



میزان رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش خصوصی

یاسر محمدی ده بزرگ *^۱، دانش محمودی^۲

چکیده

انواع کاربری‌ها نحوه استفاده از آن زمین است که با توجه به نیاز تعیین می‌شود و هر زمین با توجه به مساحتی که در آن قرار دارد، کاربری‌های متفاوتی دارد. تعیین کاربری کار ساده‌ای نیست و طبق مطالعات تخصصی انجام می‌شود. سرانه بالای کاربران ارائه‌دهنده خدمات مستقیم در یک شهر می‌تواند تضمین‌کننده وضعیت خدمات خوب برای مردم شهر باشد. هدف اصلی این تحقیق رضایتمندی شهروندان شهر یاسوج از استفاده از ارائه‌دهندگان خدمات بخش خصوصی می‌باشد. پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی است. این پژوهش با رویکرد کمی-کیفی و عمدتاً توصیفی-تحلیلی و مبتنی بر استفاده از روش‌های آماری، اسنادی-کتابخانه‌ای و پیمایشی انجام شد. در مطالعات اسنادی از منابع داخلی موجود در رابطه با کاربری‌های خدمات شهری یاسوج و گزارش‌ها و طرح‌های موجود در مورد این کاربری‌ها استفاده شده است. داده‌های این پژوهش به صورت میدانی و با پرسشنامه جمع‌آوری شد. حجم نمونه آماری بر اساس فرمول آنالین کوکران ۳۸۴ نفر محاسبه شد. نتایج تحقیق نشان داد که میزان رضایت شهروندان شهر یاسوج از استفاده از ارائه‌دهندگان خدمات بخش خصوصی بالاتر از میانگین است.

واژگان کلیدی: کاربری‌های خدمات رسان، رضایت شهروندان، بخش خصوصی، شهر یاسوج

۱-مقدمه

نکته مهمی که در مورد نحوه توزیع کاربری‌های خدماتی در سطح منطقه یک قابل‌بررسی است، مقایسه آن با تراکم جمعیتی مناطق و محلات منطقه می‌باشد، که می‌تواند تصویر روشن‌تری از نحوه پراکنش این کاربری‌ها را در سطح منطقه نشان دهد و کمبودها را در این زمینه نمایان سازد. کاربری‌های خدماتی که در این بررسی با تراکم جمعیتی (برحسب نفر در هکتار) مقایسه شده‌اند، عبارتند از: کاربری‌های آموزشی، بهداشتی، درمانی، ورزشی، مذهبی و پارک‌ها. با مقایسه دو نقشه نحوه توزیع خدمات و همچنین نقشه تراکم جمعیت در حوزه‌های آماری سرشماری سال ۱۳۹۵ مشاهده می‌شود که تراکم کاربری‌های خدماتی در رده محلی و ناحیه‌ای در اکثر موارد منطبق بر تراکم جمعیتی حوزه‌های آماری است. بدین معنی که در نقاط پرتراکم جمعیتی، کاربری‌های خدماتی محلی (از قبیل مدارس، درمانگاه‌ها، مطب‌ها، مساجد و ...) نیز متراکم و مجتمع شده‌اند. به‌عنوان نمونه در منطقه ۱ که از متراکم‌ترین نواحی منطقه می‌باشد، تمرکز استقرار خدمات مشاهده می‌شود و در نواحی ۲، ۳ و شرق ناحیه ۴ که از تراکم جمعیتی پایین‌تری برخوردار هستند، تراکم کاربری‌های خدماتی نیز کمتر می‌باشد. البته این مسأله، در مورد بعضی از کاربری‌ها صدق نمی‌کند. به‌عنوان نمونه در ناحیه ۲ که پرتراکم‌ترین ناحیه منطقه از لحاظ جمعیتی است، تعداد پارک‌ها نسبت به تراکم جمعیتی پایین است. همچنین در بعضی از محلات و نواحی، باوجود تراکم پایین جمعیتی، تراکم خدماتی نسبتاً بالایی مشاهده می‌شود. کمبود و یا عدم وجود برخی از کاربری‌های خدماتی ازجمله ورزشی و مذهبی در نواحی کم تراکم جمعیتی مشاهده می‌شود. این نکته را باید در نظر داشت که با توجه به ساخت و سازهای چند ساله اخیر در سطح منطقه یک و بالطبع بالا رفتن تراکم جمعیتی در سطح منطقه، با در نظر گرفتن این تغییر و تحولات صورت بگیرد. در مجموع می‌توان این‌گونه نتیجه‌گیری کرد که به دلیل شکل گرفتن بافت مسکونی منطقه و سابقه سکونت آن، در اکثر نواحی، توزیع خدمات محلی و منطقه‌ای در سطح مطلوبی می‌باشد. بخش زیادی از کاربری‌های خدماتی موجود در منطقه،

^۱ کارشناسی ارشد، رشته عمران، دانشگاه آزاد اسلامی یاسوج

^۲ کارشناسی ارشد، رشته عمران، دانشگاه آزاد اسلامی یاسوج

عملکردی فرامنطقه‌ای دارند و بدین جهت باعث جذب جمعیت از سایر نقاط به این منطقه می‌شوند (بیمارستان‌ها، دانشگاه‌ها) در نواحی تازه شکل گرفته و نوساز منطقه از جمله ناحیه ۴ و بخشی از ناحیه ۳ کمبود برخی از خدمات (از جمله ورزشی و مذهبی و درمانی) شدید است: اطراف میدان شهر و همچنین در امتداد خیابان‌های فرعی، از جمله نقاط تمرکز کاربری‌های خدماتی می‌باشند. تمرکز خدمات رده محله‌ای در مراکز محلات، به‌ویژه محلات قدیمی‌تر شکل گرفته است. تراکم جمعیت و تمرکز خدمات در اکثر نواحی منطقه بر هم منطبق می‌باشند هدف این تحقیق میزان رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش خصوصی است.

۲- جغرافیای منطقه مورد مطالعه و روش تحقیق

۲-۱- جغرافیای شهر یاسوج

شهر یاسوج از نظر تقسیمات سیاسی کشور به عنوان مرکز استان کهگیلویه و بویراحمد و مرکز **شهرستان** بویراحمد، در بخش مرکزی و در دهستان سررود شمالی واقع شده است. این شهر با مساحت ۱۸۰۱ هکتار، در موقع **جغرافیایی** ۳۰ درجه و ۲۸ دقیقه عرض شمالی و ۵۱ درجه و ۳۶ دقیقه طول شرقی قرار گرفته است. شهر یاسوج بر اساس تقسیم بندی از چهار ناحیه و ۲۳ محله تشکیل شده است. در زیر چهار منطقه به اختصار معرفی شده است. شهر یاسوج با توجه به معابر شریانی و همچنین تقسیمات محله‌ای به چهار بخش و ۲۳ محله تقسیم می‌شود. منطقه در شهر یاسوج یک سطح پایین تر از شهر و یک سطح بالاتر از محله است.

۱- معرفی نواحی چهار گانه شهر یاسوج

۲- شهر یاسوج بر اساس تقسیم بندی از چهار ناحیه و ۲۳ محله تشکیل شده است. در زیر چهار منطقه به اختصار معرفی شده است.

شهر یاسوج با توجه به معابر شریانی و همچنین تقسیمات محله‌ای به چهار بخش و ۲۳ محله تقسیم می‌شود. منطقه در شهر یاسوج یک سطح پایین تر از شهر و یک سطح بالاتر از محله است. ناحیه یک، شامل محلات زیر هست.

محله ۱: در منطقه ۱ به محله بویر احمد و ابن سینا معروف است. محله ۲ در منطقه ۱ به محله محمودآباد سفلی معروف است. محله ۳ در منطقه ۱ به محله معصوم آباد معروف است. محله ۴ در منطقه ۱ به سالم آباد معروف است. محله ۵ در منطقه ۱.۱ در کنار مسیر آبشار واقع شده است.

این منطقه در شرق شهر یاسوج، سالم آباد، گوفزی، بویراحمد، معصوم آباد، محمود آباد قرار دارد و از نظر کالبدی شامل محله‌های ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ و از جنوب به رودخانه بشار و شمال غربی می‌رسد. به جنگل‌های شرقی اطراف، یاسوج به پایان می‌رسد. مساحت این منطقه ۳۹۱،۴۹ هکتار است. از ویژگی‌های اصلی این منطقه وجود جنگل‌های زیبا در قسمت شرقی، باغ‌های وسیع در شمالی‌ترین قسمت و وجود چشمه سبزی به عنوان عنصر طبیعی زیبا در قسمت غربی این منطقه است. بالاترین سطح اشغال کاربری‌های منطقه کاربری مسکونی است. این منطقه و محلات آن محل سکونت طبقات بالا، متوسط و بالاتر است.

ناحیه دو: شامل محلات زیر هست

محله ۶ در ناحیه ۲ به محله یاسوج فرامرزی شهرت دارد. محله ۷ در ناحیه ۲ واقع است به کوی شهدا شهرت دارد. محله ۸ در ناحیه ۲ به محله بازار شهرت دارد. محله ۹ در ناحیه ۲ به محله بازار شهرت دارد. محله ۱۰ در ناحیه ۲ به محله بازار شهرت دارد. محله ۱۱ در ناحیه ۲ به محله معلم و جوانمردان شهرت دارد. محله ۱۲ در ناحیه ۲ به محله شاهد شهرت دارد.

این منطقه در شمال شهر یاسوج واقع شده است و از شمال به جنگل‌های اطراف یاسوج، از غرب به منطقه چهار، از جنوب به منطقه سه و از شرق به منطقه یک منتهی می‌شود. مساحت این منطقه ۳۰۶،۳۱ هکتار است. این منطقه در بین مناطق چهارگانه شهر یاسوج کمترین سطح را به خود اختصاص داده است. پارچه مرکزی و قدیمی شهر یاسوج (محله بازار) در شرق این منطقه واقع شده است و نقش اصلی تجاری این پارچه در شرق است. این منطقه در مقایسه با سایر قسمت‌های خود تصویر متفاوتی به دست داده است.

از نظر تقسیمات کالبدی به ترتیب شامل محلات ششم، هفتم، هشتم، نهم، دهم، یازدهم و دوازدهم، بازار، شهید معلم، جوانمردی، ارم و کشاورزی است.

ناحیه سه: شامل محلات زیر هست.

محل ۱۳ در منطقه ۳ واقع شده است. محل ۱۴ در منطقه ۳ واقع شده است. محل ۱۵ در منطقه ۳ به عنوان Koi Golestan معروف است. منطقه ۱۶ در منطقه ۳ واقع شده است. منطقه ۱۷ در منطقه ۳ واقع شده است.

این منطقه در قسمت جنوبی شهر یاسوج قرار دارد. از نظر تقسیمات فیزیکی شامل محله های ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶ و ۱۷، گلستان، آیت الله، زیرتل، تپه هتل ارم، دانشگاه، مساحت منطقه ۳۹۴,۳۰ هکتار، قسمت جنوبی می باشد. این منطقه بیشتر به اراضی دانشگاهی و کشاورزی اختصاص دارد. تپه های بلند در دل این منطقه را می توان از ویژگی های بارز این منطقه دانست. بیشتر قسمت های شمالی و غربی آن کاربری مسکونی دارد. بیشترین میزان اشغال در این منطقه مربوط به جاده ها است. جایی است که طبقات متوسط در آن زندگی می کنند.

منطقه چهار: شامل مناطق زیر است.

محل ۱۸ در منطقه ۴ به نام شهرک امام حسین و محل ۱۹ به نام شهرک جهاد در منطقه ۴ واقع شده است. محل ۲۰ در منطقه ۴ واقع شده و به دولت آباد معروف است. محل ۲۱ در منطقه ۴ به محل کارگری و تل زالی معروف است. محل ۲۲ در منطقه ۴ به نام کوی بنسنگان شناخته می شود. محل ۲۳ در منطقه ۴ به بنیاد شهید معروف است.

این منطقه در بخش غربی و شمالی شهر یاسوج واقع شده است. مساحت منطقه با احتساب محله های ۱۸، ۱۹، ۲۰، ۲۱، ۲۲ و ۲۳ حدود ۷۳۰ هکتار است. این منطقه از نظر وسعت و جمعیت در مقایسه با سایر نواحی شهر یاسوج بیشترین رتبه را دارد. این شامل طبقات متوسط پایین تر و ضعیف تر است. منبع: (طرح تفصیلی یاسوج، ۱۳۸۴).



منبع: (طرح تفصیلی یاسوج، ۱۳۸۴).

۳- روش پژوهش

تحقیق حاضر توصیفی - تحلیلی است. این تحقیق با نگرشی کمی - کیفی انجام خواهد شد و عمدتاً توصیفی - تحلیلی و مبتنی بر بهره‌گیری از روشهای آماری، روش اسنادی - کتابخانه‌ای و پیمایش بود. در مطالعات اسنادی از منابع داخلی موجود در رابطه با کاربری‌های خدمات رسان شهر یاسوج و گزارشها و طرحهای موجود درباره این کاربری‌ها استفاده می‌گردد. اطلاعات این مطالعه به صورت میدانی و با ابزار پرسشنامه گردآوری خواهد شد. جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری جامعه پژوهش حاضر شامل کلیه استفاده‌کنندگان از کاربری‌های خدمات رسان شهر یاسوج یعنی همه جمعیت این شهر می‌باشد که تعداد آنها بر اساس سرشماری روش نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵، ۱۳۴۵۳۲ نفر اعلام شده است. حجم نمونه آماری بر اساس فرمول آنالین کوکران ۳۸۴ نفر محاسبه شد و تحلیل‌های آماری در نرم افزارهای SPSS۲۲ و Excel ۲۰۱۰ انجام شد.

۴- نتایج تحقیق

۴-۱- کاربری‌های خدمات رسان مستقیم :

یک دسته از کاربری‌ها، کاربری‌هایی هستند که به طور مستقیم شهروندان از آنها خدمات دریافت میکنند و مساحت آنها نشان از وضعیت بهتر خدمات رسانی به مردم شهر دارد. کاربری‌های آموزشی، تجاری-خدماتی، ورزشی، درمانی، فرهنگی، پارک و فضای سبز و مختلط‌های شهری مثل تجاری-مسکونی، تجاری-اداری-خدماتی و ... در دسته این کاربری‌ها قرار دارند. سرانه بالی کاربری‌های خدمات رسان مستقیم در یک شهر می‌تواند ضامن وضعیت مناسب خدمات رسانی به مردم شهر باشد. این دسته کاربری‌ها ۸ درصد مساحت شهر را به خود اختصاص داده‌اند و به ازای هر نفر ۱۲ مترمربع فضا برای دسترسی به خدمات شهری وجود دارد. براساس مصوبه شورای عالی این رقم به طور میانگین ۱۹۰۲ مترمربع برای شهری با جمعیت یاسوج باید باشد.

جدول شماره ۱ کاربری‌های خدمات رسان مستقیم وضع موجود

کاربری	فراوانی	درصد	مساحت	درصد	سرانه
آموزشی	182.00	0.64	324058.34	1.70	2.63
تجاری	3540.00	12.40	429145.60	2.26	3.48
ورزشی	14.00	0.05	188096.57	0.99	1.53
درمانی	51.00	0.18	170349.30	0.90	1.38
فرهنگی-هنری	13.00	0.05	16739.31	0.09	0.14
فضای سبز	56.00	0.20	308544.63	1.62	2.50
مذهبی	38.00	0.13	79879.31	0.42	0.65
تجاری-اداری-خدماتی	2.00	0.01	236.59	0.00	0.00
مسکونی-تجاری-اداری-خدماتی	1.00	0.00	158.59	0.00	0.00
مجموع	3897.00	13.65	1517208.24	7.98	12.31

ماخذ: برداشت کالبدی مشاور، ۱۳۹۶

سرانه پایین کاربری فضای سبز باعث کاهش سرانه کاربری‌های خدمات رسان مستقیم شده است

جدول ۲ محاسبه میانگین و انحراف معیار برای سوالات متغیر رضایت از مشتری

متغیر	سوالات	تعداد	میانگین	انحراف معیار
رضایت از دسترسی	۱- از میزان دسترسی دانشگاه‌ها شهر یاسوج رضایت‌مند هستم.	۳۸۳	۳/۰۱	۱/۸۵
	۲- از میزان دسترسی کتابخانه‌های دولتی شهر یاسوج رضایت‌مند هستم.	۳۸۳	۲/۹۳	۰/۹۱
	۳- از میزان دسترسی مراکز اداری مثل آموزش و پرورش شهر یاسوج رضایت‌مند هستم.	۳۸۳	۲/۹۷	۰/۸۹
	۴- از میزان دسترسی بیمارستان شهر یاسوج رضایت‌مند هستم.	۳۸۳	۳/۰۴	۰/۹۸
	۵- از میزان دسترسی کاربری مخابرات رضایت‌مند هستم.	۳۸۳	۲/۹۵	۰/۹۵
	۶- از میزان دسترسی کاربری‌های پارک‌های تفریحی شهر یاسوج رضایت‌مند هستم.	۳۸۳	۲/۸۸	۱/۰۸
	۷- از میزان دسترسی کارگاه‌های صنعتی رضایت‌مند هستم.	۳۸۳	۲/۷۷	۱/۰۳
کل		۲۰/۵۸	۴/۸۵	

جدول ۲، میانگین و انحراف معیار تمامی سوالات مربوط به رضایت از دسترسی را نشان می‌دهد. با توجه به این جدول میانگین رضایت از دسترسی برابر است با ۲۰/۵۸ و انحراف معیار مساوی است با ۴/۸۵.

جدول ۳ محاسبه میانگین و انحراف معیار برای سوالات متغیر رضایت از خدمات

متغیر	سوالات	تعداد	میانگین	انحراف معیار
رضایت از خدمات	۸- از میزان دسترسی کاربری‌های ترمینال‌های شهر یاسوج رضایت‌مند هستم.	۳۸۳	۲/۹۶	۰/۹۸
	۹- از میزان دسترسی کاربری‌های مساجد و حسینیه‌های شهر یاسوج رضایت‌مند هستم.	۳۸۳	۳/۲۰	۰/۹۹
	۱۰- از میزان دسترسی پاساژهای بزرگ و کوچک رضایت‌مند هستم.	۳۸۳	۳/۰۴	۰/۹۰
	۱۱- از میزان خدمات کاربری‌های رستوران‌ها و سفره‌خانه‌ها رضایت‌مند هستم.	۳۸۳	۳/۰۲	۰/۹۴
	۱۲- از عملکرد خدمات پاساژهای شهر یاسوج رضایت‌مند هستم.	۳۸۳	۲/۸۷	۰/۹۴
	۱۳- از میزان خدمات کاربری‌های بیمارستان‌های شهر یاسوج رضایت‌مند هستم.	۳۸۳	۲/۸۴	۱/۰۳
	۱۴- از میزان خدمات سالن‌های بدنسازی در شهر یاسوج راضی هستم.	۳۸۳	۳/۰۰	۰/۹۶
کل		۲۰/۹۷	۴/۹۰	

جدول ۳، میانگین و انحراف معیار تمامی سوالات مربوط به رضایت از خدمات را نشان می‌دهد. با توجه به این جدول میانگین متغیر رضایت از خدمات برابر است با ۲۰/۹۷ و انحراف معیار مساوی است با ۴/۹۰.

جدول ۴ محاسبه میانگین و انحراف معیار برای سوالات متغیر رضایت از هزینه

متغیر	سوالات	تعداد	میانگین	انحراف معیار
رضایت از هزینه	۱۵- از هزینه های پرداخت دبیرستان‌های غیرانتفاعی شهر یاسوج راضی هستم.	۳۸۳	۲/۴۰	۱/۱۰
	۱۶- از میزان هزینه های آمفی تئاتر و سینما شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۴۸	۱/۰۹
	۱۷- از میزان هزینه های ثبت‌احوال شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۸۵	۰/۹۳
	۱۸- از میزان هزینه های کاربریهای خانه بهداشت شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۹۲	۰/۹۷
	۱۹- از میزان هزینه های کاربریهای شرکت برق رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۶۵	۱/۰۱
	۲۰- از میزان هزینه های کاربریهای فضای تفریحی رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۷۰	۱/۰۵
	۲۱- از میزان هزینه های کاربریهای کارخانه‌جات رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۶۵	۰/۹۷
	۲۲- از میزان هزینه های کاربریهای پارکینگهای عمومی رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۶۴	۱/۱۰
	۲۳- از میزان هزینه های کاربریهای امامزاده‌های شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۸۳	۱/۰۵
	۲۴- از میزان هزینه های کاربریهای جمعه بازار شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۷۵	۱/۰۴
	۲۵- از میزان هزینه های کاربریهای هتل‌های شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۶۹	۱/۰۴
	۲۶- از میزان هزینه های کاربری خانه‌های ویلایی رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۶۰	۱/۰۲
	۲۷- از میزان هزینه های باشگاه‌های بدنسازی راضی هستم.	۳۸۳	۲/۶۳	۱/۰۴
	۲۸- از منظر و سیمای کاربریهای مهدکودک شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۶۵	۱/۰۲
	کل		۳۷/۵۱	۱۰/۷۹

جدول ۴ میانگین و انحراف معیار تمامی سوالات مربوط به رضایت از هزینه را نشان می دهد. با توجه به این جدول میانگین متغیر رضایت از هزینه برابر است با ۳۷/۵۱ و انحراف معیار مساوی است با ۱۰/۷۹.

جدول ۵ محاسبه میانگین و انحراف معیار برای سوالات متغیر رضایت از سیما و منظر شهری

متغیر	سوالات	تعداد	میانگین	انحراف معیار
رضایت از سیما و منظر شهری	۲۹- از منظر و سیمای کاربریهای کتابخانه‌های عمومی شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۶۶	۱/۰۳
	۳۰- از منظر و سیمای کاربریهای ساختمان استانداری شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۷۳	۱/۰۳
	۳۱- از منظر و سیمای کاربریهای بیمارستان‌های دولتی شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۶۸	۱/۰۱
	۳۲- از منظر و سیمای شرکت‌گاز شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۷۵	۱/۰۵
	۳۳- از منظر و سیمای کاربریهای تالارها رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۷۹	۱/۰۵
	۳۴- از منظر و سیمای کاربری کارگاه های نجاری و MDF رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۸۱	۰/۹۶
	۳۵- از منظر و سیمای سیلوهای شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۸۵	۰/۹۸
	کل		۱۹/۳۰	۵/۵۷

جدول ۵ میانگین و انحراف معیار تمامی سوالات مربوط به رضایت از سیما و منظر شهری را نشان می دهد. با توجه به این جدول میانگین متغیر رضایت از سیما و منظر شهری برابر است با ۱۹/۳۰ و انحراف معیار مساوی است با ۵/۵۷.

جدول ۶ محاسبه میانگین و انحراف معیار برای سوالات متغیر وفاداری مشتری

متغیر	سوالات	تعداد	میانگین	انحراف معیار
وفاداری مشتری	۳۶- من قطعاً در زمان بعدی نیز به این سازمان برواخواهم گشت و از همان خدمات رستورانهای شهر یاسوج استفاده میکنم.	۳۸۳	۲/۶۶	۰/۹۸
	۳۷- به طور کلی، من از منطقه تفریحی آبشار یاسوج بسیار راضی هستم.	۳۸۳	۲/۰۹	۱/۱۱
	۳۸- به طور کلی، نهاد اداری ثبت احوال یاسوج کارهای خوبی برای من انجام می‌دهد.	۳۸۳	۲/۸۵	۰/۹۷
	۳۹- من درباره خوب بودن خدماتی که از بیمارستانهای شهر یاسوج دریافت میکنم، در مقایسه با سایر جاها اطمینان دارم.	۳۸۳	۲/۶۷	۱/۰۱
	۴۰- کارکنان شهرداری یاسوج، به من توجه فردی میکنند.	۳۸۳	۲/۸۵	۰/۹۷
	۴۱- کارکنان انتظامی شهر یاسوج، به تعهدات خود به طور صحیح و صادقانه عمل میکنند.	۳۸۳	۲/۸۶	۱/۰۴
	۴۲- برای من بسیار آسان است که خوب یا بد بودن خدماتی که از بخش بازار یاسوج دریافت میکنم را ارزیابی کنم.	۳۸۳	۲/۹۸	۰/۹۱
	کل		۲۰/۰۰	۵/۴۷

جدول ۶ میانگین و انحراف معیار تمامی سوالات مربوط به وفاداری مشتری را نشان می‌دهد. با توجه به این جدول میانگین متغیر وفاداری مشتری برابر است با ۲۰/۰۰ و انحراف معیار مساوی است با ۵/۴۷.

جدول ۷ محاسبه میانگین و انحراف معیار برای سوالات متغیر رضایت از کیفیت

متغیر	سوالات	تعداد	میانگین	انحراف معیار
رضایت از کیفیت	۴۳- از کیفیت کاربری موزه شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۸۵	۰/۹۷
	۴۴- از کیفیت کاربریهای ساختمان شهرداری شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۶۱	۱/۰۴
	۴۵- از کیفیت کاربریهای بهداریهای خصوصی شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۸۲	۰/۹۸
	۴۶- از کیفیت کاربری های فاضالب شهری رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۶۷	۱/۰۶
	۴۷- از کیفیت کاربری های خدمات کشاورزی درون شهری شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۵۹	۰/۹۸
	۴۸- از کیفیت کاربریهای کارگاههای بزرگ رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۷۲	۱/۰۱
	۴۹- از کیفیت کاربریهای انبارهای ضایعات شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۵۵	۱/۱۰
	۵۰- از کیفیت کاربریهای مسجد، تکیه، امامزاده و اماکن مذهبی بخش عمومی غیردولتی رضایتمند هستم	۳۸۳	۲/۸۸	۱/۰۵
	۵۱- از کیفیت کاربریهای بانکهای شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۸۶	۱/۰۰
	۵۲- از کیفیت کاربریهای مهمانسرای خصوصی رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۷۰	۱/۰۰
	۵۳- از کیفیت مسکن مهر شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۵۵	۱/۱۰
	۵۴- از کیفیت استخرهای شنای شهر یاسوج راضی هستم.	۳۸۳	۲/۹۲	۱/۰۳
	کل		۳۲/۷۹	۹/۸۵

جدول ۷ میانگین و انحراف معیار تمامی سوالات مربوط به رضایت از کیفیت را نشان می‌دهد. با توجه به این جدول میانگین متغیر رضایت از کیفیت برابر است با ۳۲/۷۹ و انحراف معیار مساوی است با ۹/۸۵.

جدول ۸ محاسبه میانگین و انحراف معیار برای گویه های متغیر رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش خصوصی

متغیر	گویه های مرتبط با رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش خصوصی	تعداد	میانگین	انحراف معیار
رضایت شهروندان از خدمات رسان بخش خصوصی	۷- از میزان دسترسی به کارگاه های صنعتی رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۷۷	۲/۰۳
	۱۰- از میزان دسترسی به پاساژهای بزرگ و کوچک رضایتمند هستم.	۳۸۳	۳/۰۴	۰/۹۰
	۱۱- از میزان خدمات کاربری‌های رستوران ها و سفره خانه ها رضایتمند هستم.	۳۸۳	۳/۰۲	۰/۹۴
	۱۲- از عملکرد خدمات پاساژهای شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۸۷	۰/۹۴
	۱۴- از میزان خدمات سالنهای بدنسازی در شهر یاسوج راضی هستم.	۳۸۳	۳/۰۰	۰/۹۶
	۱۵- از هزینه های پرداخت دبیرستان های غیر انتفاعی شهر یاسوج راضی هستم.	۳۸۳	۲/۴۰	۱/۱۰
	۲۱- از میزان هزینه‌های کاربری‌های کارخانه جات رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۶۵	۰/۹۷
	۲۵- از میزان هزینه‌های کاربری‌های هتل های شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۶۹	۱/۰۴
	۲۶- از میزان هزینه‌های کاربری خانه های ویلایی رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۶۰	۱/۰۲
	۲۷- از میزان هزینه‌های باشگاه های بدنسازی هستم.	۳۸۳	۲/۶۳	۱/۰۴
	۲۸- از منظر و سیمای کاربری‌های مهدکودک شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۳	۲/۶۵	۱/۰۲
	۳۳- از منظر و سیمای کاربری‌های تالارها رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۷۹	۱/۰۵
	۳۴- از منظر و سیمای کاربری کارگاه نجاری و MDF رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۸۱	۰/۹۶
	۳۶- من قطعاً در زمان بعدی نیز به این سازمان بروا هم گشت و از همان خدمات رستورانهای شهر یاسوج استفاده می‌کنم.	۳۸۴	۲/۶۶	۰/۹۸
	۴۷- از کیفیت کاربری‌های خدمات کشاورزی درون شهری شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۵۹	۰/۹۸
	۴۸- از کیفیت کاربری‌های کارگاه های بزرگ رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۷۲	۱/۰۱
	۵۲- از کیفیت کاربری‌های مهمانسرای خصوصی رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۷۰	۱/۰۰
	۵۴- از کیفیت استخرهای شنا راضی هستم.	۳۸۳	۲/۹۲	۱/۰۳
کل		۴۹/۶۲	۱۳/۳۳	

در جدول فوق ۸، تعداد، میانگین و انحراف معیار تمامی گویه های متغیر رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش خصوصی محاسبه شده است. بر اساس این جدول میانگین کل برابر است ۴۹/۶۲ و انحراف معیار برابر است با ۱۳/۳۳ می باشد. جدول مذکور دارای ۱۸ گویه است و با توجه به تعداد گویه ها، طیف و نمره هر گویه (۵-۱)، میانگین حداکثر رضایت برابر است با ۹۰ و حداقل برابر است با ۱۸. با توجه به میانگین نمره کل (۴۹/۶۲)، می توان نتیجه گرفت که میانگین رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش خصوصی بیشتر از حدمتوسط است.

۵- یافته ها

به نظر می رسد میزان رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش خصوصی بیشتر از متوسط است.

جدول ۹ آزمون تی استیودنت تک نمونه ای برای میزان رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری های خدمات
رسان بخش خصوصی

متغیر	آزمون	تعداد	میانگین	df	t	سطح معناداری (sig)
رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری های خدمات رسان بخش خصوصی	آزمون تی-تک نمونه ای	۳۸۴	۴۹/۶۲	۳۸۲	۶۸/۴۳	۰/۰۰۰

با توجه به جدول فوق، مقدار سطح معنی داری (sig.) برای این آزمون برابر است با ۰/۰۰۰، آزمون t برابر است با ۶۸/۴۳ و df و میانگین به ترتیب برابر است با ۳۸۲ و ۴۹/۶۲ و تعداد پاسخگویان برابر است با ۳۸۴ نفر. حد متوسط برای این آزمون عدد ۳ است. با توجه به اینکه، مقدار سطح معنی داری (sig.) در این آزمون کمتر از ۰/۰۵ است ($P < ۰/۰۵$)، به عبارت دیگر؛ در جدول فوق، مقدار آماره t از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است و مقدار آزمون t تک نمونه ای نشان می دهد که با اطمینان ۰/۹۹ و خطای کوچکتر از ۰/۰۱ تفاوت آماری معناداری بین دومیانگین واقعی و مفروض (۳ و ۶۸/۴۳) وجود دارد. بنابراین بین متغیر «رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری های خدمات رسان بخش خصوصی» با مقدار میانگین آزمون (۳) اختلاف معناداری دارد. در نتیجه، فرضیه بالا « به نظر می رسد میزان رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری های خدمات رسان بخش خصوصی بیشتر از متوسط است.»، تایید شد.

۶- نتیجه گیری

با توجه به داده های تحقیق، مقدار سطح معنی داری (sig.) برای این آزمون برابر است با ۰/۰۰۰، آزمون t برابر است با ۶۸/۴۳ و df و میانگین به ترتیب برابر است با ۳۸۲ و ۴۹/۶۲ و حد متوسط برای این آزمون عدد ۳ است. با توجه به اینکه، مقدار سطح معنی داری (sig.) در این آزمون کمتر از ۰/۰۵ است ($P < ۰/۰۵$)، به عبارت دیگر؛ در جدول فوق، مقدار آماره t از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است و مقدار آزمون t تک نمونه ای نشان می دهد که با اطمینان ۰/۹۹ و خطای کوچکتر از ۰/۰۱ تفاوت آماری معناداری بین دومیانگین واقعی و مفروض (۳ و ۶۸/۴۳) وجود دارد. بنابر این نتیجه میگیریم که میزان رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری های خدمات رسان بخش خصوصی بیشتر از متوسط است.، تایید شد. اختلاف معنادار گوینه ها را با عدد ۳ (حد متوسط) بصورت تکی نشان می دهد که از بین تمامی گوینه های مربوط به متغیر "رضایت از مراکز مرتبط بخش خصوصی"، گوینه های شماره ۱۰، ۱۱، ۱۴ و ۵۴، اختلاف معناداری با عدد ۳ که حد متوسط می باشد، ندارند ولی بقیه گوینه ها دارای اختلاف معناداری هستند. بخش خصوصی مخصوصا آن قسمت از بخش حقوقی که دارای کاربری خدمات رسان بزرگتری هستند سرمایه گذاری بیشتری را برای ارائه خدمات خود ارائه می دهند و با توجه به اینکه شهر یاسوج یک شهر تک هسته ای می باشد و بیشتر کاربری ها در مرکز شهر تجمع کردند سعی بخش خصوصی رضایت بخش بوده است که در این تحقیق کاربری های خدمات رسان بخش خصوصی نمره قابل قبولی دریافت کرده اند نتایج داده های این فرضیه با نتایج تحقیقات عزت پناه (۱۳۹۷)، ابراهیمی و زمانی، (۱۴۰۰)، محمدی (۱۴۰۰)، کلیمان و همکاران (۲۰۱۷) هم سو و هم راستا می باشد.

مراجع

- ابراهیمی، مهدی؛ زمانی، اعظم (۱۴۰۰)، تحلیلی بر وضعیت تحقق‌پذیری برنامه‌ریزی کاربری اراضی طرح جامع شهر ملایر، پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری، دوره ۱۲، شماره ۲۴ - شماره پیاپی ۲، صفحه ۱۱۹-۱۳۷.
- آقایی زاده، اسماعیل؛ اوجی، روح‌الله؛ محمدزاده، ربابه (۱۳۹۵)، واکاوی اثرات تمرکز مکان‌گزینی ادارات در محدوده‌های متداخل مناطق سازمان‌های خدمات‌رسان شهری (مطالعه موردی: شهر رشت)، جغرافیا و پایداری محیط، دوره ۶، شماره ۲ - شماره پیاپی ۱۹، ۳۳-۱۷، ۱۹.
- پاکزاد، جهان‌شاه. ۱۳۹۲. سیر اندیشه‌ها در شهرسازی، تهران: انتشارات آرمانشهر.
- پنداریان، لطیف؛ دریاباری؛ سید جمال‌الدین و بخشنده نصرت، عباس. ۱۳۹۸. آسیب‌شناسی تحقق‌پذیری طرح‌های شهری در ایران، نمونه موردی منطقه ۲۲ شهر تهران، مجله جغرافیا، شماره ۶۱ صص ۳۷-۲۵.
- پورمحمدی، محمدرضا (۱۳۹۳)، برنامه‌ریزی کاربری اراضی شهری، سمت، تهران.
- پیرزاده، حسین. ۱۳۸۷. اصلاح نظام مدیریت توسعه شهری در ایران بر اساس رویکرد راهبردی، تهران: وزارت مسکن و شهرسازی.
- حاتمی نژاد، حسین؛ فرهودی، رحمت‌الله؛ محمدپور جابری، مرتضی (۱۳۸۷)، تحلیل نابرابری اجتماعی در برخورداری از کاربری‌های خدمات شهری مورد مطالعه: شهر اسفراین (مقاله علمی وزارت علوم)، پژوهش‌های جغرافیای انسانی، شماره ۶۵.
- خالو باقری، مهدیه (۱۳۹۱)، رویارویی با نابرابری فضایی ضمن بکارگیری برنامه‌ریزی مبتنی بر ارتقای کیفیت زندگی، فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری، شماره ۱. ۴۹-۶۷.
- داداشپور، هاشم، رستمی، فرامرز (۱۳۹۰)، «بررسی و تحلیل نحوه توزیع خدمات عمومی شهری از دیدگاه عدالت فضایی (مورد، شهر یاسوج)»، مجله جغرافیا و توسعه ناحیه‌ای، شماره ۱۷۱-شانزدهم، صص ۱۹۸.
- رحیمی، اکبر. ۱۳۹۶. تغییرات کاربری زمین شهری و اثر آن بر کاربری‌های عمومی شهر. نشریه علمی-پژوهشی جغرافیا و برنامه‌ریزی، ۲۱ (۵۹): ۶۵-۸۸.
- رفیعیان، مجتبی؛ شالی، محمد (۱۳۹۱) تحلیل فضایی سطح توسعه‌یافتگی تهران به تفکیک مناطق شهری، برنامه‌ریزی و آمایش فضا، ۱۶ (۴)، صص. ۴۹-۲۵.
- رمضانی فرخ، احمد (۱۳۹۳) مطالعه مروری مقالات مدیریت یکپارچه شهری، ششمین کنفرانس ملی برنامه‌ریزی و مدیریت شهری با تأکید بر مؤلفه‌های شهر اسلامی، شورای اسلامی شهر مشهد، مشهد.
- سجادی، ژیل و {دیگران}. ۱۳۹۳. ارزیابی میزان تحقق کاربری زمین در طرح‌های توسعه شهری با تأکید بر کاربری فضای سبز. پژوهش‌های منظر شهری، ۱ (۱): ۵۶ - ۴۵.
- سلیمانی با بادی، طاهره، ۱۳۹۶، بررسی تحقق طرح تفصیلی با تأکید بر کاربری اراضی شهری (مطالعه موردی: شهر شوشتر)، سومین کنفرانس ملی جغرافیا و برنامه‌ریزی، معماری و شهرسازی نوین، قم، <https://civilica.com/doc/۷۳۹۴۰۹>.
- شاطریان، محسن؛ مومن بیک، زهرا و موسوی، حجت. ۱۳۹۸. کاربرد داده‌های سنجش از دور در آشکارسازی تغییرات کاربری اراضی شهری مطالعه موردی: شهرکرد. فصلنامه علمی-پژوهشی اطلاعات جغرافیایی، ۲۸ (۱۱۱): ۲۳۵-۲۵۰.
- شکوئی، حسین (۱۳۷۴)، دیدگاه‌های نو در جغرافیای شهری، جلد اول، انتشارات سمت، تهران.
- صفایی پور، مسعود و سعیدی، جعفر. ۱۳۹۴. بررسی عوامل موثر در ناکارآمدی طرح‌های توسعه شهری ایران، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، سال هفتم، شماره ۲۷، صص ۳۰-۱۰.
- عزت پناه، بختیار. (۱۳۹۷). ارزیابی ساختار فضایی و روند تحولات کاربری اراضی فرهنگی شهرها با استفاده از مدل‌های کمی (نمونه موردی شهر بانه)، مجله جغرافیایی سرزمین دوره ۱۵، شماره ۵۹، ۷۱-۸۱.

- علی اکبری، اسماعیل؛ عمادالدین، عذرا (۱۳۹۱)، ارزیابی کمی و کیفی کاربری های شهری با تاکید بر نظام توزیع و الگوی همجواری (مطالعه موردی: ناحیه یک شهر گرگان)، پژوهشهای جغرافیای انسانی (پژوهش های جغرافیایی)، دوره ۴۴، شماره ۷۹، ۱۵۷ - ۱۷۲.
- فرهودی، رحمت اله، سیف الدینی، فرانک و مهدی زنگنه (۱۳۸۵)، شهر خواف؛ الگویی جهت ارزیابی و تحلیل کاربری اراضی، مجله جغرافیا و توسعه، زاهدان، شماره ۸.
- قالیباف، محمدباقر؛ حافظانیا، محمدرضا؛ محمدپور، علی (۱۳۹۲) نقش تقسیمات شهر در مدیریت یکپارچه شهری (مطالعه موردی: شهر تهران)، جغرافیا (فصلنامه علمی - پژوهشی انجمن جغرافیای ایران)، ۳۷، صص. ۶۹-۴۷.
- کاشفی دوست، دیمین؛ حاجی نژاد، علی (۱۳۹۴)، ارزیابی کاربری اراضی شهری با رویکرد توسعه پایدار (مورد مطالعه: پیرانشهر)، آمایش سرزمین، ۷(۱)، صص. ۹۴-۷۱.
- کلانتری خلیل آبادی، حسین؛ میرهای، محمد (۱۳۹۰)، آشنایی با طرح های توسعه شهری (طرح های هادی، جامع و تفصیلی)، سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور، تهران.
- کمپل، اسکات و فاینشتاین، سوزان. ۱۳۸۸. نظریه ی برنامه ریزی شهری (۱) (سده ی بیستم)، تهران: انتشارات آذرخش.
- محمدی، سعدی. ۱۴۰۰. اثرات اجرای طرح های هادی در توسعه کالبدی روستاهای پیرامون شهر مریوان. جغرافیا (فصلنامه علمی پژوهشی و بین المللی انجمن جغرافیایی ایران) (سال نوزدهم، شماره ۸۶: ۲۵۰-۲۳۳).
- محمدی-دوست، سلیمان و خانی-زاده، ملیحه. ۱۳۹۹. بررسی عوامل موثر بر تحقق پذیری کاربری فضای سبز با رویکرد راهبرد توسعه شهری در کلانشهر شیراز (مطالعه موردی شهرداری منطقه یک). فصلنامه انسان و محیط زیست، ۱۸ (۵۲): ۹۱-۱۰۹.
- مرصوصی، نفیسه، غلامی، محمد، رستگار، موسی. (۱۳۹۱). شهرهای کوچک و نظام کاربری اراضی شهری (مطالعه موردی؛ شهر لامرد در استان فارس). برنامه ریزی فضایی، ۲(۱)، ۶۷-۸۶.
- مرکز آمار ایران. سرشماری-های عمومی نفوس و مسکن سال-های ۱۳۸۵ تا ۱۳۹۵.
- مهندسین مشاور نقش راز بوم. ۱۳۹۲. طرح جامع شهر عسگران.
- میرزایی، جهان-بین؛ پیوسته گر، یعقوب و کلانتری خلیل آباد، حسین. ۱۳۹۸. سنجش و ارزیابی فضایی خدمات شهری (مطالعه موردی: مناطق نه گانه شهر شیراز). فصلنامه جغرافیای اجتماعی شهری. ۶ (۲): ۱۴۵-۱۶۷.
- وحیدی-برجی، گلدیس؛ نوریان، فرشاد و عزیزی، محمد مهدی. ۱۳۹۶. شناسایی علل عدم تحقق کاربری های پیشنهادی در طرح های توسعه شهری ایران با استفاده از نظریه زمینه-ای. نشریه هنرهای زیبا - معماری و شهرسازی، ۲۲ (۱): ۵-۵.
- Hersperger, A., M., & Gradinaru, S. ۲۰۱۸. Urban Land-use change: The role of strategic spatial planning. *Global Environmental Change*, ۵۱: ۳۲-۴۲.
- Horelli, L. ۲۰۱۷. Engendering urban planning in different contexts-successes, constraints, and consequences. *European Planning Studies*, ۲۵ (۱۰): ۱۷۷۹-۱۷۹۶.
- Kleemann, J., Inkoom, J., N., Thiel, M., Shankar, S., Lautenbach, S., and Fürst, C. ۲۰۱۷. Peri-urban land use pattern and its relation to land use planning in Ghana, West Africa. *Landscape and Urban Planning*, ۱۶۵: ۲۸۰-۲۹۴.
- Benedek, J. (۲۰۱۶) The Role of Urban Growth Poles in Regional Policy: The Romanian Case, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, pp. ۲۸۵-۲۹۰.
- Guzman, L., A., Escobar, F., Peña, J., Cardona, R. ۲۰۲۰. A cellular automata-based land-use model as an integrated spatial decision support system for urban planning in developing cities: The case of the Bogotá region. *Land Use Policy*, ۹۲ (۱): ۱-۱۳.
- Lourdes, K. T., Hamel, P., Gibbins, C. N., Sanusi, R., Azhar, B., & Lechner, A. M. (۲۰۲۲). Planning for green infrastructure using multiple urban ecosystem service models and multicriteria analysis. *Landscape and Urban Planning*, ۲۲۶, ۱۰۴۵۰۰.

- Shankar, R., Shah, A. (۲۰۱۰). Bridging the Economic Divide within Countries. World Development. Vol ۱۲۲-۱۳۸.