فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، سال ۲۹، شماره دوم، تابستان ۱۳۹۳، شماره پیاپی ۱۱۳

شهرام مهدوی، دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه گلستان، ایران
علی اکبر نجفی کانی، استادیار جغرافیا و برنامه ریزی روستایی، دانشگاه گلستان، ایران
سمانه مسیبی، دانشجوی دکترای جغرافیا و برنامه ریزی روستایی، دانشگاه اصفهان،ایران

S. Mahdavi
A.A. Najafi kaani
Samaneh mosayebi

E-mail: mahdavishahram@yahoo.com

شماره مقاله: ۹۵٦ صص: ۱۲۲-۱۰۳
وصول: ۹۲/۵/٤ پذیرش: ۹۲/۱۰/۲۲

بررسی و تحلیل میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر (نمونه موردی: شهر کاشان)

چکیده

مقاله حاضر با هدف تحلیل و بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر در مدیریت شهری و بر اساس یافته‌های حاصل از یک بررسی میدانی در شهر کاشان تهیه شده است که میزان رضایت شهروندان از این سازمانها را در سه بعد مدیریت شهری؛ یعنی بعد اقتصادی، کالبدی – زیست محیطی و فرهنگی – اجتماعی تجزیه و تحلیل می کند. روش پژوهش به کار رفته در این تحقیق پیمایشی بوده و مطالعه میدانی آن با استفاده از ابزارهای تحقیق (مصاحبه و پرسشنامه) صورت گرفته است. همچنین، جامعه آماری مورد مطالعه در این تحقیق ساکنان شهر کاشان هستند که به طور تصادفی تعداد ۲۶۰ نمونه انتخاب شده و برای گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بین آنها توزیع شده است. داده‌های گردآوری شده، از طریق نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شده اند. نتایج یافته ها حاکی از آن است که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر در سطح متوسط به بالا قرار دارد. نتایج به دست آمده از آزمون کای اسکوئر نشان دهنده رضایتمندی بالای شهروندان از عملکرد شهرداری در ابعاد فرهنگی و کالبدی و همچنین، رضایتمندی متوسط در بعد اقتصادی است. همچنین، برای بررسی تفاوت در میزان رضایتمندی شهروندان منطقه ۱ و ۲ از عملکرد سازمان‌های مزبور از آزمون یومان ویتنی استفاده شده است که بجز در چند مورد تفاوت معناداری بین رضایتمندی این دو منطقه وجود ندارد. از آزمون رگرسیون نیز برای بررسی رابطه بین وضعیت اجتماعی – اقتصادی شهروندان (متغیر مستقل) و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری و شورای شهر (متغیر وابسته) استفاده شده است که نتایج نشان دهنده وجود تفاوت بین میزان تحصیلات و سطح رضایتمندی و همچنین، وجود رابطه بین سن و درآمد و رضایتمندی از عملکرد سازمانهای مزبور است.

واژه‌های کلیدی: رضایتمندی، شهر کاشان، عملکرد شهرداری و شورای شهر، مدیریت شهری

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

مقدمه

یکی از محورهای اساسی در تحلیل مسائل شهری، توجه به ساختار مدیریت در این جوامع است. موضوع مدیریت شهری در ایران، یکی از مهمترین و حساسترین چالش های برنامه ریزان و متخصصان طی چند دهه گذشته بوده است. نظام مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده متشکل از تمام عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی ذی ربط و مؤثر در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهرها با هدف اداره، هدایت، کنترل و توسعه همه جانبه و پایدار شهر(*جعفرپور، ۱۳۸۳: ۲۱۰*). گستردگی و پیچیدگی مسائل شهری و رشد و توسعه روزافزون شهرها، مدیریت امور شهر را به وظیفه ای دشوار تبدیل نموده است. علاوه بر موضوعاتی همچون: محیط زیست، حمل و نقل، ایمنی و برنامه ریزی شهری، یکی از عوامل مهمی که تاثیر فزاینده و تعیین کننده‌ای بر عوامل سازنده شهری دارد، مدیریت شهری است. اگر شهر همچون سازمانی درنظر گرفته شود، لازم است که در رأس آن عنصری برای برنامه ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد. این عنصر را می توان مدیریت شهر نامید. مسائل بسیاری در شهرها وجود داردکه برای حل آنها و پاسخ به درخواست های موجود در عرصه های زندگی جمعی، وجود مدیریت شهری ضروری است. این موضوع به خصوص در مسائل خدماتی و عمرانی عمومی جنبه ویژه پیدا می کند. لذا در اموری مانند تامین بهداشت و نظافت محیط شهر، ایجاد و حفظ فضای سبز، تامین ایمنی شهر و شهروندان، نیازمند وجود سازمانی با تشکیلات مشخص است تا مدیریت شهر به نحو مطلوب صورت گیرد (*صرافی و عبدالهی، ۱۳۸۷: ۱۲۱*). بنابراین، مهمترین هدف مدیریت شهری را می توان در ارتقای شرایط کار و زندگی جمعیت ساکن در قالب اقشار و گروه های مختلف اجتماعی و اقتصادی و حفاظت از حقوق شهروندان، تشویق به توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار و حفاظت از محیط کالبدی دانست (*سعید نیا، ۱۳۷۹: ۴۶*) و این ارتقا زمانی معنا و مفهوم پیدا خواهد کرد که شهروندان از شرایط ایجاد شده توسط سازمان‌های مذکور رضایت داشته باشند.

باتوجه به مبانی گفته شده، کیفیت زندگی در شهرها تا حد زیادی به میزان و کیفیت ارائه خدمات از سوی سازمان-های مزبور بستگی دارد. بنابراین، در این پژوهش به بررسی میزان رضایتمندی مردم شهر کاشان نسبت به عملکرد سازمان‌های مدیریت کننده شهر؛ یعنی شهرداری ها و شوراهای اسلامی شهر، در سه بعد اساسی آن؛ یعنی بعد اقتصادی، اجتماعی و کالبدی – زیست محیطی می پردازیم.

مبانی نظری

شهر به عنوان یک منبع توسعه مطرح است و جایگاه مدیریت شهری در روند توسعه شهر و بهبود سکونتگاه های شهری نقش بسیار مهم و تعیین کننده دارد. می توان مدیریت شهری را در مسیر یک توسعه قانونمدار و پایدار مورد توجه قرار داد. این مورد، بیشتر از این جهت اهمیت دارد که نحوه مدیریت بر جریان مطلوب زندگی شهری، می تواند در بهبود سکونتگاه های انسانی و پایداری توسعه شهری، مهمترین نقش را ایفا کند؛ زیرا عامل اجازه دهنده و تنظیم کننده برنامه های شهری از کارایی مدیریت شهری نشات می گیرد. در این زمینه، تولید منطقی انرژی، کاهش مصرف غیرضروری و بازیافت منابع طبیعی، از جمله زمینه های تلقی شهر به عنوان یک منبع توسعه است(*رضوانی، ۱۳۷۳*). بدین سان مدیریت شهری عبارت از سازماندهی عوامل و منابع برای پاسخگویی به نیازهای ساکنان شهر است(*صرافی، ۱۳۷۹:*

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

۷۵). سازمان‌های زیادی در مدیریت شهری دخالت دارند که در زیر به دو مورد از آنها پرداخته می شود:

الف) شهرداری:

شهرداری به عنوان مهمترین عنصر مدیریت شهری، از جایگاه خاصی در نظام اداری کشور برخوردار است. شهرداری به لحاظ حقوقی و اداری، جزو مؤسسه های عمومی محسوب می شود. با این مفهوم شهرداری یک نهاد عمومی، اما غیر دولتی است که اقتدار و رسمیت آن ناشی از رأی مردم یا نمایندگان مردم است و در قلمرو وظایف خود باید دارای استقلال عمل باشد ، اما با این حال در ایران هیچ‌گاه شهرداری‌ها به طور کامل از این استقلال قانونی برخوردار نبوده و علاوه بر آن قوانین موجود (از جمله ماده ۵۳ قانون تشکیلات شورای اسلامی) موجب شده شهرداری‌ها به شدت تحت کنترل و نظارت وزارت کشور و سازمان‌ها و مقامات محلی تابع آن مانند استاندار و فرماندار باشند و وجود چنین روابط و دیدگاهی نسبت به شهرداری، اصلی ترین عامل در نقض اختیارات و مسؤولیت‌های آن است .

برابر ماده ۵ قانون محاسبات عمومی کشور: "شهرداری سازمانی است عمومی و غیردولتی که دارای شخصیت و استقلال حقوقی بوده و تحت نظر شورای شهر که منتخب مردم است و نظارت دولت از طریق وزارت کشور برای انجام وظایفی که در قانون شهرداری آمده است، تاسیس شده است(*عبدالهی و اکبری، ۱۳۸۱: ۱۸۷*).

ب) شورای اسلامی شهر:

مهمترین نهاد محلی که بر اساس اصل صدم قانون اساسی حق دخالت در اداره امور شهر و نظارت بر حسن انجام وظایف مدیران محلی را دارد، شورای اسلامی شهر است که اعضای آن به عنوان نمایندگان افکار عمومی با رأی مستقیم مردم انتخاب می شوند. مطابق « قانون تشکیلات وظایف و انتخابات شورای اسلامی کشور و انتخابات شهرداران » مصوب ۱/۳ /۱۳۷۵ شرح وظایف ۲۹ گانه شورای شهر در ماده ۷۱ تعیین شده است که با توجه به آن به نظر می رسد مؤثرترین عامل در مدیریت شهری، بایستی شورای شهر باشد، اما در طول دوره اول شوراها ، اثبات شد که قانون مذکور کافی نبوده و ضمانت های اجرایی لازم برای انجام وظایف شورای شهر در آن وجود ندارد .

یکی از آرزوهای اساسی شهروندان پس از تشکیل شوراهای اسلامی شهر در انتخابات سال ۱۳۷۸، تحول بنیادی در مدیریت شهرداری ها به لحاظ ساده سازی نظام پاسخگویی به شهروندان، کوتاهی فرایند پاسخگویی و حاکمیت اندیشه شهروندسالاری بر سازمان شهرداری بود. با سپری شدن چند سال از عمر شورای اسلامی شهر آرزوی یاد شده هنوز تحقق نیافته و با مشکلات اساسی نظری و روش شناسی روبه روست.

با عنایت به موارد فوق و با استناد به قانون شرح وظایف و اختیارات شورای شهر، جایگاه و موقعیت نمایندگان مردم نیز در مجموعه مدیریت شهری، مبهم و مغشوش بوده و حیطه و عمق وظایف این شورا در نظام مدیریت شهری کاملاً روشن و شفاف نیست و در چنین شرایطی، از طرفی افزایش سطح انتظارات و توقعات مردم از نمایندگان خود در شورای شهر به دلیل عدم آگاهی کامل نسبت به حیطه وظایف و اختیارات قانونی آنها و از طرف دیگر وجود عناصر و نهادهای متعدد مؤثر در مدیریت شهری که خارج از کنترل و دسترس نمایندگان مردم هستند، موجب بروز نارضایتی و دلسردی در بین مردم شده است. رضایتمندی شهروندان را می توان عکس العمل مؤثر شهروندان به عملکرد سازمان‌های مدیریت

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

کننده شهر دانست. رضایت از عملکرد سازمانی زمانی از اهمیت برخوردار گردیده که نیروی انسانی به عنوان یکی از عناصر مهم تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد(*آزاد، ۱۳۷۵: ۲۱۴*).

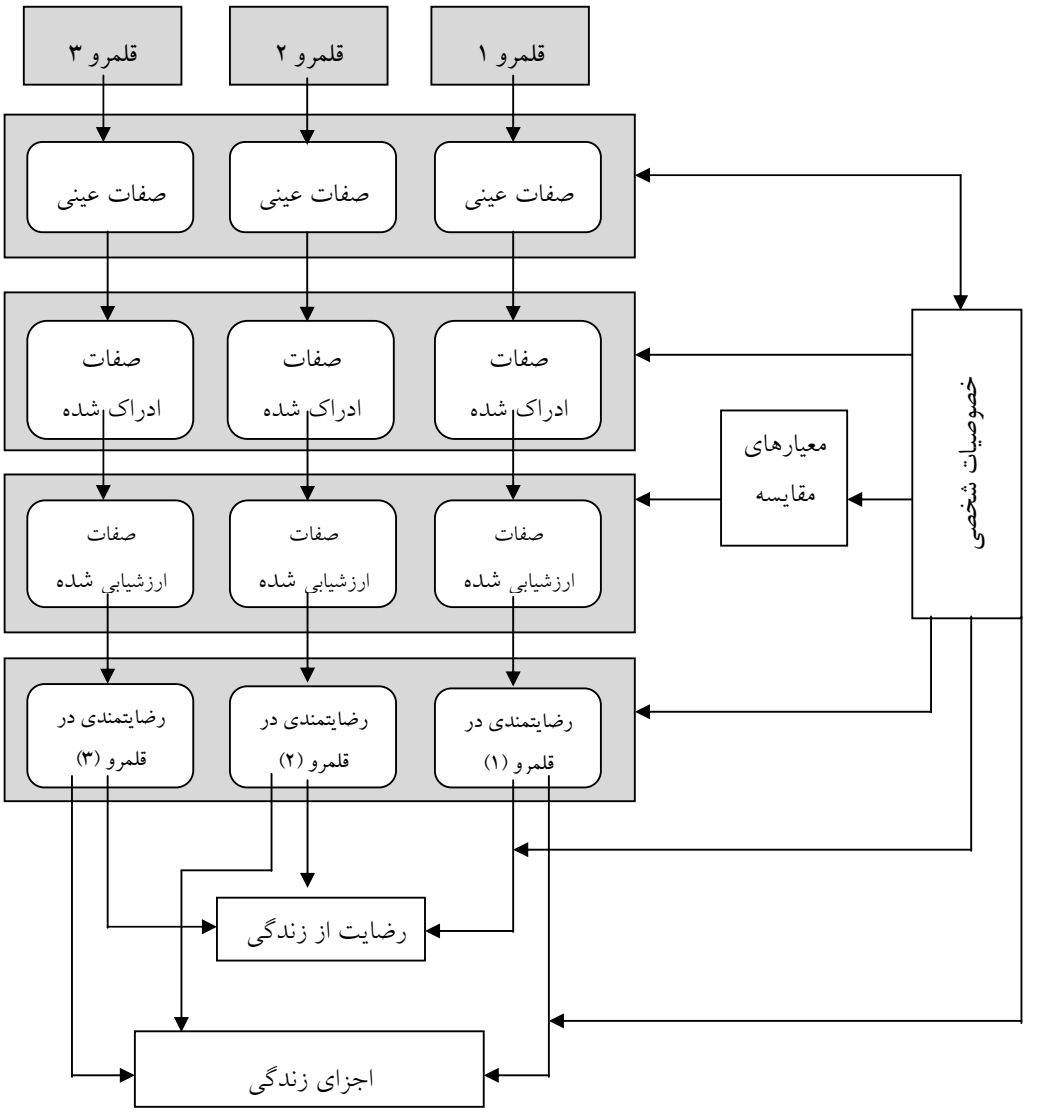
این سازمان‌ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند. "رضایتمندی" احساسی مثبت است که امکان دارد به دنبال نوعی "شناخت" و "ارزیابی" به‌وجود آید؛ این ارزیابی ،ارزیابی از "میزان ارضای نیاز" است که بر اساس انتظاری که از قبل وجود داشته، شکل می گیرد. این تعریف، "رضایتمندی"، را در رابطه تنگاتنگی با مفهوم "محرومیت نسبی" قرار می دهد(*حسینی، ۱۳۸۶: ۶*). گروه دیگری از پژوهشگران رضایتمندی را به مفهوم یک عکس العمل شناختی یا درک متقابل دانسته اند (*رسول اف، ۱۳۷۹: ۱۸*). در هر حال، رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسؤولیت ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم گیری مدنظر قرار گیرد، زیرا که عدم رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان و یا قشر قابل توجهی از آنها برای هر نظم اجتماعی و عملکرد سازمانی خطرناک است؛ چرا که تداوم و گسترش آن باعث کمرنگ شدن تعهد شهروندان نسبت به نظام ارزشی و افراد سازمان و غیره شده که چه بسا منشاء بسیاری از نابهنجاری های اجتماعی گردد(حکمت نیا، ۱۳۸۶).

از نظر مازلو نیازهای گوناگون شهروندان در پنج رده زیر قرار دارند که عبارتند از: نیازهای فیزیکی، نیازهای ایمنی و امنیتی، نیازهای اجتماعی و وابستگی اجتماعی، نیاز به احترام اجتماعی و بالاخره نیاز به کمال جویی و نشان دادن کمال توانایی انسان (استوارت[۱]، ۱۹۸۷: ۱۶۰).

آنچه مسلم است، بازگرداندن آرامش به شهروندان در محیط متلاطم و ناپایدار و متحول شهری، کاستن از میزان نارضایتی شهروندان در برابر شهرداری، تبدیل حالت هول و هراس به امنیت خاطر، و تقویت روحیه مشارکت جویی شهروندان نسبت به تصمیمات شهری و افزایش میزان همدلی شهروندان با مدیریت شهری به طور عام و با شهرداری به صورت خاص، در چارچوب پارادایم مدیریت شهری قابل حل است(رهنما، ۱۳۸۳: ۶۳)

۱- *Stueart*

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]



شکل ۱) مدل رضایت از زندگی

(کمبل و همکاران، به نقل از کمپ، ۱۳۷۷)

همچنین، به نظر وگان[۲] دست اندرکاران امور شهری، اعم از مدیران شهر، سازندگان و بخش خصوصی باید با ترویج هنر و مهیا ساختن آموزش، زندگی ساکنان شهر را بهبود بخشند (لیز و همکاران [۳]، ۱۹۷۶: ۱۲۳).

باتوجه به مبانی گفته شده، کیفیت زندگی در شهرها تا حد زیادی به میزان و کیفیت ارائه خدمات از سوی سازمان-های مزبور بستگی دارد. بنابراین، در این پژوهش به بررسی میزان رضایتمندی مردم شهر کاشان نسبت به عملکرد سازمان‌های مدیریت کننده شهر؛ یعنی شهرداری‌ها و شوراهای اسلامی شهر، در سه بعد اساسی آن؛ یعنی بعد اقتصادی،

۲ -R.Vaughan
۳-Lees & etal

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

اجتماعی و کالبدی – زیست محیطی می پردازیم. در زیر به توضیح هریک از ابعاد سه‌گانه مدیریت شهری پرداخته می-شود:

الف - بعد اقتصادی: در بعد اقتصادی هدف مدیریت ایجاد فضای مناسبی برای توسعه اقتصادی است که طی آن کارآیی، عرضه کالا و خدمات مورد نیاز افزایش می یابد و به تبع آن سطح زندگی و رفاه عمومی ترقی پیدا می کند. بنابراین در محیط شهر، هدف مدیریت اقتصادی تأمین سرمایه، تأمین تغذیه، جلوگیری از خروج سرمایه، ایجاد زمینه اشتغال، کارآفرینی، تأمین بازار برای فروش کالاها و خدمات تولیدی و کنترل میزان مصرف، مدیریت عرضه و تقاضاست.

ب - بعد اجتماعی: در بعد اجتماعی، هدف ایجاد زمینه مناسب برای توسعه انسانی است که شامل تغییرات متوالی و مستمر در به‌دست آوردن الگوهای یک زندگی مطلوب برای کلیه افراد یک منطقه یا کشور با در نظر گرفتن استعدادهای بالقوه افراد و مکان‌های زیست آن است.

ج – بعد کالبدی - زیست محیطی: یعنی با مدیریت مناسب اثرهای مخاطرات طبیعی و مخاطرات ناشی از فعالیت‌های غیر طبیعی مردم در زندگی انسان کاهش می یابد.

داده‌ها و روش پژوهش

روش این پژوهش پیمایشی بوده و برای انجام آن ابتدا مطالعات سازمان یافته به صورت کتابخانه‌ای و بازدید مقدماتی انجام شده و مطالعه میدانی آن با استفاده از ابزارهای پژوهش(مصاحبه و پرسشنامه) صورت گرفته است. جامعه مورد مطالعه ما در این پژوهش ساکنان شهر کاشان هستند که به طور تصادفی ۲۶۰ نمونه انتخاب شده‌اند و پرسشنامه بین آنها توزیع شده است. پایایی پرسشنامه نیز از طریق آلفای کرونباخ به دست آمده است که میزان پایایی به‌دست آمده سطح اطمینان ۸۵٪ را نشان می دهد.

همچنین، تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از روش های آماری صورت گرفته است. در تحلیل-های کمّی از نرم افزار spss و آزمون‌های پارامتریک و ناپارامتریک استفاده شده است.

معرفی محدوده مورد مطالعه

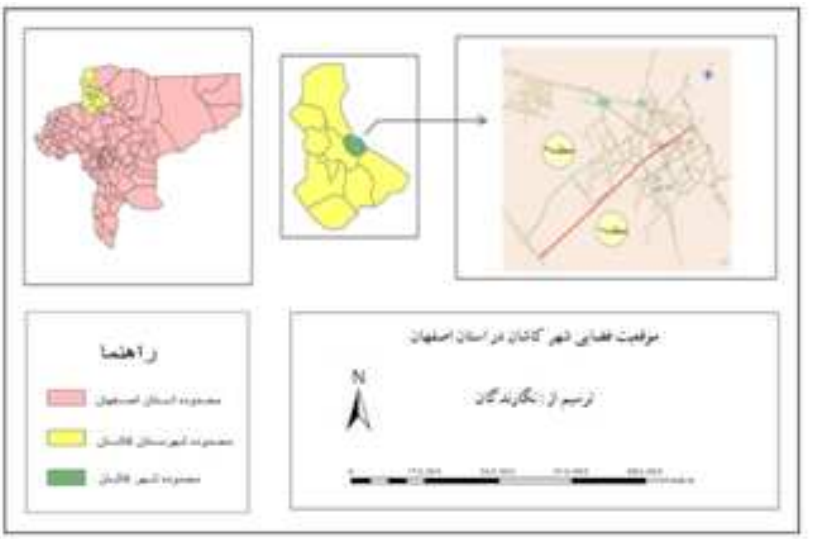
شهر کاشان با مساحت ۸۵۶۱ هکتار در ناحیه مرکزی ایران و در استان اصفهان قرار گرفته است که از یک سو پشت به کوهستان و از سوی دیگر روی به دشت کویر دارد. ارتفاع آن از سطح دریا ۹۴۵ متر بوده و دارای مختصات جغرافیایی ۵۱ درجه و ۲۷ دقیقه طول شرقی و ۳۳ درجه و ۵۹ دقیقه عرض شمالی است. شهر کاشان از نظر آب و هوا تا حدی جزو مناطق گرم و خشک محسوب شده و تقریبا دارای آب و هوای دو فصلی (تابستان و زمستان) است . در فصل تابستان دما از ۴۰ درجه سانتیگراد هم تجاوز نموده و در زمستان نیز معمولا سرمای خشک و سوزانی حاکم است. کاشان در ۲۳۵ کیلومتری جنوب پایتخت و در ۲۵۰ کیلومتری شمال شهر اصفهان در مسیر اتوبان قم اصفهان قرار دارد. شهر کاشان به دو منطقه شهری تقسیم می شود که در زیر به معرفی این دو منطقه پرداخته می شود.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

جدول ۱) جمعیت و مساحت مناطق کاشان

	مساحت(هکتار)	درصد	جمعیت(نفر)	درصد	تراکم جمعیت
منطقه ۱	۳۵۹۰	۴۲	۱۶۰۰۰۰	۵۲	۴۴/۵
منطقه ۲	۴۹۷۱	۵۸	۱۵۰۰۰۰	۴۸	۳۰/۱
کل شهر	۸۵۶۱	۱۰۰	۳۱۰۰۰۰	۱۰۰	۳۶/۲

(مأخذ: شهرداری کاشان)



شکل ۲) موقعیت فضایی استقرار شهر کاشان در استان اصفهان

یافته های پژوهش

همان‌طور که اشاره شد، پرسشنامه دارای سؤال‌هایی در ابعاد اقتصادی، کالبدی – زیست محیطی و فرهنگی – اجتماعی به‌منظور سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر است.

مقایسه سطح رضایتمندی مناطق شهری از عملکرد شهرداری و شورای شهر

از آزمون ناپارامتریک مان ویتنی برای مقایسه میزان رضایتمندی شهروندان منطقه ۱ و ۲ از عملکرد سازمان‌های مزبور در بعد کالبدی - زیست محیطی استفاده شده است که میزان رضایتمندی شهروندان منطقه ۱ در مورد مؤلفه‌های خیابان سازی، توسعه و تسطیح معابر، جدول سازی و پیاده رو سازی، رفت و روب و نظافت شهر، جمع آوری و دفع زباله، خدمات بهداشتی، فواید عامه شامل: آب، فاضلاب، برق و گاز، ایجاد پایانه های مسافربری، ایجاد و ساخت کشتارگاه-های شهری و امور آتش نشانی و خدمات ایمنی و حفاظت از شهر و منطقه ۲ در مورد مؤلفه های زیبا سازی شهر، پارک سازی و درختکاری، چراغانی شهر، نگهداری و لایروبی مسیل ها، بهبود ترافیک شهری، مدیریت سیستم حمل و نقل و ایجاد و نگهداری تاسیسات و تجهیزات شهری دارای میانگین رتبه ای بیشتری در خصوص رضایتمندی از شهرداری و

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

شورای شهر هستند. به عبارت دیگر، در بعد کالبدی - زیست محیطی تفاوت معنادار ۹۹٪ بین رضایتمندی شهروندان منطقه ۱ و ۲ در مؤلفه های زیبا سازی شهر، پارک سازی و درختکاری، چراغانی شهر و همچنین، امور آتش نشانی و خدمات ایمنی و حفاظت از شهر وجود دارد که در مورد مؤلفه زیبا سازی شهر رضایتمندی منطقه ۲ و درمورد مؤلفه امور آتش نشانی و خدمات ایمنی منطقه ۱ دارای رضایتمندی بیشتری هستند. شایان ذکر است که منطقه ۲ با وسعت ۴۹۷۱ هکتار و جمعیت بیش از ۱۵۰ هزار نفر فقط دارای یک ایستگاه آتش نشانی است. این درصورتی است که طبق استاندارد جهانی به ازای هر ۵۰ هزار نفر وجود یک ایستگاه ضروری است. همچنین، حداکثر زمان رسیدن به محل حادثه باید ۵ دقیقه باشد که زمان رسیدن به آخرین نقطه در منطقه ۲ بیش از ۱۵ دقیقه زمان نیاز دارد. بنابراین، وجود دو ایستگاه دیگر در این منطقه ضروری است.

اطلاعات مندرج در جدول شماره ۲ نشان می دهد که میزان رضایتمندی شهروندان منطقه ۲ از عملکرد شهرداری در بعد اقتصادی در مؤلفه های فروش کالا و خدمات تولید و عرضه شده توسط شهرداری، دریافت مالیات و عوارض از شهروندان، امور مربوط به خانه سازی و مسکن در شهر و تاسیس دفاتر کاریابی و منطقه ۱ در مؤلفه های ایجاد بازارها و بازارچه های محلی، تثبیت و سنددار کردن املاک، ایجاد زمینه های گردشگری در شهر و سرمایه‌گذاری در فعالیت‌های تولیدی دارای میانگین رتبه ای بیشتری در خصوص رضایتمندی از شهرداری و شورای شهر هستند. به عبارت دیگر در بعد اقتصادی تفاوت معنادار ۹۹٪ بین رضایتمندی شهروندان منطقه ۱ و ۲ در مؤلفه های فروش کالا و خدمات تولید و عرضه شده توسط شهرداری، سرمایه‌گذاری در فعالیت های تولیدی و تاسیس دفاتر کاریابی وجود دارد که در مورد مؤلفه فروش کالا و خدمات و همچنین، تاسیس دفاتر کاریابی رضایت شهروندان منطقه ۲ و در مورد مؤلفه سرمایه گذاری در فعالیت های تولیدی، رضایت شهروندان منطقه ۱ در سطح بالاتری قرار دارد. در مورد دیگر مؤلفه ها تفاوت در میزان رضایتمندی وجود دارد، ولی معنادار نیست. به علت قرار گرفتن اکثریت طبقه متوسط به پایین در منطقه ۱ این شهر و پایین بودن نسبی سطح اشتغال در مقایسه با منطقه ۲، ساکنان این منطقه تمایل بیشتری به تاسیس دفاتر کاریابی از سوی سازمان‌های مدیریت کننده شهر دارند که از نیاز ساکنان این منطقه نشات می گیرد.

همچنین، یافته‌های به‌دست آمده از آزمون مان ویتنی در بعد فرهنگی - اجتماعی نشان می دهد که رضایت شهروندان منطقه ۱ در مورد مؤلفه های امور مربوط به موزه ها و نمایشگاه ها، ایجاد زمینه های مشارکت شهروندان در مدیریت شهر و ساخت و مدیریت امور سینماها و منطقه ۲ در مورد مؤلفه های امور ورزشی و تربیتی و تفریحات سالم، نگهداری مجتمع های تفریحی، کتابخانه های عمومی و فرهنگسراها و نگهداری آثار باستانی دارای میانگین رتبه‌ای بیشتری در خصوص رضایتمندی از شهرداری و شورای شهر هستند. به عبارت دیگر، در بعد فرهنگی - اجتماعی تفاوت معنادار ۹۹٪ بین رضایتمندی شهروندان منطقه ۱ و ۲ فقط در مورد مؤلفه نگهداری آثار باستانی وجود دارد که میزان رضایت شهروندان منطقه ۲ در مورد این مؤلفه در سطح بالاتری قرار دارد. منطقه ۱ شهر کاشان دارای آثار باستانی باارزشی چون خانه های تاریخی، بازار و همچنین، قرار گرفتن بافت تاریخی شهر کاشان در این منطقه است که متاسفانه در سال‌های اخیر مورد بی مهری قرار گرفته و قسمت زیادی از بافت تاریخی این شهر تخریب شده و به شهرسازی نوین اختصاص یافته است.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

جدول ۲) آزمون‌مان ویتنی برای مقایسه میانگین سطح رضایتمندی مناطق شهری کاشان در بعد اقتصادی

متغیر	گروه ها	حجم نمونه	میانگین رتبه	ضریب مان ویتنی	ضریب معناداری
دریافت مالیات و عوارض از شهروندان	منطقه ۱	۱۳۳	۱۲۸/۴۰	۸/۱۶۶۳	۰/۶۳۱
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۳۲/۷۰		
فروش کالا و خدمات تولید و عرضه شده توسط شهرداری	منطقه ۱	۱۳۳	۱۱۵/۷۰	۷/۸۰۸۳	۰/۰۰۱
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۴۵/۵۲		
ایجاد بازارها و بازارچه های محلی	منطقه ۱	۱۳۳	۱۳۰/۹۰	۸/۳۹۲۳	۰/۹۲۲
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۳۰/۰۸		
تثبیت و سنددار کردن املاک	منطقه ۱	۱۳۳	۱۳۲/۷۹	۸/۱۴۲۳	۰/۵۸۰
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۲۸/۱۱		
سرمایه گذاری در فعالیت های تولیدی	منطقه ۱	۱۳۳	۱۴۲/۲۷	۸/۲۱۰۳	۰/۰۱۰
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۱۸/۶۵		
ایجاد زمینه های گردشگری در شهر	منطقه ۱	۱۳۳	۱۳۷/۹۸	۸/۱۱۰۳	۰/۵۲۸
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۲۳/۱۴		
امور مربوط به خانه سازی و مسکن در شهر	منطقه ۱	۱۳۳	۱۲۸/۶۷	۸/۲۰۲۳	۰/۶۵۰
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۳۳/۴۲		
تاسیس دفاتر کاریابی	منطقه ۱	۱۳۳	۱۰۵/۱۵	۷/۷۳۴۳	۰/۰۰۴
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۴۶/۱۰		

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

جدول ۳)آزمون مان ویتنی برای مقایسه میانگین سطح رضایتمندی مناطق شهری کاشان در بعد فرهنگی –اجتماعی

متغیر	گروه ها	حجم نمونه	میانگین رتبه	ضریب مان ویتنی	ضریب معناداری
خیابان سازی، توسعه و تسطیح معابر، جدول سازی و پیاده رو سازی	منطقه ۱	۱۳۳	۱۳۲/۸۸	۸/۱۲۹۳	۰/۴۸۵
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۲۸/۰۱		
رفت و روب و نظافت شهر، جمع آوری و دفع زباله، خدمات بهداشتی	منطقه ۱	۱۳۳	۱۳۴/۸۸	۷/۸۶۳۳	۰/۲۴۵
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۲۵/۹۱		
زیبا سازی شهر، پارک سازی و درختکاری، چراغانی شهر	منطقه ۱	۱۳۳	۱۰۸/۲۶	۷/۴۱۴۳	۰/۳۰
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۵۲/۳۸		
فواید عامه شامل: آب، فاضلاب، برق و گاز	منطقه ۱	۱۳۳	۱۳۳/۴۸	۸/۰۴۸۳	۰/۴۴۸
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۲۷/۳۷		
نگهداری و لایروبی مسیل ها	منطقه ۱	۱۳۳	۱۲۷/۵۹	۸/۰۵۹۳	۰/۴۴۸
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۳۳/۵۴		
ایجاد پایانه های مسافربری	منطقه ۱	۱۳۳	۱۳۴/۶۱	۷/۹۰۰۳	۰/۳۰۰
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۲۶/۲۰		
ایجاد و ساخت کشتارگاه های شهری	منطقه ۱	۱۳۳	۱۳۶/۸۲	۷/۶۰۴۳	۰/۱۳۳
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۲۳/۸۸		
بهبود ترافیک شهری، مدیریت سیستم حمل و نقل	منطقه ۱	۱۳۳	۱۲۷/۹۵	۸/۱۰۷۳	۰/۵۳۳
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۳۳/۱۷		
امور آتش نشانی و خدمات ایمنی و حفاظت از شهر	منطقه ۱	۱۳۳	۱۵۱٫۸۵ ۱۵۱/۸۵	۶/۹۳۶۳	۰/۰۰۶
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۰۸/۶۱		
ایجاد و نگهداری تاسیسات و تجهیزات شهری	منطقه ۱	۱۳۳	۱۲۵/۰۸	۷/۷۲۵۳	۰/۱۶۹
	منطقه ۲	۱۲۷	۱۳۶/۱۷		

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

رابطه بین وضعیت اجتماعی – اقتصادی و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری و شورای شهر

برای بررسی رابطه بین وضعیت اجتماعی – اقتصادی شهروندان و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری و شورای شهر، از آزمون رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است که نتایج به‌دست آمده نشان دهنده رابطه معنادار بین وضعیت اقتصادی - اجتماعی شهروندان (به عنوان متغیر مستقل) و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری و شورای شهر (به عنوان متغیر وابسته) است؛ بدین معنی که بین میزان تحصیلات و سطح رضایتمندی تفاوت و بین سن و درآمد و رضایتمندی رابطه وجود دارد که هرچه سن و میزان درآمد افزایش یابد، سطح رضایتمندی نیز افزایش می یابد(سطح معناداری ۹۹٪) و بالعکس، هرچه میزان تحصیلات افزایش یابد، میزان رضایتمندی کاهش خواهد یافت؛ بدین معنا که با افزایش سطح تحصیلات شهروندان بر میزان استفاده از رسانه های ارتباطی نظیر: ماهواره، اینترنت، روزنامه و ... افزوده خواهد شد و موجب افزایش سطح انتظارات شهروندان از خدمات ارائه شده از سوی سازمان‌های مدیریت کننده شهر خواهد شد. همچنین، با افزایش سن، بر میزان رضایت شهروندان از سازمان‌های مزبور افزوده خواهد شد که این تفاوت نمایانگر این واقعیت است که در سنین جوانی بر سطح انتظارات شهروندان جوان از شهرداری وشورای شهر افزوده خواهد شد.

جدول ۴)آزمون رگرسیون چندمتغیره برای سنجش رابطه بین وضعیت اجتماعی-اقتصادی و میزان رضایتمندی از عملکرد

متغیر	B	Std	Beta	t	Sig
سن	۰/۰۰۲	۰/۰۰۴	۰/۰۲۷	۰/۰۴۳۴	۰/۰۰۳
تحصیلات	۰/۰۰۹	۰/۰۳۰	۰/۰۱۸	۰/۲۹۰	۰/۶۴۵
درآمد	-۷/۲۰۶	۰/۰۰۰	-۰/۲۶۳	-۴/۳۳	۰/۰۰۴

بررسی وضعیت اقتصادی مناطق شهری

به منظور مقایسه وضعیت اقتصادی در ۲ منطقه شهر کاشان، که تا حد زیادی به میزان عملکرد شهرداری و شورای شهر و ایجاد زمینه های اشتغال از سوی این سازمان‌ها بستگی دارد، از آزمون t استفاده شده است. نتایج به‌دست آمده رابطه معنادار ۹۵٪ را نشان می دهد (۰/۰۱۰= ضریب معنا داری) که میانگین به‌دست آمده، وضعیت اقتصادی بهتر منطقه ۲ را در مقایسه با منطقه ۱ نشان می دهد (میانگین ۵۴۵).

جدول ۵) آزمون t برای بررسی تفاوت معناداری وضعیت اقتصادی مناطق شهری

آماری شاخص	میانگین	درجه آزادی	انحراف استاندارد	ضریب معناداری
منطقه ۱	۵۴۵	۲۵۸	۱/۷	۰/۰۱۰
منطقه ۲	۵۲۴	۲۵۷/۹	۱/۶	

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر در ابعاد سه‌گانه

از آزمون ناپارامتریک کای اسکوئر برای بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر استفاده شده است.

از بررسی رابطه میزان رضایتمندی شهروندان منطقه ۲ و عملکرد شهرداری و شورای شهر در بعد کالبدی – زیست محیطی، سطح معناداری ۹۹ درصد به دست آمده است که میزان بالای رضایتمندی آنها را نشان می دهد. در بعد کالبدی – زیست محیطی، فقط در مورد یکی از مؤلفه ها سطح رضایتمندی پایین است، مؤلفه امور آتش نشانی و خدمات ایمنی و حفاظت از شهر (۰/۰۶۴ = ضریب معناداری). شرایط اقلیمی، قرار گرفتن در مسیر ترانزیت جنوب به شمال، گستردگی و پراکندگی محدوده شهری، وجود مراکز صنعتی بزرگ، بافت فرسوده و تاریخی گسترده، از جمله عوامل مهم افزایش آمار حوادث شهرستان کاشان است؛ به طوری که آمار وقوع حوادث در این شهرستان را به عنوان یکی از شهرهای پرمخاطره و پرحادثه کشور برابر با آمار حوادث شهرهای یک میلیون نفری اعلام کرد(مأخذ: سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کاشان). با توجه به اهمیت مسأله ایمنی و امنیت در شهر و توجه به این امر که طبق استاندارد جهانی به ازای هر ۵۰ هزار نفر وجود یک ایستگاه آتش نشانی ضروری است، سرمایه گذاری در این زمینه از ضروریات به شمار می رود. لذا با توجه به جمعیت ۳۰۰ هزار نفری شهر کاشان احداث ۶ ایستگاه مورد نیاز است که متاسفانه تعداد ایستگاه های موجود در شهر کاشان ۳ ایستگاه است. بنابراین، اختصاص درصد بیشتری از بودجه سازمان شهرداری به این امر و همچنین، فراهم کردن امکانات و تجهیزات اولیه برای مقابله با حادثه به شهروندان، از خسارات جانی و مالی شهروندان کاسته و باعث حفظ سرمایه های ملی خواهد شد.

جدول ۶) آزمون کای اسکوئر برای بررسی میزان رضایتمندی شهروندان منطقه ۲ از مؤلفه های کالبدی – زیست محیطی

متغیر	تعداد نمونه	ضریب کای اسکوئر	درجه آزادی	ضریب معناداری
خیابان سازی، توسعه و تسطیح معابر، جدول سازی و پیاده رو سازی	۲۶۰	۲۱/۲۱۵	۲	۰/۰۰۰
رفت و روب و نظافت شهر، جمع آوری و دفع زباله، خدمات بهداشتی	۲۶۰	۸۵/۱۵۰	۲	۰/۰۰۰
زیبا سازی شهر، پارک سازی و درختکاری، چراغانی شهر	۲۶۰	۲۱/۹۱۰	۳	۰/۰۰۳
فواید عامه شامل: آب، فاضلاب، برق و گاز	۲۶۰	۲۱/۲۱۴	۳	۰/۰۰۰
نگهداری و لایروبی مسیل ها	۲۶۰	۲۱/۲۱۲	۳	۰/۰۰۰
ایجاد پایانه های مسافربری	۲۶۰	۲۱/۱۹۳	۳	۰/۰۰۱
ایجاد و ساخت کشتارگاه های شهری	۲۶۰	۶۲/۶۳۸	۳	۰/۰۰۱
بهبود ترافیک شهری، مدیریت سیستم حمل و نقل	۲۶۰	۸۲/۶۶۹	۳	۰/۰۰۰
امور آتش نشانی و خدمات ایمنی و حفاظت از شهر	۲۶۰	۲۱/۰۶۳	۳	۰/۰۶۴
ایجاد و نگهداری تاسیسات و تجهیزات شهری	۲۶۰	۲۱/۷۸۶	۴	۰/۰۰۰

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

از بررسی عملکرد سازمان‌های مدیریت کننده شهر و سطح رضایتمندی ساکنان منطقه ۲، در بعد فرهنگی – اجتماعی، در تمام مؤلفه ها، میزان رضایتمندی در سطح بالای خود قرار دارد به گونه ای که فقط در یکی از مؤلفه ها، ایجاد زمینه های مشارکت شهروندان در مدیریت شهر، سطح معنادرای ۹۵ درصد مشاهده می شود (۰/۰۰۵ =ضریب معناداری) که رضایتمندی بالای شهروندان را از خدمات فرهنگی – اجتماعی ارائه شده از سوی شهرداری و شورای شهر نشان می دهد. با توجه به اینکه یکی از لوازم برنامه ریزی در دنیای جدید ، توجه به مشارکت فعال و اثر بخش همه جانبه افراد جامعه در تمام ابعاد مختلف توسعه است، بنابراین، رویکرد مشارکتی برای مقابله با مسائل و معضلات شهری و شکل گیری اندیشه مشارکت در ابعاد زندگی، امروزه یگانه راهبردی است که بیش از پیش مورد توجه بوده و به کار گرفته می شود. در کنار انجام قانون‌گذاری و نظارت دستگاه‌های ذی‌ربط، یکی از راهکارهای هویت دادن به شهر، مشارکت و حضور مردم در فضای شهری و بهره‌مندی آنها از منظر شهری است. در نتیجه شهرداری باید زمینه های بیشتری برای مشارکت شهروندان منطقه ۲ را در امور شهر فراهم کنند. یکی از سه اصل اساسی و در اولویت برنامه ریزی شهرداری کاشان در سال ۱۳۹۰ ، فعالتر کردن دفتر مشارکت‌های مردمی و جذب سرمایه‌گذاران بخش خصوصی در این شهر است(مأخذ: شهرداری کاشان)

جدول۷) آزمون کای اسکوئر برای بررسی میزان رضایتمندی شهروندان منطقه ۲ از مؤلفه های فرهنگی - اجتماعی

متغیر	تعداد نمونه	ضریب کای اسکوئر	درجه آزادی	ضریب معناداری
امور ورزشی و تربیتی و تفریحات سالم، نگهداری مجتمع های تفریحی	۲۶۰	۷۵/۹۹۲	۳	۰/۰۰۲
امور مربوط به موزه ها و نمایشگاه ها	۲۶۰	۹۰/۱۶۵	۳	۰/۰۰۰
کتابخانه های عمومی و فرهنگسراها	۲۶۰	۵۲/۰۵۵	۳	۰/۰۰۰
ساخت و مدیریت امور سینماها	۲۶۰	۲۸/۴۹۶	۳	۰/۰۰۰
ایجاد زمینه های مشارکت شهروندان در مدیریت شهر	۲۶۰	۸۱/۴۰۹	۳	۰/۰۰۵
نگهداری آثار باستانی	۲۶۰	۵۹/۶۳۸	۲	۰/۰۰۰

اطلاعات مندرج در جدول شماره ۸ سطح رضایتمندی متوسط به بالای شهروندان منطقه ۲ را از عملکرد شهرداری و شورای شهر در بعد اقتصادی را نشان می دهد که سطح معناداری ۹۹ درصد برای بسیاری از مؤلفه ها، سطح معناداری ۹۵ درصد برای مؤلفه ایجاد زمینه های گردشگری در شهر به دست آمده است. همچنین، سطح رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در مورد مؤلفه سرمایه گذاری در فعالیت های تولیدی رضایتمندی پایین شهروندان را نشان می دهد. براساس گزارش اخیر شورای جهانی سفر وگردشگری(WTTC)، حدود ۷/۳ درصد از سهم اشتغال زایی کشور در سال جاری میلادی به صنعت گردشگری اختصاص دارد. بنابراین، با توجه به اینکه گردشگری باعث ایجاد زمینه های اشتغال و افزایش درآمد در شهر کاشان خواهد شد، سرمایه گذاری بیشتر در این زمینه باعث جذب گردشگران و افزایش رضایت بیشتر شهروندان از شهرداری در این زمینه می شود. منطقه ۲ شهر کاشان نیز به علت دارا بودن آثار برجسته

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

ناریخی نظیر تپه های سیلک، باغ فین و .... از این توانایی برخوردار خواهد بود که سرمایه و اشتغال زیادی را به خود جذب کند.

جدول ۸) آزمون کای اسکوئر برای بررسی میزان رضایتمندی شهروندان منطقه ۲ از مؤلفه های اقتصادی

متغیر	تعداد نمونه	ضریب کای اسکوئر	درجه آزادی	ضریب معناداری
دریافت مالیات و عوارض از شهروندان	۲۶۰	۵۵/۰۰۸	۴	۰/۰۰۰
فروش کالا و خدمات تولید و عرضه شده توسط شهرداری	۲۶۰	۹۰/۱۲۶	۴	۰/۰۰۳
ایجاد بازارها و بازارچه های محلی	۲۶۰	۲۱/۴۴۱	۴	۰/۰۰۴
تثبیت و سنددار کردن املاک	۲۶۰	۲۱/۳۲۷	۴	۰/۰۰۰
سرمایه گذاری در فعالیت های تولیدی	۲۶۰	۴۴/۳۷۸	۴	۰/۰۷۱
ایجاد زمینه های گردشگری در شهر	۲۶۰	۲۱/۰۴۷	۳	۰/۰۰۹
امور مربوط به خانه سازی و مسکن در شهر	۲۶۰	۲۱/۴۷۵	۴	۰/۰۰۰
تاسیس دفاتر کاریابی	۲۶۰	۲۹/۹۴۵	۳	۰/۰۰۲

در بعد کالبدی – زیست محیطی نیز، میزان رضایتمندی شهروندان منطقه ۱ در سطح بالایی قرار دارد؛ به طوری که از بررسی رابطه بین عملکرد شهرداری و شورای شهر و میزان رضایتمندی ساکنان منطقه ۱، سطح معناداری ۹۹ درصد به دست آمده است .فقط در مورد یکی از گویه ها، زیبا سازی شهر، پارک سازی و درختکاری، عدم معناداری را نشان می‌دهد؛ یعنی میزان رضایتمندی آنها در سطح پایینی قرار دارد (sig=۰/۰۳۲). فضاهای سبز شهری عبارتند از: تمام عرصه های طبیعی یا مصنوعی پوشیده از گیاهان که بهره وری از کارکردهای طبیعی، مفید و ارزشمند آنها مورد توجه و مدّنظر انسان است.

سرانه استاندارد جهانی این کاربری به ازای هر نفر حدود ۱۰ تا ۱۵ مترمربع است که متاسفانه این رقم هم اکنون برای شهر کاشان ۲ تا ۲/۵ متر مربع برای هر نفر است که اختصاص بیشتری از بودجه شهرداری و شورای شهر به زمینه های عمرانی و زیرساخت ها در زمینه ایجاد فضای سبز بیشتر در منطقه ۱ (و اهمیت این فضاها به دلیل قرار گرفتن کاشان در منطقه خشک و کویری کشور) باعث افزایش میزان رضایت شهروندان از عملکرد سازمان‌های مزبور در این زمینه خواهد شد. با توجه به اختصاص ۶۸ درصدی از بودجه شهرداری به طرح های عمرانی در سال ۹۰ (مأخذ: شهرداری کاشان) که در مقایسه با سال قبل افزایش ۳۵ درصدی داشته است، شاید تا حدودی انتظارات شهروندان در این زمینه برآورده شود.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

جدول ۹) آزمون کای اسکوئر برای بررسی میزان رضایتمندی شهروندان منطقه ۱ از مؤلفه های کالبدی – زیست محیطی

متغییر	تعداد نمونه	ضریب کای اسکوئر	درجه آزادی	ضریب معناداری
خیابان سازی، توسعه و تسطیح معابر، جدول سازی و پیاده رو سازی	۲۶۰	۱/۸۱۷۲	۳	۰/۰۰۰
رفت و روب و نظافت شهر، جمع آوری و دفع زباله، خدمات بهداشتی	۲۶۰	۱/۹۹۳۲	۴	۰/۰۰۰
زیبا سازی شهر، پارک سازی و درختکاری، چراغانی شهر	۲۶۰	۱/۴۰۴۲	۳	۰/۰۳۲
فواید عامه شامل: آب، فاضلاب، برق و گاز	۲۶۰	۱/۱۳۷۲	۳	۰/۰۰۰
نگهداری و لایروبی مسیل ها	۲۶۰	۲/۱۸۶۲	۴	۰/۰۰۲
ایجاد پایانه های مسافربری	۲۶۰	۱/۰۳۵۲	۳	۰/۰۰۰
ایجاد و ساخت کشتارگاه های شهری	۲۶۰	۱/۱۷۹۲	۴	۰/۰۰۱
بهبود ترافیک شهری، مدیریت سیستم حمل و نقل	۲۶۰	۴۳/۸۶۵	۲	۰/۰۰۰
امور آتش نشانی و خدمات ایمنی و حفاظت از شهر	۲۶۰	۱/۴۵۳۲	۴	۰/۰۰۰
ایجاد و نگهداری تاسیسات و تجهیزات شهری	۲۶۰	۱/۹۸۵۲	۴	۰/۰۰۴

همچنین، یافته های به‌دست آمده حاکی از رضایتمندی بالای شهروندان منطقه ۱ از عملکرد شهرداری و شورای شهر در بعد اجتماعی- فرهنگی است که سطح معناداری ۹۹ درصد را نشان می دهد .فقط در مورد یکی از مؤلفه ها، حفاظت و نگهداری از آثار باستانی، رضایتمندی در سطح پایینی قرار دارد (sig=۰/۰۸۹). با توجه به بحران های اقتصادی و سیاسی دنیا، یکی از بهترین راههای آرامش و برگشت ثبات به کشورها گردشگری است که باعث ایجاد صلح و امنیت بین کشورها می شود و اقتصاد سالم بین کشورها را رونق می بخشد و با توجه به اینکه گردشگری از پاکترین صنایع از لحاظ درآمدزایی است و شهر کاشان نیز به واسطه وجود آثار با ارزش تاریخی دارای پتانسیل های زیادی برای جذب گردشگران و توریست های داخلی و خارجی است، نگهداری و مرمّت این آثار را به یکی از ضروریات تبدیل ساخته است. شایان ذکر است که منطقه ۱ شهر کاشان به علت وجود آثار با ارزش تاریخی، مثل خانه های تاریخی، بازار، مسجد آقابزرگ و ... از پتانسیل زیادی در این زمینه برخوردار است.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

جدول ۱۰) آزمون کای اسکوئر برای بررسی میزان رضایتمندی شهروندان منطقه ۱ از مؤلفه های فرهنگی –اجتماعی

متغییر	تعداد نمونه	ضریب کای اسکوئر	درجه آزادی	ضریب معناداری
امور ورزشی و تربیتی و تفریحات سالم، نگهداری مجتمع های تفریحی	۲۶۰	۷۶/۹۵۵	۳	۰/۰۰۰
امور مربوط به موزه ها و نمایشگاه ها	۲۶۰	۱/۳۲۷۲	۴	۰/۰۰۰
کتابخانه های عمومی و فرهنگسراها	۲۶۰	۱/۴۰۰۲	۴	۰/۰۰۰
ساخت و مدیریت امور سینماها	۲۶۰	۴۳/۲۷۸	۴	۰/۰۰۰
ایجاد زمینه های مشارکت شهروندان در مدیریت شهر	۲۶۰	۶۰/۹۵۵	۳	۰/۰۰۰
نگهداری آثار باستانی	۲۶۰	۹۳/۹۱۷	۳	۰/۰۸۹

اطلاعات مندرج در جدول ۱۱ بیانگر رضایتمندی بسیار بالای شهروندان منطقه ۱ از عملکرد سازمان‌های مدیریت کننده شهر است که رابطه معنادار ۹۹ درصد بین رضایتمندی شهروندان و عملکرد این سازمان‌ها برای بسیاری از مؤلفه ها در بعد اقتصادی را نشان می دهد(sig=۰/۰۰۰). فقط در مورد مؤلفه فروش کالا و خدمات تولید و عرضه شده توسط شهرداری(sig=۰/۰۸۴) و تاسیس دفاتر کاریابی(sig=۰/۰۷۶) این رابطه معنادار نیست؛ یعنی رضایتمندی شهروندان از این مؤلفه ها در سطح پایینی قرار دارد. شایان ذکر است که به علت سکونت اکثریت طبقه متوسط به پایین شهروندان در منطقه ۱، ایجاد بازارهای روزانه و هفتگی و همچنین، فروشگاه‌های زنجیره ای (با توجه به کمبود این فروشگاه‌ها در شهر کاشان) از سوی شهرداری باعث تامین بخشی از نیازهای اولیه شهروندان و افزایش میزان رضایتمندی شهروندان منطقه ۱ در بعد اقتصادی خواهد شد.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

جدول ۱۱) آزمون کای اسکوئر برای بررسی میزان رضایتمندی شهروندان منطقه ۱ از مؤلفه های اقتصادی

متغیر	تعداد نمونه	ضریب کای اسکوئر	درجه آزادی	ضریب معناداری
دریافت مالیات و عوارض از شهروندان	۲۶۰	۳۸/۴۶۶	۴	۰/۰۰۰
فروش کالا و خدمات تولید و عرضه شده توسط شهرداری	۲۶۰	۵۵	۳	۰/۸۴
ایجاد بازارها و بازارچه های محلی	۲۶۰	۳۴/۳۹۱	۲	۰/۰۰۰
تثبیت و سنددار کردن املاک	۲۶۰	۱/۳۵۵۲	۴	۰/۰۰۱
سرمایه گذاری در فعالیت های تولیدی	۲۶۰	۵۳/۵۷۹	۴	۰/۰۰۰
ایجاد زمینه های گردشگری در شهر	۲۶۰	۵۴/۱۵۰	۲	۰/۰۰۴
امور مربوط به خانه سازی و مسکن در شهر	۲۶۰	۱/۱۱۷۲	۳	۰/۰۰۰
تاسیس دفاتر کاریابی	۲۶۰	۵۷/۷۱۴	۴	۰/۷۶

نتیجه گیری

گستردگی و پیچیدگی مسائل شهری و رشد و توسعه روزافزون شهرها، مدیریت امور شهر را به وظیفه ای دشوار تبدیل نموده است. علاوه بر موضوع‌هایی همچون: محیط زیست، حمل و نقل، ایمنی و برنامه ریزی شهری، یکی از عوامل مهمی که تاثیر فزاینده و تعیین کننده‌ای بر عوامل سازنده شهری دارد، مدیریت شهری است. اگر شهر همچون سازمانی درنظر گرفته شود، لازم است در راس آن عنصری برای برنامه‌ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد. این عنصر را می توان مدیریت شهری نامید. شهرداری و شورای شهر به عنوان مهمترین عناصر مدیریت شهری، از جایگاه خاصی در نظام اداری کشور برخوردارند. شهرداری به لحاظ حقوقی و اداری، جزو مؤسسه های عمومی محسوب می شود. با این مفهوم، شهرداری یک نهاد عمومی اما غیر دولتی است که اقتدار و رسمیت آن ناشی از رأی مردم یا نمایندگان مردم است. در این میان، مهمترین مطلبی که به چشم می خورد، رضایتمندی شهروندان از مدیریت شهری است که تا حد امکان برای کسب رضایت شهروندان توسط سازمان‌های اداره کننده شهر تلاش می‌شود. رضایتمندی شهروندان را می توان عکس العمل مؤثر شهروندان به عملکرد سازمان‌های مدیریت کننده شهر دانست. رضایت از عملکرد سازمانی زمانی از اهمیت برخوردار شد که نیروی انسانی به عنوان یکی از عناصر مهم تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسؤولیت ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم گیری مدنظر قرار گیرد؛ زیرا عدم رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان و یا قشر قابل توجهی از آنها برای هر نظم اجتماعی و عملکرد سازمانی خطرناک است؛ چرا که تداوم و گسترش آن باعث کمرنگ شدن تعهد شهروندان نسبت به نظام ارزشی و افراد سازمان و غیره شده که چه بسا منشاء بسیاری از نابهنجاری های اجتماعی گردد. همان‌طور که پیشتر گفته شد، این تحقیق برای بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد سازمان‌های مدیریت کننده شهر؛ یعنی شهرداری و شورای شهر است که در سه بعد مورد بررسی و

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

واکاوی قرار گرفته است. با توجه به مطالب فوق، فرض هایی در این تحقیق متصور شد که در ادامه به اثبات یا رد این فرضیات پرداخته شد:

برای آزمون میزات رضایتمندی شهروندان از سازمان‌های مزبور از آزمون کای اسکوئر استفاده شده است که نتایج به‌دست آمده از بررسی ها، آن‌را اثبات می کند؛ زیرا میزان رضایتمندی شهروندان منطقه ۲ نسبت به شهروندان منطقه ۱ در ابعاد کالبدی و فرهنگی در سطح بالاتری قرار دارد.

همچنین، برای بررسی رابطه بین وضعیت اقتصادی و اجتماعی شهروندان و رضایتمندی از شهرداری و شورای شهر از رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است. به طوری که نتایج به‌دست آمده از این آزمون نشان می دهد که بین متغیر مستقل؛ یعنی میزان تحصیلات و متغیر وابسته؛ یعنی میزان رضایتمندی رابطه وجود دارد که هرچه سطح تحصیلات بالاتر باشد، میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری و شورای شهر پایین تر خواهد بود و همچنین، هرچه پایگاه اقتصادی خانوار بالاتر باشد، میزان رضایتمندی در سطح بالاتری قرار خواهد داشت.

همچنین، برای مقایسه وضعیت اقتصادی در مناطق شهری که تا حدی به میزان عملکرد شهرداری و شورای شهر در ایجاد زمینه های اشتغال از سوی این سازمان‌ها بستگی دارد، از آزمون t در نرم افزار SPSS استفاده شده است که نتایج حاکی از عدم تفاوت معنادار بین مناطق شهری کاشان است.

منابع

۱- آزاد، اسدالله.(۱۳۷۵). رضایت از کار. *نشریه نامه انجمن کتابداران ایران*، دوره ۱۱، ش ۲، صص ۲۱۸-۲۰۸.

۲- جعفرپور مختار، محمد.(۱۳۸۳). ایمنی شهر و توسعه پایدار، *مجموعه مقالات همایش مسائل شهرسازی ایران*، جلد اول: *ساخت کالبدی شهر*، شیراز، دانشکده هنر و معماری.

۳- حکمت نیا، حسن و موسوی، میرنجف.(۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد، *مجله جغرافیا و توسعه*، سال پنجم، ش ۹، صص ۱۹۶-۱۸۱.

۴- حسینی، سید کمالدین.(۱۳۸۶). *بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و عوامل مؤثر بر آن*، مرکز پژوهش های شورای اسلامی شهر مشهد.

۵- رسول اف، جلال، سیفی، منصور، رشیدی، داریوش.(۱۳۷۹). شناسایی سطوح نیازها و عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان، *نشریه بانک و اقتصاد*، ش ۲۶ ، صص ۲۹-۱۸.

۶- رهنما، محمدرحیم.(۱۳۸۰). پارادایم بهبود مدیریت شهری با تکیه بر شهر مشهد، *فصلنامه تحقیقات جغرافیایی*، ش ۶۱، صص ۷۲-۶۲.

۷- سعیدنیا، احمد.(۱۳۷۹). *مدیریت شهری*، سازمان شهرداری های کشور، جلد یازدهم.

۸- سعیدی، عباس، دانشنامه مدیریت شهری و روستایی، سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور .

۹- صرافی، مظفر و دیگران.(۱۳۷۹). مفهوم؛ مبانی و چالش های مدیریت شهری، *فصلنامه مدیریت شهری*، سال اول، ش ۲.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

۱۰- صرافی، مظفر و عبداللهی، مجید.(۱۳۸۷). تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت شهری، *پژوهش های جغرافیایی*، ش ۶۳، صص ۱۳۴-۱۱۵.

۱۱- عبداللهی، مجید، اکبری، غضنفر.(۱۳۸۱). *مجموع قوانین و مقررات ده و دهیاری*، انتشارات قلمستان.

۱۲- کلانتری، خلیل.(۱۳۸۲). *پردازش و تحلیل داده ها در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی با استفاده از نرم افزار SPSS*، انتشارات مهندسین مشاور طرح و منظر.

۱۳- گزارش دبیر اجرایی کمیسیون سکونتگاه های انسانی سازمان ملل، VNCHS در نشست نایروبی در سال ۱۹۹۳(۱۳۷۳) ، *بهبود مدیریت شهری*، ترجمه نوید سعیدی رضوانی، نشریه شماره ۴۳، گروه مطالعات و برنامه ریزی شهری وزارت کشور.

15- Lees.A(1976). etal. Eds. The Urbanization and Economic Development in Germany 1815- 1919: Town in Societies: Essay in Economic history and historical Society. Cambridge University press.

16 -Stureat. Robert. D(1987). Library Management. Littleton. Colorado: Libraries Unlimite.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-10-30]