



Citizens' perception of effectiveness crisis in urban management, case study: City of Zahedan

Mehdi Daryanoush¹ , Amirhamzeh Shabazi²  

¹-Master of Geography and Urban planning, Department of Geography and urban planning, Faculty of Geography and Environmental planning, University of sistān and Baluchestan, Zahedan, Iran.

²-Assistant Professor, Department of Geography and urban planning, Faculty of Geography and Environmental planning, University of sistān and Baluchestan, Zahedan, Iran. E-mail: amir_sh@gep.usb.ac.ir

Article Info

Article type:

Research Article

Article history:

Received: 17 July 2024

Revised: 14 December 2024

Accepted: 24 January 2025

Published online: 21 March 2025

Keywords:

*Urban Management,
Crisis of management,
effectiveness
Zahedan,
Municipality.*

ABSTRACT

Introduction: The perceptions and judgments of Zahedan residents regarding the quantity and quality of green spaces, urban parks, pavements, building facades, urban texture, city cleanliness, and urban furniture reveal weaknesses in city management. Accordingly, this study aimed to analyze and assess the effectiveness of urban management in crisis and explain residents' judgments.

Data and Method: This applied study utilized a researcher-made questionnaire and a two-stage random sampling method to collect statistical data from 454 individuals over 17 years of age in Zahedan. The sample was stratified across six zones (with Zone 1 being the highest and Zone 6 the lowest) and analyzed using non-parametric inferential statistical tests, including one-sample Chi-square, Kruskal-Wallis, Kendall's Tau-c, Somers'd, and Shapiro-Wilk.

Results: In total, 67% of Zahedan residents were dissatisfied with urban management, and 11% were satisfied. The level of dissatisfaction of residents varied from 72% with insufficient leisure spaces to 66% with cleaning and waste collection. The dissatisfaction index among respondents who were illiterate, had less than high school diploma, high school diploma, associate's degree, bachelor's degree, master's degree, and doctorate was 22%, 53%, 62%, 83%, 82%, and 100%, respectively ($p < 0.001$). The spatial distribution of citizens' dissatisfaction across six zones, from Zone 1 (the highest) to Zone 6 (the lowest), was 86%, 87%, 81%, 69%, 54%, and 31%, respectively ($p < 0.001$).

Conclusion: This research is the effectiveness crisis of Zahedan's urban management, i.e. the effectiveness of measures to achieve goals (citizen's satisfaction) given confirming the assumptions, proposing to evaluate the efficiency of urban management and specifically reviewing the strategies and policies by the relevant institutions emphasized in this research.

Cite this article: Daryanoush, M., Shahbazi, A.H. (2025). Citizens' perception of effectiveness crisis in urban management, case study: City of Zahedan. *Urban Social Geography*, 12 (1), 141-160. <http://doi.org/10.22103/JUSG.2025.2149>



© The Author(s).

DOI: <http://doi.org/10.22103/JUSG.2025.2149>

Publisher: Shahid Bahonar University of Kerman.

¹ -**Corresponding Author:** Shahbazi, A.H., Faculty of Geography and Environmental planning, University of sistān and Baluchestan, Zahedan, Iran.  amir_sh@gep.usb.ac.ir  (+98) 9151414415

English Extended Abstract

Introduction

The perceptions and judgments of Zahedan residents regarding the quantity and quality of green spaces in streets and squares, urban parks, pavements, building facades, urban texture, city cleanliness, and urban furniture reveal concern and weakness in city management. This study aimed to analyze and assess these judgments and perceptions. The primary focus of the study was to evaluate and analyze the performance of urban management in Zahedan based on residents' judgments (about the social, economic, and physical-spatial characteristics). To achieve this, two main approaches or analytical models, drawn from management and economics disciplines, are usually employed in urban planning. The first approach is "efficiency", and the second is "impact". In the first approach, i.e., efficiency, the emphasis is on "doing a job well and maximizing system output relative to primary resource inputs". The second approach emphasizes "doing a good job and being effective to achieve the main goal, i.e., citizen satisfaction".

Research Question 1: How do Zahedan residents perceive and judge the effectiveness of urban services and urban management?

Research Question 2: To what extent do social, economic, and physical-spatial characteristics of residents explain their satisfaction with urban management effectiveness?

To refine the research process, the second question was focused on three social, economic, and physical-spatial dimensions.

Materials and Methods

This applied study utilized a researcher-made questionnaire and a two-stage random sampling method to collect statistical data from 454 individuals over 17 years of age in Zahedan. The sample was stratified across six zones (with Zone 1 being the highest and Zone 6 the lowest) and analyzed using non-parametric inferential statistical tests, including one-sample Chi-square, Kruskal-Wallis, Kendall's Tau-c, Somers'd, and Shapiro-Wilk.

Results

In total, 67% of Zahedan residents were dissatisfied with urban management, and 11% were satisfied. The dissatisfaction index among respondents who were illiterate, had less than high school diploma, high school diploma, associate's degree, bachelor's degree, master's degree, and doctorate was 22%, 53%, 62%, 83%, 82%, and 100%, respectively, indicating an inverse correlation ($p < 0.001$). The spatial distribution of citizens' dissatisfaction across six zones, from Zone 1 (the highest) to Zone 6 (the lowest), was 86%, 87%, 81%, 69%, 54%, and 31%, respectively. The dissatisfaction index was about 80% and 82% among government employees and students, while 62%, 58%, and 43% among self-employed individuals, housewives, and workers, respectively.

Conclusion

This study analyzed the effectiveness of urban management in Zahedan, specifically focusing on the extent to which implemented measures have been effective in achieving their goals (citizen satisfaction). As the hypotheses were confirmed, the proposal to evaluate the effectiveness of urban management and, in particular, to review strategies and policies by the relevant organizations was emphasized in this study. The results from hypothesis 1 indicated that, based on citizens' judgments, Zahedan urban management is facing a significant crisis in the effectiveness dimension, i.e., ensuring citizen satisfaction. In this regard, in all

English Extended Abstract

different sub-sectors of urban services, the level of citizen satisfaction was significantly below average. Notably, in tree planting and green spaces of streets and squares, about 72% of citizens were dissatisfied with the performance of the municipality. It remains unclear to what extent ecological factors specific to Zahedan, such as low rainfall, high temperatures, and elevated evaporation rates, have been taken into account by citizens. Nevertheless, the findings indicated that 72% of citizens were dissatisfied with the current conditions of leisure spaces in Zahedan. Moreover, 66% of respondents reported dissatisfaction with sweeping, cleaning, and waste collection; 64% expressed dissatisfaction with the surface water drainage network; and 57% were dissatisfied with the lighting conditions in public spaces of the city. Furthermore, in this study, over 67% of respondents clearly expressed dissatisfaction with the overall performance of the Zahedan Municipality. Inferential statistical analysis using the non-parametric one-sample Chi-square test confirmed that these findings were statistically significant with a p-value of 0.000. Therefore, the first hypothesis, which posited that citizens' dissatisfaction levels were significant, was validated. The results also suggested a correlation between the level of citizens' dissatisfaction with the performance of Zahedan Municipality and their literacy and education levels.

بحران اثربخشی مدیریت شهری بر پایه داوری شهروندان (پژوهش موردی: شهر زاهدان)

مهدی دریانوش، امیرحمزه شهبازی[✉]

^۱ - کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.
^۲ - استادیار، گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران. **رایانامه:** amir_sh@gep.usb.ac.ir

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۴/۲۷ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۹/۲۴ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۱/۰۵ تاریخ انتشار: ۱۴۰۴/۰۱/۰۱ کلیدواژه‌ها: مدیریت شهری، بحران اثربخشی، مدیریت زاهدان، شهرداری.	مقدمه: ادراک و قضاوت شهروندان زاهدانی در مورد کمیت و کیفیت فضای سبز، پارک‌های شهری، آسفالتهای معابر، نماها، بافت شهری، پاکیزگی و مبللمان شهری، نوعاً تعبیر به ضعف در مدیریت شهر می‌گردد. هدف پژوهش، تحلیل و آزمون وضعیت بحرانی اثربخشی مدیریت شهری و تبیین داوری شهروندان است. داده و روش: این پژوهش کاربردی با پرسش‌نامه محقق ساخته و نمونه‌برداری تصادفی دومرحله‌ای داده‌های آماری ۴۵۴ نفر از جمعیت بالای ۱۷ سال زاهدان را در شش محدوده (رتبه ۱ بالاترین و رتبه ۶ پایین‌ترین) گردآوری و با مدل‌های استنباط آماری ناپارامتریک: تک‌نمونه‌ای کای ۲، کروسکال والیس، کندانال تائو C، سامرز D و شاپیروویلک تحلیل نمود. یافته‌ها: در مجموع ۶۷٪ شهروندان زاهدانی از اداره امور شهر ناراضی و ۱۱٪ آن‌ها نیز رضایت‌مندی داشتند. میزان عدم رضایت شهروندان از ۷۲٪ در زمینه کمبود فضاهای شهری گذران اوقات فراغت تا ۶۶٪، در زمینه پاکیزگی و جمع‌آوری زباله نوسان داشت. شاخص نارضایتی در میان پاسخگویان بی‌سواد، زیردیپلم، دیپلم، کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری، با سطح خطای ۰/۰۰۰ به ترتیب ۲۲٪، ۵۳٪، ۶۲٪، ۸۳٪، ۸۲٪ و ۱۰۰٪ بود. پراکنش فضایی این نارضایتی شهروندان در شش محدوده فوق، با خطای ۰/۰۰۰ از محدوده سطح یک (بالاترین تراز) تا سطح شش (پایین‌ترین تراز) به ترتیب ۸۶٪، ۸۷٪، ۸۱٪، ۶۹٪، ۵۴٪، ۳۱٪ بود. نتیجه‌گیری: این پژوهش صرفاً بحران اثربخشی (Effectiveness) مدیریت شهری زاهدان، یعنی میزان مؤثر بودن اقدامات برای دستیابی به اهداف (رضایت‌مندی شهروندان) را بر مبنای داوری خود شهروندان، آزمون نمود و فرضیه‌های اصلی پژوهش، یعنی بحران اثربخشی تأیید گردید. لیکن، ضرورتاً باید شاخص کارآمدی مدیریت شهری زاهدان (Efficiency) میزان حداکثر شدن منافع یا خروجی سازمان، با توجه به منابع و امکانات دریافتی نیز پژوهش گردد. اگرچه، داده، روش، فرضیه و مدل‌های تحلیلی خاصی طلب می‌کند. سپس دستگاه مربوطه بر مبنای نتایج حاصل از هر دو پژوهش، بازنگری ساختارها، راهبردها، سیاست‌ها و برنامه‌ها را مدنظر قرار دهد.

استناد: دریانوش، مهدی؛ شهبازی، امیرحمزه. (۱۴۰۴). بحران اثربخشی مدیریت شهری بر پایه داوری شهروندان (پژوهش موردی: شهر زاهدان). *جغرافیای اجتماعی شهری*، ۱۲ (۱)، ۱۶۰-۱۴۱. DOI: <http://doi.org/10.22103/JUSG.2025.2149>



© نویسندگان.

ناشر: دانشگاه شهید باهنر کرمان.

DOI: <http://doi.org/10.22103/JUSG.2025.2149>

مقدمه

شهر زاهدان با چالش‌های فرساینده پنج‌گانه در حوزه‌های اکولوژیک، اقتصادی، اجتماعی، ژئوپلیتیک، کالبدی-فضایی روبرو بوده و می‌باشد. پدیده هم‌افزایی این چالش‌ها از یک سو و سازوکار اداره امور مدیریت شهر زاهدان از سوی دیگر، سبب رخنمون یافتن «بحران در اثربخشی مدیریت شهری زاهدان» گردیده است. این در حالی است که انتظار می‌رود برای مهار و مدیریت چالش‌های پنج‌گانه فوق، دست‌کم شهروندان ادراک مثبت و مطلوبی از اثربخشی مدیریت شهری برای مهار این چالش‌ها و گسترش توانمندی، پایداری و تاب‌آوری زاهدان داشته باشند. چالش اکولوژیک (مشخصاً طبیعی) زاهدان عبارت است از: بارش سالانه بسیار ناچیز (۷۸ میلی‌متر)، تبخیر سالانه بسیار شدید (۲۸۰۰ میلی‌متر)، میانگین رطوبت سالانه پایین (۳۳ درصد)، میانگین دمای سالانه بالا (۱۸/۵ درجه سانتی‌گراد) (اداره کل هواشناسی استان، ۱۳۹۳). به این اعتبار، دست‌کم فضای سبز و پاکیزگی شهر دچار بحرانی خواهد بود. چالش اقتصادی زاهدان، اینکه مرکز فقیرترین استان کشور با «محرومیت شدید» و «فراگیری فقر چند بعدی» است (مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، ۱۴۰۳: ۴۴) و بیش از ۴۶ درصد بلوک‌های شهری فقیر تا خیلی فقیر هستند (سرگزی و همکاران، ۱۴۰۰: ۵۵). همچنین، به لحاظ شاخص‌های اجتماعی، دارای بالاترین میزان بی‌سوادی، بالاترین میزان موالید، بالاترین بعدخانوار است (مرکز آمار ایران، سرشماری ۱۳۹۵). افزایش جمعیت از ۱۷۵۰۰ نفر در ۱۳۳۵ به حدود ۶۰۰ هزار نفر در ۱۳۹۵ (تقریباً ۳۴ برابر) که بخشی از آن‌ها را مهاجرین کشور افغانستان با پیشینه سنتی، ایلاتی، طایفه‌ای با سطح سواد خیلی پایین، موالید بالا، بعدخانوار بالا، خانواده گسترده سه نسلی، طایفه‌گرا، ناآشنا با ساختارهای فکری و رفتاری شهرندی، آشکارا بافت فرهنگی شهر را دگرگون نموده است. به لحاظ کالبدی-فضایی، بالاترین میزان حاشیه‌نشینی در شهرهای کشور معادل ۴۸ درصد کل شهر، مربوط به زاهدان است (برک‌پور و اسدی، ۱۳۸۸: ۲۷). داده‌های فوق‌الذکر، نشانگر وضعیت دشوار شهر زاهدان است. ورود تفصیلی به هریک از این چالش‌ها، نیازمند پژوهش‌هایی مجزا، تخصص‌های آکادمیک مجزا و فرایند پژوهش مجزا می‌باشد.

موضوع اصلی این پژوهش، ارزیابی و تحلیل عملکرد مدیریت شهری زاهدان بر پایه دآوری شهروندان (با توجه به ویژگی‌های اجتماعی، اقتصادی، کالبدی فضایی شهروندان) است. بدین منظور، عمدتاً دو رویکرد، یا الگوی تحلیلی وجود دارد که هر دو از حوزه‌های تخصصی مدیریت و اقتصاد وارد برنامه‌ریزی شهری شده است. اولین رویکرد «کارآمدی»^۱ است، دومین رویکرد «اثربخشی»^۲ است. در رویکرد اول یعنی کارآمدی به «خوب کار انجام دادن و بیشینه شدن کمیت خروجی سیستم نسبت به دریافتی منابع اولیه» تأکید می‌گردد. در رویکرد دوم به «کارخوب انجام دادن و مؤثر واقع شدن با توجه به هدف اصلی یعنی رضایت شهروندان» (محموند و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۳۹) تأکید می‌گردد. ورود به رویکرد اول یعنی ارزیابی کارآمدی مدیریت شهری زاهدان، مستلزم دسترسی کافی به داده‌های مالی، پرسنلی، قراردادهای و هزینه‌ها، کمیت و کیفیت اجرای پروژه‌ها و ده‌ها آیت دیگر است که اساساً، نه در چارچوب اهداف این مقاله و نه در حوزه تخصصی نگارندگان است. به این اعتبار، برای ارزیابی عملکرد مدیریت شهری زاهدان مبادرت به تحلیل و تبیین «اثربخشی مدیریت شهری زاهدان» از دیدگاه شهروندان گردید.

صرف‌نظر از چالش‌ها و دشواری‌های اکولوژیک، اجتماعی، اقتصادی و کالبدی-فضایی، که بی‌تردید بخش‌هایی کم یا زیاد از مشکلات مدیریت شهری زاهدان را سبب شده و یا آن را تشدید نموده است و با عنایت به اینکه در ایران، در قیاس با کشورهای دیگر جهان سهم اختیارات مدیریت شهری در اداره و مدیریت سازمان‌ها، نهادها، ادارات و مؤسسه‌ها دخیل در اداره امور شهرها، بسیار کم است (سعیدنیا، ۱۳۸۲: ۸). مطالعات اکتشافی آغازین مبین ناخوشنودی و نارضایتی چشم‌گیر شهروندان از عملکرد مدیریت شهری زاهدان بود. اگرچه، این برداشت عمومی از رویکرد شهروندان، دست‌کم برای نگارنده

¹ Efficiency

² Effectiveness

مادام که به مثابه (عقل سلیم)^۱ یا راستی آزمایی نشده تلقی گردید. در آغاز پژوهش، این پرسش شالوده‌ای مطرح بوده و هست که نارضایتی شهروندان از وضعیت کنونی شهر زاهدان، تا چه حدی بازتاب سازوکارهای مدیریت شهری زاهدان است؟ یا دست کم داوری شهروندان زاهدانی، از نحوه اداره امور شهر زاهدان چیست؟ اگرچه انتظار نیست، شهرداری و مدیران شهری زاهدان، فراتر از چارچوب اختیارات خودشان، پاسخگوی همه مشکلات شهر باشند. مع الوصف، در یک پژوهش علمی روشمند و آکادمیک، از پس فرایند گردآوری داده‌ها (با روایی و پایایی مناسب) که دربرگیرنده عوامل، شاخص‌ها و متغیرهای هم‌پیوند باشد؛ می‌توان ادراک و قضاوت شهروندان (اعم از اقشار قومیتی، قشربندی اجتماعی، اقتصادی، محله سکونت، مبداء مهاجرت و جایگاه شغلی) از عملکرد شهرداری و مدیران شهری، موردبررسی، تحلیل و آزمون قرار داد.

آشکار است، این پژوهش، برپایه شالوده‌های متدلوزیک علمی و آکادمیک، در صورت دستیابی به یافته‌هایی معنی‌دار در خصوص عملکرد مدیریت شهری زاهدان، می‌تواند به مثابه تاباندن نوری به ساختار و سازوکارهای مدیریت شهری و عملکرد آن‌ها (البته معطوف به اثربخشی و نه صرفاً کارآمدی) باشد که ظرفیت مناسبی برای کاربست نتایج و یافته‌ها در راستای ارتقای عملکرد مدیریت شهری زاهدان و استقبال سازمان‌ها و ادارات مرتبط با مدیریت شهری مواجه گردد. این پژوهش قرار است به دو سؤال اصلی زیر پاسخ دهد تا به زمینه‌سازی کاهش چالش‌ها و برداشت‌های دوگانه^۲ موجود در زمینه عملکرد مدیریت شهری زاهدان کمک نماید.

سؤال اول: ادراک و قضاوت شهروندان زاهدانی از اثربخشی خدمات شهری و مدیریت شهری چگونه است؟

سؤال دوم: ویژگی‌های، اجتماعی، اقتصادی، کالبدی- فضایی شهروندان، تا چه حد شاخص میزان رضایت‌شان از اثربخشی مدیریت شهری را توضیح داده و تبیین می‌کند؟ جهت تدقیق فرآیند تحقیق، سؤال دوم معطوف به سه حوزه (اجتماعی، اقتصادی و کالبدی- فضایی) خواهد شد.

پیشینه نظری

عطار و کمالی‌زاده (۱۳۹۵: ۳-۶)، در پژوهشی نظری، پاره‌ای مقابله و تعاریف را ارائه نمودند. کارآمدی مفهومی مشترک در سه قلمرو مدیریت، اقتصاد و سیاست است. گاهی کارآمدی معادل اثربخشی (Effectiveness) یعنی میزان تحقق اهداف، تلقی شده (زاهدی و دیگران، ۱۳۸۳: ۱۱۳) گاهی کارآمدی معادل شایستگی و کاردانی تلقی شده و در مقابل کارایی را مصرف بهینه منابع تلقی نمودند (رضائیان، ۱۳۷۹: ۱۹). در فرهنگ علوم سیاسی، کارآمدی معادل اثربخشی، نفوذ، کفایت، قابلیت، و لیاقت، تعریف شده است. متقی و همکاران (۱۳۹۹: ۱۲۳۵)، مفهوم حق به شهر را از منظر مدیریت شهری، به روش تحلیل محتوی بررسی و دریافتند حق به شهر، درواقع حق آزادی، مشارکت، تملک و دسترسی به امکانات شهری است که باید مدیریت شهری فراهم نماید تا براساس شفافیت، مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی، زمینه مشارکت شهروندان را فراهم گردد. رفیعیان و همکاران (۱۴۰۱: ۱۹۱)، در بررسی شاخص‌های الگوی حکمرانی اسلامی در نظام مدیریت شهری ایران، با تحلیل نظر نخبگان، نتیجه گرفتند که دیدگاه مدیریت شهری ایران با توجه به شاخص‌های حکمرانی اسلامی نامطلوب می‌باشد. مدیریت شهری به مثابه یک تخصص، بر مبنای چارچوب‌های نهادی (سیاست‌ها، برنامه‌ها، طرح‌ها و عملیات) برای پاسخگویی به نیازهای رشد و توسعه شهر می‌باشد. از این‌رو، کارآمدی، موفقیت یا شکست حکمرانی شهری تابع ساختار سازمان‌های شهری دولتی، تقسیم وظایف بین آن‌ها، پایگاه کارکنان، منابع، سازمان‌دهی داخلی، روابط با دولت

¹ Common sense

² Paradoxical

مرکزی و تعامل آن‌ها با سازمان‌های خصوصی و اجتماعی بستگی دارد (Davey, 2023). چالش اساسی، ایجاد یک زمینه مشترک در مورد نیازها و محدودیت‌های موجود برای مشارکت دادن ذینفعان مختلف در فرآیند تصمیم‌گیری است. باید در آغاز، چارچوب ممکن اجرایی ایجاد شود تا از ناامیدی جامعه جلوگیری گردد (Miśkowiec, 2023). یافته‌ها نشان می‌دهد که وقتی شهرداری نتواند در یک گفتگوی دوطرفه واقعی شرکت کند، فعالیت‌های برنامه‌ریزی مشترک برای بودجه‌بندی مختل می‌شوند (Manes-Rossi, 2023). مروری سیستماتیک مشارکت شهروندان و موانع اجرای آن نشانگر این است که سه متغیر زمینه‌ای، نگرش مقامات دولتی؛ ترتیبات سازمانی (الگوهای مدیریت فرآیند) و کیفیت همکاری مهم هستند. همچنین ایجاد تعاملات مداوم بین ارگان‌های دولتی و ذینفعان آن‌ها مؤثر هستند. نتیجه اینکه، مشارکت نیمه‌دل بعید است که منجر به مشارکت موفق شهروندان شود (Ianniello, 2019). نقش‌های دولت ممکن است نیاز به تغییر داشته باشد: از یک دولت تنظیم‌کننده و هدایت‌گر، به سمت دولتی مشارکت‌کننده‌تر و پاسخگوتر که ابتکارات اجتماعی را که توسط شهروندان اداره می‌شوند تسهیل کند (Mees, 2019). مشارکت شهروندان در حکمرانی الکترونیک اساساً یک تبادل اجتماعی بین افراد و دولت آن‌هاست که مبتنی بر امور عمومی بین شهروندان و سازمان‌های دولتی است. مشارکت شهروندان نقش فزاینده مهمی در ایجاد ارزش مشترک برای امور عمومی حکومت الکترونیک ایفا می‌کند (Ju, 2019). اندازه‌گیری دستیابی به SDG (اهداف توسعه پایدار) باید رفع ابهام و رفع نواقص شود و نظارت مبتنی بر مشارکت فراگیر باید بخشی جدایی‌ناپذیر از مدیریت فرآیند اجرای SDG باشد. باید پیشرفت اجرای SDG خود را هر چهار سال یکبار بررسی کنند اما نیاز بسیار ضروری‌تر، بهبود تعریف روش‌های نظارتی ذینفعان (دولت‌ها، بخش خصوصی و جامعه مدنی) برای اطمینان از نظارت مؤثر و کارآمد است (Saner, 2019).

مشارکت عمومی به عنوان بخشی جدایی‌ناپذیر از روند ارزیابی در نظر گرفته می‌شود ولی بسیاری از نویسندگان تعریف نمی‌کنند که مشارکت چه افرادی، لذا اصطلاحات «عموم»، «ذینفعان» و «شهروندان» اغلب به جای هم به کار می‌روند (Glucker, 2013). اهداف توسعه پایدار ۲۰۱۵ سازمان ملل متحد (SDGs) به سیاست‌های ملی فراگیر تبدیل شده و توسط آژانس‌های محلی برای توسعه استراتژی‌های توسعه محلی از جمله اسکاتلند استفاده می‌شود. ولی آشکار است که نگرانی‌های عمده در مورد مالکیت، حکومت و مشارکت وجود دارد. در حالی که فناوری راه‌های ارزان و مؤثری را برای مشارکت شهروندان در مورد موضوعاتی ارائه می‌کند که تأثیر مادی کمی بر زندگی روزمره و انعطاف‌پذیری آینده آن‌ها دارد، زمانی که تصمیم‌گیری در مورد مسائل بزرگی مانند نیاز است (Donagh Horgan, 2019). برای درک چگونگی عملکرد شهرها حول محور دیدگاه سیستمی، بر سیستم‌های پیچیده تأکید می‌گردد. بنابراین، تغییر در پارادایم‌های علمی در قالب دور شدن از روند تقلیل‌گرایی ۴۰۰ ساله اخیر مؤثر می‌باشد (Lai, 2023).

اگرچه شهرنشینی زمینه بروز و تشدید برخی مشکلات مانند مسکن ناکافی و خدمات شهری (آب، فاضلاب، حمل و نقل و غیره)، افزایش قیمت زمین و هزینه‌های ساخت و ساز، تکثیر زاعه‌ها، آلودگی و وخامت محیط شهری را در پی دارد. برای راه‌حل‌های کارآمد و عادلانه مشکلات شهری در زمینه پویایی و عدم قطعیت‌های شهری، رویکرد مدیریت یکپارچه به منظور حل و فصل منافع متضاد سهام‌داران متعدد و دستیابی به برابری، ضمن در نظر گرفتن پویایی‌ها و عدم قطعیت‌های شهری و بهبود قابل توجه در محیط شهری ضروری است (Chakrabarty, 2001). تاب‌آوری علاوه بر جنبه‌های کالبدی، اجتماعی، اقتصادی، محیطی یا نهادی، از جنبه جایگاه مدیران و کارشناسان شهری که به شدت در هدایت و کنترل عوامل تاب‌آوری شهری، به‌ویژه در زمینه برنامه‌ریزی بحران تأثیرگذار می‌باشند؛ باید مورد توجه قرار گیرد (Nikpour and Ashoori, 2023).

پیشینه عملی

بازاندیشی مدیریت شهری پایدار، رابطه معنی‌دار شهرنشینی بر ساختار اجتماعی- فضایی کلان‌شهر تامله را نشان داد. تغییر عمده تبدیل نظام خانواده گسترده به نظام خانواده هسته‌ای بود که منجر به گسترش قابل توجه شهری و ایجاد CBD های فرعی گردیده بود (Adam, et all, 2023). نتایج نشان داد که دلبستگی به مکان بر مشارکت مدنی و رفتار طرفداری محیط‌زیست و مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی داوطلبانه تأثیر مثبت دارند (Brisudová & Klapka, 2023). نتایج تحلیل مقایسه‌ای بعد مشارکتی حکمرانی شهری در بمبئی بر اساس چند پروژه مشارکتی برای خدمات شهری، تأثیرات متمایز مشارکت در طبقه متوسط با محله‌های فقیر نشین نشان می‌دهد که تغییر روابط شهروند-دولت به توانمندسازی طبقه متوسط و متوسط رو به بالا منجر شده است. در مقابل، فقیران بازنده هستند (Zérah, 2009).

در شهرهای هوشمند، پیامد کاربری اراضی روی برنامه‌ریزی فضایی، با توجه به اینکه کاربری اراضی بیش از هر زمان دیگری سیاسی شده و نقش ICT به‌عنوان زیربنای عملکردی مدیریت شهر هوشمند مهم هستند. یافته‌های نظرسنجی آنلاین (N = 5752) از شهروندان یک شهر هوشمند (لویلین، لهستان) نشان می‌دهد که استفاده از ابزارها و نظرسنجی‌های مشارکت الکترونیک در ترکیب با ابزارهای سنتی‌تر، مانند جلسات، بحث‌ها و کارگاه‌ها، کارآمد هستند (Kędra et al., 2023). مدیریت ریسک در شهرداری نیازمند یک رویکرد ارتباط‌محور است که شهروندان را درگیر می‌کند تا تاب‌آوری در برابر ریسک را تقویت کند. پژوهش در یک شهر آلمانی نشان داد که شهروندان با ارائه زمان، اطلاعات و منابع دیگر، نقش حیاتی در شناسایی ریسک و مدیریت ریسک‌های نهادی و اجتماعی جمعی ایفا می‌کنند. حتی می‌تواند با تقویت پذیرش و وفاداری به مدیریت خطرات سیستم کمک کند (Haustein, 2023). تاب‌آوری در شهرسازی و برنامه‌ریزی شهری پارادایم جدیدی است که به معنی توانایی به موقع و کارآمد یک سیستم، اجتماع یا جامعه، برای ایستادگی، جذب، سازگاری و بازیابی در برابر اثرات یک خطر، نیاز اساسی به رویکردی انعطاف‌پذیر و پویا وجود دارد (Jha et al, 2013). نتیجه پژوهش در شهر بیرمنگام الاباما بر مبنای نردبان مشارکت شهروندان (مدل آرنشتاین) در زمینه بازسازی سه میدان قهوه‌ای در محله‌های محروم مرکز شهر بیرمنگام نشان داد مشارکت شهروندان علیرغم گزارشات مقامات دولتی و توسعه‌دهندگان در سطح پایین و ناچیزی بوده است (Cutts et al, 2023).

در مدل‌های مشارکتی کامل، قدرت عامل اصلی است، اینکه چه کسی آن را دارد و چه کسی میزان دسترسی به آن را تعیین می‌کند. علاوه بر این، به دو کالا بستگی دارد: اطلاعات و پول. بسیاری از سازمان‌ها تمایلی برای «اجازه» به مشارکت افراد ندارند (Kotus, 2017). اگر هدف دولت محلی افزایش مشارکت شهروندان و در نتیجه افزایش اعتماد باشد، تلاش‌هایی که صرفاً نمادین و برای نشان دادن ظاهر بدون مشارکت واقعی باشد تأثیر بسیار محدودی بر اعتماد به دولت محلی دارد و مفید نیست. اگر دولت‌های محلی نروژ می‌خواهند منابعی را صرف فعال‌سازی شهروندان برای مشارکت در تصمیم‌گیری کنند باید نگاهی دقیق به انتخاب مکانیسم‌های مشارکت و نحوه تشویق مردم به مشارکت داشته باشند تا تأثیر مثبتی بر اعتماد به سیاست‌مداران محلی بگذارد (Holum, 2023). مشارکت الکترونیکی اغلب پتانسیل بالایی برای تشویق شهروندان به مشارکت دارد. تحقیق روی نمونه‌ای از شهروندان ایالات متحده را نشان می‌دهد که مشارکت الکترونیکی آنلاین و آفلاین به ویژه در میان افرادی که کمتر مرفه هستند موثرتر هست و ممکن است نقش مهمی در بسیج طیف وسیع‌تری از شهروندان برای مشارکت در امور عمومی ایفا کند (Tai, 2020). نصیری و مهدرجی (۱۳۹۳: ۱۰۵) رضایت‌مندی شهروندان از شهرداری گرگان را (در سه سطح: اساسی، عملکردی و انگیزشی) به روش کانو، ارزیابی

و دریافتند رضایت شهروندان در این حوزه به ترتیب، پایین، متوسط و تقریباً بالا هست. کاروانی و همکاران (۱۴۰۲: ۴۳۰)، کیفیت خدمات شهری زاهدان و رضایت از عملکرد شهرداری زاهدان را ارزیابی و نتیجه گرفتند نارضایتی در حد ۷۷ درصد کم تا خیلی کم بوده است. زیاری و همکاران (۱۴۰۰: ۲۶۰)، رضایت‌مندی شهروندان منطقه یک شهرداری شیراز از عملکردهای اساسی، کارکردی و هیجانی به ترتیب در سطح پایین، متوسط و تقریباً بالا بوده است. موسوی و همکاران (۱۳۹۲: ۲۸)، به تحلیل عوامل تأثیرگذار بر عملکرد شهرداری یزد و رضایت‌مندی شهروندان و مقایسه و رتبه‌بندی سه منطقه شهرداری پرداخته است. البته پژوهش‌های دیگری نیز هست که به جهت روش و قلمرو و اهداف و نتایج تقریباً مشابهت زیادی با موارد فوق دارد، آوردن آن‌ها باعث افزایش حجم مقاله می‌گردد.

این پژوهش برای ارزیابی عملکرد شهرداری زاهدان لازم است به شاخص‌های کارآمدی و اثربخشی مدیریت شهری زاهدان بپردازد که در ادبیات مدیریت و از جمله مدیریت شهری، دارای دو مفهوم مجزا هست. به این اعتبار که کارایی شامل ماکزیمم شدن منافع در برابر هزینه‌های یک سیاست مثلاً زیست‌محیطی است. در حالی که اثربخشی شامل ارزیابی میزان دستیابی به اهداف از پیش تعریف شده است (Zhou et al, 2024). نشاط (۱۳۹۶: ۸) کارآمدی را مقیاسی برای سنجش مفید بودن و اثربخشی را معادل شاخصی برای میزان دستیابی به اهداف در نظر گرفته است. ساندکویست (۲۰۱۴: ۲۷۹)، کارایی را انجام کارها به بهترین شکل و حداکثر منفعت (با توجه به منابع) و اثربخشی را معادل انجام کارهای درست، یعنی انتخاب و تمرکز بر تولید خروجی که تقاضا برای آن وجود دارد تلقی می‌کند. قریشی (۱۳۹۴)، منظور از اثربخشی را در واقع بررسی میزان موثر بودن اقدامات انجام شده برای دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده می‌داند که اولاً نیازهای افراد به روشنی تشخیص داده شود. ثانیاً برنامه مناسبی برای برطرف ساختن نیازها طراحی شود. ثالثاً برنامه طراحی شده به درستی اجرا گردد و رابعاً ارزیابی مناسبی از فرایند و درنهایت دستیابی به اهداف انجام شود تا میزان رضایت‌مندی ذی‌نفعان نیز بیشتر می‌شود. در این بخش از پژوهش، باید روشن گردد که سنجش کارآمدی دستگاه مدیریت شهری نیازمند پژوهشی مجزا هست و ماهیتاً می‌تواند اسنادی باشد. چراکه نیازمند داده‌های مالی، حسابداری، عمرانی و جاری می‌باشد. مضافاً که دستیابی به این داده‌ها از دستگاه مدیریت شهری ناممکن است. اما دریافت این میزان از داده‌ها نیز کفایت ندارد بلکه باید تمام اهداف، برنامه‌ها و پروژه‌های مدیریت شهری در تمام حوزه‌ها، به‌صورتی فنی و کارشناسی مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد. از این‌رو نمی‌توان در این پژوهش به آن پرداخت. اما تحلیل و تبیین «اثربخشی» با فرض اینکه هدف اصلی دستگاه مدیریت شهری دستیابی به رضایت‌مندی شهروندان است، میسر می‌باشد. چرا که می‌توان شهروندان را به دآوری خواست تا میزان اثربخشی شهرداری و دستگاه مدیریت شهری را قضاوت نماید. اینکه اثربخشی می‌تواند بخش‌زادی از کارآمدی را نیز توضیح دهد.

جمع‌بندی پیشینه نشانگر این نکته است که رویکرد رفیعان و همکاران (۱۴۰۱: ۱۹۱)، به «مفهوم حق به شهر از منظر مسئولیت و وظیفه مدیریت شهری» شامل: حق آزادی، مشارکت، تملک، دسترسی به امکانات شهری، براساس شفافیت، مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی در راستای سؤال، فرضیه و هدف پژوهش قرار دارد. همچنین یافته‌های قریشی (۱۳۹۴) که اثربخشی را در واقع بررسی میزان موثر بودن اقدامات انجام شده برای دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده می‌داند تا اولاً نیازهای افراد به روشنی تشخیص داده شود. ثانیاً برنامه مناسبی برای برطرف ساختن نیازها طراحی شود. ثالثاً برنامه طراحی شده به درستی اجرا گردد و رابعاً ارزیابی مناسبی از فرایند و در نهایت دستیابی به اهداف انجام شود تا میزان رضایت‌مندی ذینفعان نیز بیشتر می‌شود.

داده‌ها و روش شناسی

پژوهش کنونی به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ روش، توصیفی - تحلیلی شناخته می‌شود. داده‌های تحقیق به صورت پیمایشی، با روش نمونه‌برداری تصادفی دو مرحله‌ای گردآوری شد. در مرحله اول، به صورت قضاوتی و استفاده از دیدگاه خبرگان، کارشناسان آگاه، مصاحبه ساختارنیافته با آژانس‌های املاک و نیز بهره‌گیری از «دفترچه ارزش معاملاتی املاک شهر زاهدان» (اداره کل امور مالیاتی استان، ۱۴۰۱) که ابزار مناسبی برای سطح‌بندی پهنه شهر فراهم می‌کند. تفاوت بهای املاک مسکونی در محدوده دانشگاه و در محدوده محله‌های حاشیه‌ای شمالی‌ترین حاشیه‌های شهر زاهدان «در حد ۶۷ به یک» می‌باشد.

هدف مرحله اول، تعیین شش محدوده مطالعاتی بود تا پوشش آماری مناسبی از کل شهر زاهدان (از محله‌های حاشیه‌نشین در شمال شهر تا محله‌های دارای بالاترین قیمت) فراهم نماید. در مرحله دوم، به صورت نمونه‌برداری تصادفی ساده و با ابزار پرسش‌نامه محقق‌ساخته جمع‌آوری داده‌ها انجام شد. قلمرو مکانی پژوهش، شهر زاهدان (محدوده‌های شش‌گانه مطالعاتی بود (مرزهای مطالعاتی عمدتاً بر همگنی اقتصادی، اجتماعی و کالبدی بود و لزوماً با مرزبندی محله‌های شهرداری همسانی نداشته است. جامعه هدف، جمعیت ۱۷ ساله و بیشتر و حجم نمونه جهت پوشش بهتر محله‌های شهر، حدود ۴۸۰ واحد منظور گردید که تعداد ۴۵۴ پرسش‌نامه کاملاً در ست به دست آمد. در مرحله دوم، در داخل محدوده‌های مشخص شده به صورت تصادفی ساده نمونه‌برداری شده است. به این ترتیب که عمدتاً به درب خانه شهروندان مراجعه شده؛ مع‌الوصف به واحدهای کسبی محله‌ای آن‌ها یا شهروندان در حال وقت‌گذرانی در فضاهای شهری عمومی (پارک محله، میدان و گذر و حاشیه خیابان و پیاده‌رو) از شهروندان درخواست همکاری گردیده است. البته تلاش گردیده طیف متنوعی از شهروندان با قشربندی اجتماعی اقتصادی متفاوت از خیلی بالا تا خیلی پایین، اقشار قومیتی متنوع، ساختار سنی و جنسی متنوع، و شاغلین متنوع در حجم نمونه تحقیق لحاظ گردد.

اطلاعات زمینه‌ای و عام با ۱۵ گویه گردآوری شد (اجتماعی و اقتصادی مانند محل سکونت (بر حسب محله، خیابان و کوچه) محل تولد (بر حسب شهرستان، بخش، دهستان، شهر و آبادی) تعداد فرزند، سواد و تحصیلات، شغل و فعالیت، وسیله نقلیه، مالکیت مسکن، سابقه اقامت در محله و شهر)، در مورد شاخص‌ها و گویه‌های زیر نیز از پاسخ‌گویان اطلاعات جمع‌آوری شد (شاخص‌های اجتماعی، حوزه اختیارات شهرداری نیست و لذا خیلی وارد تحلیل نشد).

جدول ۱- شاخص‌ها و گویه‌های پرسشنامه برای گردآوری و سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد مدیریت

شهری زاهدان

حوزه‌ها	شماره	دیدگاه شهروندان در مورد رضایت‌مندی از عملکرد مدیریت شهری	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
آرامش و امنیت	۱	از زندگی کنونی خود در شهر زاهدان چقدر رضایت دارید؟					
	۲	علاقه شما به همین محله فعلی که در آن زندگی می‌کنید، چقدر است؟					
	۳	چقدر تمایل دارید در اولین فرصت به محله دیگری نقل مکان نمایید؟					
	۴	سطح فرهنگی و رعایت حقوق شهروندی و همسایه‌داری مردم چقدر است؟					
کالبدی و زیرساختی	۵	از کف‌سازی خیابان‌ها، پیاده‌روها و جدول در شهر چقدر رضایت دارید؟					

۶	از پارکینگ عمومی خودرو (پارکینگ عمومی) چقدر رضایت دارید؟				
۷	روشنایی و نور معابر و فضاهای عمومی شهر چگونه است؟				
۸	دسترسی شما به اتوبوس شهری و ایستگاه اتوبوس چقدر است؟				
۹	وضعیت سطل زباله، نیمکت و غیره، در سطح محله چگونه است؟				
۱۰	مکانهای موجود زاهدان برای گذراندن اوقات فراغت چگونه است؟				
۱۱	دسترسی شما به سالن و مکان ورزشی در محله و شهر چقدر است؟				
۱۲	از بازارهای هفتگی شهرداری برای خرید چقدر استفاده می کنید؟				
۱۳	رضایت شما از تمیزی و نظم در بازارهای هفتگی چقدر است؟				
۱۴	آیا از پارکهای شهر زاهدان استفاده می کنید؟				
۱۵	از وضعیت درختکاری، چمن، تمیزی و امنیت پارکهای شهر رضایت دارید؟				
۱۶	آیا از جارو، پاکیزگی و جمع آوری زباله در شهر زاهدان رضایت دارید؟				
۱۷	آیا از وضعیت درختکاری و فضای سبز در داخل کوچه و خیابان رضایت دارید؟				
۱۸	آیا از وضعیت شبکه جمع آوری آبهای سطحی محلاتان رضایت دارید؟				

منبع: نگارنده و پرسشنامه محقق ساخت

برای ارزیابی میزان روایی ابزار گردآوری داده‌ها، از نظر و مشاوره اساتید و متخصصین و برای ارزیابی میزان پایایی از شاخص آلفای کرونباخ بهره‌گیری شد (جدول ۲).

جدول ۲- نتایج محاسبه پایایی با روش آلفای کرونباخ

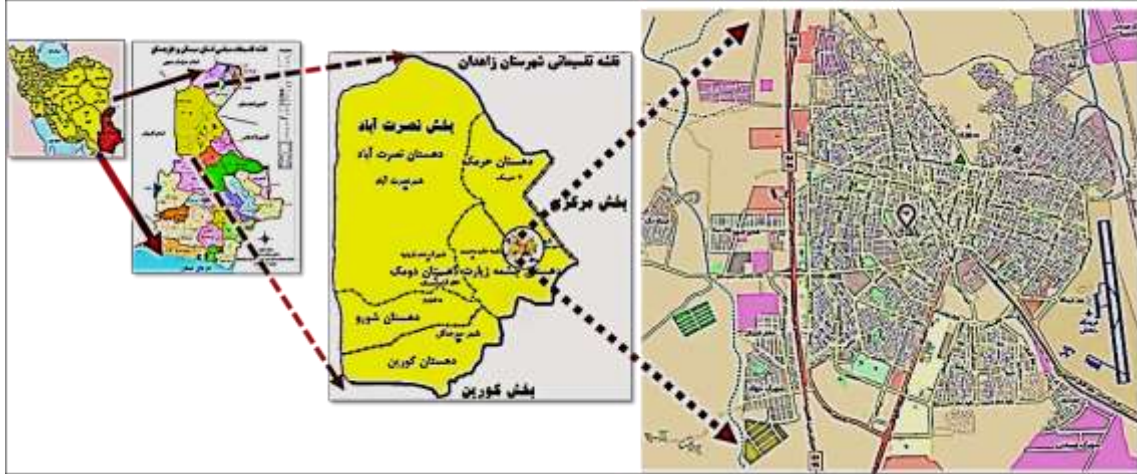
آمارهای پایایی				خلاصه پردازش آماری	
تعداد آیت‌ها		ضریب آلفای کرونباخ	%	N	
۲۶	۰/۹۳۷	۹۹/۸	۴۵۳	معتبر	موارد
		۲	۱	مشتمنی شده ^a	
		۱۰۰	۴۵۴	جمع	
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.					

منبع: برگرفته از یافته‌های پژوهش

قلمرو پژوهش

شهر زاهدان به یک تعبیر، کلان‌شهری منطقه‌ای و ستاد توسعه استان سیستان و بلوچستان به‌شمار می‌رود. اگرچه استان سیستان و بلوچستان با مساحت ۱۸۷۵۰۲ کیلومترمربع (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، ۱۴۰۳)، یکی از پهناورترین استان‌های کشور است ولی علیرغم داشتن حدود ۱۱/۴٪ مساحت کشور، حدود ۳٪ جمعیت کشور (سرشماری ۱۳۹۵، مرکز آمار ایران) را دارا هست. این به معنی فقدان یک حوزه نفوذ قوی برای زاهدان می‌باشد. این در حالی است که این استان، بالاترین نرخ روستائیشینی، بالاترین میزان بی‌سوادی، بالاترین نرخ موالید، بالاترین درصد جمعیت زیر خط فقر و غیره را دارد (مرکز آمار ایران، سرشماری ۱۳۹۵). زاهدان، برپایه نتایج سرشماری ۱۳۹۵، ۵۸۰ هزار نفر جمعیت داشت. این شهر در برگیرنده ۵ منطقه شهرداری، هر منطقه ۱۱ محله و در مجموع ۵۵ محله دارد (طرح جامع شهر زاهدان، ۱۳۹۵).

اقلیم زاهدان گرم و خشک با میانگین بارش حدود ۷۰ میلیمتر (سازمان هواشناسی) می‌باشد. شکل (۱)، نقشه شماتیک جایگاه زاهدان است.



شکل ۱- نقشه شماتیک جایگاه زاهدان، منبع: برگرفته از سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، ۱۳۹۹ توپومپ (<https://topomap.ir>، ۱۴۰۲)

یافته‌ها

آمارهای توصیفی: از کل تعداد ۴۵۴ نمونه تحقیق، ۷۲٪ مرد و ۲۸٪ زن بودند. ۱۴٪ مجرد و ۸۶٪ متأهل بودند. نرخ بی‌سوادی ۱۲٪ و نرخ تحصیل کرده‌های عالی ۲۹٪، ۴۱٪ مستأجر و ۵۹٪ مالک بودند. سابقه اقامت ۵۲٪ پاسخگویان بیش از سی سال و ۹٪ هم کمتر از ده سال بوده است.

تحلیلی آماری

برای استفاده از مدل‌های استنباط آماری باید وضعیت توزیع یا نرمالیتی داده‌ها آزمون گردد. آزمون شاپیرو ویلک و کولموگروف سمیرنوف (جدول ۳) نشان داد که توزیع داده‌ها نرمال نیست و باید از مدل‌های استنباط آماری ناپارامتریک بهره‌گیری شود.

جدول ۳- آزمون نرمالیتی داده‌های پژوهش

شاخص‌های رضایت شهروندان از خدمات شهری در زاهدان	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	آمار	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	آمار	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
	۰/۲۸۰	۴۵۴	۰/۰۰۰	۰/۷۹۰	۴۵۴	۰/۰۰۰

a. Lilliefors Significance Correction

منبع: برگرفته از یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

یافته‌های پژوهش نشان داد برپایه پاسخ ۴۵۴ نفر شهروند که به‌عنوان نمونه و نماینده کل شهر زاهدان، مورد جمع‌آوری اطلاعات قرار گرفته‌اند. رضایت ۶۷/۴ درصد شهروندان از عملکرد شهرداری در حد کم تا خیلی کم بود (جدول ۴). این در حالی است که میزان رضایت ۱۱ درصد نیز در حد زیاد تا خیلی زیاد بوده است.

جدول ۴- میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری به صورت کلی

		خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
جمع	تعداد	۲۰۷	۹۹	۹۸	۳۴	۱۶	۴۵۴
	درصد	۴۵/۶	۲۱/۸	۲۱/۶	۷/۵	۳/۵	۱۰۰

منبع: برگرفته از یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

این سؤال مطرح است که عدم رضایت ۶۷ درصدی شهروندان از عملکردهای شهرداری معطوف به کدام زیربخش‌های فرعی از وظایف و اختیارات شهرداری است. از این رو، حدود ده تا دوازده حوزه مختلف خدمات شهری مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت که اولین بخش آن فضای سبز پارک‌ها (درخت‌کاری، گل‌کاری و چمن‌کاری) می‌باشد. یافته‌ها نشان داد میزان رضایت ۶۸ درصد شهروندان کم تا خیلی کم است (جدول ۵) و ۹/۶ درصد نیز زیاد تا خیلی زیاد بود. در ادامه تحلیل و ارزیابی میزان رضایت شهروندان از وضعیت درختکاری و فضای سبز، داخل کوچه و خیابان پرداخته شد (جدول ۶). نتایج نشان‌دهنده ادراک منفی‌تر شهروندان بود. رضایت ۰/۷۲ شهروندان در حد کم تا خیلی کم است.

یک سؤال مهم این است که میزان استفاده شهروندان از پارک‌های شهر زاهدان چقدر است. نتایج بیانگر این است که حدود ۰/۶۱ درصد شهروندان در حد کم تا خیلی کم از پارک‌ها استفاده می‌کنند. حدود ۱۲ درصد نیز گزینه زیاد تا خیلی زیاد را انتخاب نمودند (جدول ۷).

جدول ۵- میزان رضایت از وضعیت فضای درختکاری و چمن و تمیزی و امنیت پارک‌های شهر زاهدان

		خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
جمع	تعداد	۵	۳۹	۱۰۲	۱۳۰	۱۷۸	۴۵۴
	درصد	۱/۱	۸/۶	۲۲/۵	۲۸/۶	۳۹/۲	۱۰۰

جدول ۶- میزان رضایت از وضعیت درخت‌کاری و فضای سبز در داخل کوچه و خیابان

		خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
جمع	تعداد	۱۲	۴۲	۷۴	۱۴۳	۱۸۳	۴۵۴
	درصد	۲/۶	۹/۳	۱۶/۳	۳۱/۵	۴۰/۳	۱۰۰

جدول ۷- میزان استفاده از پارک‌های شهر زاهدان

		خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
جمع	تعداد	۱۰	۴۳	۱۲۳	۱۳۲	۱۴۶	۴۵۴
	درصد	۲/۲	۹/۵	۲۷/۱	۲۹/۱	۳۲/۲	۱۰۰

منبع: برگرفته از یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

اصولاً شهروندان به پاکیزگی محیط توجه می‌کنند. بر حسب نتایج (جدول ۸) میزان رضایت دو سوم شهروندان (۶۶ درصد) از وضعیت جارو، پاکیزگی و جمع‌آوری زباله، کم تا خیلی کم است و ۱۲ درصد نیز زیاد تا خیلی زیاد رضایت دارند. از دیگر شاخص‌های زندگی شهری، نور و روشنایی است. نتایج (جدول ۹) نشانگر عدم رضایت ۵۷ درصد شهروندان است.

جدول ۸- میزان رضایت از وضعیت جارو و پاکیزگی و جمع‌آوری زباله در شهر زاهدان

		خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
جمع	تعداد	۸	۴۵	۱۰۰	۱۳۳	۱۶۸	۴۵۴
	درصد	۱/۸	۹/۹	۲۲	۲۹/۳	۳۷	۱۰۰

جدول ۹- رضایت از روشنایی و نور معابر و فضاهای عمومی شهر

		خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
جمع	تعداد	۱۵	۴۲	۱۳۶	۱۱۸	۱۴۳	۴۵۴
	درصد	۳/۳	۹/۳	۳۰	۲۶	۳۱/۵	۱۰۰

منبع: برگرفته از یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

دسترسی شهروندان به حمل و نقل عمومی، اتوبوس شهری و ایستگاه اتوبوس بر پایه قضاوت خودشان، رضایت‌بخش نیست. چراکه ۶۶ درصد آن‌ها، ناراضی و فقط ۱۴ درصد رضایت داشته‌اند (جدول ۱۰). وجود فضاهایی برای گذراندن اوقات فراغت شهروندان لازم است. شهروندان زاهدانی در این مورد داوری و ارزیابی، شدیداً انتقادی داشتند. به این اعتبار که بالغ بر ۷۱/۴ درصد شهروندان گفته‌اند رضایت‌شان از عملکرد شهرداری کم یا خیلی کم است. در حالی که ۱۲/۵ نیز در حد زیاد تا خیلی زیاد رضایت داشته‌اند (جدول ۱۱).

جدول ۱۰- رضایت از دسترسی شما به اتوبوس شهری و ایستگاه اتوبوس

جمع	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
جمع	۱۶	۴۷	۹۳	۱۱۹	۱۷۸	تعداد
	۳/۵	۱۰/۴	۲۰/۵	۲۶/۳	۳۹/۳	درصد

جدول ۱۱- رضایت از مکان‌های موجود شهر زاهدان برای گذراندن اوقات فراغت شهروندان

جمع	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
جمع	۱۹	۳۸	۷۲	۱۱۷	۲۰۷	تعداد
	۴/۲	۸/۴	۱۵/۹	۲۵/۸	۴۵/۶	درصد

منبع: برگرفته از یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

این در حالی است داوری شهروندان در مورد میزان استفاده و دسترسی به بازارهای هفتگی شهرداری برای خرید (جدول ۱۲) نشانگر تقریباً ۵۰٪ عدم رضایت و حدود ۲۰٪ رضایت بود. مع الوصف هنگامی که نظرشان در مورد رضایت از تمیزی و نظم در بازارهای هفتگی پرسیده شد، داوری نسبتاً متفاوتی ابراز نموده‌اند. به این ترتیب که بالغ بر ۶۵/۵ پاسخگویان ناراضی بودند و ۱۶٪ هم رضایت‌شان را ابراز نمودند. یکی از زیر ساخت‌های مهم شهر، شبکه جمع‌آوری آب‌های سطحی است. اگرچه زاهدان شهری با اقلیم گرم و خشک و میانگین سالانه بارش حدود ۷۰ میلی‌متر است. ولی باز هم ۶۴٪ شهروندان از وضعیت ناراضی و ۱۳٪ راضی بوده‌اند (جدول ۱۳).

جدول ۱۲- میزان استفاده از بازارهای هفتگی شهرداری برای خرید

جمع	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	میزان استفاده از بازارهای هفتگی
جمع	۲۷	۶۲	۱۳۷	۱۰۸	۱۲۰	تعداد
	۵/۹	۱۳/۷	۳۰/۲	۲۳/۸	۲۶/۴	درصد
جمع	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	رضایت از تمیزی و نظم بازارهای هفتگی
جمع	۲۵	۴۸	۸۴	۱۱۶	۱۸۱	تعداد
	۵/۵	۱۰/۶	۱۸/۵	۲۵/۶	۳۹/۹	درصد

جدول ۱۳- میزان رضایت از وضعیت شبکه جمع‌آوری و آب‌های سطحی در محله زندگی تان

جمع	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
جمع	۱۷	۴۱	۱۰۵	۱۱۲	۱۷۹	تعداد
	۳/۷	۹	۲۳/۱	۲۴/۷	۳۹/۴	درصد

منبع: برگرفته از یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

آزمون فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اول: شهروندان از کارآمدی و اثربخشی مدیریت شهری زاهدان در سطح معنی‌داری ناراضی هستند. برای آزمون این فرضیه از مدل استنباط آماری «آزمون تک نمونه‌ای کای‌دو» استفاده گردید و نتایج نشان‌دهنده رد شدن فرضیه صفر و تأیید فرضیه جایگزین است (جدول ۱۴).

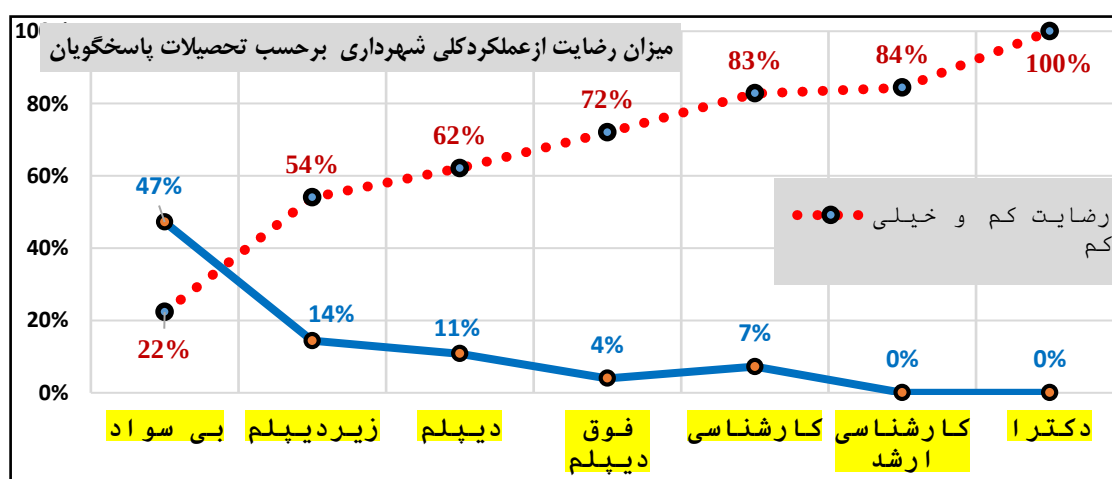
جدول ۱۴- خلاصه آزمون فرضیه اول پژوهش در مورد معنی‌داری میزان رضایت از عملکرد شهرداری زاهدان به صورت کلی

	Null Hypothesis (فرضیه صفر یا بی تفاوتی)	Test (آزمون)	Sig. ^{a,b} سطح معنی‌داری	Decision
۱	«میزان رضایت از عملکرد شهرداری زاهدان به صورت کلی» (با احتمالات مساوی رخ می‌دهد) Occur with equal probabilities.	One-Sample Chi-Square Test آزمون کای دو تک‌نمونه‌ای	./...	Reject the null hypothesis. فرضیه صفر رد می‌شود
a. The significance level is .050. b. Asymptotic significance is displayed. c. The test field does not have exactly two values.				

منبع: برگرفته از یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

فرضیه دوم: میزان رضایت شهروندان از کارآمدی و اثربخشی مدیریت شهری با موقعیت اجتماعی، اقتصادی و کالبدی - فضایی آن‌ها قابل توضیح و تبیین است. از آنجا که فرضیه باید به یک فرضیه یا گزاره خبری بپردازد تا برای آن، H_0 و H_a معرفی نماید؛ ضرورتاً این فرضیه به سه فرضیه فرعی تفکیک می‌گردد.

فرضیه دوم- الف): جایگاه اجتماعی شهروندان، نوع دآوری آن‌ها در باره اثربخشی مدیریت شهری را تبیین می‌نماید. جایگاه اجتماعی افراد، اغلب با شاخص سواد و تحصیلات به عنوان اصلی‌ترین شاخص‌های اجتماعی سنجیده می‌شود. تحلیل گرافیکی رابطه متغیر سواد پاسخگویان با میزان رضایت آن‌ها از عملکرد کلی شهرداری به روشی بیانگر رابطه معکوس میان این دو متغیر است. شکل (۲) نشان می‌دهد میزان عدم رضایت از عملکرد کلی شهرداری در میان پاسخ‌گویان بی‌سواد، زیر دیپلم و دیپلم به ترتیب ۲۲٪ و ۵۴٪ و ۶۲٪ به دست آمده است. در حالی که، عدم رضایت برای پاسخ‌گویان دارای تحصیلات عالی، شامل کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری به ترتیب ۸۳٪، ۸۴٪ و ۱۰۰٪ می‌رسد.



شکل ۲- تحلیل گرافیکی رابطه متغیر سواد پاسخگویان با میزان رضایت شهروندان از عملکرد کلی شهرداری

برای آزمون سطح معنی‌داری ارتباط دو متغیر فوق یعنی سواد و رضایت‌مندی از عملکرد کلی شهرداری، از مدل استنباط آماری ناپارامتریک کروسکال والیس (مناسب برای تحلیل متغیرهای رتبه‌ای و نسبی) بهره‌گیری شد. نتایج

نشانگر ارتباط معنی‌دار این دو متغیر با سطح خطای ۰/۰۰۰ می‌باشد (جدول ۱۵). بنا براین فرضیه استقلال یا عدم ارتباط این دو متغیر رد شده است.

جدول ۱۵- نتایج تحلیل مدل استنباط آماری ناپارامتریک کروسکال والیس

رتبه‌ها				Test Statistics ^{a,b} (آمارهای آزمون)	
		N	Mean Rank	میزان تحصیلات شما	
میزان تحصیلات شما	خیلی کم	۲۰۷	۲۶۳/۹۷	Kruskal-Wallis H	۶۴/۸۱۱
	کم	۹۹	۲۴۸/۲۳	df	۴
	متوسط	۹۷	۱۷۸/۷۶	Asymp. Sig.	/۰۰۰
	زیاد	۳۴	۱۲۷/۶۲	a. Kruskal Wallis Test	
	خیلی زیاد	۱۶	۱۲۱	b. Grouping Variable	
	جمع	۴۵۳			

منبع: برگرفته از یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

فرضیه دوم- ب): جایگاه اقتصادی شهروندان، نوع دآوری آن‌ها در باره اثربخشی مدیریت شهری را تبیین می‌نماید. لازم است گوشزد گردد در شرایط کنونی که انواع و اقسام امور مالی و دارایی شهروندان مانند: یارانه، مالیات، تعداد خانه، عوارض، سهام عدالت و غیره، تابع اطلاعاتی است که اظهار می‌گردد؛ ممکن نیست شهروندان به سؤالات پژوهش‌گر و پرسش‌نامه پاسخ یا پاسخ دقیق بدهند. اما، این پژوهش ضرورتاً نیازمند داده‌های اقتصادی قابل استنادی در این حوزه هست. یکی از این متغیرها شغل و نوع فعالیت پاسخ‌گویان هست. نتایج تحلیل در مورد رابطه میان شغل پاسخگو و میزان رضایت از عملکرد شهرداری به شرح زیر است (جدول ۱۶). در مجموع بالغ بر ۶۷/۶ درصد پاسخگویان گفته‌اند که از عملکرد شهرداری راضی نیستند اما میزان این شاخص برای مشاغل مختلف در حد معنی‌داری تفاوت دارد. به این اعتبار که شاخص عدم رضایت در میان کارمندان دولتی و همچنین دانشجویان به ترتیب حدود ۸۰٪ و ۸۲٪ بود ولی در میان مشاغل آزاد، جمعیت‌خانه‌دار و کارگران، به ترتیب برابر با ۶۲٪، ۵۸٪ و ۴۳٪ بوده است. نکته حائز اهمیت این است که فقط ۱۱٪ پاسخ‌گویان در حد زیاد تا خیلی زیاد از عملکرد شهرداری رضایت دارند. لیکن شاخص رضایتمندی، از صفر درصد در میان دانشجویان تا ۵٪ در میان کارمندان، ۱۰٪ در میان مشاغل آزاد شروع و به ۲۸٪ در میان شاغلین کارگر و ۵۰٪ در میان جمعیت بیکار (خوداظهاری) نوسان دارد.

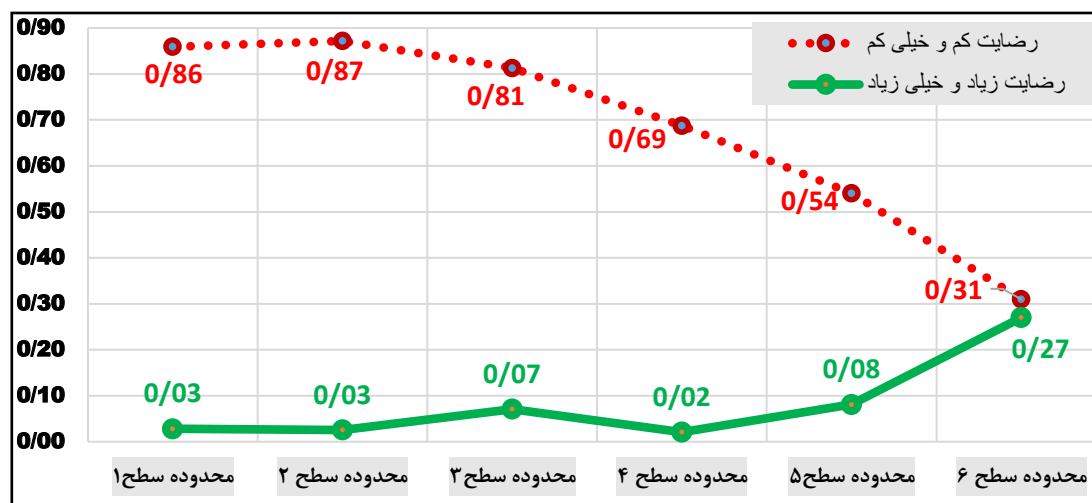
جدول ۱۶- میزان رضایت از عملکرد شهرداری زاهدان به صورت کلی بر حسب نوع شغل پاسخگویان						جمع
	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	
کارمند دولتی	۵۶.۱۰	۲۳.۵۰	۱۵.۰۰	۳.۷۰	۱.۶۰	۱۰۰٪
آزاد	۴۰.۰۰	۲۱.۸۰	۲۸.۲۰	۷.۳۰	۲.۷۰	۱۰۰٪
کشاورز	۲۵.۰۰	۱۲.۵۰	۵۰.۰۰	۰.۰۰	۱۲.۵۰	۱۰۰٪
دانش آموز و دانشجو	۵۷.۱۰	۲۵.۰۰	۱۷.۹۰	۰.۰۰	۰.۰۰	۱۰۰٪
کارگر	۲۸.۶۰	۱۴.۳۰	۲۸.۶۰	۲۳.۸۰	۴.۸۰	۱۰۰٪
نظامی	۶۶.۷۰	۳۳.۳۰	۰.۰۰	۰.۰۰	۰.۰۰	۱۰۰٪
بیکار	۲۱.۴۰	۷.۱۰	۲۱.۴۰	۳۵.۷۰	۱۴.۳۰	۱۰۰٪
بازنشسته	۵۰.۰۰	۲۲.۲۰	۱۶.۷۰	۰.۰۰	۱۱.۱۰	۱۰۰٪
خانه دار	۳۲.۶۰	۲۵.۶۰	۲۵.۶۰	۹.۳۰	۷.۰۰	۱۰۰٪
جمع	۲۰۷	۹۹	۹۷	۳۴	۱۶	۴۵۳
جمع	۴۵.۷۰	۲۱.۹۰	۲۱.۴۰	۷.۵۰	۳.۵۰	۱۰۰٪

منبع: برگرفته از یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

کاربست مدل استنباط آماری کندال تائو C رابطه معنی دار دو متغیر نوع شغل پاسخگویان و میزان رضایت پاسخگویان از عملکرد شهرداری را در سطح خطای ۰/۰۰۰ تأیید نمود (جدول ۱۷).

جدول ۱۷- رابطه متغیر میزان رضایت از عملکرد شهرداری و متغیر شغل پاسخگویان					
Symmetric Measures معیارهای سنجش همزمان		تعداد	Asymptotic Standard Error ^a	Approximate T ^b	سطح معنی داری برآورد شده
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	-۰/۴۸۷	۰/۰۲۷	-۱۶/۹۹۶	۰/۰۰۰
	Kendall's tau-c	-۰/۴۸۹	۰/۰۲۹	-۱۶/۹۹۶	۰/۰۰۰
تعداد نمونه‌های معتبر		۴۵۳			
a. Not assuming the null hypothesis. b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.					
منبع: برگرفته از یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳					

فرضیه دوم-ج: جایگاه کالبدی - فضایی شهروندان، نوع داوری آن‌ها در باره مدیریت شهری را تبیین می‌نماید. به نظر می‌رسد ساکنان محله‌های دارای قیمت بالاتر (از نظر خرید و اجاره زمین و ساختمان) و دارای ساکنان رده بالاتر شغل، سواد و درآمد، به دلایل مختلف میزان رضایت‌شان از شهرداری دارای تفاوت معنی دار است. برای این منظور، کل محله‌ها بر حسب تراز قیمتی و شاخص‌های اجتماعی و اقتصادی، به ۶ سطح یا رتبه تفکیک شدند. در شکل (۳) تحلیل گرافیکی رابطه رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری و تراز و سطح محله اقامت پاسخ‌گویان، نشان داده شده است. تحلیل گرافیکی (به کمک منحنی‌های ترندلاین) آشکار نمود؛ رابطه متغیررتبه‌ای میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری با متغیر رتبه‌ای سطح‌بندی محله سکونت شهروندان، کاملاً معکوس است.



شکل ۳- تحلیل گرافیکی رابطه محله پاسخ‌گویان با رضایت از عملکرد مدیریت شهری، منبع: برگرفته از یافته‌های پژوهش،

۱۴۰۳

برای آزمون نتایج فوق (تحلیل گرافیکی شکل ۳) از مدل استنباط آماری ناپارامتریک سامرز D (مناسب داده‌های رتبه با توزیع غیر نرمال) بهره‌گیری شد و نتایج محاسبات این مدل نشان داد میان دو متغیر فوق، با سطح خطای ۰/۰۰۰ رابطه معنی داری وجود دارد. لذا فرض عدم ارتباط یا H_0 رد شد (جدول ۱۸).

جدول ۱۸- آزمون معنی‌داری رابطه متغیر محله سکونت پاسخ‌گویان با متغیر						
Directional Measures- معیارهای مشخص			مقدار	Asymptotic Standard Error ^a	Approximate T ^b	برآورد معنی‌داری
Ordinal by Ordinal	Somers' d	Symmetric - متقارن	۰/۳۳۹	۰/۰۳۵	۹/۴۰۷	۰/۰۰۰
		متغیر وابسته = محله	۰/۳۶۲	۰/۰۳۶	۹/۴۰۷	۰/۰۰۰
		متغیر وابسته = میزان رضایت از عملکرد کلی شهرداری	۰/۳۲۰	۰/۰۳۴	۹/۴۰۷	۰/۰۰۰
a. Not assuming the null hypothesis.						
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis. c. Based on chi-square approximation						
c. Based on chi-square approximation						
منبع: برگرفته از یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳						

نتیجه‌گیری

پژوهش کنونی با برخی پژوهش‌ها و نظریات دارای پیوندی معنی‌دار است. نتایج تحقیق نشان داد مدیریت شهری زاهدان نتوانسته نظر میسکوویس (Miśkowiec, 2023) مبنی بر ایجاد یک زمینه مشترک برای مشارکت دادن ذینفعان مختلف در فرآیند تصمیم‌گیری برای گریز از ناامیدی جامعه را تأمین کند. یافته‌های تحقیق نشانگر عدم‌توفیق مدیریت شهری زاهدان برای حرکت در راستای نظر منیس‌روسی (Manes-Rossi, 2023) مبنی بر اینکه وقتی شهرداری نتواند در یک گفتگوی دوطرفه واقعی شرکت کند، فعالیت‌های برنامه‌ریزی مشترک مختل می‌شوند و نیز دیدگاه لانیلو (Ianniello, 2019) مبنی بر اینکه مشارکت نیمه‌دل بعید است؛ منجر به مشارکت موفق شهروندان گردد، می‌باشد. در ادامه، آشکار شد مدیریت شهری زاهدان در دستیابی به جلب‌نظر همه شهروندان که مورد تأکید هولوم (Holum, 2023) است و اجتناب از تلاش‌های عمدتاً نمادین برای نمایش ظاهر امور (بدون مشارکت واقعی شهروندان) که تأثیر بسیار محدودی بر اعتماد به دولت محلی دارد، چندان توفیقی نداشته است. همچنین نظریه دیوی (Davey, 2024)، از این جهت که موفقیت یا شکست حکمرانی شهری را تابع ساختار، تقسیم وظایف و تعامل با سازمان‌های خصوصی و اجتماعی می‌داند نیز تأیید گردید. نتایج پژوهش کنونی، یافته‌های کاروانی و همکاران (۱۴۰۳: ۴۳۰) در خصوص نارضایتی گسترده شهروندان از شهرداری زاهدان را تأیید نمود. در هیچ‌یک از پژوهش‌های پربار و ارزشمند پیشین، رابطه ۳ شاخص کلیدی: الف) سطح‌بندی محل سکونت پاسخگویان، ب) نوع شغل و فعالیت پاسخگویان، ج) سطح سواد و مدرک تحصیلی پاسخگویان (به شرح و بسط پژوهش کنونی) مورد بازکاوی، تحلیل آماری و تحلیل گرافیکی و آزمون نتایج قرار نگرفته است. بلکه به ارائه خروجی آماری و میزان معنی‌داری ارتباط سواد و بعضاً اشتغال با رضایت‌مندی اکتفا شده است.

در هیچ‌یک از پژوهش‌ها، کل سطح شهر بر مبنای شاخص‌های اجتماعی و اقتصادی، کالبدی-فضایی، سطح‌بندی دیده نشد. بلکه بعضاً به نواحی و مناطق شهرداری پرداخته شده بود. در شهر زاهدان ساختار چند قومیتی، موجب هم‌افزایی و تشدید تفاوت‌های قشری اجتماعی متداول شده و شاخص‌های سطح‌بندی محله و پهنه‌های مطالعاتی با سطح سواد، نوع شغل، سطح و تراز محله و محدوده سکونت با میزان رضایت شهروندان بسیار دارای تفاوت معنی‌داری بود.

بر پایه سؤالات، فرضیه‌ها و اهداف، نتایج و بنیان‌های تئوریک، دستاوردهای تحقیق در چند حوزه، به شرح زیر است: یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه یکم، بیانگر این واقعیت مسلم است که مدیریت شهری زاهدان بر اساس داوری شهروندان با بحران چشم‌گیر و معنی‌داری در زمینه اثربخشی «یعنی تأمین رضایت‌مندی شهروندان» مواجه است. به این اعتبار، در همه زیربخش‌های مختلف خدمات شهری، سطح رضایت‌مندی شهروندان بسیار پایین‌تر از میانگین بود. در

زمینه درخت‌کاری و فضای سبز معابر و میادین شهر، حدود ۷۲٪ شهروندان از عملکرد شهرداری ناراضی بودند. البته مشخص نیست در ادراک شهروندان، دشواری اکولوژیک زاهدان (بارش ناچیز، دمای بالا و تبخیر زیاد) تا چه حد لحاظ شده است. این در حالی است که یافته‌ها بیانگر عدم رضایت ۷۲٪ شهروندان از وضعیت مکان‌های موجود شهر زاهدان برای گذراندن اوقات فراغت شهروندان است. همچنین ۶۶٪ شهروندان از وضعیت جارو، پاکیزگی و جمع‌آوری زباله، ۶۴٪ شهروندان از وضعیت شبکه جمع‌آوری آب‌های سطحی، همچنین ۵۷٪ نیز از وضعیت روشنائی و نور فضاهای عمومی شهر ناراضی بودند. در ادامه، در این پژوهش بالای ۶۷٪ پاسخگویان، به روشنی، از کل عملکرد شهرداری زاهدان ابراز نارضایتی نمودند. بهره‌گیری از مدل استنباط آماری ناپارامتریک آزمون تک نمونه‌ای کای دو نشان داد، نتیجه فوق با سطح خطای ۰/۰۰۰ معنی‌دار است. لذا باید تأکید کرد: فرضیه اول که در پی آزمون معنی‌داری سطح نارضایتی شهروندان بود، تأیید گردید.

فرضیه دوم که در قالب ۳ فرضیه فرعی مورد بازکاوی و آزمون واقع شد رابطه میزان عدم رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری با سه مؤلفه بسیار کلیدی شامل: (الف) جایگاه اجتماعی، (ب) اقتصادی و (ج) کالبدی فضایی شهروندان بود. علت تفکیک به ۳ فرضیه فرعی، معرفی H_0 مجزا در ۳ حوزه فوق و آزمون آن‌ها بود. نتیجه آزمون عبارت بود از: (الف) میزان عدم رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری زاهدان، تابع و هم‌پیوند با سطح سواد و تحصیلات شهروندان بود. به این اعتبار که نارضایتی پاسخ‌گویان بی‌سواد، زیر دیپلم، دیپلم، کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری به ترتیب برابر با ۲۲٪، ۵۴٪، ۶۲٪، ۷۲٪، ۸۳٪، ۸۴٪ و ۱۰۰٪ بود. معنی‌داری ارتباط متغیر سطح سواد شهروندان با میزان نارضایتی از عملکرد شهرداری با مدل استنباط آماری کروسکال والیس و سطح خطای ۰/۰۰۰ آزمون و تأیید گردید. انتظار این هست که دست‌اندرکاران مدیریت شهر و شهرداری زاهدان با توجه به این یافته‌های آشکار و معنی‌دار، مبادرت به بازکاوی ساختار، بازنگری راهبردها، سیاست‌های اجرایی و تجدید سازماندهی مدیریت شهری نمایند. (ب) فرضیه فرعی دوم در پی این بود که آزمون نماید میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری زاهدان تا چه حدی با نوع شغل شهروندان قابل توضیح و تبیین است. نتایج نشان داد علیرغم اینکه در مجموع، ۶۸٪ شهروندان از عملکرد شهرداری ناراضی هستند اما این نارضایتی در میان کارمندان دولتی و دانشجویان به ترتیب حدود ۸۰٪ و ۸۲٪ ولی در میان مشاغل آزاد، کارگر و بیکار به ترتیب برابر با ۶۲٪، ۵۸٪ و ۴۳٪ بوده است. معنی‌داری ارتباط نوع شغل و میزان رضایت از عملکرد شهرداری با مدل استنباط آماری کندال تائو C آزمون و در سطح خطای ۰/۰۰۰ تأیید گردید.

(ج) فرضیه فرعی سوم که تاکنون مشابه آن در هیچ پژوهش دیگری کار نشده، آزمون معنی‌داری ارتباط متغیر سطح‌بندی محله‌های مطالعاتی با شاخص رضایت از (اثربخشی) عملکرد شهرداری زاهدان است. کل جامعه هدف (۴۵۴ نمونه در محله‌های مختلف)، بر مبنای شاخص‌های اجتماعی، اقتصادی، کالبدی - فضایی به شش رده (رده یک بالاترین محله‌ها و نهایتاً رده ۶ پایین‌ترین محله‌ها) تفکیک گردید. نتایج نشان می‌دهد میزان نارضایتی پاسخ‌گویان جامعه هدف اگرچه در کل جامعه هدف، حدود ۶۸٪ به‌دست آمده و می‌تواند نشانه بحران اثربخشی تلقی گردد اما توزیع و پراکنش این شاخص یعنی نارضایتی در سطح محله‌های شش‌گانه زاهدان، واقع در سطوح یک، دو، سه، چهار، پنج، شش، به ترتیب برابر با ۸۶٪، ۸۷٪، ۸۱٪، ۶۹٪، ۵۴٪ و ۳۱٪ بوده است. برای آزمون نتایج از مدل استنباط آماری ناپارامتریک سامرز D بهره‌گیری شد که معنی‌داری این نتایج با سطح خطای ۰/۰۰۰ تأیید گردید.

آشکار است که زاهدان در قیاس با دیگر شهرها، با محدودیت‌های اکولوژیک (بارش، دما، تبخیر)، با محدودیت اقتصادی (فقدان شالوده اقتصادی توانمند در حوزه کشاورزی، صنعتی و خدماتی) محدودیت کالبدی - فضایی (نداشتن

حوزه نفوذ قوی و سکونتگاه‌های چشمگیر در سطح شهرستان) و به صورت خاص، محدودیت منابع درآمدی رسمی و تعریف شده (منابع درآمدی غیررسمی و غیرقانونی و زیرزمینی برای شهرداری قابل احصاء و دسترسی نیست) توانایی و ظرفیت توسعه و برنامه‌ریزی محدودتری دارد. علیرغم اینکه شمار اندکی شهروندانی با تمکن مالی نسبتاً خوب در شهر زاهدان سکونت دارند اما از آنجا که اغلب این شهروندان عمدتاً در بخش غیررسمی (ثبت نشده، بدون مجوز و بعضاً تاریک اقتصاد) فعالیت و درآمد دارند؛ بدیهی است نقش چندان در افزایش اندازه اقتصادی شهر ندارند. در مجموع، میزان عدم رضایت شهروندان بسیار معنی‌دار و نشان‌دهنده بحران اثربخشی^۱ در ساختار و سازوکارهای مدیریتی شهر زاهدان است. منظور از اثربخشی، میزان مؤثر بودن اقدامات انجام شده برای دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده (یعنی دستیابی به رضایت‌مندی شهروندان البته بر مبنای ادراک و داوری خود شهروندان) است، پیشنهاد می‌گردد این پژوهش، مورد توجه زیادی واقع شود و راه برای تکرار پژوهش و تعمیم‌پذیری بیشتر نتایج و یافته‌ها فراهم گردد. اما مدیران امور شهری، اهداف، راهبردها، سازوکارهای اجرایی و در برگیرندگی همه آحاد شهری زاهدان را مدنظر قرار دهند.

منابع

- الوانی، سیدمهدی؛ اخوان علوی، سیدحسین؛ محملی ایبانه، حمیدرضا. (۱۳۹۷). *آسیب‌شناسی جایگاه پژوهش و کاربریت آن در مدیریت شهری، مطالعه موردی: نظام مدیریت شهری تهران*. باغ نظر، ۱۵ (۶۳)، ۵-۱۶.
- SID. <https://sid.ir/paper/125598/fa>
- خاتم، سعید؛ احمدی‌پور، زهرا. (۱۴۰۲). *متغیرهای اثرگذار مدیریت سیاسی فضا در کلانشهر تهران*. فصلنامه جغرافیا، ۲۱ (۷۷)، ۵۵-۶۹. <http://dor.net/dor/20.1001.1.27833739.1402.21.77.4.7>
- رحمتی دلیر، ثریا؛ ملک حسینی، عباس. (۱۳۹۸). *بررسی میزان انطباق‌پذیری مدیریت شهری ایران با اصول حکمروایی خوب شهری (مطالعه موردی: شهر کنگاور)*. مطالعات هنر اسلامی، ۱۵ (۳۳)، ۱۶۴-۱۸۹.
- SID. <https://sid.ir/paper/136826/fa>
- رفعیان، محسن؛ محرابی، محراب؛ دریانورد، خضر. (۱۴۰۱). *ارزیابی وضعیت شاخص‌های الگوی حکمرانی اسلامی در نظام مدیریت شهری ایران. مدیریت اسلامی*، ۳۰ (۳)، ۲۲۰-۱۹۵.
- 20.1001.1.22516980.1401.30.6.6.5
- زیاری، کرامت‌اله؛ محمدی کاظم‌آبادی، لیلا؛ زعیمی، حمیده؛ خانی‌زاده، محمدعلی. (۱۴۰۰). *ارزیابی عملکرد شهرداری با تأکید بر سنجش میزان رضایت‌مندی ساکنین از خدمات شهری با استفاده از مدل کانو (نمونه موردی: شهرداری منطقه ۱ شهر شیراز)*. علوم و تکنولوژی محیط‌زیست، ۲۳ (۸ (پیاپی ۱۱۱))، ۲۴۹-۲۶۵.
- SID. <https://sid.ir/paper/1067316/fa>
- سرگزی، زهرا؛ محمدی، علیرضا؛ خمر، غلامعلی؛ ایمانی، بهرام. (۱۴۰۴). *شناسایی و تحلیل فضایی پهنه‌های فقر شهری، مطالعه موردی: شهر زاهدان*. مجله آمایش جغرافیایی فضا، ۱۱ (۴۰)، ۷۰-۵۵.
- 10.30488/gps.2020.182972.3035
- سعیدینا، احمد. (۱۳۸۲). *کتاب سبز شهرداری: مدیریت شهری (جلد ۱)*. انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور، تهران.
- عطار، سعید؛ کمالی‌زاده، محمد. (۱۳۹۷). *کارآمدی به مثابه ظرفیت دولت، رهیافتی سیاسی به مفهوم کارآمدی*. پژوهش سیاست نظری (پژوهش علوم سیاسی)، جدید (۲۳)، ۱-۲۶. SID. <https://sid.ir/paper/136054/fa>

- علیان، مهدی؛ رضویان، محمدتقی؛ اسماعیل زاده، حسن؛ فنی، زهره؛ فرجی راد، خدر. (۱۳۹۷). **کاربست نظریه بازی ها در تحلیل کنشگران عرصه مدیریت مناطق کلان شهری**. برنامه ریزی و آمایش فضا (مدرس علوم انسانی)، ۲۲(۴)، ۵۳-۸۵. SID. <https://sid.ir/paper/381068/fa>
- قریشی، سیدمحمد. (۱۳۹۴). **ارزیابی کارایی و اثربخشی مسیرهای دوچرخه سواری شهروندان منطقه ۸ شهر تهران**. مطالعات مدیریت شهری، ۷(۲۲)، ۳۱-۴۴. SID. <https://sid.ir/paper/199324/fa>
- ارزیابی ابعاد و کیفیت خدمات شهری در شهر روستاخیز، بهروز. (۱۴۰۳). کاروانی، عبدالطیف؛ حسین بر، محمدعثمان؛ توسعه محلی (روستایی-شهری)، ۱۵(۲)، ۴۲۹-۴۲۶. **زاهدان و رابطه آن با رضایت از عملکرد شهرداری**. <https://doi.org/10.22059/jrd.2024.370223.668833>
- متقی، افشین؛ طلا، حسین؛ قربانی سپهر، آرش. (۱۳۹۹). **پردازش فلسفی-مفهومی حق به شهر از منظر مدیریت شهری**. پژوهش های جغرافیای انسانی (پژوهش های جغرافیایی)، ۵۲(۴)، ۱۲۵۵-۱۳۳۵.
- SID. <https://sid.ir/paper/369470/fa>
- محمودوند، نازنین؛ رشیدپور، علی؛ شاهنوشی، مجتبی. (۱۴۰۰). **طراحی مدل سنجش بهره‌وری در سازمان فرهنگی ایران (مورد مطالعه: سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران)**. مطالعات توسعه اجتماعی ایران، ۱۳(۳)، ۱۳۵-۱۴۶. SID. <https://sid.ir/paper/967694/fa>
- محمدی، پژمان؛ زیاری، یوسفعلی؛ توکلان، علی. (۱۳۹۹). **تحلیلی بر اثرگذاری ابعاد مدیریت شهری بر شاخص های زیست پذیری شهری (مطالعه موردی: شهر تهران)**. پژوهش های جغرافیای انسانی (پژوهش های جغرافیایی)، ۵۲(۳)، ۱۰۶۹-۱۰۵۵. SID. <https://sid.ir/paper/368634/fa>
- موسوی، سیروس؛ سیف الدینی، فرانک. (۱۳۸۸). **ارزیابی کارآمدی و اثربخشی ابتکار عمل های اجتماعی شهری در کشورهای عضو اتحادیه اروپا**. فصلنامه علمی راهبرد، ۱۷(۳)، ۲۱۹-۲۰۱.
- موسوی، میرنجم؛ سرور، رحیم؛ باقری کشکولی، علی. (۱۳۹۲). **تحلیلی بر نقش عوامل تأثیرگذار بر عملکرد شهرداری ها و سنجش میزان رضایت مندی شهروندان (مطالعه موردی: شهرداری یزد)**. مطالعات مدیریت شهری، ۵(۱۶)، ۲۹-۱۵. SID. <https://sid.ir/paper/199331/fa>
- مهدوی، شهرام؛ نجفی کانی، علی اکبر؛ مسیبی، سمانه. (۱۳۹۳). **بررسی و تحلیل میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر**. تحقیقات جغرافیایی، ۲۹(۲) (پیاپی ۱۱۳)، ۱۰۳-۱۲۱.
- SID. <https://sid.ir/paper/480593/fa>
- میرپنجی، مجتبی. (۱۴۰۳). **فقر چندبعدی (۲)، نحوه محاسبه شاخص فقر چندبعدی ملی، برآوردی از کاهش محرومیت شدید در ایران**. شماره مسلسل ۲۰۰۴۱، کد ۲۳۰، مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی، تهران.
- نشاط، نرگس. (۱۳۹۶). **سخن نخست: کارآمدی، اثربخشی و تناسب در تحلیل نظام های علمی و اطلاعاتی**. مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات (مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات)، ۲۸(۴) (پیاپی ۱۱۲)، ۷-۱۰.
- SID. <https://sid.ir/paper/512099/fa>
- نصیری، اسماعیل؛ عموزادهمیدرجی، حسن. (۱۳۹۳). **بررسی رضایت مندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو مورد شناسی؛ شهرداری گرگان**. جغرافیا و آمایش شهری - منطقه ای، ۴(۱۳)، ۹۷-۱۰۶.
- SID. <https://sid.ir/paper/236745/fa>

References

- Adam, A.R., Takyi, S.A., Amponsah, O., & Kyei, K.O.B. (2023). *Rethinking sustainable urban management: Effects of urbanization on the socio-spatial structure of the Tamale Metropoli..* Urban Governance, 3(4), <https://doi.org/10.1016/j.ugj.2023.06.003>
- Brisudová, L., & Klapka, P. (2023). *It should be treated in a better way” – Perceived topovacancy in the participative urban planning*. Cities, 141, <https://doi.org/10.1016/j.cities.2023.104505>

- Chakrabarty, b. K. (2001). *Urban Management: Concepts, Principles, Techniques and Education. Cities*, 18(5), 331-345, [https://doi.org/10.1016/S0264-2751\(01\)00026-9](https://doi.org/10.1016/S0264-2751(01)00026-9)
- Cutts, S., Fricano, R., & Peters, R. (2023). *Environmental justice for whom? Citizen participation and brownfield redevelopment in downtown Birmingham, Alabama*. *Environment and Planning E: Nature and Space*, 0(0). <https://doi.org/10.1177/25148486231199330>
- Davey, K. J. (1993). *Elements of Urban Management* Article/Chapter. World Banks, ISBN: 978-0-8213-2424-0 <https://doi.org/10.1596/0-8213-2424-1>
- Donagh Horgan, D., & Branka Dimitrijević, B. (2019). *Frameworks for citizens participation in planning: From conversational to smart tools*. *Sustainable Cities and Society*, 48, <https://doi.org/10.1016/j.scs.2019.101550>
- Glucker, A. N., Driessen, P. P. J., Kolhoff, A., Hens A.C., & Runhaar, H. A. C. (2013). *Public participation in environmental impact assessment: why, who and how?* *Environmental Impact Assessment Review*, 43, <https://doi.org/10.1016/j.eiar.2013.06.003>
- Haustein, E., & Lorson, P. C. (2023) *Co-creation and co-production in municipal risk governance – A case study of citizen participation in a German city*. *Public Management Review*, 25(2), 376-403, <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1972704>
- Holum, M. (2023) *Citizen Participation: Linking Government Efforts, Actual Participation, and Trust in Local Politicians*. *International Journal of Public Administration*, 46(13), 915-925, DOI: [10.1080/01900692.2022.2048667](https://doi.org/10.1080/01900692.2022.2048667)
- Ianniello, M., Iacuzzi, S., Fedele, P., & Brusati, L. (2019) *Obstacles and solutions on the ladder of citizen participation: a systematic review*. *Public Management Review*, 21(1), 21-46, DOI: [10.1080/14719037.2018.1438499](https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1438499)
- Jha, A. K., Miner, T. W., & Stanton-Geddes, Z. (2013). *Building Urban Resilience: Principles, Tools, and Practice, Directions in development: environment and sustainable development*. Washington, DC: World Bank. <http://hdl.handle.net/10986/13109>
- Ju, J., Liu, L., & Feng, Y. (2019). *Public and private value in citizen participation in E-governance: Evidence from a government-sponsored green commuting platform*. *Government Information Quarterly*, 36(4),
- Kędra, A., Maleszyk, P., & Visvizi, A. (2023), *Engaging citizens in land use policy in the smart city context*. *Land Use Policy*, 129, <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2023.106649>
- Kotus, J., & Sowada, T. (2017). *Behavioural model of collaborative urban management: extending the concept of Arnstein's ladder*. *Cities*, 65, <https://doi.org/10.1016/j.cities.2017.02.009>
- Lai, S. K. (2018). *Why plans matter for cities*. *Cities*, 73, 91-95, <https://doi.org/10.1016/j.cities.2017.10.014>
- Manes-Rossi, F., Brusca, I., Levy Orelli, R., Lorson, P.C., & Haustein, E. (2023). *Features and drivers of citizen participation: Insights from participatory budgeting in three European cities*. *Public Management Review*, 25(2), 201-223, DOI: [10.1080/14719037.2021.1963821](https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1963821)
- Mees, H. L. P., Uittenbroek, C. J., Hegger, D. L. T., & Driessen, P. P. J. (2019). *From citizen participation to government participation: An exploration of the roles of local governments in community initiatives for climate change adaptation in the Netherlands*. *Environmental Policy and Governance*, 29(3), p. 198-208, <https://doi.org/10.1002/eet.1847>
- Miśkowiec, M. (2023). *Urban courtyards as local points of sustainable urban regeneration challenges to community participation in urban courtyard-related projects in Polish Cities*. *City, Culture and Society*, 34, <https://doi.org/10.1016/j.ccs.2023.100522>
- Nikpour, A., & Ashoori, M. (2023). *Evaluation of the principles and criteria of resilience in urban management (case study: Qazvin)*. *Sustainable Cities and Society*, 95, <https://doi.org/10.1016/j.scs.2023.104590>
- Saner, R., Yiu, L., & Nguyen, M. (2019). *Monitoring the SDGs: Digital and social technologies to ensure citizen participation, inclusiveness and transparency*. *Development Policy Review*, 38(4), 483-500, <https://doi.org/10.1111/dpr.12433>

- Sundqvist, E., Backlund, F., & Chronéer, D. (2014). *What is Project Efficiency and Effectiveness?* **Procedia. Social and Behavioral Sciences**, 118(...), 278-287, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.032>
- Tai, K.-T., Porumbescu, G., & Jongmin S. (2020). *Can e-participation stimulate offline citizen participation: an empirical test with practical implications*. *Public Management Review*, 22(2), 278-296, <https://topomap.ir/?n=26604766&l=osm>
- Zérah, M. H. (2009). *Participatory Governance in Urban Management and the Shifting Geometry of Power in Mumbai*. *Development and Change*, 40: 853-877. <https://doi.org/10.1111/j.1467-7660.2009.01586.x>
- Zhou, J., Wang, J. B., Bi, Z., & Zhou, Q. (2024). *Comprehensive evaluation of air pollution emission permit allocation: Effectiveness, efficiency, and equity in China's environmental management framework*. *Journal of Cleaner Production*, 434(...), <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2023.139855>