



جغرافیا و روابط انسانی، بهار ۱۴۰۲، دوره ۵، شماره ۴، صص ۳۱۷-۲۹۶

بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری با تأکید بر رویکرد مشارکتی (مطالعه موردی: شهر نیکشهر)

دکتر محمد کریم رئیسی

عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور، جغرافیا و برنامه ریزی روستایی، نیکشهر، سیستان و بلوچستان،

ایران. nuraesi@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۱/۳۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۱/۰۱

چکیده

امروزه شهرداری‌های در تلاشند تا بهترین خدمات را به شهروندان ارائه دهند و آن‌ها را از عملکرد خویش راضی سازند. به همین خاطر در تلاشند تا با مشارکت شهروندان در طرح‌ها و برنامه‌های مختلف میزان رضایتمندی شهروندان را افزایش دهند. این پژوهش با هدف بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری با تأکید بر رویکرد مشارکتی در شهر نیکشهر انجام شده است. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا توصیفی-تحلیلی است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه افراد بالای ۱۸ سال ساکن در شهر نیکشهر می‌باشد. این شهر مطابق سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵ حدود ۱۷۷۳۲ نفر (معادل ۴۱۵۶ خانوار) بوده است. نمونه این پژوهش طبق آمار جمعیتی سرشماری ۱۳۹۵ و به روش تصادفی ساده و به کمک فرمول کوکران بدست آمده است. حجم نمونه در پژوهش حاضر با استفاده از فرمول کوکران ۳۷۶ پرسشنامه تعیین گردید. ابزار گردآوری داده‌های پژوهش پرسشنامه محقق ساخته است که روایی صوری آن توسط کارشناسان، اساتید و متخصصان مورد تایید واقع شده است و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۷ بدست آمده است. به منظور تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای نشان داد که مقدار میانگین به دست آمده از شاخص‌های عملکرد شهرداری در متغیر اقتصادی برابر با ۲/۷۱، متغیر اجتماعی برابر با ۲/۷۳، متغیر رفاهی برابر با ۲/۶۲، متغیر عمرانی برابر با ۲/۷۷، متغیر فرهنگی برابر با ۲/۶۹ و متغیر فراغتی برابر با ۲/۶۸ است که نشان دهنده وضعیت نامطلوب این متغیرها است و شهروندان از عملکرد شهرداری ناراضی می‌باشند. نتایج بررسی وضعیت خدمات عمومی ارائه شده به شهروندان بوسیله شهرداری در شهر نیکشهر با میانگین ۲/۹۲۰ در وضعیت نامطلوب و نتایج بررسی وضعیت میزان مشارکت شهروندان در امور شهرداری در زمینه ارائه خدمات با میانگین ۲/۶۹۲ نامطلوب ارزیابی شده است. همچنین نتایج نشان داد که بین موقعیت اقتصادی-اجتماعی شهروندان با میزان مشارکت آنان در امور شهرداری و بین پایگاه اقتصادی-اجتماعی و میزان رضایتمندی رابطه معناداری وجود ندارد.

کلمات کلیدی: مشارکت، رضایتمندی، شهرداری، عملکرد شهرداری، شهر نیکشهر



افزایش سریع جمعیت، توأم با گسترش سریع شهرنشینی و شهری شدن، مشکلات فراوانی را در کشورهای مختلف پیش روی سیاستگذاران و مسئولین به خصوص مدیران شهری و دست اندرکاران بدنه سیستم شهری به جا گذاشته است (عبدی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۴۰). به گونه ای که پیدایش تکنولوژی‌های ارتباطی و اطلاعاتی در هزاره دوم و پیچیده تر شدن آنها در هزاره سوم موجب پدیداری تغییرات سریع در علایق و رفتارهای اجتماعی بشر گردیده است. این پیشرفت فناوری و پدید آبی دهکده جهانی از طریق ساز و کارهای جهانی شدن سبب پیدایش الگوهای رفتاری مختلف در ابعاد فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و... در شهرها شده، که شهر مدرن را به پدیده‌ای پیچیده تبدیل نموده است (شربت، ۱۳۹۷: ۱۶۱). همچنین تحولات اقتصادی، گسترش مراکز صنعت بازرگانی و پدیده‌های ناشی از پیشرفت تکنولوژی در شهرها مسایل و مشکلات متعددی برای زندگی شهری به وجود آورده و شکل‌گیری سازمان‌هایی را برای تولید کالا و خدمات و قبول مسؤلیت اداره امور زندگی شهروندان ضروری ساخته است (رضایی کوچی، ۱۳۹۸: ۵۳). بدیهی است در چنین شرایطی به دلیل تقاضای فراوان شهروندان و کمبود فرصت‌های مناسب آنان برای دسترسی به اهداف و خواسته هایشان، سازگاری شهروندان امری ساده نیست. با این وضع ایجاد سازمانی به نام شهرداری عالی‌ترین تدبیری بود که از طرف دنیای متمدن برای پاسخگویی به نیازمندی‌ها و توقعات بی‌شمار ساکنین شهرها به کار برده شد (عزیزی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۲۳۷).

در همین راستا، شهرداری‌ها به عنوان متولیان اصلی اداره شهرها در هر کشور برای هر گونه برنامه‌ریزی درست و عالمانه نیاز به اطلاعات جامع در ابعاد مختلف دارند. یکی از مقوله‌های اصلی مورد نیاز شهرداری برای برنامه‌ریزی مناسب و بهینه شناخت و آگاهی از میزان رضایت شهروندان از خدمات عمومی این سازمان است (حقی و کرمی نسب، ۱۳۹۹: ۱۴۳). بنابراین شناسایی عوامل مؤثر در میزان رضایت و نارضایتی شهروندان از وضعیت خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری، می‌تواند در جهت تحلیل وضع موجود، تصمیمات آینده به منظور ارتقای سطح کیفی زندگی شهروندان و جلوگیری از هدر رفتن هزینه‌ها مؤثر واقع گردد (عسگری، ۱۳۹۸: ۴۴). مدیریت، سازماندهی، نظارت و توسعه در ابعاد مختلف زندگی شهری، مسؤلیت اساسی سازمان شهرداری است. چنانچه شهرداری در این مسؤلیت خطیر موفق گردد، زمینه مساعد زندگی شهرنشینی برای اقشار مختلف جامعه شهری فراهم می‌شود و شهروندان می‌توانند از منابع موجود حداکثر بهره را ببرند. بدیهی است این گونه عملکرد در سازمان شهرداری به انسجام و وفاق شهروندان، انضباط عمومی شهر، کاهش ناهنجاریها و نابسامانی‌های اجتماعی و صرفه جویی در هزینه خدمات شهری این سازمان منجر می‌گردد (ملکی و منفرد، ۱۳۹۴: ۴۶)، اما اگر سازمان شهرداری در ارائه خدمات عمومی عملکرد مناسبی نداشته باشد، ناهنجاری‌های مختلفی را در ابعاد گوناگون شهر سبب می‌گردد. بنابراین شناخت رضایتمندی شهروندان و آگاهی از خواسته‌ها و نیازهای عمومی آنان مانع بسیاری از سرمایه‌گذاری‌های بی‌نتیجه و جلوگیری از هدر رفتن هزینه‌های اضافی و غیر ضروری خواهد شد. از طرفی با شناخت میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری امکان جلب مشارکت بهتر و بیشتر

آنان در امور توسعه شهری و امکان دستیابی به شهری سالم‌تر و دارای رفاه بیشتر برای شهروندان وجود دارد. زیرا به یقین آگاهی و شناخت مدیران شهرداری از کیفیت خدمات عمومی شهری و میزان رضایتمندی مردم از این خدمات از ضروریات برنامه‌های توسعه در هر جامعه می‌باشد. چون این شناخت به شکل دو سویه در زندگی شهروندان و روند برنامه‌ریزی و سیاستگذاری مدیران شهرداری تأثیر می‌گذارد و مدیران شهرداری با شناخت دیدگاه‌های مردم نسبت به عملکرد حوزه‌های خود می‌توانند زمینه مشارکت عمومی شهروندان در امر توسعه شهری را فراهم سازند و به هدف غایی شهرداری، یعنی ارائه خدمات مطلوب و رفع نیازهای شهروندان، نایل گردند. شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود. در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند (مراد نژاد رحیمی بردی و همکاران، ۱۳۹۶: ۵۸). این سازمان‌ها (شهرداری‌ها) زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد آنها حداکثر رضایتمندی را داشته باشند. رضایتمندی شهروندان سبب می‌شود که آنها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مد نظر 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 منشأ بسیاری از نابهنجاری‌های اجتماعی گردد (صفایی پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۶). در این راستا، پژوهش حاضر به تحلیل کمی و کیفی خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری نیکشهر به شهروندان مبتنی بر دیدگاه مردم و ارزیابی میزان رضایتمندی آنان از خدمات عمومی ارائه شده می‌پردازد. این پژوهش در صدد است که بتواند ضمن شناخت وضعیت کنونی ارائه خدمات عمومی شهرداری از دیدگاه شهروندان، الویت نیازها و خواسته‌های آنها را شناسایی نموده و زمینه مشارکت بیشتر آنان را به منظور رسیدن به شهری سالم‌تر، مرفه‌تر و توسعه‌ای مطلوب‌تر فراهم نماید. به گونه‌ای که یافته‌های پژوهش بتواند برای مدیران شهری در بالا بردن رضایتمندی شهروندان و افزایش مشارکت مردمی در اجرای طرح‌های اجتماعی، رفاهی، فرهنگی، فراغتی و عمرانی راهنما و راهگشا باشد.

پیشینه تحقیق

اسکندری ثانی و همکاران (۱۳۹۶) به ارزیابی میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمروایی شایسته شهری در شهر جلفا پرداخته‌اند. نتایج تحقیق نشان داد که بین مشارکت شهروندان در مدیریت شهری منطقه آزاد

ارس و الگوی حکمروایی شایسته شهری رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه معنادار بین معیارهای حکمروانی شایسته شهری و مشارکت شهروندان در مدیریت شهری با اطمینان ۹۹٪ می باشد. این نتیجه بیان می دارد که اگر زمینه های حکمروایی شایسته در منطقه آزاد ارس پایه ریزی شود، نخست اینکه زمینه های لازم را برای مشارکت شهروندان فراهم می آید و دوم اینکه میزان رضایت شهروندان و عدم خروج سرمایه مالی را از منطقه شاهد خواهیم بود. مبارکی (۱۳۹۷) در پژوهشی به ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان شهر مراغه از عملکرد مناطق شهرداری پرداخته است. نتایج تحقیق نشان می دهد که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مراغه پایین تر از حد متوسط است. تفاوتی بین مناطق مورد مطالعه در رضایتمندی از عملکرد مناطق شهرداری به طور کل وجود ندارد و در هر سه منطقه رضایتمندی ضعیف است. در گویه های خدماتی - رفاهی بیشترین رضایتمندی مربوط به منطقه سه و منطقه دو و یک تقریباً یکسان بوده است. در گویه های اجتماعی بیشترین رضایتمندی مربوط به منطقه دو و منطقه سه و یک تقریباً یکسان بوده اند در گویه های نظارتی بیشترین رضایتمندی در منطقه سه و در گویه های عمرانی بیشترین رضایتمندی مربوط به منطقه دو بوده است. لذا با شناخت و آگاهی از نظرات شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری، نهاد مورد نظر می تواند با پوشش نقاط ضعف خود از طریق برنامه ریزی های مدون و مدیریت صحیح، میزان نارضایتی شهروندان را کاهش دهد. شربتی (۱۳۹۷) در تحقیقی به بررسی میزان مشارکت شهروندان در امور شهری در شهر گنبد پرداخته است. نتایج حاصل از آزمون فرضیات نشان می دهد که رابطه معناداری در سطح ۹۹ درصد بین متغیرهای مستقل شامل؛ رضایت شهروندان از خدمات شهری، اعتماد شهروندان نسبت به مدیران شهری، آگاهی شهروندان از برنامه های مدیریت شهر و تعلق اجتماعی شهروندان با متغیر وابسته (مشارکت شهروندان در امور مدیریت شهری) وجود دارد. نتایج آزمون آماری تفاوت میانگین ها و تحلیل واریانس نشان داد که بین متغیرهایی مانند جنسیت، سن، تحصیلات، پایگاه اقتصادی - اجتماعی با میزان مشارکت شهروندان تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین بر اساس آزمون تحلیل واریانس رابطه معناداری بین وضعیت سکونت شهروندان با میزان مشارکت آنان وجود ندارد. عبدی (۱۳۹۸) در پژوهشی به سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با رویکرد حکمروایی خوب شهری در شهر کیاسر پرداخته اند. نتایج حاصل از پژوهش نشان می دهد شاخص های حکمروایی خوب شهری در شهر کیاسر در وضعیت متوسط قرار دارند و در بعد عدالت اجتماعی، شفافیت و پذیرا و پاسخ ده بودن به شهروندان وضعیت مناسب نیست. همچنین برای بررسی روابط بین ابعاد و حکمروایی خوب شهری از مدل سازی ساختاری و تحلیل مسیر استفاده شده است. نتایج حاکی از این است که در بین شاخص های استخراج شده شاخص پذیرا و پاسخ ده بودن با ضریب ۰/۹۱۷ بیشترین تأثیر و شاخص مشارکت با ضریب ۰/۷۴۳ کمترین تأثیر را در حکمروایی خوب شهری در شهر کیاسر دارد. عزیزی و سعید همکاران (۱۳۹۸) به بررسی رابطه بین رضایتمندی شهروندان و عملکرد شهرداری شیراز و شاخص های پایداری محیط زیست شهری پرداخته اند. نتایج بدست آمده از آزمون T تک متغیره نشان می دهد که رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری متوسط رو به پایین است. نتایج آزمون رگرسیون خطی نشان داد، بین وضعیت اقتصادی - اجتماعی (وضعیت تأهل - سطح تحصیلات - میزان درآمد) شهروندان و رضایت مندی شهروندان رابطه معنی داری وجود دارد. آزمون من ویتنی - یو نشان داد، که بین جنسیت (مرد و زن)

شهروندان و رضایت مندی شهروندان رابطه معنی داری وجود ندارد. نتایج آزمون کروسکال والیس نشان داد که بین سن شهروندان و رضایت مندی شهروندان رابطه معنی داری وجود دارد. در پایان ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که رابطه مستقیم و قوی بین رضایت مندی شهروندان و مشارکت آنها وجود دارد. همچنین ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که رابطه مستقیم، قوی و مثبتی بین رضایت مندی شهروندان و حفظ محیط زیست شهری (پایداری محیط زیست شهری) وجود دارد. معتمدی و همکاران (۱۳۹۸) در مقاله ای به ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری در شهر فاروج پرداخته اند. نتایج پژوهش حاکی از آن است که میانگین رضایت مندی از خدمات عمومی در شهر فاروج برابر با ۵۳/۳ است که می توان گفت میزان رضایت مندی شهروندان از این خدمات در سطح متوسط قرار دارد. میانگین رضایت مندی از خدمات فنی در شهر فاروج برابر با ۳۱/۳ محاسبه شده است و همچنین میانگین رضایت مندی از خدمات فرهنگی در شهر فاروج برابر با ۱۵/۳ محاسبه شده است. نتایج تحلیل های آماری حاکی از آن است که در رابطه با چهار مورد از خدمات شهری، سطح معنی داری بیشتر از ۰/۰۵ شده است. این بدان معنا است که در رابطه با خدمات فضاهای ورزشی، جمع آوری و دفع آب های سطحی، کیفیت گذران اوقات فراغت شهروندان و تکریم ارباب رجوع، میزان رضایت مندی شهروندان برابر با حد متوسط است. در رابطه با دو شاخص کیفیت پیاده روها و مشارکت مردمی، اختلاف میانگین با آماره آزمون به ترتیب برابر با ۱۶/۰- و ۱۹/۰- محاسبه شده است که این اعداد منفی نشان از آن دارد که میزان رضایت مندی از این خدمات پایین تر از حد متوسط است. در بقیه شاخص ها میزان رضایت مندی شهروندان بالاتر از حد متوسط شده است. رضایی کوچی (۱۳۹۸) به بررسی نقش مشارکت شهروندان در افزایش موفقیت مدیریت شهری مورد: کلانشهر شیراز پرداخته است. قدرت شهروندان با میزان موفقیت مدیریت شهری با ضریب (۰/۹۱) بوده است. بعد از آن اثر متغیر تأثیر گذاری و نظارت شهروندی با ضریب (۰/۷۹) در جایگاه دوم اثر گذاری قرار دارد. در نهایت به ترتیب متغیرهای تمایلات جمعی، دموکراسی، بازسازی شهر و ساختار سیاسی حاکمیت هر کدام با ضرایب مشخصی اثر مستقیم و معناداری بر میزان موفقیت مدیریت شهری در شهر شیراز داشته اند.

گوتیرز و همکاران (۲۰۱۹) به بررسی رابطه بین "کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی" بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته اند که سعی شده است با تجزیه و تحلیل اجزای کیفیت، ارتباط بین کیفیت خدمات، رضایت و اعتبار ارزیابی شود. در این تحقیق با ۴۰۰ نفر از ۷۶ حکومت محلی در منطقه کاستیلای لئون اسپانیا به صورت رو در رو مصاحبه شده است. مصاحبه شوندگان مرد و زن، درباره خدماتی که طی سه ماه اخیر دریافت نموده اند، اظهار نظر کردند. پرسشنامه ها به گونه ای تنظیم شد که پنج متغیر نهفته، یعنی «ویژگی های فنی، عملکردی، تصویر پنهان، کیفیت و اعتبار» ارزیابی شوند. در مدل مذکور عامل دیگری به عنوان متغیر آشکار وجود دارد که با این پنج متغیر در ارتباط است؛ «رضایت شهروندان» می باشد. نتایج پژوهش، برخی از فرضیه های تحقیق را تأیید کرد. مثل ارتباط مستقیم بین کیفیت خدمات و رضایت، در حالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار، غیرمستقیم است. همچنین

رضایت و اعتبار پیوند بسیار محکمی باهم دارند. دانیل مونتالوو (۲۰۱۸) در تحقیق رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری با یک نمونه ۳۳۸۰۹ نفر در آمریکا به این نتیجه رسید که میانگین رضایت از خدمات در ناحیه های شهری ۵۰/۱۳ درصد است و شهروندان برزیلی و اکوادوری از خدمات شهرداری بیشترین رضایتمندی را دارند. سفیک مخلص و همکاران (۲۰۱۷) در تحقیقی با عنوان کیفیت خدمات شهرداری و رضایت شهروندان در جنوب تایلند به این نتیجه رسیدند که چهار بعد کیفیت خدمات یعنی ملموس بودن، همدلی، تضمین و پاسخگویی به طور قابل توجهی رضایت شهروندان را پیش بینی کردند. مارکوم و رکوز (۲۰۱۶) در بررسی رضایت شهروندان لاک لابیچ به این نتیجه رسید که در مجموع ۷۴ درصد پاسخگویان کیفیت زندگی در شهروندان لاک لابیچ در حد خوب و خیلی خوب می دانند؛ در حالی که ۲۴ درصد پاسخگویان معتقدند کیفیت زندگی در این شهر در حد بد و خیلی بد می باشد این نتایج طبق تحقیقات مؤسسه فوق نشان دهنده تغییرات و تفاوتهایی بین سال ۲۰۱۱ و ۲۰۱۲ می باشد.

مبانی نظری

توسعه شهری اقدامی هدفمند و از پیش اندیشیده شده در قالب شهرسازی و مدیریت شهری است که اهدافی همچون بهبود رفاه شهروندان و ارتقای شاخص های کیفیت زندگی شهری را دنبال می کند. توسعه شهری در مفهوم جدید بر آن است که از طریق فقر زدایی، اشتغالزایی و درآمدزایی، بهبود سلامت، آموزش، حمل و نقل، اوقات فراغت و سایر دسترسی ها سطح زندگی عمومی شهروندان را بالا ببرد و در کنار سرمایه های اقتصادی، فیزیکی و انسانی؛ از سرمایه های اجتماعی شهری از قبیل اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، انسجام و همبستگی اجتماعی، شاخص های فرهنگی و امثال آنها به طور بهینه و مطلوب در راستای توسعه پایدار شهری بهره برداری کند. از این رو تحلیل توسعه مناطق شهری و مسائل مربوط به آن از راه مطالعه و سنجش عملکرد شهرداری در توسعه شهری امری ضروری و پر اهمیت است (معمدی و همکاران، ۱۳۹۸: ۹۱۷).

شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه های اجتماعی، محلی و شهری جزء و ساختار توسعه ای و مشارکتی کشور محسوب می شود. شهرداری یکی از ضرورت های نظام اجتماعی است، که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکانپذیر است نمایان می گردد. در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هرکدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آن ها نیستند (شربت، ۱۳۹۷: ۱۶۳). امروزه همه سازمان ها (نظیر شهرداریها) دریافته اند که رضایت مشتری، ضامن بقای سازمان است. اهمیت و توجه به این امر تا بدان جاست که افزایش تعداد، جذب و حفظ مشتریان و دستیابی به سود بیشتر در ازای ارائه خدمات باکیفیت، از نگرانی های مستمر مؤسسات و شرکت های خدمات رسان می باشد. مؤلفه هایی از قبیل کیفیت انجام امور، نحوه رفتار و برخورد با

ارباب رجوعان، هزینه های انجام خدمات، شفافیت و اطلاع رسانی مناسب، عواملی هستند که ضمن جلب رضایت مردم در ارتباط با دریافت خدمات از ارگانها، موجبات افزایش اعتماد عمومی که بزرگترین سرمایه و تکیه گاه برای نظام اداری باشد را نیز فراهم می سازند (جعفر نژاد و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۰۴). گور معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره مندی آن ها از ارائه خدمات از سوی شهرداری، قطع نظر از اینکه واقعی یا واهی باشد، باعث بروز نارضایتی و رضایتمندی می گردد. به نظر آدامز، شهروند آگاهانه یا ناخود آگاهانه بهره مندی های خود را با وظایف سازمان مقایسه می کنند، زمانی که برابری وجود دارد رضایتمندی ایجاد می گردد. بنابراین، علت رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در این نظریه مقایسه ای است که شهروندان میان وضعیت، امکانات و بهره مندیها از شهرداری را با نیازهای زندگی روزمره امروزی می سنجند (ذکی و همکاران، ۱۳۹۶: ۶۳۷). متأسفانه در ایران تاکنون توجه چندانی به اهمیت سنجش رضایتمندی مردم از عملکرد سازمان ها و نهادهای عمومی نشده و مطالعات زیادی در این زمینه صورت نگرفته است. توماس میلر و میشل میلر، شش دلیل خوب را برای این کار ذکر کرده اند: ۱- شناسایی نیازهای جامعه (تخصیص منابع) ۲- برنامه ریزی بلند مدت ۳- برنامه ریزی کوتاه مدت ۴- ایجاد ارتباط با شهروندان ۵- ارزیابی خدمات ۶- تعیین سیاست های حمایتی. اگر حکومتی از گزارش های رضایت شهروندان برای یک یا تعدادی از دلایل و یا عللی به جز پیشنهاد های توماس میلر و میشل میلر استفاده کند و قادر باشد خدمات خود را بر پایه این گزارشها انجام دهد، می توان گفت که آن حکومت به نتایج و خروج یهای مورد نظر دست یافته است. اگر شش دلیل میلر به دو دسته تصمیم گیر یهای فوری و تصمیم گیر یهای برنامه ریزی شده تقسیم شوند، عواملی چون تقسیم منابع، ارتباط با شهروندان و ارزیابی خدمات، در زمره تصمیم گیر یهای فوری و سایر موارد، یعنی برنامه ریزی های بلندمدت و کوتاه مدت و تعیین سیاست های حمایتی، جزء تصمیم گیر یهای برنامه ریزی شده قرار می گیرد (ابراهیم زاده و کاظمی زاد، ۱۳۹۲: ۲). اگر سازمان شهرداری در ارائه خدمات عمومی عملکرد مناسبی نداشته باشد، ناهنجاری های مختلفی را در ابعاد گوناگون شهر سبب می گردد؛ بنابراین شناخت رضایتمندی شهروندان و آگاهی از خواسته ها و نیازهای عمومی آنان مانع بسیاری از سرمایه گذاری های بی نتیجه و جلوگیری از هدر رفت هزینه های الکی خواهد شد. از طرفی با شناخت میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری امکان جلب مشارکت بهتر و بیشتر آنان در امور مختلف توسعه شهری و امکان دستیابی به شهر سالم تر و مرفه تر برای شهروندان وجود دارد زیرا به یقین آگاهی و شناخت مدیران شهرداری از کیفیت خدمات عمومی شهری و میزان رضایت مردم از این خدمات از ضروریات برنامه های توسعه در هر جامعه می باشد. بنابراین شناسایی عوامل مؤثر در میزان رضایت و نارضایتی شهروندان از وضعیت خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری، می تواند در جهت تحلیل وضع موجود، تصمیمات آینده به منظور ارتقای سطح کیفی زندگی شهروندان و جلوگیری از هدر رفت هزینه ها مؤثر واقع گردد (ابراهیم زاده و کماسی، ۱۳۹۳: ۱۵۴).

در سال های اخیر مطالعات متعددی در رابطه با شاخص های بهبود کیفیت محیط زندگی صورت گرفته است. یکی از جنبه های این مطالعات توجه به تعامل انسان - محیط است. بدین منظور سنجش میزان رضایت مردم از محیط زندگی شان اهمیت می یابد (عزیزی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۲۳۶). سنجش رضایت نه فقط بر اساس محیط عینی، بلکه بر پایه ادراک افراد از محیطی که به آن تعلق دارند، نیز صورت می پذیرد و به وسیله پرسش از پاسخگویان برای اندازه گیری خوب یا بد بودن محیطی که در آن زندگی می کنند، ارزیابی می شود (عظیمی آملی و همکاران، ۱۳۹۴: ۳۷). موضوع رضایت و ارزیابی محیط از دیدگاه های مختلف بررسی شده است. اولین مدل نظری درباره رضایت از محل سکونت، توسط مارنا و راجرز* (۱۹۷۵) بیان شده است. آنها رضایت از محیط سکونت را منوط به درک و ارزیابی شخص از ویژگی های محیطی مانند پاکیزگی، امنیت محله و خصیصه های فردی نظیر جنسیت، سن، طبقه اجتماعی دانسته اند. یکی از جنبه های رضایت از محیط توجه به این نکته است که زندگی مردم در محیط های مختلف مسکونی، سطوح متفاوتی از رضایت را در بر می گیرد، به گونه ای که ساکنان محیط های مختلف با در نظر گرفتن نوع خانه ها، دسترسی ها، امکانات و خدمات موجود و محله ای که در آن زندگی می کنند، احساس رضایت می نمایند. آنها اشاره نموده اند که ویژگی های مختلف یک محله شهری مهم ترین شاخص اثرگذار بر رضایت از محیط مسکونی است (مبارکی، ۱۳۹۷، ۱۰۸). فلئوری باهی و همکاران در تحقیقی به بررسی عوامل تأثیرگذار بر میزان رضایت از محیط پرداخته اند (Fleury-Bahi, 2018: 3). بنابراین، میزان رضایتمندی انسان ها از محیط زیست خود نشانگر میزان تحقق اهداف برنامه های تدوین یافته جهت بهبود وضعیت زندگی است. همچنین رضایت و نارضایتی از محیط، میزان مشارکت مردم در برنامه های توسعه را نیز متجلی می سازد؛ زیرا در صورت مشارکت مردم در تدوین برنامه ها، فضای حاصل برای ساکنان مطلوبتر خواهد بود (مبارکی، ۱۳۹۷، ۱۰۷).

فرهنگ جامعه شناسی برای تعریف رضایت چنین آورده است: رضایت، فرو نشاندن آرزوها، خواسته ها و نیازهای اجزای سازنده در یک جامعه در نظر گرفته شده است. اقتصاد دانان معمولاً بر این باورند که یک موسسه اقتصادی فقط به دنبال یک هدف و آن هم افزایش سود است. ژوران رضایت مشتری را این گونه تعریف کرده است: رضایت مشتری، حالتی است که مشتری احساس می کند که ویژگی های فرآورده، منطبق بر انتظارات اوست. ژوران عدم رضایت یا ناخرسندی مشتریان را چنین تعریف می کند: نارضایتی مشتری حالتی است که در آن نواقص و معایب فرآورده موجب ناراحتی، شکایت و انتقاد مشتری می شود (عزیزی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۲۳۷). رضایتمندی از محیط زندگی به وسیله پرسش از پاسخگویان برای اندازه گیری خوب یا بد بودن محیطی که در آن زندگی می کنند، ارزیابی می شود (زندگی آبادی و همکاران، ۱۳۹۴: ۲). به عقیده کاتلر سطح رضایت تابعی است از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظارات فرد. دانشمندانی که رضایت دموکراتیک شهروندان را بررسی و از نظام سیاسی آن ها پشتیبانی می کنند بر اهمیت عوامل اقتصادی تأکید می نمایند (Ferland, 2019: 394). رضایتمندی شهروندان یک رابطه قوی بین یک فرد و یک محل است که اغلب یک اثر اجتناب پذیر از اقامت طولانی مدت را توصیف می کند. در عملکرد سازمانی، عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرشهای مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان (شهرداری) می گردد. اگرچه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده

1. Marna and Rogers

ای را شامل می شوند، اما هدف نهایی همه ی این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایتمندی شهروندی است زمانی که عملکردهای شهرداری بتواند نیازهای شهروندان را برآورده سازند رضایتمندی شهروندان ایجاد می شود (نصیری و عموزاده مهدیرجی، ۱۳۹۳: ۹۷). در سال ۱۹۷۵، "تئوری رضایت شهروندان" ارائه شد. این تئوری یک مدل تحلیلی است که بر اساس میزان رضایت شهروندان از محیط سکونتشان در مورد مؤلفه های مختلف فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی، محیط زیستی، زیبایی شناسی و ... عمل می کند. این تئوری برای تعیین یک چارچوب راهنما جهت شناخت خصوصیات ساختاری خانوارها و بافت محل سکونت آنها (اعم از خانه و محله) که بر جوانب گوناگون رضایتمندی تأثیرگذار است به کار می رود (مبارکی، ۱۳۹۷: ۱۰۹).

مشارکت از کلیدی ترین مفاهیم در فرایند توسعه شهری و محلی است، به دلیل اینکه جهان پیچیده آینده، تواناسازی آحاد مردم و مشارکت فعال آنها را طلب می کند و از آن گریزی نیست. اصل مشارکت در برنامه ریزی بر این نکته تأکید دارد که هیچ کس نمی تواند در حد کفایت برای دیگری برنامه ریزی کند. بنابراین، بهتر است خود فرد در برنامه ریزی دخالت داشته باشد. ساده ترین دلیل برای این گونه برنامه ریزی آن است که به نتایجی بهتر می انجامد؛ البته دلیل دیگر نیز آن است که به مثابه نوعی انگیزش برای شرکت کنندگان در فرآیند برنامه ریزی عمل می کند (یغفوری و همکاران، ۱۳۹۶، ۳۰). بانک جهانی مشارکت را به عنوان فرآیندی تعریف می کند که طی آن گروه های ذینفع در جهت دادن به ابتکارات توسعه و تصمیم گیری ها و منابعی که در زندگی تأثیر دارد مداخله و نظارت دارند. سازمان ملل تعریف مشابهی از فرآیند مشارکت ارائه می دهد و از آن به عنوان ابزار یاد می کند: "مشارکت ابزاری است برای افزایش فرصت حضور مردم در فرآیند تصمیم گیری به نحوی که آنها را از فعالیت های خود منتفع سازد". همچنین از نظر برنامه توسعه سازمان ملل مشارکت به عنوان ابزاری است برای رشد آگاهی های اجتماعی و تشویق پیشگامی در فعالیت های محلی به نحوی که ساختار تصمیم گیری محلی باید مداخله بومیان در موضوعاتی که مستقیماً با نیازهای آنان مرتبط است را تشویق و تسهیل نماید (ناصر و محمدی، ۱۳۹۵: ۴۴). از نظر برخی از محققین مشارکت مفهومی توسعه ای که با انتقال قدرت همراه است و شکلی از توسعه درون زا است که طی زمان دنبال پاسخ به دو سؤال چرا و چگونه است و این مفهوم را در بر دارد که شامل مهیا کردن منابع محلی و حمایت از داده های درونی در داخل برنامه هایی برای ایجاد کارایی بالاتر است. مشارکت عنصر حیاتی در فرایند توسعه پایدار تلقی گردیده، از آن به عنوان حلقه مفقوده فرایند توسعه یاد می کنند و به اعتقاد صاحب نظران، مشارکت موجب افزایش شایستگی و کرامت در افراد می گردد (محمدی و همکاران، ۱۳۹۴، ۱۸۰).

روش تحقیق

روند کلی حاکم بر پژوهش حاضر شامل دو بخش می باشد: مطالعات کتابخانه ای و میدانی و روش توصیفی - تحلیلی می باشد. این روند، ابزارهای زیر را جهت گردآوری اطلاعات و داده ها به کار گرفته است: در روش کتابخانه ای از کتابها، اسناد، آمارنامه ها، گزارشات سازمان های مرتبط، مقالات کنفرانسی، علمی - ترویجی و علمی - پژوهشی و پایگاه های

اینترنتی به عنوان ابزارهای گردآوری اطلاعات و داده‌ها استفاده شده است. در روش میدانی، از پرسشنامه محقق ساخته و مشاهده به عنوان ابزارهای گردآوری اطلاعات و داده‌ها استفاده گردیده است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه افراد بالای ۱۸ سال ساکن در شهر نیکشهر می‌باشد. این شهر مطابق سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵ حدود ۱۷۷۳۲ نفر (معادل ۴۱۵۶ خانوار) بوده است. نمونه این پژوهش طبق آمار جمعیتی سرشماری ۱۳۹۵ و به روش تصادفی ساده و به کمک فرمول کوکران بدست آمده است. حجم نمونه در پژوهش حاضر با استفاده از فرمول کوکران ۳۷۶ پرسشنامه تعیین گردید.

شاخص‌های مورد استفاده در این پژوهش شامل، پارک و فضای سبز، تجاری خدماتی، آموزشی، بهداشتی و غیره را دارا می‌باشد. در این پژوهش با در نظر گرفتن شرایط جغرافیایی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محدوده مورد مطالعه متغیرها یا معرف‌های رضایتمندی شهروندان و مشارکت آنان در امور توسعه شهری مرتبط با ارائه خدمات عمومی در دو بخش کلی رضایتمندی و مشارکت بعلاوه متغیرهای پایگاه اقتصادی اجتماعی شهروندان اینگونه بیان شده است (جدول ۱).

جدول ۱. شاخص‌ها و متغیرهای تحقیق

شاخص‌ها	متغیرها		
رضایتمندی از خدمات عمومی	اقتصادی	صدور پروانه ساختمان، تعیین میدانهای عمومی خرید و فروش، نظارت بر بازارهای محلی	
	اجتماعی	دست‌رسی به امکانات آموزشی، بهداشتی درمانی، حمل و نقل عمومی، جلوگیری از پدیده نکدی‌گری، وضعیت دست‌فروشی‌ها، رسیدگی به بهداشت عمومی، حفظ شهر از سیل و حریق	
	رفاهی	دفع فاضلاب و آبهای سطحی، دفع و دفن بهداشتی زباله، نظیف معابر، وضعیت نامگذاری معابر و مکانها، دست‌رسی به امکانات تجاری خدماتی، تأمین روشنایی معابر	
	عمرانی	ساخت خیابان و کوچه و پل و... اصلاح و توسعه معابر، ایجاد مجاری آب و کانالها، ایجاد پارکینگ‌ها و نحوه دست‌رسی به آنها، تسطیح و آسفالت معابر، ایجاد توالی عمومی در سطح شهر	
	فرهنگی	ایجاد و تأمین دسترسی به سینما، کتابخانه و دیگر کاربری‌های فرهنگی	
	فراغتی	ایجاد مکانهای تفریحی، ایجاد پارک و فضاهای بازی کودکان، ایجاد پارک و فضای سبز عمومی، احداث مکان‌های ورزشی، ترویج فعالیت‌های ورزشی همگانی	
	اقتصادی	درآمد، اشتغال، وضعیت مسکن، وضعیت مالکیت زمین	
مشارکت در امور توسعه شهری	اجتماعی	آگاهی عمومی، تحصیلات، علاقه به مشارکت در امور محله، شناخت از وظایف شهرداری، مراجعات به شهرداری، اعتماد اجتماعی، نوع ارتباط مسئولین شهرداری با مردم، شرکت در انتخابات شورای شهر	
	رفاهی	مشارکت در حفظ زیباسازی شهر، مشارکت در نظیف معابر، مشارکت در دفع فاضلاب و آبهای سطحی، مشارکت در دفع و دفن بهداشتی زباله، رضایت از کالاهای موجود در محله	
	عمرانی	مشارکت در فرآیند طرح‌های عمرانی (تصمیم‌گیری، اجرا و نظارت)، مشارکت در ساخت خیابان و کوچه و پل و... مشارکت در اصلاح و توسعه معابر، مشارکت در ایجاد مجاری آب و کانالها در سطح شهر، مشارکت در ایجاد پارکینگ و پایانه، مشارکت در آسفالت معابر	
	فرهنگی	مشارکت در ایجاد و تأمین دسترسی به سینما، کتابخانه، باغ وحش و موزه	
	فراغتی	مشارکت در ایجاد مکانهای تفریحی، ایجاد پارک و فضاهای بازی کودکان، ایجاد پارک و فضای سبز عمومی، مشارکت در تهیه و اجرای پروژه‌های ورزشی	
	پایگاه اقتصادی اجتماعی	وضعیت اقتصادی	میزان درآمد، وضع مالکیت زمین و مسکن، وضعیت شغلی
		وضعیت اجتماعی	میزان آگاهی عمومی، وضعیت سواد، نوع شغل

منبع: مطالعات مقدمات شهر مورد مطالعه و مرور تحقیقات گذشته، ۱۴۰۰

در این پژوهش از پرسشنامه با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت^۱ در پنج بخش سؤالات عمومی (سن فرد، جنسیت، وضعیت شغلی، میزان تحصیلات و وضعیت تأهل)، سؤالات مربوط به خدمات عمومی ارائه شده در وضع موجود، سؤالات مربوط به وضعیت رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی، سؤالات مربوط به وضعیت مشارکت عمومی شهروندان نیکشهری در امور شهرداری و سؤالات مربوط به وضعیت اقتصادی اجتماعی شهروندان، طراحی گردیده است. اعتبار این مقیاس‌ها از طریق اعتبار سازه‌ای و ارزشیابی داوران متخصص مورد بررسی قرار گرفته است و توسط چهار نفر از اعضای هیات علمی دانشگاه‌ها مورد تایید قرار گرفته است. پایایی این مقیاس‌ها نیز از طریق آلفای درونی کرانباخ مورد بررسی قرار گرفته است (جدول ۲).

جدول ۲. محاسبه اعتبار پرسشنامه با آلفای کرونباخ

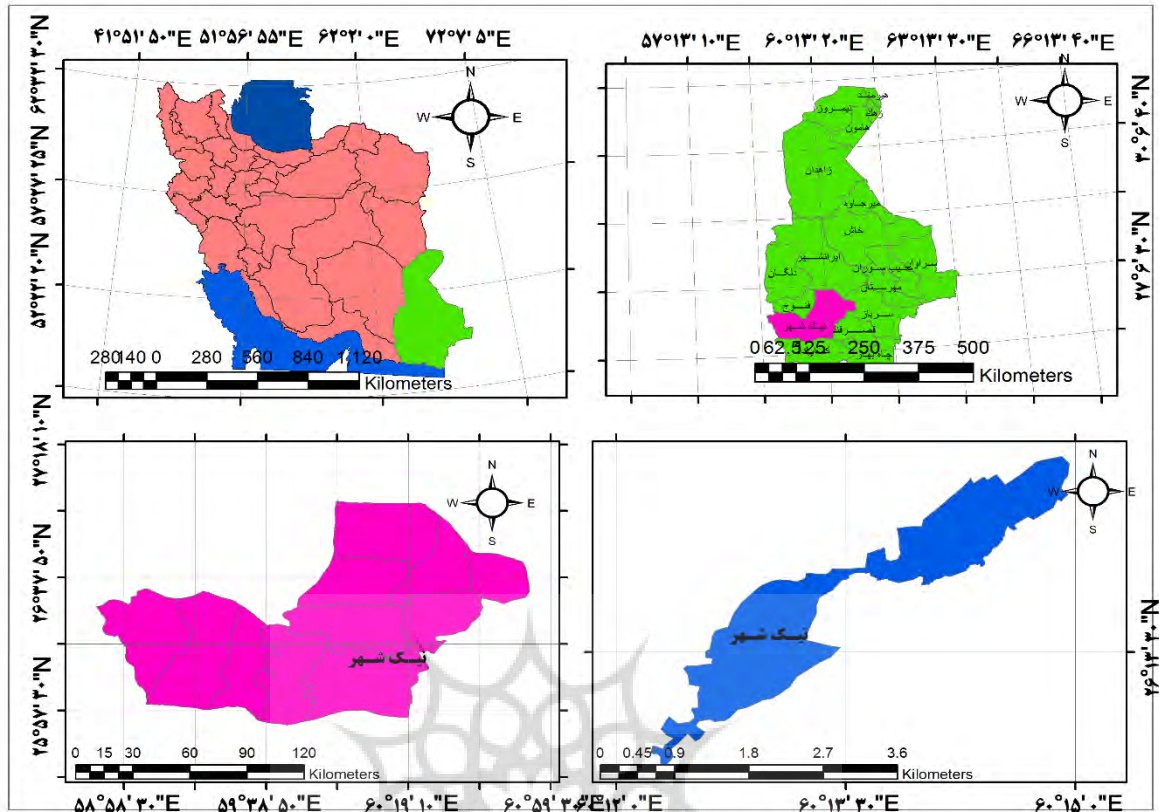
تعداد نمونه	تعداد سؤال	ضریب آلفا
۳۰	۶۴	۰/۸۷

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۰

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات به دست آمده از نرم افزار SPSS استفاده شده است، که امکان انجام تحلیل‌های آماری تو صیفی و استنباطی را فراهم می‌سازد. برای تحلیل‌های مورد استفاده در این پژوهش آزمون همبستگی پیرسون و آزمون T تک متغیره استفاده شده است.

معرفی منطقه مورد مطالعه

شهر نیکشهر مرکز شهرستان نیکشهر است، که در جنوب استان قرار دارد. شهرستان نیکشهر از شمال به شهرستان‌های فنوج و بمپور و ایرانشهر، از شرق به شهرستان‌های سرپاز و قصرقند، از غرب به استان هرمزگان و از جنوب به شهرستان کنارک محدود می‌شود (شکل ۳-۱). این شهرستان ۱۲۲۸۰ کیلومتر مربع وسعت دارد که معادل ۶/۶ درصد از مساحت استان را در بر می‌گیرد. شهرستان نیکشهر دارای ۳ مرکز شهری به نام‌های نیکشهر، اسپکه و بنت و تعداد ۴ بخش به اسامی بخش‌های مرکزی، لاشار، بنت و آهوران و تعداد ۱۱ دهستان و ۳۹۵ روستا می‌باشد. شهرستان مذکور در جنوب شرقی ایران و در حدود ۱۳۵ کیلومتری دریای عمان و در مسیر جاده ترانزیتی ایرانشهر به چابهار قرار دارد. فاصله مرکز شهرستان تا مرکز استان ۵۲۰ کیلومتر است. شهر نیکشهر در ۲۶ درجه و ۱۳ دقیقه عرض شمالی و ۶۰ درجه و ۱۲ دقیقه طول شرقی در ارتفاع ۴۵۰ متری از سطح دریا واقع شده است.



شکل

۳-۱. موقعیت سیاسی محدوده مورد مطالعه

یافته‌های تحقیق

بررسی وضعیت خدمات عمومی ارائه شده به شهروندان بوسیله شهرداری در شهر نیکشهر برای این منظور از آزمون t تک متغیره استفاده شده است. رتبه میانگین شاخص خدمات عمومی در جدول شماره ۴-۵ نشان می‌دهد که خدمات ارائه شده به شهروندان توسط شهرداری کمی پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد. براساس این آزمون چون مقدار P -value کوچکتر از 0.05 می‌باشد، لذا فرص صفر مبنی بر برابری میانگین با عدد 0.5 پذیرفته می‌شود. برای پاسخگویی به این سؤال که میانگین جامعه بزرگتر از 0.5 است یا کوچکتر از آن؛ باید به مقدار اختلاف میانگین نگاه کنیم، با توجه به اینکه مقدار اختلاف میانگین 0.08 است، لذا می‌توان نتیجه گرفت، با توجه به اینکه میانگین جامعه برابر با 0.29 و کمتر از آن است و کران پایین و کران بالا منفی هستند، بنابراین میزان وضعیت ارائه خدمات عمومی توسط شهرداری در شهر نیکشهر در حد متوسط به پایین است (جدول ۳).

جدول ۳. ارزیابی دسترسی به خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری

Test value = 0/5					متغیر	
سطح اطمینان ۹۵ درصد		اختلاف میانگین	سطح معناداری	مقدار t		
کران پایین	کران بالا					
-۰/۱۱۸	-۰/۰۲۴	-۰/۰۸۰	۰/۱۳۳	۲/۹۲۰	-۴/۴۸۲	خدمات عمومی

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۰

بررسی وضعیت رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی در شهر نیکشهر

برای این منظور از آزمون T تک متغیره استفاده شده است. براساس این آزمون چون مقدار P-value کوچکتر از ۰/۰۵ می باشد، لذا فرص صفر مبنی بر برابری میانگین با عدد ۳ پذیرفته نمی‌شود. برای پاسخگویی به این سؤال که میانگین جامعه بزرگتر از ۳ است یا کوچکتر از آن؛ باید به مقدار اختلاف میانگین نگاه کنیم، با توجه به اینکه مقدار اختلاف میانگین ۰/۳۸۵- است، لذا می‌توان نتیجه گرفت، با توجه به اینکه میانگین جامعه کمتر از ۳ است و کرانهای بالا و پایین هر دو منفی هستند، بنابراین میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی در شهر نیکشهر از متوسط پایین‌تر است. بدین معنا که میانگین رضایت وضع موجود از میانگین مد نظر یعنی ۳ (رضایت در حد متوسط) کمتر است. بنابراین نتیجه می‌گیریم که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد کلی شهرداری در حد پایینی می‌باشد (جدول ۴).

جدول ۴. ارزیابی رضایتمندی از عملکرد شهرداری با آزمون t تک متغیره

Test value = 3						متغیر
سطح اطمینان ۹۵ درصد		اختلاف میانگین	سطح معناداری	مقدار t	میانگین	
کران پایین	کران بالا					
-۰/۴۷۳۳	-۰/۳۱۸۴	-۰/۳۸۵	۰/۰۰۰	-۱۰/۲۲	۲/۷۳۴	رضایتمندی
-۰/۴۵۲۳	-۰/۳۰۸۶	-۰/۳۷۴	۰/۰۰۰	-۹/۰۸۲	۲/۷۲۹	رضایت از عملکرد کلی

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۰

همچنین یافته‌های حاصل از آزمون t تک نمونه‌ای در هر یک از ابعاد رضایتمندی نشان می‌دهد که میزان رضایت شهروندان در حد پایین‌تر از متوسط قرار دارد. در این میان رضایتمندی شهروندان در ابعاد عمرانی و اجتماعی نسبتاً بیشتر است. کمترین میزان رضایتمندی به بعد رفاهی اختصاص یافته است (جدول ۵).

جدول ۵. ارزیابی رضایتمندی از عملکرد شهرداری در ابعاد مختلف با آزمون t تک متغیره

Test value = 3							متغیر
سطح اطمینان ۹۵ درصد		اختلاف میانگین	سطح معناداری	میانگین	مقدار t	میانگین	
کران پایین	کران بالا						
-۰/۴۴۶	-۰/۲۹۵	-۰/۳۵۴	۰/۰۰۰	۲/۶۴۶	-۱۱/۱۴	-۲/۷۱	اقتصادی
-۰/۴۵۲	-۰/۳۰۵	-۰/۳۸۴	۰/۰۰۰	۲/۶۱۶	-۱۰/۶۲	-۲/۷۳	اجتماعی
-۰/۴۷۲	-۰/۳۳۶	-۰/۳۹۵	۰/۰۰۰	۲/۶۰۵	-۸/۲۲	-۲/۶۲	رفاهی
-۰/۴۶۶	-۰/۳۰۸	-۰/۴۰۳	۰/۰۰۰	۲/۵۹۷	-۱۲/۸۶	-۲/۷۷	عمرانی
-۰/۴۶۸	-۰/۳۲۸	-۰/۳۶۸	۰/۰۰۰	۲/۷۳۲	-۹/۵۵	-۲/۶۹	فرهنگی
-۰/۴۶۶	-۰/۳۲۷	-۰/۳۶۸	۰/۰۰۰	۲/۷۳۲	-۹/۲۴	-۲/۶۸	فراغتی

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۰

بررسی وضعیت میزان مشارکت شهروندان در امور شهرداری در زمینه ارائه خدمات

برای بررسی وضعیت میزان مشارکت شهروندان در امور شهرداری در زمینه ارائه خدمات از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است. براساس این آزمون چون مقدار P-value کوچکتر از ۰/۰۵ می باشد، لذا فرص صفر مبنی بر برابری میانگین با عدد ۳ پذیرفته نمی شود. برای پاسخگویی به این سؤال که میانگین جامعه بزرگتر از ۳ است یا کوچکتر از آن؛ باید به مقدار اختلاف میانگین نگاه کنیم، با توجه به اینکه مقدار اختلاف میانگین ۰/۳۱۵- است، لذا می توان نتیجه گرفت، با توجه به اینکه میانگین جامعه کمتر از ۳ است و کرانهای بالا و پایین هر دو منفی هستند، بنابراین میزان مشارکت شهروندان در امور شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی در شهر نیکشهر از متوسط پایین تر است. بدین معنی که مردم یا از عملکرد شهرداری رضایت چندانی نداشته و در نتیجه تمایلی به همکاری با شهرداری در امور توسعه شهری نشان نمی دهند. علل این عدم مشارکت می توان در مسایلی از قبیل کمیت و کیفیت خدمات ارائه شده، نحوه دسترسی به خدمات عمومی، نحوه تعامل و برخورد مسئولین شهرداری با شهروندان و... جستجو کرد (جدول ۶).

جدول ۶. ارزیابی میزان مشارکت شهروندان در امور شهرداری نیکشهر

Test value = 3						
سطح اطمینان ۹۵ درصد		اختلاف میانگین	سطح معناداری	میانگین	مقدار t	
کران پایین	کران بالا					
-۰/۳۷۴	-۰/۲۴۳	-۰/۳۰۸	۰/۰۰۰	۲/۶۹۲	-۱۰/۱۲	مشارکت

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۰

بررسی رابطه بین میزان خدمات ارائه شده توسط شهرداری (از نظر کمی و کیفی) و رضایتمندی شهروندان برای بررسی این رابطه با توجه به مقیاس و توزیع داده ها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. براساس خروجی آزمون همبستگی پیرسون که ضریب آن ۰/۵۴۹ برای تعداد ۳۷۶ نمونه می باشد، سطح معناداری کمتر از ۰/۰۱ است و همبستگی نسبتاً قوی و معناداری بین کمیت خدمات عمومی و رضایتمندی شهروندان وجود دارد. بدین معنی که هرچه وضعیت ارائه خدمات عمومی از نظر کمی، رشد و افزایش داشته است، شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت بیشتری داشته اند. بنابراین فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید می شود (جدول ۷).

جدول ۷. ارتباط بین کمیت خدمات عمومی و رضایتمندی از عملکرد شهرداری

رضایتمندی	ارزش‌ها	شرح	
۰/۵۴۹ **	ضریب همبستگی	همبستگی پیرسون	کمیت خدمات عمومی
۰/۰۰۰	سطح معناداری		
۳۷۶	تعداد پاسخ دهنده		

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۰

بررسی رابطه بین میزان مشارکت شهروندان و میزان رضایتمندی آنان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی

برای تجزیه و تحلیل این رابطه از آزمون همبستگی پیرسون در محیط نرم افزار SPSS استفاده شده است. براساس خروجی آزمون همبستگی پیرسون که ضریب آن ۰/۷۰۲ برای تعداد ۳۷۶ داده می باشد، سطح معناداری (sig) کمتر از ۰/۰۱ است و همبستگی معنادار و شدیدی بین دو متغیر مشارکت و رضایتمندی وجود دارد. بدین معنی که هر چه میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی بوده است، در امور توسعه شهری و در زمینه ارائه خدمات عمومی به شهروندان با شهرداری همکاری و مشارکت بهتر و بیشتری داشته اند. لذا فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید می شود. از این رو می توان چنین استنباط نمود که دلیل اصلی و اساسی عدم مشارکت یا مشارکت ضعیف شهروندان نیکشهری در امور شهرداری و توسعه شهر، نارضایتی نسبتاً زیاد آنان از نحوه خدمات رسانی شهرداری و خدمات عمومی ارائه شده از طرف این نهاد مدنی می باشد. علل این نارضایتی را می توان در مواردی همچون کمیت و کیفیت خدمات ارائه شده، دیدگاه مسئولین به اهمیت مشارکت و نقش مشارکتی شهروندان در توسعه امور شهری، میزان دسترسی به خدمات عمومی و... جستجو نمود (جدول ۸).

جدول ۸. همبستگی بین میزان مشارکت و رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری

رضایتمندی	ارزش‌ها	شرح	
		۰/۷۰۲**	ضریب همبستگی
۰/۰۰۰	سطح معناداری		
۳۷۶	تعداد پاسخ دهنده		

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۰

بررسی رابطه بین موقعیت اقتصادی - اجتماعی شهروندان و میزان رضایتمندی آنان از ارائه خدمات عمومی توسط شهرداری رابطه معناداری وجود دارد.

به منظور تجزیه و تحلیل این رابطه در درجه نخست پایگاه اقتصادی - اجتماعی شهروندان مورد ارزیابی قرار گرفته است. براساس آمارهای توصیفی موقعیت و پایگاه اقتصادی - اجتماعی شهروندان نیکشهری که با متغیرهای وضعیت درآمد، وضعیت شغلی، وضع مالکیت زمین و مسکن، میزان آگاهی عمومی و وضعیت سواد مورد پرسش قرار گرفته است، دارای وضعیت مطلوبی نمی باشد. یافته‌های حاصل از آزمون T تک متغیره نیز با سطح اطمینان ۹۵ درصد نشان می دهد که موقعیت و پایگاه اقتصادی - اجتماعی شهروندان نیکشهری در حد نسبتاً ضعیفی (پایین تر از حد متوسط) قرار دارد (جدول ۹). همچنین از آمارهای توصیفی چنین برمی آید.

جدول ۹. ارزیابی پایگاه اقتصادی - اجتماعی شهروندان در شهر نیکشهر

Test value = 3					شرح
سطح اطمینان ۹۵ درصد		اختلاف	سطح معناداری	میانگین	
کران بالا	کران پایین	میانگین	۰/۰۰۰	۲/۴۸۶	-۱۵/۸
-۰/۴۹۵	-۰/۶۳۳	-۰/۵۱۴			

منبع: مطالعات میدانی و محاسبات نگارندگان، ۱۴۰۰

یافته‌های حاصل از آزمون همبستگی پیرسون نشان می دهد که ضریب آن ۰/۰۵۲- و سطح معناداری (sig) بیشتر از ۰/۰۱ است. لذا هیچ نوع همبستگی و ارتباط معناداری بین دو متغیر میزان رضایتمندی و پایگاه اقتصادی اجتماعی شهروندان وجود ندارد. بدین معنی که موقعیت اقتصادی - اجتماعی شهروندان تأثیری در میزان رضایتمندی آنها از عملکرد شهرداری در امور توسعه شهری در زمینه ارائه خدمات عمومی نداشته است و بایستی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری را در موارد و عوامل دیگری جستجو کرد. بنابراین فرض H_0 تأیید و فرض H_1 (فرض ادعا) رد می شود (جدول ۱۰).

جدول ۱۰. همبستگی بین پایگاه اقتصادی - اجتماعی و میزان رضایتمندی

پایگاه اقتصادی اجتماعی	ارزش‌ها	شرح	
-۰/۰۵۲	ضریب همبستگی	رضایتمندی	آزمون همبستگی پیرسون
۰/۱۶۸	سطح معناداری		
۳۷۶	تعداد پاسخ دهنده		

منبع: مطالعات میدانی و محاسبات نگارندگان، ۱۴۰۰

بررسی رابطه بین موقعیت اقتصادی - اجتماعی شهروندان با میزان مشارکت آنان در امور شهرداری

برای تجزیه و تحلیل این رابطه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. همان گونه که پیش تر گفته شد پایگاه اقتصادی اجتماعی شهروندان نیکشهری دارای وضعیت مطلوبی نیست و پایین تر از حد متوسط قرار دارد. لذا براساس خروجی آزمون همبستگی پیرسون که ضریب آن $-0/027$ - برای تعداد ۳۷۶ نمونه مورد بررسی می‌باشد، سطح معناداری (sig) بیشتر از $0/01$ است و هیچ گونه همبستگی و ارتباط معناداری بین دو متغیر مشارکت و پایگاه اقتصادی - اجتماعی شهروندان وجود ندارد. بدین معنی که موقعیت اقتصادی - اجتماعی شهروندان تأثیری در میزان مشارکت و همکاری آنها با شهرداری در امور توسعه شهری در زمینه ارائه خدمات عمومی نداشته است و بایستی عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان در امور شهرداری را در جای دیگری جستجو کرد (جدول ۱۱).

جدول ۱۱. همبستگی بین پایگاه اقتصادی - اجتماعی و میزان مشارکت

مشارکت	ارزش‌ها	شرح
-۰/۰۳۵	ضریب همبستگی پیرسون	پایگاه اقتصادی - اجتماعی
۰/۴۷۱	سطح معناداری	
۳۷۶	تعداد پاسخ دهنده	

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۰

نتیجه گیری

پژوهش حاضر به بررسی و ارزیابی نگرش‌های شهروندان نسبت به ارائه خدمات عمومی شهرداری در شهر نیکشهر پرداخته است. از این رو نگرش شهروندان در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، رفاهی، عمرانی، فرهنگی، ورزشی و اوقات فراغت مورد ارزیابی قرار گرفته است.

یافته‌های تحقیق بیانگر آن است که در شهر نیکشهر در مجموع رضایتمندی شهروندان از خدمات کمی و کیفی شهرداری پایین تر از حد متوسط و ملاک قرار دارد. در واقع میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات

عمومی در شهر نیکشهر در حد متوسط و پایین تر از آن است؛ زیرا میزان وضعیت ارائه خدمات عمومی توسط شهرداری از وضعیت مطلوبی برخوردار نمی باشد. بررسی رابطه بین میزان خدمات ارائه شده توسط شهرداری (از نظر کمی) و رضایتمندی شهروندان براساس خروجی آزمون همبستگی پیرسون نسبتاً قوی و معناداری بین این دو متغیر وجود دارد. بنابراین هرچه وضعیت ارائه خدمات عمومی از نظر کمی بهتر و مناسب تر باشد شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت بیشتری خواهند داشت. همچنین بین وضعیت ارائه خدمات عمومی از نظر کیفی و رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری رابطه معناداری وجود دارد. بدین معنی که شهروندان علاوه بر کمیت به کیفیت خدمات عمومی ارائه شده اهمیت بالایی قائل هستند.

این نتایج با توجه به پیشینه پژوهش و نوع مدیریت شهرها در ایران منطقی به نظر می رسد. به بیان دیگر نتایج مذکور با یافته های بیشتر تحقیقات گذشته همسویی دارد. به عنوان نمونه هدایت و علمی (۱۳۹۱) در بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری در شهر نقده به این نتیجه دست یافته اند که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد. ملکی و منفرد (۱۳۹۴) جهت ارزیابی سطح رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری شهر ایلام به این نتیجه رسیدند که رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح نامطلوبی قرار دارد. نتایج تحقیق مبارکی (۱۳۹۷) در ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان شهر مراغه از عملکرد شهرداری نیز نشان می دهد که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مراغه پایین تر از حد متوسط است.

اما این نتایج با یافته های تحقیق معتمدی، رسولی و نصیری (۱۳۹۸) در ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری در شهر فاروج که رضایتمندی شهروندان را در سطح متوسط ارزیابی کردند، کمی فاصله دارد. این در حالی است که نتایج مذکور با یافته های تحقیق رستمی و همکاران (۱۳۹۴) در زمینه سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری در شهر دورود که رضایتمندی شهروندان را در سطح متوسط به بالا ارزیابی نموده اند، و با نتایج پژوهش حامد مقدم و همکاران (۱۳۹۲) که رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری مشهد را در سطح مطلوبی ارزیابی کرده اند، مغایرت دارد. همچنین نتایج پژوهش نیز نشان داد که میزان مشارکت شهروندان در امور شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی در شهر نیکشهر پایین تر از متوسط و حد ملاک قرار دارد. براساس خروجی آزمون همبستگی پیرسون همبستگی معنادار و شدیدی بین میزان مشارکت و رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری وجود دارد. بنابراین هرچه میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه ارائه خدمات عمومی بیشتر باشد، شهروندان با شهرداری در امور توسعه شهری و در زمینه ارائه خدمات عمومی همکاری و مشارکت بهتر و بیشتری خواهند داشت.

براساس دیگر نتایج حاصل شده هیچ نوع همبستگی و ارتباطی بین میزان رضایتمندی و پایگاه اقتصادی اجتماعی شهروندان وجود ندارد. بنابراین وضعیت اقتصادی اجتماعی شهروندان تأثیری در میزان رضایتمندی آنها از عملکرد شهرداری در امور توسعه شهری در زمینه ارائه خدمات عمومی نداشته است. همچنین نتایج تحقیق وجود هیچ نوع همبستگی و ارتباطی بین دو متغیر مشارکت و پایگاه اقتصادی اجتماعی شهروندان را نشان نداد. بدین معنی که وضعیت اقتصادی اجتماعی

شهروندان تأثیری در میزان مشارکت و همکاری آنها با شهرداری در امور توسعه شهری در زمینه ارائه خدمات عمومی نداشته است.

در کل با توجه به مطالعات میدانی و تحلیل آماری و توصیفی می‌توان چنین استنباط نمود که شهرداری نیکشهر هم در زمینه جلب رضایت شهروندان در میزان و نحوه ارائه خدمات عمومی و هم در زمینه جلب مشارکت آنان در زمینه ارائه خدمات عمومی در مراحل مختلف (تصمیم‌گیری‌ها، اجرا و نظارت بر طرح‌های توسعه و اهمیت قائل شدن به دیدگاه‌ها و نظرات شهروندان و...) دارای عملکرد قابل قبول و مناسبی نبوده و ضعیف عمل کرده است. همچنان که براساس نتایج آزمون فرضیات مشخص گردید که عملکرد این نهاد در هر دو زمینه مذکور در حد متوسط و پایین‌تر از آن بوده است.

در ادامه به پیشنهادات تحقیق پرداخته شده است:

- ❖ **بلیغات و فراخوان گسترده شهرداری در جهت معرفی وظایف و عملکرد شهرداری به شهروندان و جلب مشارکت آنان در امور توسعه شهری یک راهکار و اقدام اساسی محسوب می‌شود.**
- ❖ **ایجاد مرکز نظر سنجی و نگرش سنجی شهرداری که در زمینه پروژه‌های مختلف شهرداری و خدمات آن با بهره‌گیری از افراد متخصص به انجام نظر سنجی‌های مستمر و مقطعی بپردازد. لیکن موفقیت این مرکز هنگامی امکان پذیر است که نتایج این نظر سنجی‌ها در عمل به کار گرفته شود.**
- ❖ **ایجاد سازمان‌های مردم‌نهاد غیر دولتی و انجمن‌های غیررسمی محلی که در زمینه‌های توسعه‌ای و عمرانی و نیز در زمینه‌های انعکاس خواسته‌ها و نیازهای مردم نقش میانجی داشته باشند.**
- ❖ **تاسیس خانه مشارکت مردم و شهرداری که با تشکیل گروه‌های مختلف سنی، نوجوان جوان، بزرگسال- میانسال و سالمند و زنان در این خانه‌ها از نمایندگان گروه‌های مذکور برای برنامه‌ریزی مشارکتی و ترویج فرهنگ صحیح استفاده از خدمات عمومی شهرداری استفاده می‌شود. این امر از طریق رسانه‌ها، چاپ و نشر بروشور، استند، با تأکید بر اولویت فرهنگ سازی در کودکان پیش دبستانی، دبستانی و سایر دانش‌آموزان امکان‌پذیر است.**

منابع

- ✓ **ابراهیم زاده، عیسی و کاظمی زاد، شمس الله، (۱۳۹۲)، سنجش میزان رضایت مندی و تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری مورد: شهرداری زاهدان، مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۳۰، صص ۱-۲۲.**

- ✓ ابراهیم زاده، عیسی و کماسی، حسین، (۱۳۹۳)، ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات شهرداری بر اساس مدل سرکوال (مطالعه موردی: شهرداری شهر سنقر)، مجله مطالعات ساختار و کارکرد شهری، دوره ۲، شماره ۶، صص ۱۷۲-۱۵۳.
- ✓ اسکندری ثانی، محمد؛ ملازاده، مهدی و پورداداش، امیر، (۱۳۹۶)، ارزیابی میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمروایی شایسته شهری، مورد شناسی: منطقه آزاد ارس (شهر جلفا)، مجله برنامه ریزی منطقه‌ای سال ۷، شماره ۲۷، صص ۱-۱۸.
- ✓ جعفر نژاد هتکه، محمدباقر؛ حسین اسلامی و عباس علوی راد (۱۳۹۲)، سنجش میزان رضایت مندی شهروندان تهرانی از خدمات و کارکنان شهرداری تهران، مجله اقتصاد و مدیریت شهری، دوره ۲، شماره ۵، صص ۱۱۷-۱۰۳.
- ✓ حقی، یعقوب و کرمی نسب، صدیقه، (۱۳۹۹)، بررسی میزان رضایت مندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری و شورای شهر (مطالعه موردی: شهر گرمی)، مجله جغرافیا و روابط انسانی، دوره ۳، شماره ۳، صص ۱۲۸-۱۴۲.
- ✓ ذکی، یاشار؛ اسماعیل پور، حسین و براتی، علیرضا، (۱۳۹۵)، بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو (مطالعه موردی: شهر مینودشت)، مجله پژوهش های جغرافیایی برنامه ریزی شهری، دوره ۴، شماره ۴، صص ۶۵۲-۶۳۵.
- ✓ رضایی کوچی، محمود، (۱۳۹۸)، بررسی نقش مشارکت شهروندان در افزایش موفقیت مدیریت شهری مورد: کلانشهر شیراز، مجله برنامه ریزی شهری، دوره ۱۰، شماره ۳۸، صص ۶۲-۵۱.
- ✓ رستمی، محمد حسن و همکاران (۱۳۹۴)، سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر دورود)، مجله پژوهش و برنامه ریزی شهری، سال ششم، شماره ۲۱، صص ۳۵-۵۰.
- ✓ زندگی آبادی، علی؛ بیلاقی، محسن و محمدی، بهزاد، (۱۳۹۴)، تحلیل عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از مدیریت شهری با استفاده از روش های تحلیل عاملی و رگرسیون چندگانه (مطالعه موردی: شهر سقز)، مجله علوم جغرافیایی (جغرافیای کاربردی)، دوره ۱۱، شماره ۲۳، صص ۱۹-۱.
- ✓ شربتی، اکبر، (۱۳۹۷)، میزان مشارکت شهروندان در امور شهری (مطالعه موردی: شهر گنبد)، مجله آمایش محیط، دوره ۱۱، شماره ۴۱، صص ۱۸۴-۱۶۱.
- ✓ صفایی پور، مسعود؛ حسینی، نبی الله و قیصری، نرگس، (۱۳۹۴)، سنجش رابطه میان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص های پایداری محیط زیست شهری، مطالعه موردی: شهر دزفول، مجله پژوهش های بوم شناسی شهری، دوره ۶، شماره ۱۱، صص ۴۰-۲۵.
- ✓ عبدی، کمیل، (۱۳۹۸)، سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با رویکرد حکمروایی خوب شهری (مطالعه موردی: شهر کیاسر)، مجله آمایش محیط، شماره ۴۵، صص ۱۶۶-۱۳۹.

- ✓ عزیزی، محمد؛ اسماعیل پور، حیدر و مظلومیان، سعید، (۱۳۹۸)، بررسی رابطه بین رضایتمندی شهروندان و عملکرد شهرداری شیراز و شاخص های پایداری محیط زیست شهری، مجله مطالعات محیط زیست، دوره ۴، شماره ۲، صص ۱۲۴۹-۱۲۳۶.
- ✓ عسگری، سحر، (۱۳۹۸)، سنجش تأثیر عوامل مشارکت پذیری شهروندان در مدیریت پسماند شهری، مجله جغرافیا و روابط انسانی، دوره ۲، شماره ۳، صص ۴۳-۵۹.
- ✓ عظیمی آملی، جلال و سوداگر، سوسن، (۱۳۹۴)، بررسی نقش مشارکت شهروندان در توسعه پایدار شهر (نمونه موردی: شهر نور)، مجله سیستم مدیریت، دوره ۷، شماره ۲۱، صص ۳۶-۴۵.
- ✓ مبارکی، امید (۱۳۹۷)، ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان شهر مراغه از عملکرد مناطق شهرداری، مجله جغرافیا و برنامه ریزی منطقه ای، دوره ۸، شماره ۳۲، صص ۱۱۹-۱۰۵.
- ✓ محمدی، جمال؛ باقری، کیوان و حیدری، سامان، (۱۳۹۴)، سنجش و بررسی میزان مشارکت شهروندان در امور شهری و عوامل مؤثر بر آن (مطالعه موردی: شهر سنندج)، مجله تحلیل اجتماعی، دوره ۷، شماره ۲، صص ۲۰۹-۱۷۹.
- ✓ مراد نژاد رحیم بردی، آنا؛ زارع، الهه و قاسم پور، فاطمه، (۱۳۹۶)، سنجش رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر، مجله برنامه ریزی فضایی، دوره ۷، شماره ۴، صص ۷۲-۵۷.
- ✓ معتمدی، محمد؛ رسولی، سید حسن و نصیری، محمد، (۱۳۹۸)، ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: شهر فاروج، مجله تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی سال ۱۹، شماره ۵۵، صص ۱۱۶-۹۹.
- ✓ ملکی، سعید و سجاد منفرد (۱۳۹۴)، ارزیابی سطح رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (نمونه موردی: شهر ایلام)، مجله مطالعات مدیریت شهری، دوره ۷، شماره ۲۲، صص ۶۱-۴۶.
- ✓ ناصر، مریم و محمدی، اصغر، (۱۳۹۵)، ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت پارکهای درون شهری (مطالعه موردی: پارکهای شهر اهر)، مجله مطالعات مدیریت شهری، دوره ۸، شماره ۲۶، صص ۵۶-۴۳.
- ✓ نصیری، اسماعیل و عموزاد مهدیرجی، حسین، (۱۳۹۳)، بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو مورد شناسی؛ شهرداری گرگان، مجله جغرافیا و آمایش شهری - منطقه ای، دوره ۴، شماره ۱۳، صص ۱۰۶-۹۷.
- ✓ هدایت، رقیه و علمی، محمود، (۱۳۹۱)، بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عوامل اجتماعی - اقتصادی مرتبط با آن در شهر نقدة، مجله مطالعات جامعه شناسی، دوره ۵، شماره ۱۶، صص ۲۹-۴۷.

- ✓ یغفوری، حسین؛ طهماسبی، قباد و حاتمی، داود، (۱۳۹۶)، میزان مشارکت شهروندان در امور شهری و عوامل مؤثر بر آن (نمونه موردی: دره شهر)، مجله آمایش محیط، دوره ۱۰، شماره ۳۹، صص ۵۸-۲۹.
- ✓ Ferland, B. (2019). A rational or a virtuous citizenry?—The asymmetric impact of biases in votes-seats translation on citizens' satisfaction with democracy. *Electoral Studies*, 408-394, 40.
- ✓ Fleury-Bahi, Gh. (2018). "Processes of Place Identification and Esidential Satisfaction", *Environment and Behavior*, Vol .XX, No.X. Available at:
- ✓ Gutierrez Rodriguez, P., Vazquez Burguete, J.; Vaughan, R., Edwards, J.(2018). The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector, Spain. 12. Ipsos (2009) Citizen Satisfaction Survey, the City of Calgary,
- ✓ Marcomm, W.(2016). La la biche county 2011 Satisfaction Survey On Line Questionnaire Results, Edmonton.
- ✓ Mokhlis, S. Yaleakho, A. Mamat, I.(2017). Municipal Service Quality And Citizen Satisfaction In Southern Thailand, *Journal of Public Administration And Government*, V1, NO1, Thailand.
- ✓ Montalvo, D. (2019). Citizen Satisfaction with Municipal Services, *Americas Barometer Insights*: No.14.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
 رتال جامع علوم انسانی