان، ۱۳۸۹ و استلو^۲، ۲۰۱۱).

۲- روش پژوهش

بر پایه‌ی اهداف سه‌گانه‌ی پژوهش مقاله، این پژوهش با مسائل اجتماعی مرتبط است و برون‌داد آن به فرآیندهای تصمیم‌گیری در محیط تصمیم شهری در راستای سیاست‌گذاری و توسعه شهری جوزدان منجر می‌شود؛ بنابراین نوع پژوهش یک پژوهش کاربردی است که با توصیف و تحلیل پدیده‌ی مورد پژوهش (اجتماع محلی در شهر جوزدان) به معرفی ویژگی‌های اجتماعی آن (چون شدت نیازهای اجتماعی و میزان رضایتمندی از امکانات فراهم شده برای زندگی در شهر) می‌پردازد. راهبرد پژوهش یک راهبرد استقرایی^۳ است که با انباشت داده‌ها و تحلیل آن‌ها با استفاده از روش‌های تحلیل کمی (چون ممیزی اجتماعی^۴ بر پایه‌ی اندازه‌گیری رفتار، مقیاس‌گذاری لیکرت^۵، انجام آزمون فریدمن^۶)، در

6. Friedman Test
7. Document Analysis
8. Document Review
9. Structured Questioner
10. Stratified Sampling

1. Herzberg
2. Stello
3. Inductive Research Strategy
4. Social Survey
5. Likert Scaling

مسیر چهارم: بازبینی و ردیابی پروژه‌های عمرانی شهرداری از سال ۱۳۹۰ ه.ش. تاکنون،
مسیر پنجم: بازبینی و ردیابی زمینه‌های نیاز ساکنین شهرها در یافته‌های نظری و تجربی پژوهش مقاله،

مسیر ششم: بازبینی و ردیابی زمینه‌های نیاز ساکنین شهر جوزدان از راه مصاحبه با دست‌اندرکاران مدیریت شهر (چون شهردار، کارمندان شهرداری و اعضای شورای شهر).

۲-۲- تعریف متغیرهای پژوهش (داده‌های تحلیل نیاز و رضایت در سطح شهر جوزدان)

داده‌های موردنیاز برای سنجش و تحلیل نیاز و رضایت در شهر جوزدان که از زمینه‌های موضوعی ساختار فضایی شهر و بر پایه مسیرهای شش‌گانه تولید پرسش‌های بسته استخراج شده‌اند در قالب ۲۹ متغیر گردآوری و تحلیل شدند که در جدول (۲) معرفی شده‌اند.

در این پژوهش، اولویت‌بندی نیازهای ساکنین شهر بر پایه‌ی تحلیل اطلاعات گردآوری‌شده از پرسشنامه شهروندان و نیز تحلیل میزان رضایت بر پایه‌ی مقایسه شدت نیاز و رضایت انجام شده است.

۲-۱- ابزار گردآوری اطلاعات

به‌منظور گردآوری داده‌ها، زمینه‌های موضوعی سنجش نیاز و رضایت از ساکنین بر پایه مسیرهای شش‌گانه تدبیر شده است. پرسشنامه‌های ساختاریافته با طراحی و تولید پرسش‌های بسته مبتنی بر طبقه‌بندی زمینه‌های موضوعی ردیابی شده است که آن‌ها را این‌گونه می‌توان بیان نمود:

مسیر نخست: بازبینی و ردیابی زمینه‌های نیاز ساکنین شهر جوزدان در گزارش‌های بودجه سالانه شهرداری، مسیر دوم: بازبینی و ردیابی گزارش عملکرد واحدهای مختلف شهرداری جوزدان (واحدهای شهرسازی، امور عمرانی و فنی، خدمات شهری، روابط عمومی)،

مسیر سوم: بازبینی و ردیابی شرح وظایف شهرداری‌ها متناسب با قانون شهرداری مصوب ۱۳۳۴ ه.ش.

جدول (۲). معرفی زمینه‌های موضوعی به‌کارگرفته‌شده به‌منظور سنجش نیاز و رضایت در شهر جوزدان

مسیرهای دستیابی به زمینه‌های موضوعی*	زمینه‌های موضوعی سنجش نیاز و رضایت سنجی از ساکنین شهر جوزدان	مسیرهای دستیابی به زمینه‌های موضوعی*	زمینه‌های موضوعی سنجش نیاز و رضایت سنجی از ساکنین شهر جوزدان
۳، ۴، ۵، ۶	مدیریت و جمع‌آوری منظم زباله	۲، ۳، ۶	بهبود کمی و کیفی ارائه خدمات اتوبوس
۱، ۲، ۳، ۴	افزایش نظافت و پاکیزگی در محلات شهر	۳	ساماندهی آژانس‌های مسافر و بار
۶	بهبود عملکرد اداره‌های خدمات‌رسان	۱، ۲، ۳، ۶	توسعه ایستگاه‌های ثابت جمع‌آوری مواد بازیافتی
۲، ۶	افزایش برگزاری جشن‌ها و برنامه‌های فرهنگی شاد و مفرح از طرف شهرداری	۶	ساماندهی پارکینگ‌های خودروهای سنگین
۳، ۴	تأمین روشنایی مناسب پارک‌ها و فضاهای عمومی	۲، ۳	رسیدگی و برخورد با مشاغل مزاحم

مسیرهای دستیابی به زمینه‌های موضوعی*	زمینه‌های موضوعی سنجش نیاز و رضایت سنجی از ساکنین شهر جوزدان	مسیرهای دستیابی به زمینه‌های موضوعی*	زمینه‌های موضوعی سنجش نیاز و رضایت سنجی از ساکنین شهر جوزدان
۶، ۵	توسعه امکانات و سالن‌های ورزشی در شهر	۶، ۳، ۲	رفع آب‌گرفتگی معابر
۶، ۵، ۳	افزایش کیفیت انواع خطوط راهنما برای معابر شهر	۶، ۲، ۱	افزایش عملیات عمرانی شهرداری
۶، ۵	فراهم‌سازی شرایط تردد افراد و گروه‌های کم‌توان	۳، ۲	رسیدگی و برخورد با سد معبر
۶، ۵، ۳	ساماندهی تابلوهای راهنمای مسیر در شهر	۳، ۲	جمع‌آوری حیوانات مزاحم
۶، ۴، ۳، ۲، ۱	توسعه و ایجاد سالن مطالعه و کتابخانه	۴، ۳، ۲، ۱	پاکیزگی و نظافت جوی‌های سطح شهر
۶، ۳	افزایش برگزاری کلاس‌های آموزشی شهرداری	۶، ۲	رسیدگی و برخورد شهرداری با تخلفات ساخت‌وساز
۳، ۲، ۱	توسعه خیابان‌ها، تعریض معابر و کوچه‌ها	۳	نظارت و عملکرد شهرداری در جمع‌آوری ضایعات ساختمانی
۶، ۳، ۲، ۱	ایجاد و مناسب‌سازی پیاده‌روهای معابر سطح شهر	۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	رفع مشکلات آسفالت معابر
۶، ۳، ۲، ۱	نوسازی و بهسازی و ساماندهی بافت فرسوده در محله	۶، ۴، ۳، ۲	حل مشکلات زمین‌های رهاشده و ساختمان‌های متروکه
		۶، ۲	ارتقاء سیما و ظاهر شهر و نمای ساختمان‌ها

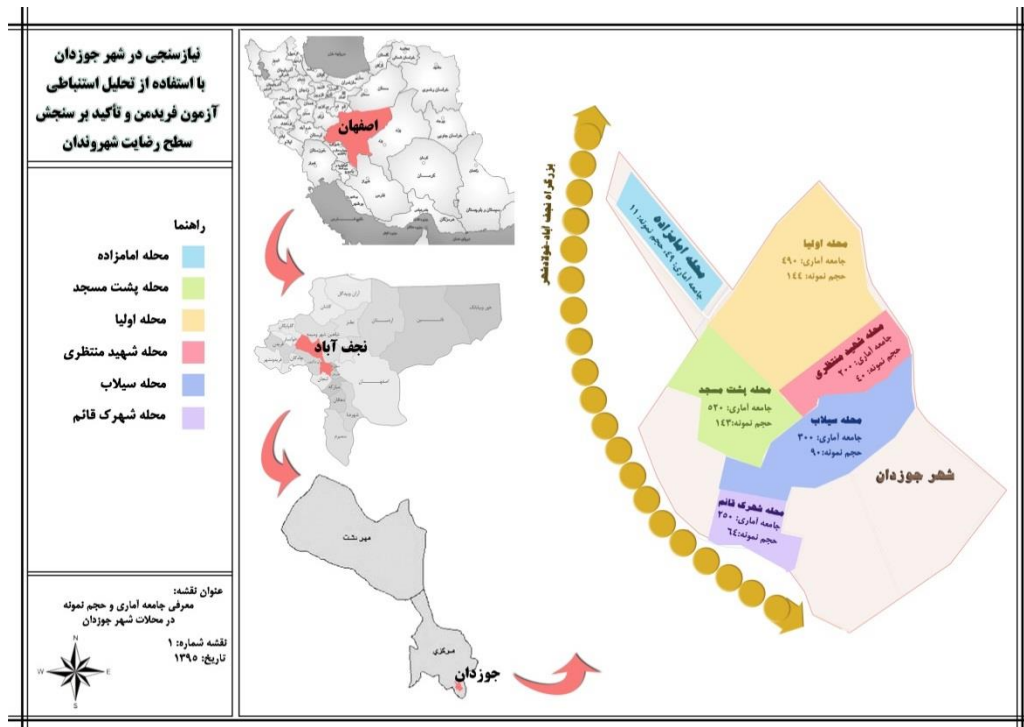
* بر پایه مسیرهای شش‌گانه تدبیرشده به‌منظور تعیین نوع داده‌ها و اطلاعات

مأخذ: نگارندگان بر پایه تحلیل متون مدون و ردیابی زمینه‌های سنجش نیاز ساکنین در شهر جوزدان

۲-۳- جامعه و نمونه آماری و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری یا جمعیت هدف در این پژوهش، ساکنین شهر جوزدان است. تعداد کل ساکنین در این شهر، بر پایه نتایج سرشماری نفوس و مسکن در سال ۱۳۹۲ ه.ش. و نیز آمارگیری‌های پایگاه بهداشت

و درمان شهر جوزدان در سال ۱۳۹۴ ه.ش. برابر ۶۸۲۸ نفر است که در ۱۸۰۹ خانواده قرار می‌گیرند و در شش محله‌ی جداگانه (محله‌های اولیاء، سیلاب، امامزاده، شهید منتظری و پشت مسجد و شهرک قائم) ساکن هستند (نقشه ۱).



نقشه (۱). معرفی قلمرو مکانی جامعه آماری و حجم نمونه محله‌های شهر جوزدان

مأخذ: نگارندگان بر پایه تحلیل متون مدون و ردیابی زمینه‌های پرسشگری در شهر جوزدان

جوان و نوجوان (۱۵-۳۵ سال)، ۳۷٪ در گروه سنی میان‌سال (۳۵-۵۵ سال) و ۱۵٪ در گروه سنی کنهسال (بالای ۵۵ سال) قرار دارند. ۸۵٪ از پاسخ‌دهندگان بیش از ۱۵ سال است که در این شهر زندگی می‌کنند که این گویای حس تعلق شهروندان به شهر می‌باشد. خانواده‌های ۴ نفره ۳۲٪ و خانواده‌های سه نفره ۲۵٪، همچنین خانواده‌های پنج نفره و دو نفره به ترتیب ۱۶٪ و ۱۴٪ می‌باشند.

شهروندان شهر جوزدان دارای میزان تحصیلات بالایی نیستند چون در حدود ۶۶٪ از پاسخ‌گویان، تحصیلات دیپلم و زیر دیپلم را دارا هستند. بر پایه مطالعه نوع اشتغال، ۴۸٪ زنان شهر جوزدان دارای شغل حرفه‌ای نیستند؛ همچنین حرفه مردان شهر جوزدان در رتبه نخست، آزاد و در رتبه‌های دوم و

حجم نمونه مورد نظر در کل شهر جوزدان با استفاده از فرمول کوکران و با ضریب اطمینان ۹۵٪، برابر با ۴۹۲ نفر در نظر گرفته شده است. برای انجام نمونه‌گیری از روش تصادفی طبقه‌بندی شده به روش سیستماتیک استفاده شده است؛ به گونه‌ای که متناسب با جمعیت هر محله، یک واحد مسکونی از هر سه واحد مسکونی در طرح نمونه‌گیری قرار می‌گیرد (نقشه ۱).

۳- یافته‌های پژوهش

نخست- تحلیل‌های توصیفی (ویژگی‌های جمعیت پاسخ‌دهندگان)

بر پایه‌ی تحلیل توصیفی داده‌های مربوط به ویژگی‌های پاسخ‌دهندگان، ۵۶٪ از پاسخ‌گویان زن و ۴۴٪ از آن‌ها، مرد هستند که ۴۸٪ آن‌ها در گروه سنی

سوم کشاورز- دامدار و کارگر است. چگونگی آموشد روزانه در رتبه نخست به اتومبیل شخصی و موتورسیکلت اختصاص یافته است. سهم مالکیت مسکن شخصی در شهر جوزدان ۸۳٪ است. در جدول (۳) تحلیل‌های توصیفی ردیابی شده است.

جدول (۳). بیان ویژگی‌های جمعیتی پاسخ‌دهندگان

عنوان ویژگی‌های جمعیتی	طبقه‌بندی	فراوانی	درصد	تغییر	طبقه‌بندی	فراوانی	درصد	تغییر	طبقه‌بندی	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۲۱۶	۴۴	سن	۱۵-۳۵	۲۳۶	۴۸	میزان تحصیلات	بی‌سواد	۴۳	۹
	زن	۲۷۶	۵۶		۳۵-۵۵	۱۸۲	۳۷		ابتدایی	۱۳۹	۲۸,۵
وضعیت تأهل	مجرد	۹۸	۲۰	تعداد اعضای خانواده	بالای ۵۵	۷۴	۱۵	سیکل	۹۱	۱۸	
	متأهل	۳۸۴	۷۸		۲ نفره	۶۹	۱۴	دیپلم	۱۴۵	۳۰	
سابقه سکونت	فوت‌شده	۱۰	۲	۳ نفره	۱۲۳	۲۵	فوق‌دیپلم	۱۵	۳		
	۱-۳	۲۰	۴	۴ نفره	۱۶۲	۳۳	لیسانس	۵۱	۱۰		
	۴-۶	۴	۱	۵ نفره	۷۹	۱۶	فوق‌لیسانس	۶	۱		
	۷-۹	۱۵	۳	۶ نفره	۲۵	۵	بی‌جواب	۲	۰,۵		
	۱۰-۱۲	۲۰	۴	۷ نفره	۹	۲	آزاد	۶۵	۱۳		
	۱۳-۱۵	۱۵	۳	بالای ۷ نفر	۲۰	۴	کارمند	۶۷	۳		
	بالای ۱۵	۴۱۸	۸۵	بی‌جواب	۵	۱	معلم و استاد دانشگاه	۳	۰,۶		
	خودرو شخصی	۱۷۰	۳۴,۳	مالک	۴۱۲	۸۳	کارگر	۳۹	۸		
	اتوبوس	۹۳	۱۹	مستأجر	۱۸	۴	خانه‌دار	۲۳۷	۴۸		
	مینی‌بوس	۱	۰,۲	خانه‌پداری	۵۵	۱۱	بیکار	۱۷	۳		
چگونگی آموشد روزانه	موتورسیکلت	۱۸۲	۳۷	سایر	۲	۰,۸	بازنشسته	۲۰	۴,۸		
	دوچرخه	۸	۲	بی‌جواب	۵	۱,۲	محصل و دانشجو	۳۱	۶		
	پیاده‌روی	۳۵	۷				سرباز	۳	۰,۶		
	بی‌جواب	۳	۰,۵				کشاورز و دامدار	۴۲	۹		
							سایر	۱۸	۴		

مأخذ: نگارندگان بر پایه تحلیل آماری توصیفی متغیرهای زمینه‌ای ساکنین در شهر جوزدان

دوم- تحلیل‌های مربوط به سنجش نیاز و رضایت (بر فرو کاستن داده و اطلاعات در تحلیل‌های کمی پایه‌ی تحلیل استنباطی آزمون فریدمن) پرسش‌های بسته این پژوهش به کمک روش

الف- کمترین نیازها در سطح شهر جوزدان، نیاز به مدیریت و جمع‌آوری منظم زباله و نصب تابلوهای راهنمای شهر و بیشترین نیازها، نیاز به رفع مشکلات آسفالت معابر و تردد خودروهای سنگین در سطح شهر هستند.

ب- بیشترین میزان رضایت، رضایت از مدیریت جمع‌آوری زباله و نظافت و پاکیزگی محله‌ها و کمترین میزان رضایت از سطح خدمات ارائه‌شده در زمینه‌ی احداث سالن مطالعه و کتابخانه و برگزاری کلاس‌های آموزشی است.

کدگذاری بسته انجام‌شده است. به‌منظور استفاده بهتر از فرآیند کدگذاری، عمل کدگذاری داده‌ها در محیط نرم‌افزارهای SPSS و M.S.Excel انجام‌شده است. پس از انجام فرآیند ورود داده با به‌کارگیری روش کدگذاری، آزمون فریدمن بر روی ۲۹ زمینه موضوعی نیاز و رضایت انجام شده است. مهم‌ترین یافته‌های تحلیل آزمون فریدمن در سنجش نیاز و رضایت ساکنین در شهر جوزدان را به شرح زیر می‌توان بیان نمود (جدول ۴):

جدول (۴). تحلیل رتبه‌بندی نیاز و رضایت بر پایه‌ی آزمون فریدمن

آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی رضایت			آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی نیاز		
رتبه	مقادیر محاسبه‌شده برای سنجش شدت رضایت	زمینه‌های موضوعی سنجش رضایت	رتبه	مقادیر محاسبه‌شده برای سنجش شدت نیاز	زمینه‌های موضوعی سنجش نیاز
۱	۲۲/۶۷	جمع‌آوری زباله	۱	۱۸/۶۳	آسفالت معابر
۲	۱۹/۳۱	نظافت و پاکیزگی محله	۲	۱۷/۷۸	خودروهای سنگین
۳	۱۹/۰۵	اداره‌های خدمات رسان	۳	۱۷/۴۲	اتوبوس
۴	۱۸/۷۵	تابلوهای راهنمای مسیر	۴	۱۶/۹۶	سالن مطالعه و کتابخانه
۵	۱۷/۷۲	روشنایی پارک‌ها و فضاهای عمومی	۵	۱۶/۸۳	امکانات و سالن‌های ورزشی
۶	۱۷/۲۴	جمع‌آوری مواد بازیافتی	۶	۱۶/۶۴	سیما و ظاهر شهر
۷	۱۶/۹۲	پاکیزگی و نظافت جوی‌ها	۷	۱۶/۴۴	حیوانات مزاحم
۸	۱۶/۷۹	تخلیفات ساخت‌وساز	۸	۱۶/۴	تعریض معابر و کوچه‌ها
۹	۱۶/۷۶	نخاله‌های ساختمانی	۹	۱۶/۳۶	پیاده‌روهای معابر
۱۰	۱۶/۶۳	آژانس‌های مسافر و بار	۱۰	۱۵/۹۶	کلاس‌های آموزشی
۱۱	۱۵/۷۴	عملیات عمرانی	۱۱	۱۵/۷۲	عملیات عمرانی
۱۲	۱۵/۴۵	تعریض معابر و کوچه‌ها	۱۲	۱۵/۶	بافت فرسوده
۱۳	۱۵/۳۷	سد معبر	۱۳	۱۵/۵۶	علائم ترافیکی
۱۴	۱۵/۳۳	جشن‌ها و برنامه‌های فرهنگی	۱۴	۱۵/۴۷	زمین‌های ره‌اشده
۱۵	۱۵/۱۱	پیاده‌روهای معابر	۱۵	۱۵/۴۴	جشن‌ها و برنامه‌های فرهنگی
۱۶	۱۵/۰۶	آب‌گرفتگی معابر	۱۶	۱۵/۲۵	آب‌گرفتگی معابر

آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی رضایت			آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی نیاز		
رتبه	مقادیر محاسبه‌شده برای سنجش شدت رضایت	زمینه‌های موضوعی سنجش رضایت	رتبه	مقادیر محاسبه‌شده برای سنجش شدت نیاز	زمینه‌های موضوعی سنجش نیاز
۱۷	۱۴/۸۵	سیما و ظاهر شهر	۱۷	۱۴/۹۴	شهروندان کم‌توان
۱۸	۱۴/۲۱	علائم ترافیکی	۱۸	۱۴/۴	روشنایی پارک‌ها و فضاهای عمومی
۱۹	۱۳/۸	مشاغل مزاحم	۱۹	۱۴/۲	نخاله‌های ساختمانی
۲۰	۱۳/۴۴	شهروندان کم‌توان	۲۰	۱۳/۸۴	جمع‌آوری مواد بازیافتی
۲۱	۱۳/۱۹	حیوانات مزاحم	۲۱	۱۳/۷۸	پاکیزگی و نظافت جوی‌ها
۲۲	۱۲/۸۷	بافت فرسوده	۲۲	۱۳/۶۶	مشاغل مزاحم
۲۳	۱۲/۳۶	امکانات و سالن‌های ورزشی	۲۳	۱۳/۵۷	سد معبر
۲۴	۱۲/۲۳	خودروهای سنگین	۲۴	۱۳/۱۵	تخلیفات ساخت‌وساز
۲۵	۱۱/۷۳	زمین‌های رهاشده	۲۵	۱۳/۱۳	نظافت و پاکیزگی محله
۲۶	۱۱/۵۲	آسفالت معابر	۲۶	۱۲/۸	آژانس‌های مسافر و بار
۲۷	۱۰/۸۸	اتوبوس	۲۷	۱۲/۸	اداره‌های خدمات رسان
۲۸	۱۰/۲۴	کلاس‌های آموزشی	۲۸	۱۲/۲۵	تابلوهای راهنمای مسیر
۲۹	۹/۷۸	سالن مطالعه و کتابخانه	۲۹	۱۱/۰۳	جمع‌آوری زباله

مأخذ: نگارندگان بر پایه تحلیل آزمون فریدمن و تفسیر نتایج سنجش نیاز و رضایت ساکنین در شهر جوزدان

منظم زباله) به رضایت بیشتر در همان زمینه می‌انجامد.

ث- سنجش توأمان نیاز و رضایت در یک اجتماع محلی (چون شهر جوزدان) امکان ردیابی دوگانه‌ی یافته‌های این‌گونه سنجش‌ها و اطمینان بیشتری برای اولویت‌بندی نیازهای ساکنین شهر را فراهم می‌کند.

سوم- تحلیل یکپارچه نیاز و رضایت و تعیین اولویت‌های دستور کار مدیریت شهری در جوزدان

اولویت‌بندی دستور کارهای مدیریت شهری در جوزدان بر پایه‌ی سنجش یکپارچه نیاز و رضایت با به‌کارگیری آزمون فریدمن انجام‌شده است (جدول ۴). فرآیند اولویت‌بندی بر ساختار مقایسه میان میزان

پ- سایر زمینه‌های موضوعی نیاز و رضایت در شهر جوزدان در حدفاصل بین پیشینه و کمینه‌های معرفی‌شده در شدت نیاز و رضایت قرار دارند و شدت نیاز و رضایت در زمینه‌هایی چون رسیدگی و برخورد با مشاغل مزاحم، رفع آب‌گرفتگی معابر و افزایش عملیات عمرانی شهرداری دارای مقادیر نزدیک به یکدیگر هستند.

ت- شدت نیاز و رضایت در زمینه‌های موضوعی مختلف با یکدیگر رابطه‌ی معکوس دارند و نیاز بیشتر در یک زمینه (چون آسفالت معابر) به رضایت کمتر در همان زمینه منجر می‌شود و بالعکس نیاز کمتر در زمینه‌ای دیگر (چون مدیریت و جمع‌آوری

الف- اولویت‌های شهرداری در زمینه‌ی عمران و حمل‌ونقل شهری به ترتیب مواردی چون آسفالت معابر، خدمات اتوبوس‌رانی، پارکینگ خودروهای سنگین، نصب علائم ترافیکی، مناسب‌سازی شهر جهت تردد شهروندان کم‌توان و بهبود پیاده‌روهای شهر هستند.

ب- در زمینه‌ی شهرسازی به ترتیب مواردی چون رسیدگی به وضعیت زمین‌های رهاشده، بافت فرسوده و سیما و منظر شهری در اولویت دستور کار شهرداری قرار دارند.

پ- اولویت‌های دستور کار فرهنگی شهرداری به ترتیب احداث و توسعه سالن مطالعه، کتابخانه و امکانات و سالن‌های ورزشی است.

ت- دستور کارهایی چون رسیدگی نظافت و پاکیزگی محله و جمع‌آوری زباله‌ها، پاکیزگی و نظافت جوی‌ها و روشنایی پارک‌ها و فضاهای عمومی به علت برخورداری از شرایط قابل قبول توسط ساکنین شهر جوزدان و دستور کارهایی چون رسیدگی به مشاغل مزاحم شهری، سد معبر، جمع‌آوری ضایعات ساختمانی، ایستگاه‌های ثابت جمع‌آوری مواد بازیافتی و تخلیفات ساخت‌وساز به دلیل درگیر نبودن با آن‌ها در اولویت قرار ندارند.

نیاز و رضایت از یک مؤلفه استوار است. بدین معنی که هر چه میزان نیاز به یک موضوع بیشتر و رضایت از آن کمتر باشد، نیاز شدیدتری به این موضوع وجود دارد و هر چه این اختلاف عدد بزرگ‌تر و مثبت باشد، شدت نیاز به این موضوع بیشتر است. با این فرض پایه می‌توان با محاسبه‌ی اختلاف مقادیر نیاز از مقادیر رضایت (بر پایه‌ی آزمون فریدمن)، اولویت‌های دستور کار مدیریت شهری جوزدان را برای پاسخ به نیازهای ساکنین به هریک از خدمات مرتبط با زمینه‌های موضوعی سنجش شده را مشخص کرد و آن را در یک دسته‌بندی سه‌گانه شامل نیاز با اولویت زیاد، نیاز با اولویت متوسط و نیاز با اولویت کم بیان نمود (رابطه مفهومی ۱). رابطه مفهومی (۱) معرفی روش محاسبه شدت نیاز (اولویت بندی نیاز) با به‌کارگیری شدت رضایت در شهر جوزدان است.

(۱)

$$N = \text{Need}$$

$$\text{Satisfaction} = S$$

$$N - S = NI^1$$

- If $NI > 1$ ---- Require strict priority²
- If $0 < NI < 1$ ---- No need priority³
- If $NI < 0$ --- Needless⁴

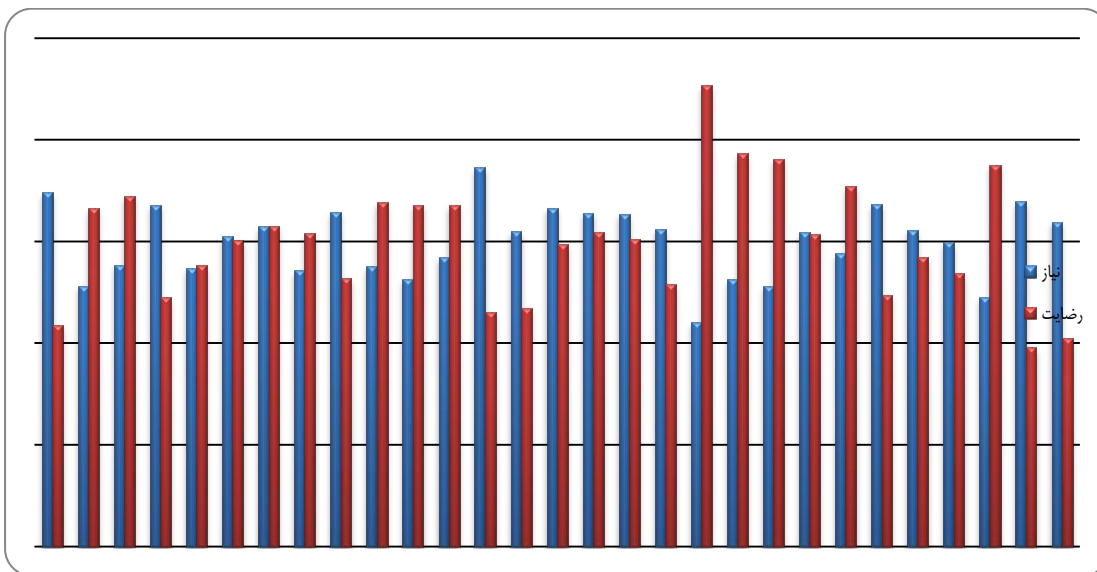
بر پایه‌ی محاسبات ترکیبی دوگانه‌ی نیاز و رضایت، به‌منظور دستیابی به اولویت‌های دستور کار مدیریت شهری در شهر جوزدان پس از مقایسه میزان نیاز و رضایت در ۲۹ زمینه موضوعی تحلیل‌شده، نتایج زیر حاصل شده است (نمودار ۱) و (جدول ۵):

¹. Need Intensity

^۲ - نیاز با اولویت زیاد

^۳ - نیاز با اولویت متوسط

^۴ - نیاز با اولویت کم



نمودار (۱). مقایسه سطح نیاز و رضایت شهروندان شهر جوزدان

مأخذ: نگارندگان بر پایه تحلیل یکپارچه نیاز و رضایت در شهر جوزدان

جدول (۵). اولویت‌بندی دستور کار مدیریت شهری جوزدان بر پایه تحلیل یکپارچه نیاز و رضایت

اولویت‌بندی پاسخ به نیازها	شدت اختلاف نیاز و رضایت	زمینه‌های موضوعی سنجش نیاز و رضایت
نیاز با اولویت زیاد	۷/۱۸	سالن مطالعه و کتابخانه
	۷/۱۱	آسفالت معابر
	۶/۵۴	خدمات اتوبوس
	۵/۷۲	کلاس‌های آموزشی
	۴/۵۵	پارکینگ‌های خودروهای سنگین
	۴/۴۷	امکانات و سالن‌های ورزشی
	۳/۷۴	وضعیت زمین‌های رهاشده
	۳/۲۵	حیوانات مزاحم
	۲/۷۳	بافت فرسوده
	۱/۷۹	سیما و ظاهر شهر
	۱/۵	تردد شهروندان کم‌توان
	۱/۳۵	علائم ترافیکی
۱/۲۵	پیاده‌روها	
نیاز با اولویت متوسط	۰/۹۵	خیابان‌ها، تعریض معابر و کوچه‌ها
	۰/۱۹	رفع آب‌گرفتگی معابر
	۰/۱۱	جشن‌ها و برنامه‌های فرهنگی

اولویت‌بندی پاسخ به نیازها	شدت اختلاف نیاز و رضایت	زمینه‌های موضوعی سنجش نیاز و رضایت
نیاز با اولویت کم	- ۰/۰۲	عملیات عمرانی
	- ۰/۱۴	مشاغل مزاحم
	- ۱/۸	سد معبر در شهر
	- ۲/۵۶	جمع‌آوری ضایعات ساختمانی
	- ۳/۱۴	پاکیزگی و نظافت جوی
	- ۳/۳۲	روشنایی پارک‌ها و فضاها
	- ۳/۴	ایستگاه‌های ثابت جمع‌آوری مواد بازیافتی
	- ۳/۶۴	تخلیفات ساخت‌وساز
	- ۳/۸۳	آژانس‌های مسافر و بار
	- ۶/۱۸	نظافت و پاکیزگی محله
	- ۶/۲۵	عملکرد اداره‌های خدمات رسان
	- ۶/۵	تابلوه‌های راهنمای مسیر
- ۱۱/۶۴	جمع‌آوری زباله	

مأخذ: نگارندگان بر پایه تحلیل نتایج اولویت‌بندی نیاز بر پایه سطح رضایت ساکنین در شهر جوزدان

Cronbach's Alpha	N of Items
۰/۸۱	۲۹

مأخذ: نگارندگان بر پایه تحلیل نتایج

برای بررسی روایی پرسشنامه و طرح نمونه‌گیری این پژوهش از نظر متخصصین بهره‌جسته شده است و گویه‌های پرسشنامه بر پایه‌ی اطلاعات ساختار فضایی شهر همچون گزارش بودجه، گزارش عملکرد، بررسی پروژه‌های عمرانی شهرداری، برگزاری جلسه با مدیران و دست‌اندرکاران شهری و مانند آن حاصل شده است. افزون بر این، گویه‌ها، پرسشنامه و طرح نمونه‌گیری توسط کارشناسان و مدیران شهرداری جوزدان (کارسپار طرح پژوهش) نیز مورد تأیید قرار گرفته است.

چهارم- تحلیل پایایی و روایی یافته‌های پژوهش

برای سنجش پایایی پرسشنامه از روش ثبات درونی^۱ استفاده شد. ثبات یا همبستگی درونی، عبارت است از درجه‌ای که سؤالات موجود در یک پرسشنامه در یک شاخص خلاصه و با یکدیگر همبستگی دارند که برای محاسبه آن از ضریب آلفای کرونباخ بهره‌گرفته شده است. مقدار آلفای کرونباخ برای پرسشنامه و طرح نمونه‌گیری این پژوهش، ۰/۸۱ به دست آمده است و به دلیل بیشتر بودن آن از کمینه مقدار ۰/۷۰، پایایی یافته‌های پژوهش قابل‌پذیرش است (جدول ۶).

جدول (۶). معرفی نتیجه محاسبه آلفای کرونباخ برای تعیین پایایی ممیزی شدت نیاز و رضایت در شهر جوزدان

^۱. internal consistency

شهر چیست؟ دوم- میزان رضایت ساکنین شهر جوزدان از خدمات ارائه شده توسط شهرداری در سطح محلات شهر چگونه است؟ سوم- رابطه‌ی نیازهای ساکنین شهر جوزدان با سطح رضایت آنان چگونه است؟) طراحی شد، مهم‌ترین یافته‌ها را به صورت فشرده این گونه می‌توان بیان نمود:

نخست- بیشترین نیازها، به ترتیب نیاز به رفع مشکلات آسفالت معابر، تردد خودروهای سنگین در سطح شهر، بهبود آمدوشد با اتوبوس، ایجاد و توسعه سالن مطالعه و کتابخانه و نیز توسعه‌ی امکانات و سالن‌های ورزشی هستند.

دوم- بیشترین میزان رضایت، به ترتیب رضایت از مدیریت جمع‌آوری زباله، نظافت و پاکیزگی محله‌ها و شرایط زیرساخت‌های شهری (چون تأسیسات آب، برق، گاز و مخابرات) است و کمترین میزان رضایت از سطح خدمات ارائه شده در زمینه‌ی احداث و توسعه سالن مطالعه و کتابخانه، برگزاری کلاس‌های آموزشی، آمدوشد با اتوبوس و آسفالت معابر است.

سوم- شدت نیاز و رضایت در زمینه‌های موضوعی مختلف با یکدیگر رابطه‌ی معکوس دارند و نیاز بیشتر در یک زمینه (چون آسفالت معابر) به رضایت کمتر در همان زمینه منجر می‌شود و بالعکس نیاز کمتر در زمینه‌ای دیگر (چون مدیریت و جمع‌آوری منظم زباله) به رضایت بیشتر در همان زمینه می‌انجامد. سنجش توأمان نیاز و رضایت در یک اجتماع محلی (چون شهر جوزدان) امکان ردیابی دوگانه یافته‌های این‌گونه سنجش‌ها را فراهم می‌کند و اطمینان بیشتری برای اولویت‌بندی نیازهای ساکنین

جدول (۷). معرفی نتیجه محاسبه آزمون فریدمن برای

تعیین رتبه‌های شدت نیاز در شهر جوزدان

Test Statistics ^a	
N	۴۷۸
Chi-square	۸۷۴/۸۲
df	۲۸
Asymp.sig.	۰/۰۰۰

a.Friedman test

مأخذ: نگارندگان بر پایه تحلیل نتایج

جدول (۸). معرفی نتیجه محاسبه آزمون فریدمن برای

تعیین رتبه‌های رضایت در شهر جوزدان

Test Statistics ^a	
N	۴۸۶
Chi-square	۲/۱۰۸E3
Df	۲۸
Asymp.sig.	۰/۰۰۰

a.Friedman test

مأخذ: نگارندگان بر پایه تحلیل نتایج

۴- نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش این مقاله به منظور رفع کاستی‌هایی است که در اثر نبود سنجش نیاز و رضایت در یک سیستم مدیریت و برنامه‌ریزی شهری (چون شهرداری و شورای اسلامی شهر جوزدان) ایجاد می‌شوند. بر پایه‌ی یک پژوهش توصیفی-تحلیلی با راهبرد پژوهش استقرایی در شهر جوزدان با به‌کارگیری روش‌های تحلیل کمی چون ممیزی اجتماعی و آزمون فریدمن که به منظور دستیابی به پاسخ پرسش‌های سه‌گانه‌ی پژوهش (نخست- نیازهای اصلی ساکنین شهر جوزدان در سطح محلات

پ- اولویت‌های دستور کار فرهنگی شهرداری به ترتیب احداث و توسعه سالن مطالعه، کتابخانه و امکانات و سالن‌های ورزشی است.

ت- دستور کارهایی چون رسیدگی نظافت و پاکیزگی محله و جمع‌آوری زباله‌ها، پاکیزگی و نظافت جوی‌ها و روشنایی پارک‌ها و فضاهای عمومی به علت برخورداری از شرایط قابل قبول توسط ساکنین شهر جوزدان و دستور کارهایی چون رسیدگی به مشاغل مزاحم شهری، سد معبر، جمع‌آوری ضایعات ساختمانی، ایستگاه‌های ثابت جمع‌آوری مواد بازیافتی و تخلیفات ساخت‌وساز به دلیل درگیر نبودن با آن‌ها در اولویت قرار ندارند.

داداش پور، هاشم و روشنی، صالح. (۱۳۹۲). ارزیابی تعامل میان فرد و محیط زندگی در محلات جدید با استفاده از سنجش کیفیت عینی و ذهنی (مطالعه موردی: شهرک نفت تهران). فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات شهری، ۲(۶)، ۱۵-۳.

رفیعیان، مهدی؛ عسگری، علی و عسگری زاده، زهرا. (۱۳۸۸). رضایتمندی شهروندان از محیط‌های سکونتی شهری. فصلنامه علوم محیطی، ۷(۱)، ۶۸-۵۷.

شجاعی، محمد صادق. (۱۳۸۶). نظریه نیازهای معنوی از دیدگاه اسلام و تناظر آن با سلسله مراتب نیازهای مازلو. دوفصلنامه مطالعات اسلام و روش‌شناسی، ۱، ۱۱۶-۸۷.

فتحی واجارگاه، کوروش. (۱۳۸۸). نیازسنجی آموزشی: الگوها و فنون. ویراستار پروانه فخام زاده. تهران: انتشارات نشر آبیژ.

قهرمان، آرش. (۱۳۸۹). بررسی مفهوم رضایت از زندگی و سنجش آن در میان دانشجویان دختر و پسر. دو فصلنامه تخصصی پژوهش، جوانان، فرهنگ و جامعه. ۴، ۱۰۶-۸۱.

شهر فراهم می‌کند. بر پایه‌ی سنجش ترکیبی دوگانه نیاز و رضایت، به‌منظور دستیابی به اولویت‌های دستور کار مدیریت شهری در شهر جوزدان، این‌گونه ردیابی شده است:

الف- اولویت‌های شهرداری در زمینه‌ی عمران و حمل‌ونقل شهری به ترتیب مواردی چون آسفالت معابر، بهبود آلودگی با اتوبوس، پارکینگ خودروهای سنگین، نصب علائم ترافیکی، مناسب‌سازی شهر جهت تردد شهروندان کم‌توان و بهبود پیاده‌روهای شهر هستند.

ب- در زمینه‌ی شهرسازی به ترتیب مواردی چون رسیدگی به وضعیت زمین‌های رهاشده، بافت فرسوده و سیما و منظر شهری در اولویت دستور کار شهرداری قرار دارند.

منابع

بحرانی، شعله؛ سروش، مریم؛ علیپوریان، ژیلا؛ شجاعی، اشرف و ایمان، محمدتقی. (۱۳۸۷). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایت ارباب‌رجوعان مناطق ۹ گانه شهرداری شیراز. شیراز: معاونت برنامه‌ریزی شهرداری شیراز.

جعفر نژاد هتکه لویی، محمد باقر؛ اسلامی، حسین و علوی راد، عباس. (۱۳۹۲). سنجش رضایتمندی شهروندان تهرانی از خدمات و کارکنان شهرداری تهران. فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری، ۲(۵)، ۱۱۳-۱۰۳.

حکمت نیا، حسن و موسوی، میر نجف. (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد. مجله جغرافیا و توسعه، ۵(۹)، ۱۹۶-۱۸۱.

خاتون آبادی، احمد؛ صابری، زیبا و ابراهیمی، محمدصادق. (۱۳۹۰). میزان رضایت ساکنان از کیفیت محیط سکونتی (مطالعه موردی روستا شهر عاشق‌آباد). فصلنامه روستا و توسعه، ۱۴(۱)، ۹۹-۸۳.

and Communities Department at CESAS. The Graduate School University of Wisconsin-Stout.

Michelson, W. (1966). An Empirical Analysis of Urban Environmental Preferences. *Journal of the American Institute of Planners*, 31, 355-360.

Stello, C. M. (2011). *Herzberg's Two-Factor Theory of Job Satisfaction: An Integrative Literature Review*. University of Minnesota, Department of Organizational Leadership, Policy, and Development College of Education and Human Development. www.cehd.umn.edu

Stufflebeam, D. L., McCormick, C. H., Brinkerhoff, R. O., & Nelson, C. O. (1985). *Needs assessment is "the process of determining the things that are necessary or useful for the fulfillment of a defensible purpose"*. Dartmouth college.

Watkins, R., West-Meiers, M., & Visser, Y.L. (2012). *A Guide to Assessing Needs: Essential Tools for Collecting Information, Making Decisions and Achieving Development Results*. International Bank for Reconstruction and Development/ International Development the World Bank.

Stufflebeam, D. L. (1985). *Conducting Educational Needs Assessment*. Boston. Massachus.

کاتلر، فیلیپ. (۱۳۹۱). *مدیریت بازاریابی*. ترجمه بهمن فروزنده. تهران: نشر آموخته.

کریمیان بستانی، مریم؛ بلوچی، عثمان و جوبه، صاحب‌داد. (۱۳۹۲). *سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر زاهدان. نشریه چشم انداز جغرافیایی (مطالعات انسانی)*، ۸(۲۲)، ۱۳۱-۱۱۷.

رفیعیان، مجتبی و خدایی، زهرا. (۱۳۸۸). *بررسی شاخصها و معیارهای موثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری*. فصلنامه راهبرد. ۱۸(۵۳)، ۲۴۷-۲۲۷.

Carver, S. C., & Scheir, M. F. (1992). *Perspective on Personality*. Allyn and Bacon.

Mccawley, P. F. (2009). *Method for conducting an educational needs assessment*. University of Idaho.

McCullough, M. E. (2011). *Needs Assessment Literature Review for the Safe and Drug Free Schools*