

سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد اجرایی و خدماتی شهرداری (نمونه مورد مطالعه: شهرداری شهر نورآباد)

محمدحسن یزدانی^{۱*}، کامران دولتیاریان^۲، رامین ابراهیم زاده بورک آباد^۳، علیرضا امینی تهرانی^۴

۱-استاد، گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران. yazdani@uma.ac.ir

۲- دانشجوی دکتری، گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران.

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مهندسی معماری، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران.

۴- دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مهندسی معماری، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران.

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۲/۰۸

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۲/۱۶

چکیده

سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از مدیریت شهری یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه‌کنندگان خدمات شهری است؛ احساس رضایت از خدمات شهری باعث افزایش حس مشارکت، رضایت عمومی و افزایش کیفیت زندگی شهری می‌شود. هدف پژوهش حاضر بررسی عملکرد خدماتی - اجرایی شهرداری، در شهر نورآباد می‌باشد روش تحقیق توصیفی - تحلیلی و از نوع کاربردی است. شاخص‌ها و نماگرهای مورد استفاده در حوزه‌های کارکردی شهرداری با استفاده از پیشینه تحقیق و ادبیات نظری شناسایی و تعریف عملیاتی گردید. تجزیه و تحلیل اطلاعات، در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی و به وسیله نرم‌افزارهای SPSS26 و AMOS24 مورد واکاوی قرار گرفت. نتایج آزمون T تک نمونه‌ای تحقیق نشان داد که میزان رضایتمندی شهروندان از شهرداری شهر نورآباد با میانگین ۲/۷۸ کمتر از حد متوسط است. همچنین نتایج مدل ساختاری مرتبه دوم پژوهش نشان می‌دهد دستیابی به افزایش رضایتمندی در شهرداری نورآباد با بهبود شاخص‌های اثرگذار در پنج بُعد اوقات فراغت، رفاهی، سلامت و محیط‌زیست، فرهنگی و اجتماعی، فنی و عمرانی با وزن‌های کوواریانسی ۰/۶۲، ۰/۵۱، ۰/۴۵، ۰/۳۹ و ۰/۳۸ امکان‌پذیر است. در نهایت مشخص شد که هریک از مؤلفه‌های توزیع عادلانه خدمات و امکانات، عذرخواهی و اعتراف مسئولین نسبت به اشتباهات خود، کارایی طرح‌های و پروژه‌های شهری، میزان تخصص و مهارت کارمندان، جلسه پرسش و پاسخ با مردم و داشتن نوآوری و ایده‌های خلاقانه در شهر با بارهای عاملی ۰/۲۳، ۰/۲۲ و ۰/۱۷ بر کیفیت خدماتی و اجرایی شهرداری شهر نورآباد تاثیر گذارند.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، شهرداری، عملکرد اجرایی و خدماتی، شهر نورآباد

مقدمه

امروزه بیش از ۵۰ درصد جمعیت جهان در محیط‌های شهری زندگی می‌کنند و بر اساس پیش‌بینی‌های سازمان ملل متحد، این روند به شدت در حال رشد است و انتظار می‌رود که میزان شهرنشینی در سال ۲۰۵۰ به بیش از ۷۰ درصد جمعیت جهان افزایش یابد (هند و یاسین^۱، ۲۰۱۹: ۲۵۵). این 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 دست‌اندرکاران بدنه سیستم شهری به جا گذاشته است (عبدی و همکاران، ۱۳۹۸). تهدید جدی کیفیت محیط زیست، افزایش فقر شهری و تشکیل مناطق حاشیه‌نشین، کمبود زیرساخت‌ها و خدمات شهری از قبیل تأمین آب و مسکن، نابرابری‌های اقتصادی و اجتماعی و مسائل متعدد دیگر در کشورهای در حال توسعه به دلیل افزایش جمعیت در مناطق شهری به صورت حادثری بروز یافته است که خود چالش عمده‌ای برای مدیریت شهری محسوب می‌شود که نظام مدیریت سنتی در مناطق شهری توانایی حل مسائل و معضلات شهری و پاسخگویی به تحولات سریع شهرنشینی و نیازهای ساکنان شهرها را ندارد (موحد و دیگران، ۱۳۹۴: ۱۴۸). بدیهی است در چنین شرایطی به دلیل تقاضای فراوان شهروندان و کمبود فرصت‌های مناسب آنان برای دسترسی به اهداف و خواسته‌هایشان، 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).

شهرداری‌ها یا دولت‌های محلی از نظر ارائه خدمات، نزدیک‌ترین واحدها به مردم هستند که به مواردی مانند کیفیت زندگی و خدمات، رضایت شهروندان، برآوردن خواسته‌ها و انتظارات شهروندان هنگام برنامه‌ریزی‌های آینده و ارزیابی میزان موفقیت آنها در بین عموم توجه ویژه‌ای دارند (اورسلی و همکاران^۲، ۲۰۱۷: ۷۳). رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری جز عناصر کلیدی و مهم عملکرد دولت‌های محلی هستند (بیلو و همکاران^۳، ۲۰۱۷: ۳). درعین حال درک رضایت شهروندان از خدمات عمومی برای حکمرانی مؤثر و کارآمد بسیار مهم است (لامسال و گوپتا^۴، ۲۰۲۲: ۷۸)؛ بنابراین، چهارچوب حساس ارزیابی کیفیت خدمات، برای پرکردن شکاف بین ارائه دهندگان خدمات (مدیریت محلی) و رضایتمندی شهروندان، جایگاهی ویژه دارد؛ زیرا با افزایش رضایتمندی، اعتماد مجدد افراد به نظام مدیریت و حکومت افزایش می‌یابد (هونگ و همکاران^۵، ۲۰۲۰: ۵).

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). چنانچه شهرداری بتواند رضایت شهروندان را فراهم سازد زمینه مساعد زندگی شهرنشینی حاصل می‌شود و شهروندان می‌توانند از منابع موجود حداکثر استفاده رو ببرند، لذا عملکرد مطلوب شهرداری موجب انسجام و وفاق شهروندان، انضباط عمومی شهر، کاهش ناهنجاری و

¹ - Hend and Yassin

² - Orselli et al

³ - Bello et al

⁴ - Lamsal and Gupta

⁵ - Hong et al

نابسامانی‌های اجتماعی و صرفه‌جویی در هزینه خدمات شهرداری می‌شود (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۱۸)؛ اما اگر شهرداری در ارائه خدمات شهری و اجرایی عملکرد مناسبی نداشته باشد بی‌شک موجب گسترش ناهنجاری‌های شهری و بی‌نظمی اجتماعی در ابعاد مختلف می‌شود؛ بنابراین توجه و شناخت نیازهای شهروندان توسط شهرداری مانع بسیاری از سرمایه‌گذاری‌های بی‌نتیجه و عملکردهای غیر فنی می‌شود. از سوی دیگر آگاهی از خواسته‌ها و نیازهای عمومی شهروندان در بخش‌های مختلف فرهنگی، اجتماعی و رفاهی، این امکان را فراهم می‌آورد که شهروندان خود زمینه مشارکت، توسعه و ارتقای کیفیت زندگی را در شهرها را فراهم آورند و به سوی شهری انسانی و قابل زندگی حرکت کنند. از این رو هدف پژوهش حاضر سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد اجرایی و خدماتی شهرداری در شهر نورآباد لرستان می‌باشد و در صدد است تا به این سؤالات پاسخ دهیم: رضایتمندی شهروندان شهر نورآباد از عملکرد اجرایی و خدماتی شهرداری در چه سطحی است، سپس عوامل مؤثر برافزایش کیفیت خدمات‌رسانی در شهرداری شهر نورآباد را از نظر شهروندان را مورد بررسی قرار دهد.

پیشینه

در زمینه رضایتمندی شهروندان از عملکرد اجرایی و خدماتی شهرداری مطالعات داخلی و خارجی متعددی انجام گرفته که در این قسمت به بررسی و نتایج این تحقیقات پرداخته می‌شود.

مبارکی (۱۳۹۶) میزان رضایتمندی شهروندان مراغه از عملکرد مناطق شهرداری را با رویکرد توصیفی تحلیلی مورد واکاوی قرار داد، نتایج این تحقیق نشان داد که رضایتمندی از عملکرد شهرداری در هر سه منطقه ضعیف و پایین‌تر از سطح متوسط قرار دارد. قاسمی و همکاران (۱۳۹۸) به رتبه‌بندی اهمیت وظایف شهرداری و بررسی میزان رضایت شهروندان در منطقه ۶ تهران پرداخته‌اند یافته‌های این تحقیق نشان داد که میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات و نحوه اطلاع‌رسانی شهرداری پایین‌تر از حد متوسط بوده، اما از نحوه برخورد مسئولین، کارمندان و کارکنان، میزان رضایت در حد متوسط می‌باشد. همچنین یافته‌ها نشان داد که بین وظایف عمرانی- فنی، خدماتی و اجتماعی - فرهنگی شهرداری‌ها از دیدگاه شهروندان منطقه مورد مطالعه از نظر میزان اهمیت اختلاف معناداری وجود دارد به گونه‌ای که وظایف خدماتی شهرداری دارای بیشترین اهمیت می‌باشد.

شالی و یگانه (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه‌های کارکردی منطقه ۲ تبریز، با روش توصیفی تحلیلی به این نتیجه رسیدند که میزان رضایت ساکنان از شهرداری و خدمات ارائه‌شده آن در سطح متوسط به پایین قرار دارد؛ همچنین مشخص گردید که بالاترین میزان رضایت شهروندان، مربوط به شاخص‌های فرهنگی و اجتماعی و پایین‌ترین میزان رضایتمندی نیز در شاخص مدیریت شهر و مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر است.

رئیزی (۱۴۰۲) رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری با تأکید بر رویکرد مشارکتی در شهر نیک شهر را با روش توصیفی تحلیلی مورد ارزیابی قرار داده و به این نتیجه رسید که وضعیت خدمات عمومی ارائه شده به شهروندان به‌وسیله شهرداری در شهر نیک شهر با میانگین ۲/۹۲۰ در وضعیت نامطلوب و وضعیت میزان مشارکت شهروندان در امور شهرداری در زمینه ارائه خدمات هم با میانگین ۲/۶۹۲ در وضعیت نامناسبی ارزیابی شده است.

دانیل مونتالو^۱ (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری با یک نمونه آماری ۳۳۸۰۹ نفری در قاره آمریکای جنوبی به این نتایج رسید ۱- میانگین رضایت از خدمات شهرداری در مناطق مورد مطالعه ۵۰/۱۳ درصد بود. ۲- شهروندان برزیلی و اکوادوری بیشترین رضایت را از خدمات شهرداری را داشتند ۳- کمترین میزان رضایتمندی از خدمات شهرداری هم به دو کشور جامائیکا و هائیتی اختصاص یافت. سفیک مخلصین و همکاران^۲ (۲۰۱۱) در تحقیقی با عنوان مطلوبیت خدمات شهرداری و رضایت شهروندان در جنوب کشور تایلند به این نتایج رسیدند که ابعاد چهارگانه کیفیت خدمات شامل، ملموس بودن، همدلی، تضمین و پاسخگویی به طور قابل توجهی رضایتمندی شهروندان را نمایندگی می‌کنند.

هونگ^۳ (۲۰۱۲) در مقاله‌ای به بررسی رضایتمندی از مسکن در خانه‌های متوسط و گران‌قیمت در کوالالامپور مالزی پرداخته است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که درجه رضایتمندی از مسکن به انواعی از اثرات جانبی مالکیت خانه نظیر امنیت محلی، سرمایه‌گذاری اجتماعی و پایداری همسایگی بستگی دارد. همچنین عوامل تعیین کننده اجتماعی - اقتصادی و دموگرافیکی نیز در این مطالعه معنا دار بودند.

دیز آکگول^۴ (۲۰۱۲) در مقاله‌ای با عنوان اندازه‌گیری میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده در شهرداری کریشایر، به این نتیجه رسید که میزان رضایتمندی از خدمات شهرداری با توجه به منطقه‌ای که افراد زندگی می‌کنند و گاهی (بسته به اهمیت عملکرد) بر حسب جنسیت تحصیلات، وضعیت تأهل و میزان درآمد، متفاوت است. هم چنین تفاوت معناداری بین سن و عامل خدمات وجود ندارد. در یک نگاه کلی، نگرش عمومی نسبت به شهرداری منفی است و در نهایت خدمات شهرداری انتظارات شهروندان را برآورده نمی‌کند. کهرمان^۵ (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان ارزیابی میزان رضایت شهروندان از شهرداری قونیه در کشور ترکیه انجام داده‌اند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که شهروندان از کیفیت محیط زندگی و خدمات رسانی شهری رضایت مطلوبی دارند.

در زمینه رضایتمندی از عملکرد شهرداری تحقیقات زیادی صورت گرفته اما تاکنون تحقیقی با این عنوان در شهر نورآباد انجام نشده، این تحقیق در تعداد استفاده شاخص‌های متنوع با تحقیقات دیگر تفاوت محسوسی دارد. همچنین در تحقیقات پیشین کمتر از مدل‌سازی معادلات ساختاری در ارتباط با عملکرد شهرداری استفاده شده است.

مبانی نظری

وظایف شهرداری

فصل ششم قانون شهرداری، مصوب یازدهم تیرماه ۱۳۳۴، به وظایف شهرداری اختصاص یافته است و به موجب مصوبات بعدی، الحاقاتی به آن اضافه یا حذف شده است. در حال حاضر با گذشت پنجاه سال از این مصوبه، بسیاری از وظایف به سازمان‌ها، اداره‌های دولتی یا بخش خصوصی واگذار شده است. در تقسیم‌بندی انجام شده، شهرداری دارای ۵۳ وظیفه بوده که اکنون کمتر از ۴۰ درصد آن توسط خود شهرداری انجام می‌پذیرد. هفت وظیفه به طور مشترک توسط شهرداری و اداره‌های دیگر انجام می‌شود و ۲۵ وظیفه نیز به اداره‌های دیگر یا بخش خصوصی واگذار

¹ - D, Montalvo

² - S, Mokhlis

³ - Hong

⁴ - Akgul, Dcniz

⁵ - Kahraman

شده است. در تقسیم‌بندی کلی می‌توان وظایف واگذار شده به شهرداری را برابر چهار دسته عمرانی، خدماتی و رفاه اجتماعی تقسیم کرد. به طور کلی اقداماتی که امروز توسط شهرداری‌ها انجام می‌گیرد به این شرح است: ساخت خیابان‌ها و کوچه‌ها، ساخت میدان‌ها و باغ‌های عمومی، ایجاد مجاری آب و توسعه معابر شهر، پاک نگهداشتن و نگهداری مجاری آبها، تعیین محل‌های مخصوص دفع زباله، مقابله با سد معبر، ایجاد غسالخانه و گورستان، اتخاذ تدابیری برای حفظ شهر از سیل و حریق، رفع خطر از بناها، تأمین اراضی مورد نیاز خدمات، تعیین میدان‌های عمومی برای خرید و فروش و پارکینگ (میدان تره‌بار و میوه، مراکز خرید و فروش اتومبیل)، ایجاد رختشوی‌خانه و آبریزگاه، ایجاد کشتارگاه، ایجاد باغ کودکان، صدور پروانه ساختمان، آسفالت معابر، پیشنهاد وضع و الغای عوارض، نصب تابلوی اعلانات، شماره‌گذاری اماکن (رضویان، ۱۳۸۱، مبارکی، ۱۳۹۷).

رضایتمندی

بر مبنای واکاوی در فرهنگ‌نامه‌ها و واژه‌نامه‌های گوناگون، رضایتمندی هنگامی به وجود می‌آید که افراد از خدمتی که دریافت کرده‌اند، بر اساس خواسته آنها بوده و احساس خوبی نسبت به آن دارند و یا زمانی که کاری را انجام داده و از آن احساس خشنودی می‌کنند (دیکشنری کمبریج^۱، ۲۰۱۷). به بیان دیگر، رضایت و نارضایتی یکی از رفتارهای عاطفی و فیزیکی انسان است که بازگوکننده برداشت ذهنی انسان از محیط پیرامونش است. محیط پیرامون محاط بر انسان و خود شخص است که بر رفتار وی تأثیر می‌گذارد. رفتار عاطفی انسان بر اساس آرزوهای افراد از زندگی پیش رو و همچنین، از تأثیراتی که محیط بر ادراک انسان دارد، تشکیل شده است. یکی از معیارهای بنیادین ارزیابی کیفیت خدمات، میزان رضایت خدمات گیرندگان است (شفیعی و خاکسار، ۱۳۹۹: ۱۲۸). تجربه رویدادهای گوناگون نشان می‌دهد که احساس لذت، وفاداری و رضایتمندی افراد وابسته به نظام ارائه خدمات است. تجربه قبلی از خدمات ارائه شده از سوی یک نهاد، امکان ارزیابی کیفیت خدمات و تأثیر رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده و وفاداری را در دریافت کنندگان خدمات افزایش می‌دهد که به نوبه خود حاکی از تأثیر کیفیت ارائه خدمات بر رضایتمندی افراد دارد (آرهود و همکاران^۲، ۲۰۱۷: ۴۷۱). به سخن دیگر، محسوسات، قابل لمس بودن و قابلیت اطمینان از کیفیت خدمات دریافت شده در بخش‌های دولتی و غیردولتی موجب شکل‌گیری رضایتمندی افراد می‌شود (جاوید و لیو^۳، ۲۰۱۸: ۴۸۰).

خدمات شهری

خدمات شهری به معنای عام خود بسیاری از فعالیت‌های خدماتی مورد نیاز برای اداره امور شهری را در برمی‌گیرد؛ به بیان دیگر، خدمات شهری شامل طیف گسترده‌ای از فعالیت‌های مختلف است که ارتباط تنگاتنگی با حیات شهری دارند. خدمات شهرها بیشتر با یکدیگر پیوند جغرافیایی دارند و با توجه به تأثیر مستقیم آنها بر زندگی شهروندان، به خدمات شهری معروف‌اند (پهلوان صفایی، ۱۳۹۲: ۴). در تعریف دیگر، خدمات شهری به فعالیت‌های غیر عمرانی گفته می‌شود که شهرداری مستقیماً به منظور ایجاد مطلوبیت در کالبد شهر و رفاه حال شهروندان انجام می‌دهد (عبداللهی پور حقیقی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۸). خدمات شهری به منزله ابزار مدیریت توسعه شهری، نیاز شهروندان

^۱ - Cambridge Dictionary

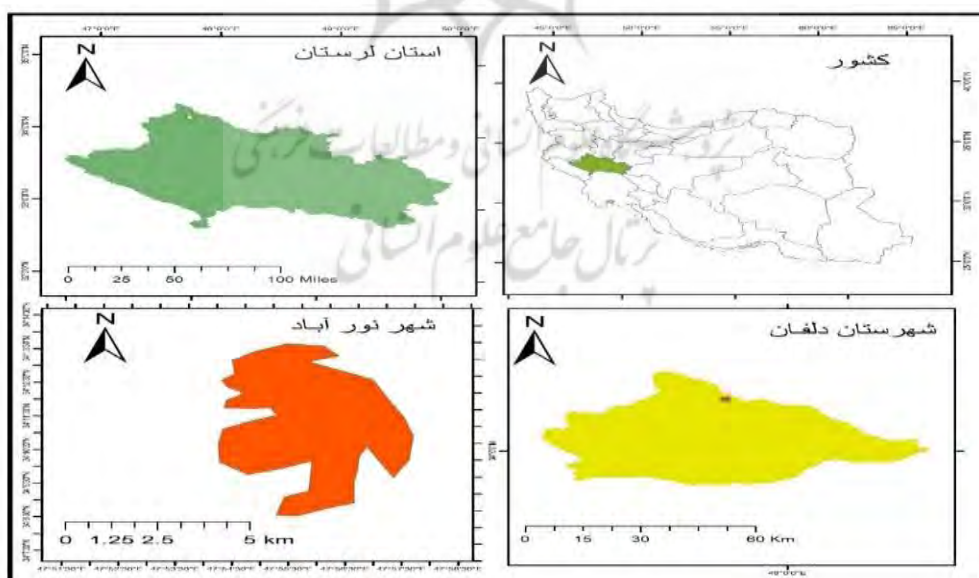
^۲ - Ahrhold and et al

^۳ - Javed and Liu

و عامل اصلی تداوم حیات شهری است که بدون آن زندگی شهروندان از فعالیت باز می‌ماند. توزیع یا پراکنش بهینه و اصولی آن منطبق با خواسته مردم در فرایند برنامه‌ریزی شهری اهمیت بسیاری دارد (عبداللهی پور حقیقی و همکاران، ۱۳۹۰: ۵). خدمات شهری بر اساس ماهیت خود، اموری از زندگی شهری هستند که شهروندان به‌تنهایی از عهده تأمین آنها برنمی‌آیند و از این‌رو نیاز به سازمانی دارند؛ از سوی دیگر با توجه به اینکه خدمات شهری در زمره کالاهای عمومی قرار می‌گیرد، لازم است سازوکارهایی در اختیار سازمان مدیریت شهری باشد تا هزینه‌های تأمین خدمات شهری را از شهروندان بگیرد. خدمات شهری هنگامی اهمیت می‌یابند که بدانیم بعضی از آنها مانند گردآوری و دفن زباله‌ها یا تأمین خدمات ایمنی و آتش‌نشانی در صورتی که انجام نشوند، بحران آفرین‌اند (آنا مراد نژاد و همکاران، ۱۳۹۷: ۶۳). خدمات شهری اگرچه در ظاهر پیوند مستقیمی با امور سیاسی ندارد، اما اهمیت تأمین آن در حدی است که در صورت دیدن کاستی، به‌آسانی منجر به مسائلی می‌شود که مشروعیت و قدرت نظام سیاسی را به مخاطره می‌افکند (ایمانی جاجرمی، ۱۳۷۹: ۱۶).

محدوده مورد مطالعه

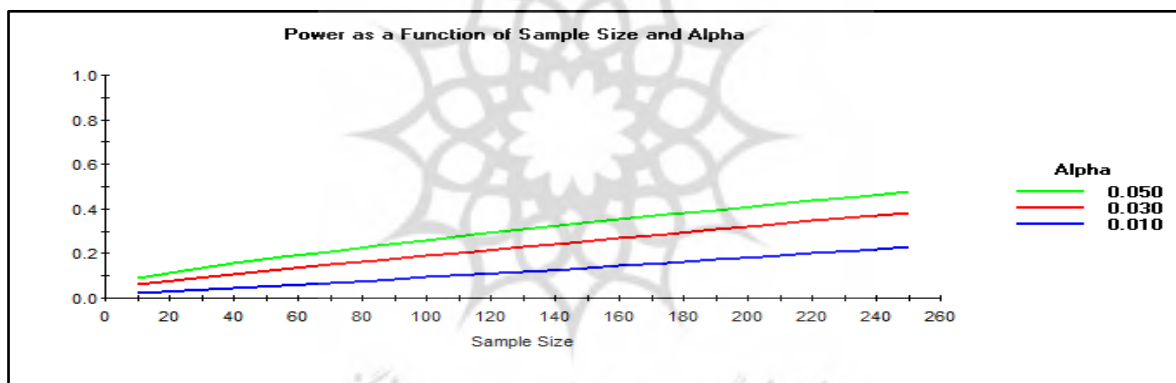
شهر نورآباد (دلفان) در میان رشته‌کوه‌های زاگرس و در شمال غرب استان لرستان و در حد فاصل استان‌های ایلام، لرستان، کرمانشاه و همدان قرار دارد. طبق آخرین سرشماری انجام‌شده در سال ۱۳۹۵ دارای جمعیتی معادل ۶۵۴۱۷ (نفر) است. ساکنان این شهر به دلیل فقدان هسته‌ی صنعتی و خدماتی اکثریت به اشتغال در بخش کشاورزی و آن هم از نوع سستی مشغول هستند. نورآباد با مشکلات بسیاری از جمله بیکاری، نداشتن پارکینگ مناسب، عدم توجه به برنامه‌های فرهنگی و هنری، دفع و جمع‌آوری نامناسب زباله‌ها، کمبود فضاهای سبز وجود بافت‌های فرسوده وسیع، افزایش آلودگی صوتی، شکل نازیبای ساختمان‌ها و عدم توزیع و مکان‌یابی درست کاربری‌ها رنج می‌برد. که ادامه این روند باعث عدم رضایتمندی عمومی شهروندان از شهر نورآباد شده است.



شکل شماره (۱). موقعیت جغرافیایی شهر نورآباد

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، در حیطه پژوهش‌های کاربردی و از نظر رویکرد دارای محتوای توصیفی-تحلیلی است. برای پاسخگویی به فرضیات پژوهش در مرحله اول، به وسیله مطالعات اسنادی و کتابخانه‌ای شاخص، معیار و زیر معیارهای تبیین‌کننده رضایتمندی از عملکرد خدماتی و اجرایی شهرداری نورآباد تدوین گردید (جدول شماره ۲). پرسشنامه طراحی شده در قالب ۶۲ سؤال به صورت طیف پنج گزینه‌ای لیکرت در بین شهروندان شهر نورآباد به صورت تصادفی توزیع گردید. لازم به ذکر است. نمونه آماری پژوهش شامل ۲۵۰ نفر از شهروندان شهر نورآباد می‌باشند که با استفاده از نرم‌افزار Sample Power با سطح اطمینان ۰/۹۵ درصد و خطای احتمالی ۱ صدم، ۳ صدم و ۵ صدم محاسبه گردید. برای تجزیه و تحلیل توصیفی و استنباطی داده‌ها از آزمون آماری T-Test در نرم‌افزار SPSS و جهت تبیین و مدل‌سازی اثرات نیز از مدل‌سازی معادلات ساختاری در نرم‌افزار AMOS استفاده گردید. برای سنجش پایایی ابزار پژوهش از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. میزان آلفای محاسبه شده مقدار ۰/۷۸۱ را نشان می‌دهد که نمایانگر مطلوبیت پایایی پرسش‌نامه می‌باشد. روایی پرسشنامه نیز با استفاده از روش تکنیک محتوایی و صوری انجام شده است و در این راستا روایی ابزار تحقیق به تائید تعدادی از متخصصان حوزه تخصصی رسید. (شکل شماره ۲) برآورد حجم نمونه با استفاده از نرم‌افزار Sample Power را نمایش می‌دهد.



شکل شماره (۲). برآورد حجم نمونه با استفاده از نرم‌افزار سمپل پاور

منبع یافته‌های تحقیق ۱۴۰۲

جدول شماره (۱). میزان مطلوبیت آلفای کرونباخ شاخص‌های پژوهش

مقدار آلفای کرونباخ شاخص‌های پژوهش					
شاخص	عمرانی	اوقات فراغت	سلامت و محیط‌زیست	رفاهی	فرهنگی
تعداد سؤال	۱۱	۱۰	۱۰	۸	۸
وزن	۰/۷۸۲	۰/۷۰۹	۰/۸۰۹	۰/۷۱۵	۰/۸۴۹
مجموع	۰/۷۸۱				

ماخذ: یافته‌های تحقیق ۱۴۰۲.

جدول شماره (۲). شاخص‌ها و نماگرهای مورد استفاده در پژوهش

شاخص	نماگر
رضایت از شاخص عمرانی	۱- صدور پروانه ساختمانی، ۲- احداث پارکینگ و پایانه، ۳- آسفالت خیابان‌ها و کیفیت پیاده‌روها، ۴- احداث پل در شهر و روستا، ۵- احداث سرویس بهداشتی مناسب در سطح شهر، ۶- ساخت احداث و ساخت مراکز خرید، ۷- زیبایی ساختمان‌های شهر تزئین و زیباسازی اماکن و معابر، ۸- ایمنی شهروندان (نصب نرده، خط‌کشی عابر پیاده، نصب سرعت‌گیر و غیره)، ۹- مبلمان شهر، ۱۰- ایجاد مجاری آب و کانال، ۱۱- میزان مشارکت در طرح‌های عمرانی،
رضایت از شاخص اوقات فراغت	۱۲- احداث و بازسازی پارک‌ها و ایجاد امکانات تفریحی و ورزشی در پارک‌ها، ۱۳- انجام پیش‌بینی‌ها و محافظت منطقه از حوادث و بلایای طبیعی، ۱۴- نظارت بر ساخت و سازها و رعایت نکات ایمنی، ۱۵- پر کردن و پوشاندن چاه‌ها و چاله‌های واقع در معابر، ۱۶- در نظر گرفتن مکان مناسب برای انتظار کارگران ساختمانی جویای کار، ۱۷- مقابله با تکدیگری و جمع‌آوری آنها، ۱۷- روشنایی و امنیت معابر، ۱۸- دیوارکشی زمین‌های بایر، ۱۹- انتشار و توزیع نشریه‌های محله‌ای (بروشورهای شهروندی)،
رضایت از شاخص رفاهی و مدیریت بحران	۲۱- ایجاد پایگاه مدیریت بحران در سطح محله، ۲۲- تعیین و مناسب‌سازی محل اسکان موقت و ... در محله و منطقه، ۲۳- وضعیت خدمات ایمنی مانند عملیات امداد و نجات، اطفاء حریق، ۲۴- پاسخگویی و رفع مشکلات شهروندان از طریق سامانه ۱۳۷، ۲۵- رفع خطر و مقاوم‌سازی ساختمان‌های شکننده و قدیمی، ۲۶- اطلاع‌رسانی به شهروندان در خصوص حوادث طبیعی، ۲۷- هماهنگی بین نهادها و سازمان‌های مدیریت شهری، ۲۸- برف‌روبی از سطح خیابان در زمستان، ۲۹- ساماندهی نخاله‌های ساختمانی سطح شهر، ۳۰- ترویج فعالیت‌های ورزشی همگانی، ۳۱- ایجاد فضای بازی مناسب برای کودکان.
رضایت از شاخص فرهنگی و اجتماعی	۳۲- ایجاد خانه‌های فرهنگ، کتابخانه و محل‌های گردهمایی، ۳۳- برگزاری و اطلاع‌رسانی در زمینه کلاس آموزشی، جشنواره‌ها و غیره، ۳۴- برگزاری مراسم‌ها و جشن‌های عمومی در سطح منطقه، ۳۵- توسعه و مدیریت بازار روزانه و هفتگی (پنجشنبه‌بازار)، ۳۶- برگزاری برنامه‌های اجتماعی (کارگاه‌های آسیب‌های اجتماعی، مثل پیشگیری از اعتیاد، فضای مجازی و...)، ۳۷- ایجاد بستر توسعه کارآفرینی و آموزش‌های مهارتی شغلی، ۳۸- برگزاری مسابقات مختلف فرهنگی، اجتماعی و ورزشی، ۳۹- بالا بردن سطح آگاهی مردم در موضوعات مختلف
رضایت از شاخص سلامت و محیط‌زیست	۴۰- جمع‌آوری زباله‌های شهری، ۴۱- جلوگیری از صنایع مزاحم و انتقال آنها به خارج از شهر، ۴۲- وجود سطل‌های زباله و مناسب و درب دار در سطح شهر، ۴۳- مستقر کردن وسایل و تجهیزات تندرستی، ۴۴- مبارزه با حیوانات موزی و جمع‌آوری سگ‌های ولگرد در سطح شهر، ۴۵- نهال‌کاری در سطح شهر، ۴۶- شناسایی و کاشت گونه‌های گیاهی متناسب با اقلیم شهر، ۴۷- کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط،
مطلوبیت خدماتی و اجرایی شهرداری	۵۱- میزان تخصص و مهارت مدیران شهری ۵۲- داشتن نوآوری، ۵۳- جلسه پرسش و پاسخ با شهروندان، ۵۴- عذرخواهی و اعتراف به خطای مسئولین در برابر شهروندان، ۵۵- توزیع عادلانه خدمات برای همه اقشار، ۵۶- کارایی طرح‌ها و پروژه‌های شهرداری.

ماخذ: مطالعات میدانی نگارندگان (۱۴۰۲).

یافته‌ها

با توجه به این که هدف پژوهش بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد اجرایی و خدماتی شهرداری بوده است بنابراین از شهروندان ۱۸ سال به بالا در رابطه با ابعاد اوقات فراغت، رفاهی، سلامت و محیط‌زیست، فرهنگی و اجتماعی، فنی و عمرانی شهرداری که شهروندان می‌توانند تأثیراتی بر روی آنها داشته باشند سؤالاتی پرسیده شده است که مشخص گردد که شهروندان تا چه اندازه از عملکرد خدماتی و اجرایی شهرداری نورآباد رضایت داشته‌اند و عملکرد شهرداری نورآباد تا چه اندازه توانسته است که موجبات پایداری این شهر را فراهم کند. ذکر این نکته ضروری است که مهم‌ترین ویژگی و یا خصوصیتی که در زمان تکمیل پرسشنامه‌ها مدنظر بوده است که حتماً فرد

پاسخگو بومی و ساکن محدوده مورد مطالعه باشد. نتایج یافته‌های پژوهش در دو بخش توصیفی و استنباطی به صورت جداگانه مورد بررسی قرار گرفته است که در ابتدا یافته‌های توصیفی مورد بررسی قرار گرفته است و سپس یافته‌های استنباطی مورد آزمون واقع می‌شوند.

آمار توصیفی پرسشنامه نشان می‌دهد که از میان شرکت‌کنندگان در پژوهش ۱۴۱ نفر مرد و ۱۲۰ نفر زن بودند. در بررسی وضعیت تأهل مشخص شد که ۱۲۳ نفر یعنی (۴۷/۱) درصد افراد شرکت‌کننده در پژوهش مجرد و ۱۳۸ نفر یعنی (۵۲/۹) درصد متأهل بودند. از لحاظ وضعیت محل سکونت ۹۳/۹ درصد پاسخ‌گویان اهل و ساکن نورآباد و ۶/۱ درصد آنها ساکن سایر شهرها بودند. در ادامه فرآیند پژوهش به بررسی ویژگی‌های درآمدی پاسخ‌گویان پرداختیم یافته‌ها نشان داد که ۳۴/۱ درصد افراد دارای درآمد ۷ تا ۱۰ میلیون تومان، ۱۹/۹ درصد افراد دارای درآمد ۱۱ تا ۱۴ میلیون تومان و ۸/۴ درصد افراد دارای درآمد ۱۵ میلیون تومان و بیشتر بودند. همچنین از لحاظ شاخص سنی مشخص شد که ۴۵/۲ درصد پاسخ‌گویان در دامنه سنی ۱۸ تا ۳۰ سال، ۳۳/۷ درصد در دامنه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال، ۱۱/۹ در بازه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال و ۹/۲ درصد در بازه سنی ۵۱ تا ۶۰ سال قرار داشتند. پس از مشخص شدن شاخص سن، وضعیت تحصیلی افراد شرکت‌کننده در پژوهش بدین شرح بود که ۱۰ درصد دارای تحصیلات ابتدایی، ۱۳/۸ درصد راهنمایی، ۳۱/۴ درصد دیپلم، ۱۸ درصد فوق‌دیپلم، ۱۵/۷ درصد لیسانس، ۹/۲ درصد فوق‌لیسانس و ۱/۹ درصد پاسخگویان هم دارای مدرک تحصیلی دکتری بودند. در نهایت از لحاظ شاخص شغلی یافته‌ها بیانگر این بود که ۴۲/۱ درصد افراد بیکار، ۲۳/۴ درصد افراد کارمند، ۱۲/۳ درصد دانشجو، ۸ درصد خانه‌دار و ۲۳ درصد افراد هم دارای شغل آزاد بودند (جدول شماره ۳).

جدول شماره (۳). یافته‌های توصیفی پژوهش

متغیرها	طبقه‌بندی	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۱۴۱	۵۴
	زن	۱۲۰	۴۶
وضعیت تأهل	مجرد	۱۲۳	۴۷/۱
	متاهل	۱۳۸	۵۲/۹
محل سکونت	نورآباد	۲۴۵	۹۳/۹
	سایر شهرها	۱۶	۶/۱
وضعیت درآمد	۴- ۱ تا ۶ میلیون	۹۸	۳۷/۵
	۷ تا ۱۰ میلیون	۸۹	۳۴/۱
	۱۱ تا ۱۴ میلیون	۵۲	۱۹/۹
	۱۵ میلیون و بالاتر	۲۲	۸/۴
سن	۱۸ تا ۳۰	۱۱۸	۴۵/۲
	۳۱ تا ۴۰	۸۸	۳۳/۷
	۴۱ تا ۵۰	۳۱	۱۱/۹
	۵۱ تا ۶۰	۲۴	۹/۲
تحصیلات	ابتدایی	۲۶	۱۰
	راهنمایی	۳۶	۱۳/۸
	دیپلم	۸۲	۳۱/۴
	فوق دیپلم	۴۷	۱۸
	لیسانس	۴۱	۱۵/۷
	فوق لیسانس	۲۴	۹/۲
شغل	دکتر	۵	۱/۹
	بیکار	۱۱۰	۴۲/۱
	کارمند	۳۵	۱۳/۴
	دانشجو	۳۴	۱۲/۳
	خانه‌دار	۲۱	۸
	آزاد	۶۰	۲۳

ماخذ: یافته‌های تحقیق ۱۴۰۲.

برای بررسی و تحلیل ابعاد رضایتمندی از شهرداری در قلمرو مورد مطالعه بر اساس شاخص‌های پژوهش اوقات فراغت، رفاهی، سلامت و محیط‌زیست، فرهنگی و اجتماعی، فنی و عمرانی از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده شده است لازم به ذکر است که رضایتمندی از عملکرد خدماتی و اجرایی شهرداری در این پژوهش به تفکیک جداول به صورت جداگانه مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند.

بررسی وضعیت رضایتمندی از شاخص‌های فنی و عمرانی شهرداری: به منظور بررسی وضعیت رضایتمندی از شاخص‌های فنی و عمرانی شهرداری در محدوده مورد مطالعه از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده شده است. همان طور که مشخص است با توجه به منفی بودن آماره T و پایین بودن مقدار میانگین از مقدار معیار (۳) می‌توان گفت که وضعیت رضایتمندی

شهروندان از وظایف عمرانی شهرداری نورآباد ضعیف است و تنها در دو نماگر رضایتمندی از مبلمان و آسفالت کوچه‌ها و خیابان‌ها وضعیت تا حدی مطلوب است و سایر نماگرها از مقدار استاندارد فاصله دارند و وضعیت مناسبی را نمایندگی نمی‌کنند. (جدول شماره ۴).

جدول (۴) آزمون T تک نمونه‌ای شاخص‌های عمرانی

نتیجه آزمون	فاصله اطمینان		اختلاف میانگین	میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره T	شاخص‌های پژوهش وظایف عمرانی
	حد بالا	حد پایین						
ضعیف	-۵۸۲	-۸۸۱	-۷۳۱	۲/۲۶	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۹/۶۳۸	رضایت از صدور پروانه ساختمانی
ضعیف	-۷۹۳	-۹۲۳	-۸۵۲	۲/۱۴	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۲۶/۰۳	رضایت از احداث پارکینگ و پایانه
متوسط	۰/۸۵	۰/۲۹۰	۰/۵۷	۳/۰۵	۰/۰۰۰	۲۶۰	۳/۹۸	آسفالت خیابان‌ها و کیفیت پیاده‌روها
ضعیف	-۴۰۱۱	-۷۲۵	-۵۶۳	۲/۴۳	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۶/۸۳	احداث پل در شهر و روستا
ضعیف	-۲۴۶	-۶۵۷	-۴۵۲	۲/۵۴	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۴/۳۳	احداث سرویس بهداشتی مناسب
ضعیف	-۶۲۷	-۷۷۴	-۷۰۱	۲/۲۹	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۱۸/۷۷	ساخت مراکز خرید
ضعیف	-۶۳۲	-۷۷۷	-۷۰۴	۲/۲۹	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۱۹/۱۱	زیبایی ساختمان‌های شهر
ضعیف	-۶۱۲	-۷۶۶	-۶۸۹	۲/۳۱	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۱۷/۶۲	ایمنی شهروندان (نصب سرعت‌گیر و ...)
متوسط	۰/۷۳۲	-۰/۱۱	۰/۰۳۰	۳/۰	۰/۱۵۸	۲۶۰	۱/۴۱	رضایت از مبلمان شهر
ضعیف	۰/۳۵۴	-۰/۴۳	-۰/۰۰۳	۲/۹۹	۰/۸۴۸	۲۶۰	-۱/۹۲	ایجاد مجاری آب و کانال
ضعیف	۰/۱۷۷	-۰/۴۰	-۰/۱۱	۲/۹۸	۰/۴۴۰	۲۶۰	-۰/۷۷۴	میزان مشارکت در طرح‌های عمرانی

ماخذ: یافته‌های تحقیق ۱۴۰۲.

بررسی وضعیت رضایتمندی از شاخص‌های اوقات فراغت شهرداری: برای ترسیم مفهومی موضوع تحلیل رضایتمندی از عملکرد خدماتی و اجرایی شهرداری یکی ابعاد ضروری، بررسی بُعد رضایتمندی از اوقات فراغت است، که از تعداد ۹ نماگر شکل گرفته است. یافته‌ها حاصل از آزمون T نشانگر آن است که با توجه به میانگین پایین شاخص‌ها از مقدار حد وسط (۳) رضایتمندی از این نماگرها شامل احداث و بازسازی پارک‌ها، ایجاد امکانات تفریحی و ورزشی در پارک‌ها، انجام پیش‌بینی‌ها و محافظت منطقه از حوادث و بلایای طبیعی، نظارت بر ساخت و سازها و رعایت نکات ایمنی، پر کردن و پوشاندن چاه‌ها و چاله‌های واقع در معابر، در نظر گرفتن مکان مناسب برای انتظار کارگران ساختمانی جویای کار، مقابله با تکدیگری و جمع‌آوری آنها، روشنایی و امنیت معابر، دیوارکشی زمین‌های بایر، انتشار و توزیع نشریه‌های محله‌ای (بروشورهای شهروندی)، در وضعیت مطلوبی قرار ندارد و از کیفیت نازلی برخوردارند. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای در (جدول شماره ۵) ارائه شده است.

جدول (۵) آزمون T تک نمونه‌ای شاخص‌های اوقات فراغت

نتیجه آزمون	فاصله اطمینان		اختلاف میانگین	میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره T	شاخص‌های پژوهش اوقات فراغت
	حد بالا	حد پایین						
ضعیف	-۱/۰۲۵۲	-۱/۱۰۵	-۱/۰۶۵	۱/۹۳	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۵۲/۵۳	امکانات تفریحی و ورزشی در پارک‌ها
ضعیف	-۰/۵۲۱	-۱/۱۳۱	-۰/۰۹۱	۲/۹۰	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۴/۵۴	محافظت منطقه از بلایای طبیعی
متوسط	۲/۲۶۲	۰/۰۵۳	۱/۱۳۴۱	۳/۱۳	۰/۰۴۱	۲۶۰	۲/۰۵۰	نظارت بر ساخت و سازها
متوسط	۳/۳۳۶۱	۰/۰۶۲	۱/۱۹۹۲	۳/۱۹	۰/۰۰۴	۲۶۰	۲/۸۶	پر کردن چاله‌های واقع در معابر
ضعیف	-۱/۰۹۰	-۲/۵۱	-۱/۱۸۰۰	۲/۸۱	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۴/۹۸	مکان مناسب برای کارگران ساختمانی
ضعیف	۱/۸۰۶	-۳/۴۸	-۲/۲۶۴۳	۲/۷۳	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۶/۲۱۶	مقابله با تکدیگری
متوسط	۱/۸۲۸۳	۶/۶۶	۱/۷۴۹	۳/۷۹	۰/۰۰۰	۲۶۰	۱۸/۱۲	روشنایی و امنیت معابر
متوسط	۱/۸۲۸۴	۶۶۰	۱/۷۴۷	۳/۷۴	۰/۰۰۰	۲۶۰	۱۸/۱۲۵	دیوارکشی زمین‌های بایر
ضعیف	-۱/۹۵۴۵	-۱/۰۱۴	-۱/۹۸۴	۲/۰۱	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۶۴/۲۵	ایجاد فضاهای بازی کودکان
ضعیف	-۳/۹۱۶	-۶/۸۸	-۵/۴۰	۲/۴۵	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۷/۱۵	انتشار و توزیع نشریه‌های محله‌ای

ماخذ: یافته‌های تحقیق ۱۴۰۲.

بررسی وضعیت رضایتمندی از شاخص‌های رفاهی و مدیریت بحران شهرداری: در ارتباط با ارزیابی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی و اجرایی شهرداری، با استفاده از آزمون تی تک نمونه‌ای به این موضوع پاسخ داده شده است. در این شاخص ۱۱ نماگر مورد بررسی قرار گرفت و تنها یک مؤلفه (ایجاد پایگاه مدیریت بحران) در وضعیت نیمه مطلوبی قرار داشت، بنابراین با توجه به یافته‌ها می‌توان اظهار داشت با توجه به منفی بودن آماره تی و پایین بودن میانگین مؤلفه‌ها از مقدار حد وسط (۳) باید بیان کرد که نماگرهای تحقیق شامل ایجاد پایگاه مدیریت بحران در سطح محله، تعیین و مناسب‌سازی محل اسکان موقت و ... در محله و منطقه، وضعیت خدمات ایمنی مانند عملیات امداد و نجات، اطفاء حریق، پاسخگویی و رفع مشکلات شهروندان از طریق سامانه ۱۳۷، رفع خطر و مقاوم‌سازی ساختمان‌های شکننده و قدیمی، اطلاع‌رسانی به شهروندان در خصوص حوادث طبیعی، هماهنگی بین نهادها و سازمان‌های مدیریت شهری، برف‌روبی از سطح خیابان در زمستان، ساماندهی نخاله‌های ساختمانی سطح شهر، ترویج فعالیت‌های ورزشی همگانی، پایین‌تر از سطح متوسط کیفیت قرار گرفته‌اند و از وضعیت نامطلوبی برخوردارند (جدول شماره ۶).

جدول (۶) آزمون T تک نمونه‌ای شاخص‌های رفاهی و مدیریت بحران

نتیجه آزمون	فاصله اطمینان		اختلاف میانگین	میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره T	شاخص‌های پژوهش رفاهی و مدیریت بحران
	حد بالا	حد پایین						
متوسط	/۴۶۴۹	/۱۰۹۸	/۲۸۷	۳/۲۸	۰/۰۰۲	۲۶۰	۳/۱۸۸	ایجاد پایگاه مدیریت بحران
ضعیف	/۱۰۷۴	-/۲۹۱۳	-/۰۹۱	۲/۹۰	/۳۶۵	۲۶۰	-/۹۰۸	ایجاد محل اسکان موقت در محله
ضعیف	-/۴۱۲۰	-/۷۴۵۱	-/۵۷۸۵	۲/۴۲	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۶/۸۳۹	خدمات ایمنی مانند امداد و نجات
ضعیف	-/۴۴۲۹	-/۷۷۵۵	-/۶۰۹۲	۲/۳۹	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۷/۲۱۲	پاسخگویی و رفع مشکلات شهروندان
ضعیف	-/۷۹۷۶	-/۱۰۹	-/۹۴۶۳	۲/۰۵	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۱۲/۵۲۸	مقاوم‌سازی ساختمان‌های قدیمی
ضعیف	-/۸۰۶۱	-/۱۱۱۷	-/۹۶۱۶	۲/۰۳	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۱۲/۱۷۲	اطلاع‌رسانی در خصوص مخاطرات
ضعیف	-/۶۱۵۶	-/۱۰۰۱	-/۸۰۸۴	۲/۱۹	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۸/۲۵۸	هماهنگی بین نهادها
ضعیف	-/۸۹۵۵	-/۹۵۸۹	-/۹۲۷۲	۲/۰۷	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۵۷/۵۴۶	برف‌روبی از سطح خیابان در زمستان
ضعیف	-/۲۸۵۰	-/۴۶۵۹	-/۳۷۵۴	۲/۶۲	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۸/۱۷۴	ساماندهی نخاله‌های ساختمانی
ضعیف	-/۰۴۷۲	-/۱۱۳۷	-/۰۸۰۴۶	۲/۹۱	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۴/۷۷۰	ترویج فعالیت‌های ورزشی همگانی
ضعیف	-/۲۲۵۳	-/۴۰۳۱	-/۳۱۴	۲/۶۸	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۶/۹۶۱	ایجاد فضای بازی برای کودکان

ماخذ: یافته‌های تحقیق ۱۴۰۲.

بررسی وضعیت رضایتمندی از شاخص‌های فرهنگی و اجتماعی شهرداری: در ادامه تحقیق به بررسی ابعاد رضایتمندی شهروندان شهر نورآباد از شاخص فرهنگی و اجتماعی پرداخته شده است. یافته‌های حاصل از خروجی آزمون تی تک نمونه‌ای نشان می‌دهد که نماگرهای مورد مطالعه شامل، ایجاد خانه‌های فرهنگ، کتابخانه و محل‌های گردهمایی، برگزاری و اطلاع‌رسانی در زمینه کلاس آموزشی، جشنواره‌ها و غیره، برگزاری مراسم‌ها و جشن‌های عمومی در سطح منطقه، توسعه و مدیریت بازار روزانه و هفتگی (پنجشنبه‌بازار)، برگزاری برنامه‌های اجتماعی (کارگاه‌های آسیب‌های اجتماعی، مثل پیشگیری از اعتیاد، آسیب‌های فضای مجازی و...)، ایجاد بستر توسعه کارآفرینی و آموزش‌های مهارتی شغلی، برگزاری مسابقات مختلف فرهنگی، اجتماعی و ورزشی با میانگین‌های (۱/۹۱، ۲/۱۶، ۲/۱۰، ۲/۴۴، ۲/۳۸، ۲/۴۱، ۲/۱۰)، از مقدار استاندارد (۳) فاصله دارند و در وضعیت مناسبی قرار ندارند، همچنین نتایج نشان داد که تنها یک نماگر شامل (بالا بردن سطح آگاهی مردم در موضوعات مختلف توسط شهرداری) در وضعیت نیمه مطلوبی قرار دارد. با توجه به این تفاسیر می‌توان گفت که رضایتمندی شهروندان شهر نورآباد از لحاظ ابعاد رضایتمندی از کیفیت شاخص‌های فرهنگی و اجتماعی شهرداری در وضعیت مطلوبی قرار ندارد (جدول شماره ۷).

جدول (۷) آزمون T تک نمونه‌ای شاخص‌های فرهنگی و اجتماعی

نتیجه آزمون	فاصله اطمینان		اختلاف میانگین	میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره T	شاخص‌های پژوهش فرهنگی و اجتماعی
	حد بالا	حد پایین						
ضعیف	-۱/۰۴۷	-۱/۳۷۱۱	-۱/۰۸۰	۱/۹۱	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۶۴/۰۵	ایجاد خانه‌های فرهنگ و کتابخانه
ضعیف	-۷۹۴	-۸۸۴۰	-۸۳۹۰	۲/۱۶	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۳۶/۸۲	برگزاری کلاس آموزشی و جشنواره‌ها
ضعیف	-۸۵۹	-۹۳۳۷	-۸۹۶۵	۲/۱۰	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۴۷/۴۶	برگزاری مراسم‌های بومی و محلی
ضعیف	-۴۶۶	-۶۵۲۷	-۵۵۹۳	۲/۴۴	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۱۱/۸۰	مدیریت بازار روزانه و هفتگی
ضعیف	-۴۸۷	-۷۴۹۰	-۶۱۶۸	۲/۳۸	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۹/۱۹	برگزاری برنامه‌های اجتماعی مانند پیشگیری از اعتیاد
ضعیف	-۴۲۵	-۷۳۹۴	-۵۸۲۳	۲/۴۱	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۷/۳۰۳	توسعه کارآفرینی در سطح شهر
ضعیف	-۷۲۳	-۱/۰۶۱۹	-۸۹۲۷	۲/۱۰	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۱۰/۳۹۰	برگزاری مسابقات مختلف فرهنگی
ضعیف	۱۹۰۵	۰/۷۰۰	-۱/۳۰۲	۳/۱۳	۰/۰۰۰	۲۶۰	۴/۲۵۶	بالا بردن سطح آگاهی مردم در موضوعات مختلف

منبع: یافته‌های تحقیق ۱۴۰۲.

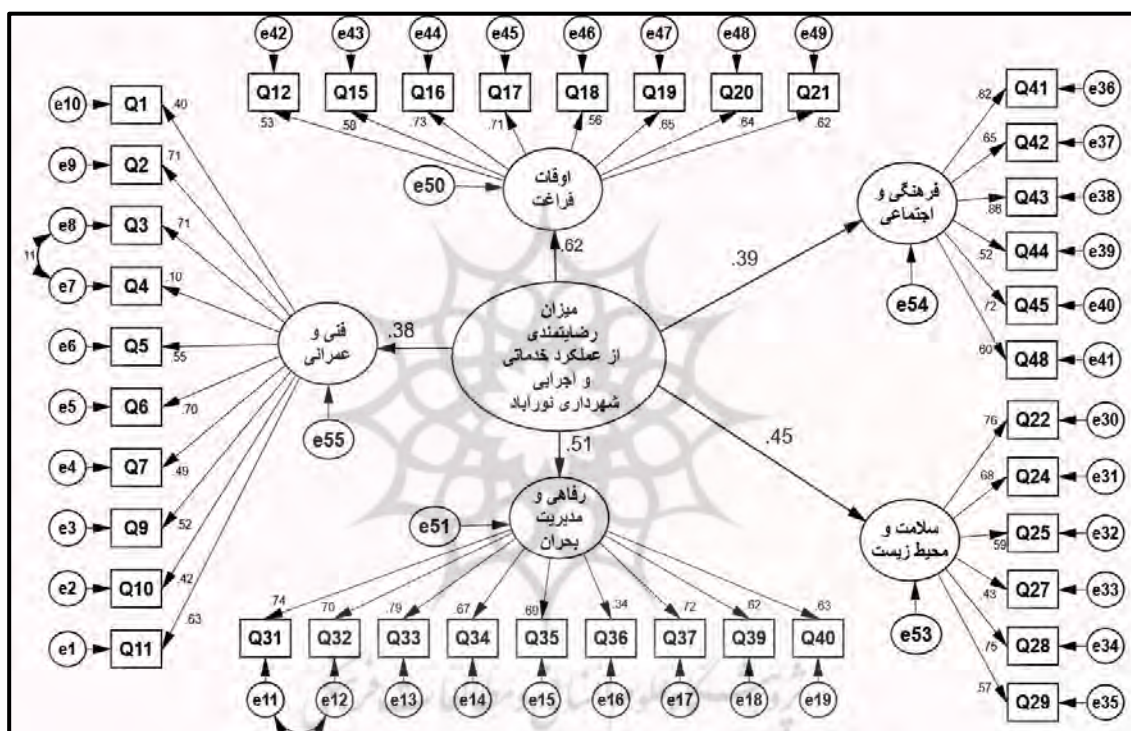
بررسی وضعیت رضایتمندی از شاخص‌های سلامت و زیست محیطی شهرداری: در این بخش به سنجش شاخص‌های سلامت و زیست محیطی در ارتباط با عملکرد خدماتی و اجرایی شهرداری شهر نورآباد پرداخته شده است. همان طور که مشخص است تمامی شاخص‌ها منفی‌اند و با توجه به منفی بودن مقدار میانگین و منفی بودن حد بالا و حد پایین می‌توان بیان کرد که وضعیت جمع‌آوری زباله‌های شهری، جلوگیری از صنایع مزاحم و انتقال آنها به خارج از شهر، وجود سطل‌های زباله و مناسب و درب دار در سطح شهر، مستقر کردن وسایل و تجهیزات تندرستی، مبارزه با حیوانات موزی و جمع‌آوری سگ‌های ولگرد در سطح شهر، نهال‌کاری در سطح شهر، شناسایی و کاشت گونه‌های گیاهی متناسب با اقلیم شهر، کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط، در شرایط نامساعدی قرار دارند و رضایت داشتن شهروندان از شاخص‌های سلامت و زیست محیطی با سطح اطمینان ۹۵ درصد و مقدار خطای ۰/۰۵ رد می‌شود (جدول شماره ۸).

جدول (۸) آزمون T تک نمونه‌ای شاخص‌های فرهنگی و اجتماعی

نتیجه آزمون	فاصله اطمینان		اختلاف میانگین	میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره T	شاخص‌های پژوهش سلامت و زیست محیطی
	حد بالا	حد پایین						
ضعیف	۱۴۲۹	-۱۵۰۶	-۰۰۳۸	۲/۹۹	۹۵۹	۲۶۰	-۰/۵۱	جمع‌آوری زباله‌های شهری
متوسط	۵۵۵۹	۳۴۸۳	۴۵۲۱	۳/۴۵	۰/۰۰۰	۲۶۰	۸/۵۷۵	انتقال صنایع مزاحم به خارج از شهر
ضعیف	-۸۴۸۶	-۹۶۷۵	-۹۰۸۰	۲/۰۹	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۳۰/۰۹۲	وجود سطل‌های زباله و مناسب و درب دار
ضعیف	-۵۸۵۱	-۹۰۱۵	-۷۴۳۳	۲/۲۵	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۹/۲۵۴	مستقر کردن وسایل و تجهیزات تندرستی
ضعیف	-۸۴۸۶	-۹۶۷۵	-۹۱۸۰	۲/۰۹	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۳۰/۰۹۲	جمع‌آوری سگ‌های ولگرد
ضعیف	-۰۲۰۶	-۱۲۵۰	-۰۷۲۸	۲/۹۲	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۲/۷۴۸	نهال‌کاری در سطح شهر
ضعیف	-۹۳۸۲	-۹۸۵۱	-۹۶۱۶	۲/۰۳	۰/۰۰۰	۲۶۰	-۸۰/۷۸۴	کاشت گونه‌های گیاهی متناسب با اقلیم شهر
ضعیف	۷۶۸۲	۳۸۸۹	۵۷۸۵	۲/۵۷	۰/۰۰۰	۲۶۰	۶/۰۰۶	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط

ماخذ: یافته‌های تحقیق ۱۴۰۲.

تحلیل عاملی تأییدی به بررسی این مطلب می‌پردازد که آیا داده‌های موجود با ساختار به شدت محدود شده پیش تجربی که شرایط همانندی را برآورده می‌سازد، برازش دارد. در این فرآیند، برازش را گاه به‌اشتباه تایید یک مدل یا ساختار فرضی می‌دانند. اما باید دانست که هیچ مدلی تایید نمی‌شود و تنها رد یا عدم تایید می‌شود. چون مدل کامل معادله ساختاری شامل هر دو دسته متغیرهای مشاهده‌شده و مشاهده نشده است، پارامترهای مدل باید از طریق پیوند بین واریانس و کوواریانس‌های متغیرهای مشاهده‌شده، برآورد شود. لذا به کمک مدل معادلات ساختاری نسبت به ترسیم مدل مفهومی تحقیق اقدام و فرضیه مورد آزمون قرار می‌گیرد (ضرغام پور و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۱۸). در شکل شماره ۳ نتایج مدل ساختاری عوامل مؤثر بر رضایتمندی از عملکرد خدماتی و اجرایی شهرداری آورده شده است.



شکل (۳). سلسله مراتب عوامل مؤثر بر رضایتمندی از عملکرد خدماتی و اجرایی شهرداری

مدل ساختاری پژوهش حاضر از ۶ متغیر پنهان و ۳۹ متغیر آشکار تشکیل شده است. برازش مدل‌های ساختاری به دو صورت برازش کلی و برازش جزئی انجام می‌گیرد. برازش‌های کلی مدل نشان داد که در میان ابعاد مورد مورد مطالعه رضایتمندی از عملکرد خدماتی و اجرایی شهر نورآباد کدام نماگر دارای اهمیت بیشتری است، نتایج تحلیل مدل عاملی مرتبه دوم نشان داد که از نظر شهروندان شرکت کننده در پژوهش شاخص اوقات فراغت با بار عاملی ۰/۶۲ بیشترین اولویت را دارد و دارای جایگاه نخست می‌باشد. پس از عامل اوقات فراغت شاخص رفاهی قرار دارد که با بار عاملی ۰/۵۱ در رتبه دوم اهمیت قرار گرفته است و در کنار آن شاخص سلامت و محیط زیست با وزن عاملی ۰/۴۵ در جایگاه سوم قرار دارد و هر یک شاخص‌های خدمات فنی و عمرانی و فرهنگی - اجتماعی به ترتیب با وزن‌های عاملی ۰/۳۹ و ۰/۳۸، در رتبه‌های چهارم و پنجم قرار گرفته‌اند. با توجه به تفاسیر فوق می‌توان گفت که در

میان عوامل چندجانبه رضایتمندی از عملکرد خدماتی و اجرایی شهرداری در شهر نورآباد شاخص اوقات فراغت بیش از همه عوامل بر کیفیت خدماتی و اجرایی شهرداری اثر گذار بوده است. همچنین برآزش‌های جزئی مدل ساختاری پژوهش نشان داد که مستقر کردن وسایل ورزشی در سطح شهر، انتقال صنایع مزاحم به خارج از شهر، برگزاری کلاس‌های آموزشی، ساخت مکان اسکان موقت محله در محله، برف‌روبی از سطح خیابان‌ها در زمستان و ایجاد فضاهای باز مناسب برای کودکان با وزن‌های عاملی ۰/۷۶، ۰/۷۹، ۰/۸۳، ۰/۸۶، ۰/۷۵، ۰/۷۴، دارای بیشترین اهمیت و نماگرهای احداث پل در شهر و روستا، برگزاری جشن‌های عمومی، رضایت از صدور پروانه ساختمانی، ایجاد مجاری آب و کانال، هماهنگی بین نهادها و سازمان‌های مدیریت شهری با بارهای عاملی ۰/۱۰، ۰/۳۴، ۰/۴۰، ۰/۴۲، ۰/۴۳، دارای کم‌ترین درجه اهمیت در مدل ساختاری پژوهش در شهر نورآباد بودند. در (جدول شماره ۹). مقادیر غیراستاندارد، خطای معیار، نسبت بحرانی و سطح تحت پوشش (مقدار P) نشان داده شده است. نتایج جدول حاکی از آن است که کلیه پارامترهای لامدا (پنهان) دارای تفاوت معناداری با مقدار صفر می‌باشند. مقدار P در کلیه روابط فوق کمتر از ۰/۰۵ است که نشان می‌دهد کلیه روابط موجود در مدل موردحمایت داده‌های تجربی قرار گرفته‌اند و اثرات مشاهده شده متغیرها بر یکدیگر معنادار است.

جدول (۹). رگرسیون وزنی مدل پیش فرض

گویه‌ها	درجه آزادی	تخمین غیراستاندارد	نسبت بحرانی	نتیجه
رضایتمندی از عملکرد شهرداری <<<<< سلامت و محیط زیست	/۵۱۰	/۱۲۰	۴/۲۳	***
رضایتمندی از عملکرد شهرداری <<<<< فرهنگی و اجتماعی	/۴۱۸	/۱۰۹	۳/۸۳	***
رضایتمندی از عملکرد شهرداری <<<<< اوقات فراغت	/۷۹۲	۱۶۷	۴/۷۳	***
رضایتمندی از عملکرد شهرداری <<<<< رفاهی	/۶۰۰	/۱۲۴	۴/۸۴	***
رضایتمندی از عملکرد شهرداری <<<<< فنی و عمرانی	/۴۰۷	/۱۱۷	۳/۴۷	***

ماخذ: یافته‌های تحقیق ۱۴۰۲.

در تحلیل و تفسیر شاخص‌های (جدول شماره ۹) باید گفت که تعداد پارامترهای آزاد برای تدوین مدل (NPAR) که مقدار آن برای مدل پیش فرض ۳۹ است، نشان می‌دهد پژوهشگر در تدوین مدل به راحتی به هزینه کردن درجات آزادی نپرداخته و این وضعیت قابل قبول است. شاخص کای اسکوتر غیر معنادار (CMIN) برابر با ۱۵۱۱/۴۵۶ که نتیجه‌ای مطلوب را به نمایش می‌گذارد. با توجه به این که درجه آزادی مدل تحقیق از صفر به دور و به درجه آزادی مدل مستقل نزدیک می‌شود باید تلقی مطلوب از مدل فوق داشت. نسبت کای اسکوتر به درجات آزادی که کای اسکوتر نسبی (CMIN/ DF) خوانده می‌شود به جهت قضاوت درباره مدل تدوین شده و حمایت داده‌ها از آن شاخص مناسب‌تری است. این شاخص که مقادیر ۱ تا ۷ برای آن مناسب و مقادیر نزدیک ۲ تا ۳ بسیار خوب تفسیر می‌گردد در این جدول (مقدار ۲/۱۵۹) حاکی از وضعیتی مطلوب برای مدل است؛ و مقدار RMSEA ۰/۷۶ است. این شاخص که ریشه دوم میانگین مربعات باقیمانده است حاکی از قابل قبول بودن این آماره است. شاخص نیکوئی برازش CFI برابر با ۰/۶۵۹ است که با توجه به نزدیکی به مقدار قابل قبول نسبتاً مطلوب تلقی می‌گردد. شاخص برازش توکر لوئیس NFI برابر با ۰/۵۱۵ است که با توجه به فاصله از مقدار قابل قبول نسبتاً مطلوب تلقی می‌شود؛ همچنین در (جدول شماره ۱۰). مقدار

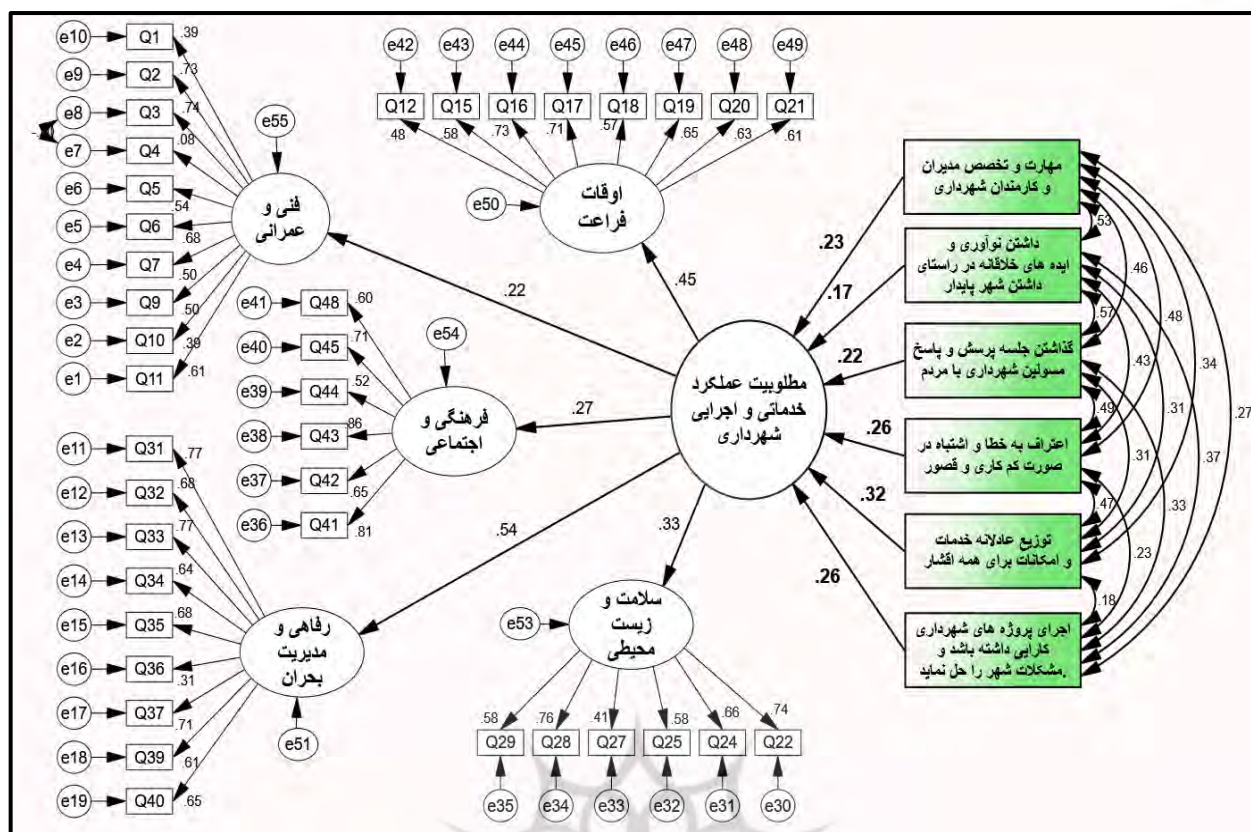
شاخص برازش هنجار شده مقتصد PNFI است و مقدار شاخص برازش تطبیقی مقتصد PCFI می باشد که مقادیر تقریباً نزدیکی نسبت به مقدار قابل قبول را نشان می دهند. در نهایت، این شاخص ها را نمی توان به تنهایی دلیل برازندگی دانست؛ بلکه آنها را باید در کنار یکدیگر تفسیر کرد. اگر شاخص های GFI ، $AGFI$ ، NFI ، CFI بزرگتر از $0/90$ باشد برازش مدل مناسب و مطلوب تلقی می شود؛ همچنین شاخص های $RMSEA$ و احتمال نزدیکی برازندگی PCLOSE نشان می دهند که الگودهی شاخص $RMSEA$ ریشه میانگین مجذور خطای تقریب است. زمانی که مقدار این آماره کمتر از $0/5$ باشد نشان می دهد که مدل از برازش خوبی برخوردار است. در صورتی که مقدار آن بین 8 صدم تا 5 صدم باشد نشان می دهد که مدل برازش قابل قبول دارد و در صورتی که مقدار آن بین 8 صدم تا 10 صدم باشد، برازش متوسط و اگر بزرگتر از 10 صدم باشد برازش ضعیف است. در مجموع و با توجه به تمام شاخص های برازش، مدل برازش مطلوبی دارد.

جدول (۱۰). وضعیت شاخص های نیکویی برازش مدل پژوهش

شاخص	مقدار به دست آمده	مقدار قابل قبول	وضعیت
مطلق	CMIN	مقدار P بزرگتر از $0/5$	تائید نیکویی برازش
	DF		
	P		
نسبی	RMSEA	کوچکتر از $0/8$	تائید
	CMIN/DF	مقدار بین ۱ تا ۳	تائید
موجز (مقتصد)	PNFI	مقدار بزرگتر از $0/5$	تائید
	PCFI	مقدار بزرگتر از $0/5$	تائید
تطبیقی	IFI	مقدار بزرگتر از $0/9$	تائید
	CFI	مقدار بزرگتر از $0/9$	عدم تائید برازش

ماخذ: یافته های تحقیق ۱۴۰۲

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



شکل (۴). مدل ساختاری پژوهش در حالت ضرایب کوواریانس

همان طور که مشخص است (شکل شماره ۴). مهارت و تخصص مدیران به میزان ۰/۲۳، داشتن نوآوری و خلاقیت در شهر به میزان ۰/۱۷، گذاشتن جلسه پرسش و پاسخ مسئولین شهر با مردم به میزان ۰/۲۲، عذرخواهی و اعتراف به خطای مسئولین به میزان ۰/۲۶، توزیع عادلانه خدمات به میزان ۰/۳۲ و کارایی پروژه‌های شهری به میزان ۰/۲۶ باعث افزایش مطلوبیت خدماتی و اجرایی شهرداری شهر نورآباد می‌شود. با توجه به بارهای عاملی محاسبه شده می‌توان چنین استنباط کرد که فرضیه سوم پژوهش تأیید شده است و مورد پذیرش قرار می‌گیرد (جدول شماره ۱۱). بررسی مسیر و رابطه بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول (۱۱). بررسی مسیر و رابطه بین متغیرهای پژوهش با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری

تحلیل مسیر	ضریب اثر	T-value	P-value	نتیجه
مهارت و تخصص مدیران <<< مطلوبیت عملکرد شهرداری	۰/۲۳		/۱۰۰۰	تایید رابطه
نوآوری و ایده‌های جدید در شهر <<< مطلوبیت عملکرد شهرداری	۰/۱۷	/۶۵۶	۰/۰۰۰	تایید رابطه
جلسه پرسش و پاسخ با مردم <<< مطلوبیت عملکرد شهرداری	۰/۲۲	/۶۹۰	۰/۰۰۰	تایید رابطه
اعتراف به خطا و عذرخواهی مسئولین شهرداری <<< مطلوبیت عملکرد شهرداری	۰/۲۶	/۷۵۱	۰/۰۰۰	تایید رابطه
توزیع عادلانه امکانات و خدمات <<< مطلوبیت عملکرد شهرداری	۰/۳۲	/۷۹۸	۰/۰۰۰	تایید رابطه
کارایی پروژه‌های شهری <<< مطلوبیت عملکرد شهرداری	۰/۲۶	۶۶۹	۰/۰۰۰	تایید رابطه

ماخذ: یافته‌های تحقیق ۱۴۰۲.

همان‌طور که در (جدول شماره ۱۲). نشان داده شده است مقادیر تمامی شاخص‌ها نشان دهنده برآزش مناسب و قابل قبول مدل مفهومی تحقیق است بنابراین و بر اساس برآزش الگوی مفهومی پژوهش، همخوانی داده‌های گردآوری شده مورد تأیید واقع می‌شود.

جدول (۱۲) شاخص‌های برازندگی مدل تحقیق

شاخص	مقدار	شاخص	مقدار
CMIN	۱۹۱۵/۹۷۹	GFI	۰/۷۰۴
RMSEA	۰/۰۷۳	AGFI	۰/۶۷۰
CMIN/DF	۲/۰۶۰	CFI	۰/۶۵۷
NFI	۰/۵۰۴	RFI	۰/۴۷۲

ماخذ: یافته‌های تحقیق ۱۴۰۲.

نتیجه‌گیری

با افزایش رشد شهرنشینی و تغییر در بنیان‌های نظری و فلسفی برنامه‌ریزی شهری، مسئله رضایتمندی از اهمیت فراوانی برخوردار شده است. به اعتقاد صاحب‌نظران، رضایتمندی از کیفیت عملکرد سازمان‌های شهری مخصوصاً شهرداری موجب افزایش شایستگی و کرامت انسانی و انسجام اجتماعی جوامع و افراد شهرنشین می‌گردد. ازاین‌رو، رضایتمندی عنصر حیاتی در فرآیند توسعه پایدار تلقی گردیده تا جایی که از آن به‌عنوان حلقه مفقوده فرآیند برنامه‌ریزی شهری یاد می‌شود. نکته شایان تعمق آن است که عوامل مختلفی بر رضایتمندی شهروندان در فرآیند مدیریت شهری مطلوب دخیل و تأثیرگذارند.

بر اساس تحلیل‌های صورت گرفته در این پژوهش شاخص‌ها در پنج بُعد کلی: فنی و عمرانی، رفاهی و مدیریت بحران، سلامت و محیط‌زیست، فرهنگی و اجتماعی دسته‌بندی شدند. نتایج آزمون T تک نمونه‌ای پژوهش نشان داد که تمامی ابعاد مورد مطالعه در شرایط مطلوبی قرار نداشتند و از کیفیت نازلی برخوردار بودند. نتایج معادلات ساختاری نشان داد که ابعاد مورد مطالعه بر عملکرد شهری اثر گذارند و به لحاظ آماری این روابط تأیید می‌شوند. همچنین، بر اساس مدل‌سازی معادلات ساختاری ابعاد اوقات فراغت و مدیریت بحران در اولویت اول و دوم، ابعاد محیط‌زیست و فرهنگی - اجتماعی در اولویت‌های سوم و چهارم و در نهایت بُعد فنی و عمرانی در اولویت پنجم قرار گرفته است.

نتایج این تحقیق با یافته‌های کریمیان بستانی و همکاران (۱۳۹۲) هم سو است زیرا نتایج این تحقیق هم در شهر زاهدان نشان داد که وضعیت رضایتمندی از عملکرد شهرداری از نظر شهروندان متوسط و رو به پایین است. در تحقیق دیگر که توسط منفرد و پریزادی (۱۴۰۰) در شهر ایلام صورت گرفت، نتایج پژوهش به این صورت بود که میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام در سطح مطلوبی قرار ندارد که با پژوهش حاضر مطابقت دارد. همچنین در پژوهشی که توسط صفائی پور و همکاران (۱۳۹۴) در شهر دزفول انجام شد، مشخص شد که وضعیت رضایتمندی در محدوده مورد مطالعه متوسط و رو به پایین است و شاخص‌ها از کیفیت و مطلوبیت نامناسبی برخوردار هستند که نتایج یکسانی را با پژوهش حاضر نشان می‌دهد. در نهایت پس از مقایسه یافته‌های این پژوهش با مقاله

(پارسا پشاه آبادی و همکاران، ۱۳۹۷) مشخص گردید که شهروندان محله سیروس در شهر تهران رضایتمندی متوسط و رو به پایینی از خدمات شهرداری دارند که با پژوهش حاضر سنخیت دارد. با توجه به نتایج و دستاوردهای حاصل از فرضیات تحقیق پیشنهادهای در راستای بهبود عملکرد مدیریت شهری به شرح زیر ارائه می‌گردد.

پیشنهادهای

۱. آسفالت و لکه‌گیری کوچه‌ها و خیابان‌ها به خصوص در محلات فقیر نشین شهر.
۲. تقویت روشنایی کوچه‌ها و محلات مخصوص محلات جرم خیز شهر.
۳. ایجاد سطوح‌های زباله مناسب و درب دار برای هر کوچه جهت جلوگیری از انباشت زباله‌ها.
۴. افزایش سطح فضای سبز در سطح محلات مخصوص محلات مرکزی شهر.
۵. احداث سرویس‌های بهداشتی مناسب در پارک‌ها و سایر نقاط مورد نیاز شهر.
۶. پاکیزه سازی معابر و خیابان‌ها به خصوص خیابان‌های اصلی و محوری شهر.
۷. ایجاد و توسعه مراکز فرهنگی و هنری نظیر فرهنگسراها، سالن‌های نمایش فیلم و غیره.
۸. مکان‌یابی زمین برای ایجاد یک پارکینگ عمومی مناسب در شهر.
۹. انتصاب مدیران تحصیل کرده و متخصص در زمینه علم برنامه‌ریزی و مدیریت شهری به مراتب می‌تواند کیفیت خدمات‌رسانی در شهرداری را دوجندان کند و رضایتمندی عمومی را به همراه داشته باشد.
۱۰. نظرخواهی مستمر از شهروندان درباره حوزه‌های مختلف شهری و به کارگیری این نظرات در جهت بهبود عملکرد شهرداری و افزایش رضایت شهروندان.
۱۱. نگاه عادلانه به تمام محلات منطقه و شهر در توزیع و ارائه خدمات شهری به همراه سرمایه‌گذاری و توسعه اماکن رفاهی، تفریحی و فرهنگی جهت افزایش رضایت شهروندان.
۱۲. در نهایت بستر و شرایطی در شهرداری فراهم شود که شهروندان به راحتی بتوانند با مسئولین شهرداری ارتباط نزدیکی داشته باشند و مشکلات شهر و محله خود را با آنها در میان بگذارند.

منابع

- ۱) آنا مراد نژاد، رحیم؛ زارع، الهه و قاسمپور، فاطمه (۱۳۹۷). فصلنامه علمی - پژوهشی برنامه‌ریزی فضایی (جغرافیا)، دوره ۷، شماره ۴، صص ۷۲-۵۷.
- ۲) ایمانی جاجرمی، حسین، (۱۳۷۹). درآمدی بر خصوصی سازی خدمات شهرداری و سبک زندگی شهروندان، فصلنامه پژوهش فرهنگی، دوره ۱۰، شماره ۶، صص ۲۶-۹.
- ۳) پهلوان صفایی، داوود، (۱۳۹۲). دیدگاه خدمات شهری تهران، گامی مهم در مسیر توسعه پایدار شهری، مجله اقتصاد شهری، دوره ۵، شماره ۲۰، صص ۶۵-۶۱.

- ۴) پشاه آبادی پارسا؛ شهرام، پوراحمد، احمد، حاجی، مهسا و جعفری، اسماعیل (۱۳۹۷). ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنان محله سیروس تهران از خدمات شهرداری، فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی، دوره ۱۳، شماره ۴، صص ۸۴۱-۸۲۱.
- ۵) رئیس، محمد کریم، (۱۴۰۲). بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری با تأکید بر رویکرد مشارکتی (مطالعه موردی: شهر نیک شهر)، فصلنامه جغرافیا و روابط انسانی، دوره ۵، شماره ۴، صص ۳۱۷-۱۹۶.
- ۶) رضویان، محمدتقی، (۱۳۸۱). مدیریت عمران شهری، انتشارات نیل.
- ۷) شالی، محمد؛ و عابد یگانه، محمد، (۱۴۰۲). سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه‌های کارکردی (مطالعه موردی: شهرداری منطقه ۲ کلان‌شهر تبریز)، فصلنامه مطالعات فضا و مکان، دوره ۱، شماره ۳، صص ۸۰-۶۷.
- ۸) صافی پور؛ مسعود، حسینی، نبی‌الله و قیصری، نرگس (۱۳۹۴). سنجش رابطه میان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص‌های پایداری محیط‌زیست شهری، مطالعه موردی: شهر دزفول، دو فصلنامه پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری، دوره ۶، شماره ۱، صص ۴۰-۲۵.
- ۹) ضرغام پور بویر احمدی، امیرمحمد؛ بیگدلی راد، وحید و خطیبی، سید محمدرضا، (۱۴۰۱). تحلیل توسعه تعاملات سیاسی شهری با توجه به ظرفیت‌های جهانی شدن شهر تهران، فصلنامه علمی نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی، دوره ۱۴، شماره ۲، صص ۱۲۲-۱۰۳.
- ۱۰) عبداللهی پور حقیقی، ابوالفضل؛ و بزی، خدا رحم، (۱۳۹۰). تحلیل پراکنش مکانی خدمات شهری بر مبنای خواست مردم، مجله جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، دوره ۲۴، شماره ۱، صص ۲۰۲-۱۸۵.
- ۱۱) عبدی، کمیل، (۱۳۹۸). سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با رویکرد حکمروایی خوب شهری (مطالعه موردی: شهر کیاسر)، مجله آمایش محیط، دوره ۱۲، شماره ۴۵، صص ۱۶۶-۱۳۹.
- ۱۲) عزیزی، محمد؛ اسماعیل پور، حیدر و مظلومیان، سعید، (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین رضایتمندی شهروندان و عملکرد شهرداری شیراز و شاخص‌های پایداری محیط‌زیست شهری، مجله مطالعات محیط‌زیست، دوره ۴، شماره ۲، صص ۱۲۳۶-۱۲۴۹.
- ۱۳) عسگری، سحر، (۱۳۹۸). سنجش تأثیر عوامل مشارکت‌پذیری شهروندان در مدیریت پسماند شهری، مجله جغرافیا و روابط انسانی، دوره ۲، شماره ۳، صص ۴۳-۵۹.
- ۱۴) قاسمی، لیلا؛ رحمانی، فروه و بیات طاهره، (۱۳۹۸). رتبه‌بندی اهمیت وظایف شهرداری و بررسی میزان رضایتمندی شهروندان (مورد مطالعه: منطقه ۶ شهرداری تهران)، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، دوره ۲۰، شماره ۶۴، صص ۲۴۵-۲۹۹.

- ۱۵) کریمیان بستانی؛ مریم، بلوچی، عثمان و صاحب‌داد، جوبه (۱۳۹۲). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، (مطالعه موردی: شهر زاهدان)، فصلنامه چشم‌انداز جغرافیایی، دوره ۸، شماره ۲۲، صص ۱۱۷-۱۳۱.
- ۱۶) منفرد؛ سجاد و پریزادی، طاهر (۱۴۰۰). ارزیابی و تحلیل عملکرد شهرداری ایلام بر پایه رضایتمندی شهروندان، فصلنامه مطالعات توسعه پایدار شهری و منطقه‌ای، دوره ۱۹، شماره ۳، صص ۱۱۹-۱۰۳.
- ۱۷) موحد، علی؛ قاسمی کفرودی، سجاد، کمان رودی کجوری، موسی و ساسان پور، فرزانه، (۱۳۹۴). بررسی توسعه محله‌ای شهری با تأکید بر الگوی حکمروایی خوب شهری (مورد مطالعه: منطقه ۱۹ شهرداری تهران)، نشریه برنامه‌ریزی و آمایش فضایی، ۱۹ دوره ۱۹، شماره ۱، صص ۱۷۹-۱۴۷.
- ۱۸) مبارکی، امید، (۱۳۹۷). ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان شهر مراغه از عملکرد مناطق شهرداری، فصلنامه علمی و پژوهشی جغرافیا (برنامه‌ریزی منطقه‌ای)، دوره ۸، شماره ۴، صص ۱۱۹-۱۰۵.
- 19) Ahrholdt, D. Gudergan, S. & Ringle, C. (2017). Enhancing service loyalty: The roles of delight, satisfaction, and service quality. *Journal of Travel Research*, 56, pp: 436-450.
- 20) Akgul, Dcniz (2012), Mcasuring the Satisfacion of citizens for the Scrviccs given by the municipality: the case of kirsehir municipality. *Proccdia – Social and Bchavioral Scinces*, 62, P: 555.
- 21) Bello, M. U., Martin, D., Juanil, D., Kasim, R., Razali, M. N., Ngadiman, Y., & Bon, T. (2018). Evidence of municipal awareness as a construct for enhancing citizen satisfaction in municipal council of Malaysia. *Traektoriâ Nauki= Path of Science*, 4(2), 1001-1012.
- 22) Cambridge Dictionary. 2017. www.dictionary-cambridge.org
- 23) Hend H. Yassin. (2019). Livable city: An approach to pedestrianization through tactical urbanism, *Alexandria Engineering Journal* (2019). 58, 251–259. <https://doi.org/10.1016/j.aej.2019.02.005>.
- 24) Hong Tan (2012), Meeting first-time buyers' housing needs and preferences in greater Kuala Lumpur, *Cities*, Volume 29, Issue 6, December 2012, Pages 389-396.
- 25) Honga, S. Choib, D. & Chaeb, J. (2020). Exploring different airport users' service quality satisfaction between service providers and air travelers. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 52
- 26) Javed, S., & Liu, S. (2018). Evaluation of outpatient satisfaction and service quality of Pakistani healthcare projects. *ProQuest*. 8(4), 462-480.
- 27) Kahraman, S. (2017). Citizen Satisfaction with municipal services: The case of Konya municipality. *Global Journal of Sociology: Current Issues*. 7(1), 73 -82.
- 28) Lamsal, B. P., & Gupta, A. K. (2022). Citizen satisfaction with public service: What factors drive?. *Policy & Governance Review*, 6(1), 78-89.

- 29) Mokhlis, S. Yaleakho, A. Mamat, I. (2011). Municipal Service Quality And Citizen Satisfaction In Southern Thailand, Journal of Public Administration And Government, V1, NO1, Thailand.
- 30) Montalvo, D. (2009). Citizen Satisfaction with Municipal Services, Americas Barometer Insights: No.14
- 31) Örselli, E., Bayrakçı, E., & Kahraman, S. (2017). Citizen satisfaction with municipal services: the case of konya municipality. Global Journal of Sociology: Current Issues, 7(1), 73-82.

