



بررسی رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش ادارات دولتی

یاسر محمدی ده بزرگ^۱، دانش محمودی^۲

چکیده:

انواع کاربری زمین، چگونگی استفاده از آن زمین است که باتوجه به نیازها تعیین می‌شود و هر زمین با توجه به منطقه ای که در آن قرار دارد، دارای کاربری مختلفی است. تعیین کاربری زمین، کار ساده ای نیست و با توجه به مطالعات تخصصی این کار انجام می‌شود. سرانه بالای کاربری‌های خدمات رسان مستقیم در یک شهر می‌تواند ضامن وضعیت مناسب خدمات‌رسانی به مردم شهر باشد. هدف اصلی پژوهش بررسی رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش ادارات دولتی می‌باشد. 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 به‌صورت میدانی و با ابزار پرسشنامه گردآوری شد. حجم نمونه آماری بر اساس فرمول آنالین کوکران ۳۸۴ نفر محاسبه شد. نتایج پژوهش نشان داد که میزان رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش ادارات دولتی بیشتر از متوسط است.

واژگان کلیدی: کاربری‌های خدمات رسان، رضایت شهروندان، ادارات دولتی، شهر یاسوج

۱-مقدمه

فضاهای خدماتی را می‌توان از مؤلفه‌های اصلی به وجود آورنده یک محیط مطلوب زندگی در شهر دانست. کاربری‌های خدماتی با ارائه خدمات گوناگون آموزشی، درمانی، تفریحی، فرهنگی و ورزشی و... به شهروندان، شهر را به یک محیط قابل زیست مسکونی و با کیفیت مطلوب زندگی تبدیل می‌کنند زیرا شهر تنها مجموعه‌ای از خانه و مسکن نیست. ازاین‌رو، برنامه‌ریزی شهری همواره نقش ویژه‌ای برای فضاهای خدماتی شهری قائل است و بر رعایت تناسب بین خدمات و جمعیت تأکید می‌شود.

یک دسته از کاربری‌ها، کاربری‌هایی هستند که به‌طور مستقیم شهروندان از آن‌ها خدمات دریافت می‌کنند و مساحت آن‌ها نشان از وضعیت بهتر خدمات‌رسانی 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 بالای کاربری‌های خدمات رسان مستقیم در یک شهر می‌تواند ضامن وضعیت مناسب خدمات‌رسانی 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. بر اساس مصوبه شورای عالی این رقم به‌طور میانگین ۱۹۰۲ مترمربع برای شهری با جمعیت یاسوج باید باشد. هدف این تحقیق، بررسی رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش ادارات دولتی می‌باشد.

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

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

۲- جغرافیای منطقه مورد مطالعه و روش تحقیق

۲-۱- جغرافیای شهر یاسوج

شهر یاسوج از نظر تقسیمات سیاسی کشور به‌عنوان 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 تقسیم‌بندی از چهار ناحیه و ۲۳ محله تشکیل شده است. در زیر چهار منطقه به‌اختصار 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 پایین‌تر از شهر و یک سطح بالاتر از محله است.

ناحیه یک. شامل محلات زیر هست.

محله ۱: در منطقه ۱ به محله بویراحمد و ابن‌سینا معروف است. محله ۲ در منطقه ۱ به محله محمودآباد سفلی معروف است. محله ۳ در منطقه ۱ به محله معصوم‌آباد معروف است. محله ۴ در منطقه ۱ به سالم‌آباد معروف است. محله ۵ در منطقه ۱.۱ در کنار مسیر آبشار واقع شده است.

این منطقه در شرق شهر یاسوج، سالم‌آباد، گوفزی، بویراحمد، معصوم‌آباد، محمودآباد قرار دارد و از نظر کالبدی شامل محله‌های ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ 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 به‌عنوان 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.

محله ۱۳ در منطقه ۳ واقع شده است. محله ۱۴ در منطقه ۳ واقع شده است. محله ۱۵ در منطقه ۳ به‌عنوان 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 محله‌های ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶ و ۱۷، گلستان، آیت‌الله، زیرتل، تپه هتل ارم، دانشگاه، مساحت منطقه ۳۹۴،۳۰ هکتار، قسمت جنوبی می‌باشد. این منطقه بیشتر به اراضی دانشگاهی و کشاورزی اختصاص دارد. تپه‌های بلند در دل این منطقه را می‌توان از ویژگی‌های بارز این منطقه دانست. بیشتر قسمت‌های شمالی و غربی آن کاربری مسکونی دارد. بیشترین میزان اشغال در این منطقه مربوط به جاده‌ها است. جایی است که طبقات متوسط در آن زندگی می‌کنند.

منطقه چهار: شامل مناطق زیر است.

محلۀ ۱۸ در منطقۀ ۴ به نام شهرک امام حسین و محلۀ ۱۹ به نام شهرک جهاد در منطقۀ ۴ واقع شده است. محلۀ ۲۰ در منطقۀ ۴ واقع شده و به دولت‌آباد معروف است. محلۀ ۲۱ در منطقۀ ۴ به محلۀ کارگری و تل‌زالی معروف است. محلۀ ۲۲ در منطقۀ ۴ به نام کوی بنسنگان شناخته می‌شود. محلۀ ۲۳ در منطقۀ ۴ به بنیاد شهید معروف است. این منطقۀ در بخش غربی و شمالی شهر یاسوج واقع شده است. مساحت منطقۀ با احتساب محللۀ‌های ۱۸، ۱۹، ۲۰، ۲۱، ۲۲ و ۲۳ حدود ۷۳۰ هکتار است. این منطقۀ از نظر وسعت و جمعیت در مقایسه با سایر نواحی شهر یاسوج بیشترین رتبه را دارد. این شامل طبقات متوسط پایین‌تر و ضعیف‌تر 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 به‌صورت 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 نرم‌افزارهای SPSS22 و Excel ۲۰۱۰ انجام شد.

۴- نتایج تحقیق

۴-۱- کاربری‌های خدمات رسان مستقیم :

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

مأخذ: 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 سؤالات متغیر رضایت از مشتری

متغیر	سؤالات	تعداد	میانگین	انحراف معیار
رضایت از خدمات	۱- از میزان دسترسی دانشگاه‌ها شهر یاسوج رضایت‌مند هستم.	۳۸۴	۳/۰۱	۱/۸۵
	۲- از میزان دسترسی کتابخانه‌های دولتی شهر یاسوج رضایت‌مند هستم.	۳۸۴	۲/۹۳	۰/۹۱
	۳- از میزان دسترسی مراکز اداری مثل آموزش و پرورش شهر یاسوج رضایت‌مند هستم.	۳۸۴	۲/۹۷	۰/۸۹
	۴- از میزان دسترسی بیمارستان شهر یاسوج رضایت‌مند هستم.	۳۸۴	۳/۰۴	۰/۹۸
	۵- از میزان دسترسی کاربری مخابرات رضایت‌مند هستم.	۳۸۴	۲/۹۵	۰/۹۵
	۶- از میزان دسترسی کاربری‌های پارک‌های تفریحی شهر یاسوج رضایت‌مند هستم.	۳۸۴	۲/۸۸	۱/۰۸
	۷- از میزان دسترسی کارگاه‌های صنعتی رضایت‌مند هستم.	۳۸۴	۲/۷۷	۱/۰۳
کل				
			۲۰/۵۸	۴/۸۵

جدول ۲، میانگین و انحراف معیار تمامی سؤالات 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 سؤالات متغیر رضایت از خدمات

متغیر	سؤالات	تعداد	میانگین	انحراف معیار
رضایت از خدمات	۸- از میزان دسترسی کاربریهای ترمینالهای شهر یاسوج رضایتمند هستم	۳۸۴	۲/۹۶	۰/۹۸
	۹- از میزان دسترسی کاربریهای مساجد و حسینیههای شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۳/۲۰	۰/۹۹
	۱۰- از میزان دسترسی پاساژهای بزرگ و کوچک رضایتمند هستم.	۳۸۴	۳/۰۴	۰/۹۰
	۱۱- از میزان خدمات کاربریهای رستورانها و سفرهخانهها رضایتمند هستم.	۳۸۴	۳/۰۲	۰/۹۴
	۱۲- از عملکرد خدمات پاساژهای شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۸۷	۰/۹۴
	۱۳- از میزان خدمات کاربریهای بیمارستانهای شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۸۴	۱/۰۳
	۱۴- از میزان خدمات سالنهای بدنسازی در شهر یاسوج راضی هستم.	۳۸۴	۳/۰۰	۰/۹۶
	کل		۲۰/۹۷	۴/۹۰

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

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

متغیر	سؤالات	تعداد	میانگین	انحراف معیار
رضایت از هزینه	۱۵- از هزینههای پرداخت دبیرستانهای غیرانتفاعی شهر یاسوج راضی هستم	۳۸۴	۲/۴۰	۱/۱۰
	۱۶- از میزان هزینههای آمفی تئاتر و سینما شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۴۸	۱/۰۹
	۱۷- از میزان هزینههای ثبت‌احوال شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۸۵	۰/۹۳
	۱۸- از میزان هزینههای کاربریهای خانه بهداشت شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۹۲	۰/۹۷
	۱۹- از میزان هزینههای کاربریهای شرکت برق رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۶۵	۱/۰۱
	۲۰- از میزان هزینههای کاربریهای فضای تفریحی رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۷۰	۱/۰۵
	۲۱- از میزان هزینههای کاربریهای کارخانهها رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۶۵	۰/۹۷
	۲۲- از میزان هزینههای کاربریهای پارکینگهای عمومی رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۶۴	۱/۱۰
	۲۳- از میزان هزینههای کاربریهای امامزادههای شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۸۳	۱/۰۵
	۲۴- از میزان هزینههای کاربریهای جمعه‌بازار شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۷۵	۱/۰۴
	۲۵- از میزان هزینههای کاربریهای هتل‌های شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۶۹	۱/۰۴
	۲۶- از میزان هزینههای کاربریهای ویلاهای رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۶۰	۱/۰۲
	۲۷- از میزان هزینههای باشگاههای بدنسازی راضی هستم.	۳۸۴	۲/۶۳	۱/۰۴
	۲۸- از منظر و سیمای کاربریهای مهدکودک شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۶۵	۱/۰۲
	کل		۳۷/۵۱	۱۰/۷۹

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

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

متغیر	سؤالات	تعداد	میانگین	انحراف معیار
رضایت از سیما و منظر شهری	۲۹- از منظر و سیمای کاربری های کتابخانه های عمومی شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۶۶	۱/۰۳
	۳۰- از منظر و سیمای کاربری های ساختمان استانداری شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۷۳	۱/۰۳
	۳۱- از منظر و سیمای کاربری های بیمارستان های دولتی شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۶۸	۱/۰۱
	۳۲- از منظر و سیمای شرکت گاز شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۷۵	۱/۰۵
	۳۳- از منظر و سیمای کاربری های تالارها رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۷۹	۱/۰۵
	۳۴- از منظر و سیمای کاربری کارگاه های نجاری و MDF رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۸۱	۰/۹۶
	۳۵- از منظر و سیمای سیلوهای شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۸۵	۰/۹۸
	کل		۱۹/۳۰	۵/۵۷

جدول ۵ میانگین و انحراف معیار تمامی سؤالات 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 سؤالات متغیر وفاداری مشتری

متغیر	سؤالات	تعداد	میانگین	انحراف معیار
وفاداری مشتری	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
	۳۷- به طور کلی، من از منطقه تفریحی آبشار یاسوج بسیار راضی هستم.	۳۸۴	۲/۰۹	۱/۱۱
	۳۸- به طور کلی، نهاد اداری ثبت احوال یاسوج کارهای خوبی برای من انجام می دهد.	۳۸۴	۲/۸۵	۰/۹۷
	۳۹- من درباره خوب بودن خدماتی که از بیمارستانهای شهر یاسوج دریافت میکنم، در مقایسه با سایر جاها اطمینان دارم.	۳۸۴	۲/۶۷	۱/۰۱
	۴۰- کارکنان شهرداری یاسوج، به من توجه فردی میکنند.	۳۸۴	۲/۸۵	۰/۹۷
	۴۱- کارکنان انتظامی شهر یاسوج، به تعهدات خود به طور صحیح و صادقانه عمل می کنند.	۳۸۴	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.	۳۸۴	۲/۹۸	۰/۹۱
	کل		۲۰/۰۰	۵/۴۷

جدول ۶ میانگین و انحراف معیار تمامی سؤالات مربوط به وفاداری مشتری را نشان می دهد. 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 سؤالات متغیر رضایت از کیفیت

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

جدول ۷ میانگین و انحراف معیار تمامی سؤالات مربوط به رضایت از کیفیت را نشان می‌دهد. با توجه به این جدول میانگین متغیر رضایت از کیفیت برابر است با ۳۲/۱۹ و انحراف معیار مساوی است با ۹/۸۵.

جدول ۸ محاسبه میانگین و انحراف معیار برای گویه های متغیر رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری های خدمات رسانی بخش ادارات دولتی

متغیر	گویه های مرتبط با میزان رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری های خدمات رسانی بخش ادارات دولتی	تعداد	میانگین	انحراف معیار
رضایت از کیفیت ادارات دولتی	۱- میزان دسترسی دانشگاه ها شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۳/۰۱	۰/۸۵
	۲- میزان دسترسی کتابخانه های دولتی شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۹۳	۰/۹۱
	۳- میزان دسترسی مراکز اداری مثل آموزش و پرورش شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۹۷	۰/۸۹
	۴- میزان دسترسی بیمارستان شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۳/۰۴	۰/۹۸
	۱۳- میزان خدمات کاربری های بیمارستان های شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۸۴	۱/۰۳
	۱۷- میزان هزینه های ثبت احوال شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۸۵	۰/۹۳
	۱۸- میزان هزینه های کاربری های خانه بهداشت شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۹۲	۰/۹۷
	۲۹- از منظر و سیمای کاربری های کتابخانه های عمومی شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۶۶	۱/۰۳
	۳۰- از منظر و سیمای کاربری های ساختمان استانداری شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۷۳	۱/۰۳
	۳۱- از منظر و سیمای کاربری های بیمارستان های دولتی شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۶۸	۱/۰۱
	۳۵- از منظر و سیمای سیلوهای شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۸۵	۰/۹۸
	۳۸- به طور کلی، نهاد اداری ثبت احوال یاسوج کارهای خوبی برای من انجام می‌دهد.	۳۸۴	۲/۸۵	۰/۹۷
	۳۹- من درباره خوب بودن خدماتی که از بیمارستان های شهر یاسوج دریافت می‌کنم، در مقایسه با سایر جا ها اطمینان دارم.	۳۸۴	۲/۶۷	۰/۰۱
	۴۱- کارکنان انتظامی شهر یاسوج، به تعهدات خود به طور صحیح و صادقانه عمل می‌کنند.	۳۸۴	۲/۸۶	۱/۰۴
	۴۳- از کیفیت کاربری موزه شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۸۵	۰/۹۷
	۴۵- از کیفیت کاربری های بهداشتی های خصوصی شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۸۲	۰/۹۸
	۵۱- از کیفیت کاربری های بانک های شهر یاسوج رضایتمند هستم.	۳۸۴	۲/۸۶	۱/۰۰
	کل		۴۸/۴۸	۱۱/۴۶

جدول ۸، تعداد، میانگین و انحراف معیار تمامی گویه‌های متغیر رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش ادارات دولتی را نشان می‌دهد. بر اساس این جدول میانگین کل برابر است ۴۸/۴۸ و انحراف معیار برابر است با ۱۱/۴۶ می‌باشد. جدول مذکور دارای ۱۷ گویه است که هر گویه به صورت جمله خبری بیان شده است. با توجه به تعداد گویه‌ها، طیف و نمره هر گویه (۵-۱)، میانگین حداکثر رضایت برابر است با ۸۵ و حداقل برابر است با ۱۷. با توجه به میانگین نمره کل (۴۸/۴۸)، می‌توان نتیجه گرفت که میزان رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش ادارات دولتی بیشتر از حد متوسط است.

فرضیه: به نظر می‌رسد میزان رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش ادارات دولتی بیشتر از متوسط است.

جدول ۹ آزمون تی استیودنت تک نمونه‌ای برای میزان رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش ادارات دولتی

متغیر	آزمون	تعداد	میانگین	df	t	سطح معناداری (sig)
رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش ادارات دولتی	آزمون تی-تک نمونه‌ای	۳۸۴	۴۸/۴۸	۳۸۲	۷۷/۶۰	۰/۰۰۰

جدول فوق نشان می‌دهد که؛ مقدار سطح معنی‌داری (sig.) برای این آزمون برابر است با ۰/۰۰۰، آزمون t برابر است با ۷۷/۶۰ و df و میانگین به ترتیب برابر است با ۳۸۲ و ۴۸/۴۸ و تعداد پاسخگویان برابر است با ۳۸۴ نفر. حد متوسط برای این آزمون عدد ۳ است. با توجه به اینکه، مقدار سطح معنی‌داری (sig.) در این آزمون کمتر از ۰/۰۵ است ($P < 0.05$)، به عبارت دیگر؛ در جدول فوق، مقدار آماره t از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگ‌تر است و مقدار آزمون t تک نمونه‌ای نشان می‌دهد که با اطمینان ۰/۹۹ و خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ تفاوت آماری معناداری بین دو میانگین واقعی و مفروض (۳ و ۴۸/۴۸) وجود دارد. بنابراین بین متغیر «رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش ادارات دولتی» با مقدار میانگین آزمون (۳) اختلاف معناداری دارد. در نتیجه، فرضیه بالا «به نظر می‌رسد میزان رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش ادارات دولتی بیشتر از متوسط است.»، تایید شد.

۵- بحث و بررسی

با توجه به داده‌های تحقیق با توجه به اینکه، مقدار سطح معنی‌داری در این آزمون کمتر از ۰/۰۵ است، به عبارت دیگر؛ در جدول فوق، مقدار آماره t از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگ‌تر است و مقدار آزمون t تک نمونه‌ای نشان می‌دهد که با اطمینان ۰/۹۹ و خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ تفاوت آماری معناداری بین دو میانگین واقعی و مفروض (۳ و ۴۸/۴۸) وجود دارد. بنابراین نتیجه می‌گیریم که میزان رضایت شهروندان شهر یاسوج از کاربری‌های خدمات رسان بخش ادارات دولتی بیشتر از متوسط است، داده‌های تحقیق اختلاف معنادار گویه‌ها را با عدد ۳ (حد متوسط) به صورت تکی نشان می‌دهد که از بین تمامی گویه‌های مربوط به متغیر "رضایت از مراکز مرتبط با ادارات دولتی"، گویه‌های شماره ۱، ۲، ۳، ۴ و ۱۸ اختلاف معناداری با عدد ۳ که حد متوسط می‌باشد، ندارند ولی بقیه گویه‌ها دارای اختلاف معناداری با حد متوسط هستند. بنابراین با توجه به اینکه کاربری‌های خدمت رسان بخش ادارات دولتی یاسوج در یک منطقه جغرافیایی ممتاز در یاسوج قرار گرفته‌اند و از نظر دسترسی و راحتی یاسوج یا مسئله پارکینگ و دسترسی به مرکز شهر ایدئال می‌باشد شهروندان یاسوج از لحاظ کیفی رضایت نسبی دارند که با توجه به پاسخ شهروندان میزان رضایت آن‌ها اهمیت می‌باشد. نتایج داده‌های این فرضیه با نتایج تحقیقات حاتمی نژاد و همکاران (۱۳۸۷)، تقوایی و کیومورثی (۱۳۹۲) کلیمان" و همکاران (۲۰۱۷)، هسپرگر و گردینرو (۲۰۱۸) هم سو و هم‌راستا می‌باشد.

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؛ محمد زاده، 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، ۱۷-۳۳.
- پاکزاد، جهان‌شاه. ۱۳۹۲. سیر اندیشه‌ها در شهرسازی، تهران: انتشارات آژمان‌شهر.
- پنداریان، لطیف؛ دریاباری؛ سید جمال الدین 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 ناحیه ای، 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/739409>
- شاطریان، محسن؛ مومن بیک، زهرا و موسوی، حجت. ۱۳۹۸. کاربرد داده‌های سنجش از دور در آشکارسازی تغییرات کاربری اراضی شهری مطالعه موردی: شهر کرد. 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 مؤثر 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، ۷۱-۸۸.

- علی اکبری، اسماعیل؛ عمادالدین، عذرا (۱۳۹۱)، ارزیابی کمی و کیفی کاربری‌های 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.
- فراهودی، 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. ۴۷-۶۹.
- کاشفی دوست، دیمین؛ حاجی نژاد، علی (۱۳۹۴)، ارزیابی کاربری اراضی شهری با رویکرد توسعه پایدار (مورد مطالعه: پیرانشهر)، آمایش سرزمین، ۷(۱)، صص. ۷۱-۹۴.
- کلانتری خلیل آبادی، حسین؛ میرهای، محمد (۱۳۹۰)، آشنایی با طرح‌های توسعه شهری (طرح‌های هادی، جامع و تفصیلی)، سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، تهران.
- کمپل، اسکات و فاینشتاین، سوزان. ۱۳۸۸. نظریه ی برنامه‌ریزی شهری (۱) (سده ی بیستم)، تهران: انتشارات آذرخش.
- محمدی، سعدی. ۱۴۰۰. اثرات اجرای طرح‌های هادی در توسعه کالبدی روستاهای پیرامون شهر مریوان. جغرافیا (فصلنامه علمی پژوهشی و بین‌المللی 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). برنامه‌ریزی 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؛ پیوسته‌گر، 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 کاربر یهای پیشنهادی در طرح های توسعه شهری ایران با استفاده از نظریه زمینه‌ای. نشریه هنرهای زیبا - معماری و شهرسازی، ۲۲ (۱).
- Hersperger, A., M., & Gradinaru, S. 2018. Urban Land-use change: The role of strategic spatial planning. *Global Environmental Change*, 51: 32-42.
- Horelli, L. 2017. Engendering urban planning in different contexts—successes, constraints, and consequences. *European Planning Studies*, 25 (10): 1779-1796.
- Kleemann, J., Inkoom, J., N., Thiel, M., Shankar, S., Lautenbach, S., and Fürst, C. 2017. Peri-urban land use pattern and its relation to land use planning in Ghana, West Africa. *Landscape and Urban Planning*, 165: 280-294.
- Benedek, J. (2016) The Role of Urban Growth Poles in Regional Policy: The Romanian Case, **Procedia Social and Behavioral Sciences**, pp. 285-290.
- Guzman, L., A., Escobar, F., Peña, J., Cardona, R. 2020. 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*, 92 (1): 1-13.
- Lourdes, K. T., Hamel, P., Gibbins, C. N., Sanusi, R., Azhar, B., & Lechner, A. M. (2022). Planning for green infrastructure using multiple urban ecosystem service models and multicriteria analysis. *Landscape and Urban Planning*, 226, 104500.
- Shankar, R., Shah, A. (2010). Bridging the Economic Divide within Countries. *World Development*. Vol 122-138.
- Struck, K. (1999) **Zoning**, Wisconsin: University of Wisconsin-Extension.