

گونه‌شناسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی از خدمات شهری و عمرانی شهرداری منطقه ۱۵ تهران به مردم قیامدشت*

نوروز هاشم‌زهی^۱، سمیه هاشم‌زهی^۲، سمانه هاشم‌زهی^۳

چکیده

خدمات‌رسانی مردم‌محور و تأمین علایق و منافع همه گروه‌های اجتماعی از الزامات توسعه پایدار شهری است و زمانی اتفاق می‌افتد که متولیان بتوانند با خدمات با کیفیت رضایتمندی ساکنان آن شهر را جلب کنند. هدف پژوهش حاضر گونه‌شناسی عوامل رضایتمندی مردم قیامدشت از خدمات شهرداری منطقه ۱۵ تهران است که با روش پیمایش و ابزار پرسشنامه انجام گرفت. جامعه آماری را شهروندان بالای ۱۸ سال تشکیل دادند که حداقل ۴ سال سابقه سکونت در این شهر را داشته‌اند و حجم نمونه ۴۰۶ نفر بود که با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شدند.

بر اساس نتایج؛ شهروندان در حد زیاد دیندار بوده و از هویت ملی برخوردار بودند. اعتماد و مشارکت اجتماعی اغلب شهروندان قیامدشت در حد متوسط به دست آمد. رضایتمندی از

* این مقاله مستخرج از طرح برون دانشگاهی با مدیریت نویسنده مسئول در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق و با حمایت شهرداری قیامدشت است.

۱- استادیار گروه علوم اجتماعی و ارتباطات، واحد تهران شرق، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)
no_hashemzehi@yahoo.com

۲- استادیار گروه علوم پایه، واحد تهران شرق، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
m_karimi989@yahoo.com

۳- دانشجوی دکتری معماری، واحد بوشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، بوشهر، ایران
hashemzehi1988@yahoo.com

عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری، فضای سبز، شهرسازی و معماری، اجتماعی و فرهنگی، روابط عمومی، کارکنان اداری، حوزه فنی و عمرانی که با ۶۵ پرسش مورد سنجش قرار گرفت، در مجموع پایین تر از متوسط به دست آمد. نمره کل رضایتمندی از عملکرد شهرداری در این حوزه‌ها از ۲۰، عدد ۸ را به دست آورد. دین‌داری تنها عاملی بود که تأثیر بالایی (با بتای ۰/۲۶) بر رضایتمندی از خدمات شهرداری منطقه ۱۵ در محدوده شهر قیامدشت داشت و همچنین این عامل بیشترین نقش را در جداسازی گونه‌ها از هم داشته و بر عکس متغیر اعتماد اجتماعی کمترین نقش را در تحلیل گونه‌ها از یکدیگر داشته است. با توجه به فرایند مقایسه اجتماعی عملکرد شهرداری، توجه مستمر به کیفیت خدمات، مهمترین عاملی است که می‌تواند رضایتمندی شهروندان را تداوم بخشد.

واژه‌های کلیدی

رضایتمندی، شهرداری تهران، خدمات شهری، قیامدشت، گونه‌شناسی

مقدمه و بیان مسأله

تمرکز مراکز خدمات‌رسانی در یک مکان، ضمن ایجاد دوقطبی بالا و پایین در شهرها جمعیت مصرف‌کننده را به آن مناطق سرازیر می‌کند و توزیع نامتعادل امکانات و خدمات مفهوم شهر پایدار را به چالش می‌کشانند (خاکپور و باوان پوری، ۱۳۸۸: ۱۸۷). کاستی‌های ارائه خدمات در شهر، ضریب برخورداری را کاهش داده و سبب بروز نوعی بیم و عدم اطمینان می‌شود. زندگی در شرایط عدم اطمینان و محرومیت، موجب انباشتگی انتظارات و اهداف می‌شود و تلاش برای تحقق آن از راه‌های غیر قانونی و نامشروع نظم و نسق اجتماعی لازم برای زندگی جمعی را در هم می‌ریزد (مرصوصی و خزایی، ۱۳۹۳).

از سوی دیگر جایگاه هر شهر، شهرداری و جغرافیای انسانی بیش از هر مؤلفه دیگری وابسته به ساکنان و یا آدمیان آن مکان است (دهخدا، ۱۳۹۱: ۱۰۲۲). ویژگی‌های آدمیان شهر را تحت تأثیر قرار می‌دهد و شهر و شهرداری نیز می‌توانند ارزش‌های

ساکنان خود را دگرگون سازند. شهرداری‌ها به عنوان یک سازمان ارائه‌دهنده خدمات شهری به ساکنان شهر، زمانی دارای عملکرد موفق خواهند بود که بتوانند آسایش و امنیت ساکنان خود را تأمین کنند. احساس رضایت از محیط شهر و خدمات شهرداری، موجب ایجاد حس مشارکت در اداره امور شهر و در نتیجه افزایش کیفیت خدمات شهری خواهد شد (عباسپور ۱۳۹۳).

فرایند جهانی شدن، سازمان‌های خدمات‌رسان را متأثر ساخته است. تغییر سلیقه‌ها، خواسته‌ها و توقعات شهروندان، سبب شده است که توسعه شهری با خواست مردم هماهنگ شود. حدود وظایف و میزان انتظارات مردم از سازمان‌ها و نهادهایی چون شهرداری با گذر زمان رشد یافته و تغییر می‌کند. مردم، نه تنها کارایی، تأثیرگذاری، اقتصادی بودن و شفافیت در خدمات را از سازمان‌های عمومی همچون شهرداریها تقاضا می‌کنند بلکه آنها خواستار مسئولیت‌پذیری این سازمان‌ها در قبال استفاده‌کنندگان از خدمات عمومی‌اند (اکبریان و یزدان پناه، ۱۴۰۰: ۶۴).

شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری در دایره ساختار توسعه‌ای و مشارکتی-کشور محسوب می‌شود و یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختارهایی که تنها از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است نمایان می‌گردد. در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی برای 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. وظیفه شهرداری برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هرکدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند (رجب‌صلاحي، ۱۳۸۱: ۱۲). شهرداری میزان موفقیت خود در خدمات‌رسانی به مردم را باید ارزشیابی کند. ارزیابی و مدیریت، عملکرد یکی از مباحث ویژه مدیریت منابع انسانی استراتژیک است و ابزار مناسبی برای ارتقای عملکرد کارکنان و سازمان به حساب می‌آید. در صورتی که مدیریت عملکرد با ملزومات و پیش‌نیاز آن در سازمان

طراحی و اجرا شود، می‌تواند بخشی از مسائل و مشکلات سازمان را شناسایی و در جهت حل آن‌ها راه‌کارهای عملی ارائه کند (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴). جلب رضایت شهروندان و مراجعان، باعث افزایش اعتماد و وفاداری عمومی، وفاق ملی، مشارکت عمومی و اقتدار ملی می‌شود که به مثابه شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و توسعه نظام اداری و سیاسی محسوب می‌شوند (کاظمی، ۱۳۷۹). ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم و همه‌جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه فعالیت‌های شهری امیدوار سازد (برک‌پور و دیگران، ۱۳۸۹).

به طور طبیعی چنانچه شهرداری‌ها سهمی در تأمین نیاز مردم داشته باشند حیاتی بالنده خواهند داشت و از رضایتمندی شهروندان بهره‌مند می‌شوند. شوراهای شهر و شهرداری‌ها باید به دنبال رفع مشکلات و فراهم کردن تسهیلات و خدماتی باشند که شهروندان به امید دستیابی به آن تسهیلات به آنان رأی داده‌اند. میزان موفقیت شهرداری‌ها و شوراهای شهر در رسیدن به اهدافشان می‌تواند با کیفیت عملکرد آنان ارتباط مستقیم داشته باشد.

اگرچه رضایت و کیفیت خدمات دارای مشترکاتی‌اند، لیکن به طور کلی رضایتمندی مفهوم گسترده‌تری نسبت به کیفیت دارد و مشتمل بر کیفیت خدمات، کیفیت محصول، قیمت و نیز عوامل موقعیتی و فردی است و کیفیت بر ادراکات مشتری از ابعاد خدمات متمرکز است. کیفیت به عنوان بخشی از رضایتمندی به حساب می‌آید. عملکرد خوب، بهره‌وری شهرداری را ارتقاء می‌دهد و ارتقای بهره‌وری، منجر به بهبود اقتصادی و اجتماعی مردم شهر می‌شود. رشد سریع شهرنشینی در ایران سبب گردیده که شهرهای امروزی با مسائل زیادی رو به رو باشند، بدین منظور باید تشکیلاتی به صورت سازمان‌یافته، اصولی و منظم به اداره امور شهر پردازد. نهاد شهرداری در اغلب کشورهای جهان از جمله ایران اداره امور شهر را بر عهده دارد و بررسی عملکرد آن

همواره مورد بحث و بررسی محققان بوده است. جایگاه شهر و شهرداری به عنوان یک مکان و سازمان متأثر از کسانی است که در آن جغرافیا زندگی و تلاش می‌کنند. وجود ارتباط مؤثر بین شهروندان و شهرداری، همواره یکی از عوامل مهم موفقیت در شهرداری‌ها و اعتبار شهر بوده است. اگر شهروندان اهل تدبیر، فرهنگ، کوشش، مشارکت، دیانت و هویت باشند، این شهر نیز می‌تواند از این ویژگی‌ها برخوردار باشد؛ بنابراین با توجه به نقش حیاتی عملکرد سازمانی و ارتباط آن با محیط‌های اجتماعی و لزوم پژوهش بیشتر روی آن لازم است تا خدمات شهرداری مورد پژوهش قرار گیرد تا هم از انحراف مسیر خدمات‌رسانی بوسیله گروه‌های نفوذ جلوگیری شود و هم با انجام پژوهش شرایط مدیریت بهینه در شهرداری‌ها فراهم گردد، بنابراین مسأله این است که دینداری، مشارکت‌پذیری و هویت‌مندی شهروندان قیامدشت چه اندازه بوده و میزان رضایتمندی آنان از خدمات شهرداری منطقه ۱۵ چیست و آیا این ویژگی‌ها بر رضایتمندی آنان تأثیر دارد و گونه‌های رضایتمندی کدامند؟

پیشینه پژوهش

اکبریان و یزدان پناه (۱۴۰۰) به این نتیجه رسیدند که رضایت ساکنان مناطق مختلف شهر تبریز از عملکرد شهرداری از متوسط پایینتر است و در مناطق دو و سه شهر این رضایت نسبی به نارضایتی تمایل بیشتری دارد.

پژوهش ارزیابی میزان رضایت شهروندان از ۲۱ نوع از خدمات شهری شهر فاروج توسط معتمدی و همکاران (۱۳۹۸) حاکی از آن است که میانگین رضایت‌مندی از خدمات عمومی برابر با ۵۳/۳ است که در سطح متوسط قرار دارد.

نتایج یافته‌های شمس‌الدینی و دیگران (۱۳۹۶) نشان می‌دهد که شهروندان از عملکرد شهرداری ده‌دهشت در بعد وظایف فنی - عمرانی «تا حدی راضی»، در بعد وظایف خدماتی «راضی» و در بعد وظایف اجتماعی فرهنگی «ناراضی» بودند. همچنین مشارکت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، اعتماد اجتماعی و سن حدود ۲۶ درصد از تغییرات رضایت

از عملکرد شهرداری را تبیین کرده است.

امینی و امینی (۱۳۹۵) در مطالعه‌ی خود به این نتیجه رسیدند که بین رضایت‌مندی، اعتماد اجتماعی، احساس تعلق اجتماعی، آگاهی شهروندان و درآمد شهروندان شوشتر با میزان مشارکت آنان در حوزه‌ی امور شهری رابطه‌ی معنادار مثبت و مستقیم است.

در پژوهشی دیگری که توسط رستمی و همکاران از عملکرد شهرداری در سطح نواحی شهر دورود انجام شد، نتایج پژوهش نشان داد که رضایت‌مندی شهروندان در سطح متوسط به بالاست و میزان رضایت‌مندی در بین نواحی و شاخص‌ها متفاوت است (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴).

مرصوصی و خزایی (۱۳۹۳) به ارزیابی نقش توزیع فضایی خدمات شهری در توسعه‌ی پایدار شهر تهران پرداختند. نتایج نشان‌دهنده‌ی توزیع فضایی نامناسب خدمات شهری در مناطق ۲۲ گانه شهر تهران بوده است و اختلاف در سطح برخورداری یکی از مهمترین عوامل ناپایداری توسعه در مادرشهر تهران تشخیص داده شده است. مطالعه‌ی آنها نشان داد که، صرف وجود خدمات در یک شهر، حتی اگر که بیش از نیاز واقعی باشد و یا با سرانه‌ی استاندارد برابر باشد نمی‌تواند جوابگوی نیاز همه ساکنان شهر باشد و به پایداری شهر منجر شود؛ بلکه در کنار این مسأله، باید این امر مهم مورد توجه قرار گیرد که این خدمات به چه شکلی توزیع شده‌اند و پراکندگی فضایی آنها از چه الگویی تبعیت می‌کند.

موسوی و همکاران (۱۳۹۲) نتیجه گرفتند که در ۳۳ معیار مورد بررسی شهرداری منطقه‌ی یک تبریز بهترین عملکرد و شهرداری منطقه‌ی سه بدترین عملکرد را داشته است. متغیرهای افزایش درآمدهای پایدار با میزان ۰.۸۸۹ و سرمایه‌گذاری مشارکتی با میزان ۰.۸۴۶ بیش‌ترین تأثیرات را در عملکرد مطلوب شهرداری داشته‌اند. بر اساس نتایج پژوهش کریمیان بستانی و همکاران (۱۳۹۲) سطح رضایت در ۹۱ درصد شهروندان زاهدان از خدمات شهرداری متوسط و کمتر از آن بوده است.

هدایت و علمی (۱۳۹۱) این نتیجه را به دست آوردند که میزان رضایت‌مندی

شهروندان از عملکرد شهرداری نکرده در سطح متوسط به پایین قرار داشته است. عواملی همچون رضایت اجتماعی، اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، پایگاه اجتماعی و اقتصادی، میزان انتظارات بر میزان رضایتمندی شهروندان تأثیرگذار بوده‌اند. در این میان متغیرهای اعتماد اجتماعی و رضایت اجتماعی به ترتیب بیشترین و کمترین سهم را در تبیین متغیر وابسته ایفا نموده است.

رفعی‌پور و همکاران (۱۳۸۹) نشان دادند که شهروندان قاین بیشترین رضایت را از وظایف خدمات و عمران شهری و کمترین رضایت را از عملکرد نظارتی شهرداری دارند. در پژوهش حکمت‌نیا و موسوی (۱۳۸۶) میزان رضایت شهروندان یزد از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار داشته و عواملی همچون رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایت شهروندان تأثیرگذار بوده‌اند.

رفیعیان و شالی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان تحلیل فضایی سطح توسعه یافتگی تهران به تفکیک مناطق شهری، با بهره‌گیری از مدل تحلیل سلسله مراتبی (AHP) و ۳۱ شاخص در قالب ۷ معیار اصلی مناطق کلانشهر تهران را از نظر درجه توسعه یافتگی، در چهار سطح خوشه‌بندی نموده و در محیط Arc GIS به صورت نقشه نمایش داده‌اند. نتایج نشان داد که تهران فاقد وحدت کالبدی - اجتماعی بوده و ناهمگونی فضایی بین مناطق شمالی و جنوبی آن به عنوان ویژگی اصلی ساختار فضایی تهران معرفی شده است.

گویتیرز و همکارانش (۲۰۰۹) در پژوهش خود به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته‌اند. نتایج حاکی از آن است که کیفیت خدمات و رضایت با یکدیگر ارتباط مستقیم داشته، در حالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیر مستقیم است. هم‌چنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی با هم دارند (صفایی پور و دیگران، ۱۳۹۴). در تحقیقی که در سال ۲۰۰۹ در شهر کلگری دربارهٔ میزان رضایت شهروندان از مدیریت شهری انجام شد، به این نتیجه رسیدند که ۶۸ درصد از ساکنین از

نحوه‌ی ارائه‌ی خدمات شهری ابزار رضایت کرده‌اند، ۷ درصد هم اعلام نارضایتی کردند و سایرین نسبتاً ناراضی، متوسط و نسبتاً راضی بودند (Ipsos, ۲۰۰۹:۲).

سوابق مفهومی پژوهش

خدمات شهری: خدمات شهری به معنای عام بسیاری از فعالیت‌های خدماتی مورد نیاز برای اداره‌ی امور شهری را در بر می‌گیرد و 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، ۱۳۹۳: ۴). خدمات شهری بر اساس ماهیت خود، اموری از زندگی شهری هستند که شهروندان به تنهایی از عهده‌ی تأمین آنها برنمی‌آیند و از این رو نیاز به سازمانی دارند؛ از سوی دیگر با توجه به اینکه خدمات شهری در زمره‌ی کالاهای عمومی قرار می‌گیرد، لازم است ساز و کارهایی 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، بحران‌آفرین‌اند.

رضایتمندی از عملکرد: مشتریان، افراد یا فرآیندهایی‌اند که محصول نتایج یک عملکرد را مصرف می‌کنند یا به آنها نیاز دارند و از آنها بهره می‌برند. چون هر عملکردی در یک سازمان دارای هدفی است؛ بنابراین دارای مشتریانی نیز است. رضایت مشتری را حالت خوشایندی که در مشتری و پس از دریافت کالا یا خدمات ایجاد می‌شود تعریف می‌کنند. رضایت مشتری احساسی است که در نتیجه ارزیابی خدمات حاصل می‌شود. مبنا و اساس رضایت هر مشتری انتظارات و درک او از خدمات ارائه شده است، هر مشتری انتظاراتی دارد. چنانچه در ارائه‌ی خدمات درک وی از خدمات ارائه شده کمتر از انتظاراتش باشد، به نارضایتی وی منجر می‌گردد؛ بنابراین رضایت مشتریان در واقع عکس‌العملی احساسی است که از فرایند ارزیابی خدمات دریافتی در برابر هزینه‌هایی که

در جهت کسب آن خدمات پرداخت شده، بدست می آید.

ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از مؤثرترین ابزارهای شناخت توانایی‌های سازمانی و کنترل فرایندکاری، با برجسته‌ساختن تهدیدات، قوت‌ها و فرصت‌ها، زمینه را برای بهبود و اصلاح روندهای موجود و تعالی فردی و سازمانی فراهم می‌سازد؛ ضمن اینکه سنجش عملکرد به منزله یک بخش منسجم از چرخه برنامه‌ریزی و کنترل و همچنین ابزاری مناسب برای آگاهی از میزان مطلوبیت عملکرد و تأثیر آن، می‌تواند به عنوان فرایند کمی‌سازی، اثربخشی و کارایی اقدامات یا فعالیت‌ها مدنظر قرار گیرد (آخوندیان و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۷). ارزیابی عملکرد، فرایندی است که براساس آن اقداماتی به منظور بررسی و سنجش عملکرد سازمان‌ها (عمومی و خصوصی) و افراد (مدیران و کارکنان) انجام می‌شود و هدف نهایی آن، بهبود و ارتقای عملکرد در قالب مفاهیمی چون کارایی، اثربخشی، پاسخگویی و رضایت عمومی است (رفیع‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶).

دینداری: دینداری به معنای التزام عملی و ذهنی به باورهای دینی است؛ به عبارت دیگر پیروی پیروان دین از آن و از زیرمجموعه‌های آن است (احمدی، ۱۳۸۸: ۲۰ - ۱۹). در این تحقیق دینداری در چهار بعد اعتقادی، مناسکی، تجربی و پیامدی عملیاتی شده است. بعد اعتقادی دینداری آن چیزی است که انتظار می‌رود پیروان یک دین بدان اعتقاد داشته باشند. بعد مناسکی دینداری به صورت مناسک نمود عینی می‌یابند (احمدی، ۱۳۸۸: ۳۲). در بعد تجربی دینداری؛ تجربه دینی با احساسات، تجربیات و درون فرد دیندار مرتبط است (گلاک و استارک، ۱۹۷۰: ۹۸). بعد پیامدی دینداری نیز به اعمالی گفته می‌شود که از عقاید، احساسات و اعمال مذهبی ریشه می‌گیرد و از ثمرات و نتایج ایمان در زندگی و کنش‌های بشر است (احمدی، ۱۳۸۸: ۳۲).

اعتماد اجتماعی: اعتماد اجتماعی عبارت است از انتظار برآورده شدن نیازهای شخصی و اینکه می‌شود روی دنیا یا منابع برآورده‌کننده خارجی حساب باز کرد (پورافکاری، ۱۳۸۳: ۲۵). در این پژوهش اعتماد اجتماعی در ابعاد اعتماد بین شخصی، اعتماد تعمیم یافته و اعتماد نهادی عملیاتی شده است. اعتماد بین شخصی،

اتکای فرد به اطلاعاتی است که از شخص دیگر (طرف مقابل) به دست می‌آورد. اعتماد تعمیم‌یافته با ایده‌ی سرمایه‌ی اجتماعی که با ارزش‌های مشترک، منافع شخصی و شکل‌دهی به پایه‌های کنش جمعی پیوند دارد، تعریف می‌شود (ازکیا، ۱۳۸۰: ۲۸۰). اعتماد نهادی نیز بیانگر میزان اعتماد نسبت به نهادها، تشکلهای و انجمن‌هاست (پاتنام، ۲۰۰۰: ۱۶).

مشارکت اجتماعی: مشارکت اجتماعی به آن دسته از فعالیت‌های ارادی دلالت دارد که از طریق آنها اعضای یک جامعه در امور محله، شهر و روستا شرکت می‌کنند و به صورت مستقیم یا غیرمستقیم در شکل دادن حیات اجتماعی مشارکت دارند (موسوی، ۱۳۸۵: ۸۷). در این پژوهش مشارکت اجتماعی در دو بعد مشارکت در فعالیت‌های مختلف و عضویت در گروه‌ها و نهادها عملیاتی شده است. در بعد عضویت در گروه‌ها و نهادها (مشارکت ذهنی)؛ مشارکت از تعلق گروهی خاص و داشتن سهمی در هستی آن خبر می‌دهد. در بعد مشارکت در فعالیت‌های مختلف (مشارکت عینی) نیز مشارکت به فعالیت اجتماعی انجام شده را در نظر دارد (بیرو، ۱۳۷۰: ۲۵۷).

هویت ملی: هویت ملی مجموعه‌ای از گرایش‌ها و نگرش‌های مثبت نسبت به عوامل و عناصر و الگوهای هویت‌بخش و یکپارچه‌کننده در سطح یک کشور به عنوان یک واحد سیاسی است (تاجیک، ۱۳۸۴). در این پژوهش هویت ملی در سه بعد هویت تاریخی، هویت سیاسی و هویت فرهنگی عملیاتی شده است.

چارچوب نظری پژوهش

مبانی نظری تحقیق حاضر بر پایه‌ی دیدگاه‌های جامعه‌شناختی سازمان و روان‌شناسی سازمانی استوار است.

از نظر مازلو نیازهای گوناگون شامل نیازهای فیزیکی، ایمنی، نیازهای اجتماعی و وابستگی اجتماعی، نیاز به احترام اجتماعی و در نهایت نیاز به کمال‌جویی و نشان دادن کمال توانایی انسان، می‌شود. دانشمندان پس از مازلو، بر خلاف وی شهروندان و رابطه‌ی آنها با عملکرد سازمانی را مرکز مطالعات خود قرار دادند (پلیت و دبلیواستون، ۱۳۵۳: ۴۹۲).

مطالعات هرزبرگ در مورد شهروندان، وی را به این نتیجه رساند که در میان عوامل مختلفی که رضایت یا عدم رضایت از عملکرد سازمانی را موجب می‌شوند، عواملی وجود دارند که در ارتباط با احساس شهروندان نسبت به عملکرد سازمان می‌باشد. این عوامل می‌تواند تأثیر مثبتی در رضایت شهروندان داشته باشند (حیاتی: ۱۶: ۱۳۸۱).

از نظر الکسی دو توکویل رضایتمندی مردم زمانی حاصل می‌شود که توقعات افزایش نداشته باشد. انسان‌ها هنگام بهبود و رفاه خود توقع دارند که روند بهبود همچنان ادامه یابد و اگر احساس کنند که مجموعه ای خودسر یا ناکارآمد این روند را آهسته تر می‌کند ناراضی می‌شوند (کوهن، ۱۳۸۳: ۲۶۸). گور هم معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره‌مندی آنها از ارائه خدمات موجود، قطع نظر از اینکه واقعی یا واهی باشند، باعث بروز نارضایتی و رضایتمندی می‌گردد. اگر خدمات کاهش یابد و توقعات مردم افزایش یابد نارضایتی تولید می‌شود اما در شقوق دیگر یعنی افزایش هر دو و یا ثبات امکانات و یا افزایش امکانات و کاهش توقعات رضایتمندی به وجود می‌آید (گور، ۱۳۷۹: ۱۵۰).

از نگاه بریتون انسان‌ها زمانی ناراضی می‌شوند که احساس کنند ترتیبات سیاسی و سازمانی بی جهت فرصت پیشرفت آنها را محدود کرده است. جیمزدیویس بر این تأکید دارد که اگر بین آنچه مردم می‌خواهند و آنچه به دست می‌آورند شکاف غیر قابل تحمل ایجاد شود ناراضی خواهند شد. از نظر او نه فقر و نه رفاه هیچکدام عامل نارضایتی نیست بلکه پیدایش بحران اقتصادی پس از دوره‌ای از رفاه ایجاد نارضایتی می‌کند (کوهن، ۱۳۸۳: ۲۶۸ و ۲۶۹). به نظر آدامز، شهروند آگاهانه یا ناخودآگاهانه بهره‌مندی‌های خود را با خدمات سازمان مقایسه می‌کند و زمانی که برابری وجود دارد رضایتمندی ایجاد می‌گردد (هومن، ۱۳۸۱: ۴۱). الیور می‌گوید رضایت مشتری عموماً دستیابی کامل به انتظارات است (الیور، ۱۹۸۰: ۲۳). واورا در تعریف دیگری که از رضایت به عنوان یک فرایند ارائه داده است، فرایندهای ارزیابی، شناختی و روانشناسی مؤثر بر رضایت مشتریان را مورد تأکید قرار می‌دهد. در این حالت رضایت مشتری طی فرایند ارائه

خدمات شکل می‌گیرد (بزرگی، ۲۰۰۷: ۹).

کمبر^۱ می‌گوید وقتی مردم قدرت دارند و قدرت آن‌ها در روابط اجتماعی افزایش می‌یابد احساس رضایت، امنیت و اعتماد می‌کند ولی اگر افراد قدرت نداشته باشند و یا مهم‌تر از آن قدرت خود را از دست بدهند دچار اضطراب و ترس می‌شوند و اعتمادشان از بین می‌رود (ترنر، ۲۰۰۳). انتظارات کنشگران بر حالات روحی آن‌ها پس از انجام کنش تأثیر دارد. در همه‌ی موقعیت‌ها افراد دارای انتظاراتی‌اند و اگر هم انتظاری نداشته باشند در موقعیت آن را به دست می‌آورند. احساسات وقتی به وجود می‌آید که در موقعیت مورد نظر انتظارات برآورده شوند یا سود به دست آمده کمتر یا بیشتر از انتظار فرد باشد. به عنوان یک قاعده کلی وقتی انتظارات مردم به واقعیت نپیوندند آن‌ها احساسات منفی یا ترکیبات مختلف خشم، ترس و غم را تجربه خواهند کرد. برعکس وقتی انتظارات مردم به واقعیت بپیوندند احساس رضایت و شادی می‌کنند و اگر سود به دست آمده بیش از حد انتظار باشد، مردم معمولاً احساس شادی می‌کنند (ترنر، ۲۰۰۳: ۴۴۵).

نظریه انتظار می‌کوشد چگونگی انتخاب گزینه‌ای از میان گزینه‌های گوناگون رفتاری را به وسیله افراد معین کند. پیش‌فرض نظریه انتظار آن است که میزان انگیزش آدمی به این واقعیت وابسته است که چقدر چیزی را می‌خواهد و چقدر فکر می‌کند می‌تواند آن را به دست آورد.

از نظر گاروین^۲ برای اندازه‌گیری رضایت مندی باید به دو عامل اساسی توجه شود؛ ابتدا به میزان انتظارات و توقعات از جمله: زمینه‌های فرهنگی، سطح آرزوها، میزان درآمد، نیازهای شخصی، تجربه پیشین مشتریان، موقعیت خانوادگی و سطح تحصیلات والدین، و سپس به کیفیت خدمات ارائه شده که در سنجش آن باید مشخصه‌هایی از قبیل: اطلاع‌رسانی سریع و دقیق، سرعت، درستی، زیبایی و تمیزی، رفتار مناسب، قانون‌مندی، سادگی و سهولت و انعطاف‌پذیری، مورد توجه قرار گیرد (رجب‌بیگی، ۱۳۷۷: ۸۰-۸۲).

1. Kemper

2. Garwin

از دید هاوولند^۱ زمینه اجتماعی و شخصیت بر نگرش افراد تأثیر گذار است (کریمی): ۱۳۹۶: ۲۴۲). زمینه یا محیطی که فرد زندگی می‌کند عامل مهمی در شکل دادن به نگرش اوست. این ویژگی با ویژگی‌های محیط واقعی که فرد در آن قرار دارد و همچنین ویژگی‌های فرهنگی محیط اجتماعی مثل تأثیر پایگاه مذهبی و سطوح نیازهای اجتماعی در جامعه مربوط می‌شود. شخصیت افراد در تأثیرپذیری و نگرش آنان متفاوت است، دیندار بودن افراد یا نبودن آنها نیز مورد نظر است (کریمی: ۱۳۹۶: ۲۴۳). بر اساس نظر کرچ و کراچفیلد و بالاکي^۲ نحوه جامعه‌پذیری و نیاز به دین، اعتماد در اشکال مختلف، شخصیت مشارکت‌جو یا غیر مشارکت‌جو و هویت و تعلق گروهی بخشی از عوامل مؤثر بر نگرشند (کریمی، ۱۳۹۶: ۲۴۱).

به نظر گیدنز اعتماد و تأثیر آن بر فرآیند توسعه، زیربنا و زمینه‌ساز اصلی در جوامع مدرن است و هر جا که سطح اعتماد اجتماعی بالا باشد، مشارکت و همیاری مردم در عرصه‌های اجتماعی بیشتر و آسیب اجتماعی کمتر است. گیدنز بین دو نوع اعتماد تمایز قایل می‌شود: اعتماد به افراد خاص و اعتماد به افراد یا نظام‌های انتزاعی. اعتماد انتزاعی در بر گیرنده آگاهی از مخاطره و فرد مورد اعتماد است. بنابراین در حالی که کنشگر می‌تواند به راحتی در مورد میزان ارزش اعتماد به افراد خاص قضاوت کند، می‌تواند درباره میزان ارزش اعتماد نسبت به دیگران تعمیم یافته نیز دارای ایده‌ها و باورهای باشد. افراد هم‌چنین می‌توانند درباره میزان ارزش اعتماد نسبت به نظام‌های انتزاعی نظیر نهادها نیز دارای باورهایی باشند (گیدنز، ۱۳۸۰: ۹۸).

بر اساس نظریه‌هایی که شرح آن گذشت متغیرهای دینداری شهروندان، هویت ملی آنان، اعتماد و مشارکت‌پذیری آنان می‌توانند به عنوان زمینه‌های تأثیرگذار بر رضایتمندی یا عدم رضایتمندی از خدمات یک سازمان استنباط شوند. در جدول زیر خلاصه‌ای از ابعاد و شاخص‌های این عوامل مؤثر بر رضایتمندی ملاحظه می‌شود.

1 . Howland

2 . Kerch and Crutchfield and Balaki

جدول شماره (۱): جدول استنباط متغیرها، ابعاد و شاخص‌های تحقیق

منبع	ابعاد/ مولفه‌ها/ شاخص	عوامل
(احمدی، ۱۳۸۸: ۲۰-۱۹). (گلاک و استارک، ۱۹۷۰: ۹۸).	بعد اعتقادی، بعد پیامدی، بعد تجربی، بعد مناسکی	دینداری
گیدنز ۱۳۸۰ و (حیدرآبادی، ۱۳۸۹: ۵۳). (پورافکاری، ۱۳۸۳: ۲۵). (امیرکافی، ۱۳۸۰: ۲۳) (پاتنام، ۲۰۰۰: ۱۶).	اعتماد تعمیم یافته، اعتماد خانوادگی، اعتماد نهادی	اعتماد اجتماعی
(موسوی، ۱۳۹۵: ۸۷). (بیرو، ۱۳۷۰: ۲۵۷).	مشارکت در فعالیت‌های مختلف، عضویت در گروه‌ها و نهادها	مشارکت اجتماعی
(معمار و همکاران، ۱۳۹۱). (تاجیک، ۱۳۸۴)	هویت تاریخی، هویت سیاسی، هویت فرهنگی	هویت ملی
گور، توکویل، دیویس، بریتون، هاوولد، کرج و کرج فیلد، کمپر، تولمن و لوین (حسینی مقدم، ۱۳۸۶) و اسناد بالادستی در مورد شرح وظایف شهرداری	رضایتمندی از عملکرد حوزه فنی و عمرانی	رضایتمندی از خدمات شهرداری
	رضایتمندی از عملکرد حوزه خدمات شهری	
	رضایتمندی از عملکرد حوزه فضای سبز	
	رضایتمندی از عملکرد حوزه اجتماعی و فرهنگی	
	رضایتمندی از عملکرد حوزه شهرسازی و معماری	
	رضایتمندی از عملکرد حوزه روابط عمومی	
	رضایتمندی از عملکرد حوزه نیروی انسانی	

مواد و روش‌های پژوهش

این تحقیق با استفاده از روش پیمایش و تکنیک پرسشنامه محقق ساخته، به شیوه حضوری یعنی مراجعه

پرسشگر به پاسخگو انجام گرفت. جامعه آماری تمام شهروندان بالای ۱۸ سال شهر قیامدشت بودند که حداقل ۴ سال سابقه سکونت در این شهر را داشته‌اند و خدمات شهرداری منطقه ۱۵ را در محدوده شهر قیامدشت که به دوره زمانی قبل از سال ۱۳۹۶ مربوط می‌شود درک کرده‌اند.

قیامدشت یکی از نقاط شهری کلانشهر تهران است که در کیلومتر ۲۰ جاده خاوران واقع گردیده است. در شمال آن روستای چهل قر و ارتفاعات موسوم به توجال واقع شده و از سمت شرق به شهرستان پاکدشت متصل می‌گردد. در جنوب این شهر بزرگراه امام رضا (ع) قرار دارد و روستای توتک و شهرک صنعتی خاوران در غرب آن واقع شده‌اند. این شهر تا سال ۱۳۹۶ از خدمات شهرداری منطقه ۱۵ تهران استفاده می‌کرد و پس از آن دارای شهرداری مستقل گردید. قیامدشت به دلیل نزدیکی به تهران، محل سکونت مناسبی برای مهاجران جویای کار از اقصی نقاط کشور و همچنین برخی از تهران‌نشینان بوده که همین مهاجرپذیری نرخ رشد جمعیت را نزدیک سه درصد نگاه داشته است. از نظر تقسیمات کشوری این شهر در بخش خاوران از توابع شهری قرار دارد و بر اساس سرشماری مرکز آمار ایران در سال ۱۳۹۵، جمعیت آن ۵۲،۳۹۶ نفر بوده است.

در جدول مورگان حجم نمونه برای جامعه آماری هفتاد و پنج هزار نفر ۳۸۲ نفر تعیین شده است. با توجه به شیوع بیماری ویروس کرونا و اطمینان از برگشت‌پذیری پرسش‌نامه‌ها، حجم نمونه به ۴۲۰ نفر افزایش پیدا کرد که در نهایت ۴۰۶ پرسشنامه بدون نقص تکمیل و استخراج گردید. روش نمونه‌گیری در این تحقیق احتمالی و از ترکیبی خوشه‌ای، تصادفی ساده و سیستماتیک اعمال شد. شهر قیامدشت تعداد ۱۰۰ بلوک مسکونی دارد که با توجه به سطح برخورداری شهر به پنج خوشه تقسیم و از هر خوشه چند بلوک انتخاب و در هر بلوک چند خانوار و از هر خانوار بر حسب جدول تناسب سن و جنس چند عضو خانوار پرسش شدند.

تعریف عملیاتی متغیرهای پژوهش: خدمات شهرداری منطقه ۱۵ به مردم قیامدشت در حوزه‌های جدول بعد دسته‌بندی و عملیاتی شده‌اند.

جدول شماره (۲): جدول حوزه‌های خدمات رسان شهرداری منطقه ۱۵ در شهر

قیامدشت

ردیف	خدمات	ردیف
خدمات شهری	جمع‌آوری زباله های شهری	۱
	جمع‌آوری ضایعات خانگی و پسماند خشک	۲
	نظافت معابر و شستن المان‌ها (ایستگاه اتوبوس، تابلوهای راهنمایی، سطل‌های زباله و تابلوهای شهری)	۳
	مبارزه با حیوانات موذی	۴
	جمع‌آوری و زنده‌گیری سگ‌های ولگرد	۵
	رفع آب گرفتگی و سیلاب در شهر و اطراف آن	۶
	برف‌روبی از سطح خیابان‌ها در زمستان	۷
	زیباسازی (طراحی و نقاشی معابر، رنگ‌آمیزی جداول، بهبود منظرهای شهری)	۸
	ساماندهی ناوگان حمل و نقل عمومی شامل اتوبوس، مینی بوس و تاکسی	۹
	ساماندهی طرح‌های ترافیکی، علائم ترافیکی و حفظ و نگهداری آنها	۱۰
	رفع سد معبر شهری	۱۱
	توسعه بازار روز هفتگی (سه شنبه بازار)	۱۲
	ارائه خدمات ایستگاه آتش‌نشانی	۱۳
	آب‌پاشی معابر و ضد عفونی کردن سطل‌های زباله	۱۴
	ساماندهی نخاله‌های ساختمانی سطح و حریم شهر	۱۵
	ساماندهی صنوف مزاحم و آلاینده داخل شهر و پایش آنها	۱۶
	فضای سبز	نهال‌کاری سطح شهر
سم‌پاشی فصلی درختان سطح شهر		۱۸
نگهداری و نظافت پارک‌ها و بوستان‌های سطح شهر		۱۹
هرس درختان در زمستان		۲۰
ایجاد شبکه‌های آبیاری تحت فشار برای مدیریت بهینه آب		۲۱
ایجاد شبکه‌های آبیاری فضای سبز (ایجاد ۲۰ کیلومتر شبکه، ایجاد مخزن هزار متر مکعبی جاده چهلقز)		۲۲
شناسایی و کاشت گونه‌های گیاهی متناسب با اقلیم شهر		۲۳
مستقر کردن وسایل و تجهیزات و ست‌های تندرستی		۲۴

زیباسازی فضای بوستان‌های آزادی، لاله، امیرخانی، نصب آلاچیق، ایجاد روشنایی)	۲۵	شهرسازی و معماری
توسعه فضای سبز و ساخت بوستان (کمربند سبز اطراف شهر و لکه‌های فضای سبز)	۲۶	
کاشت گل‌های فصلی	۲۷	
صدور مجوز ساخت و پایان کار ساختمان	۲۸	
راه اندازی گشت انضباط شهری و جلوگیری از ساخت و سازهای غیرمجاز	۲۹	
صدور آرای کمیسیون ماده صد شهرداری	۳۰	
رعایت تراکم ساخت و ساز در سطح شهر	۳۱	
رعایت اصول معماری و شهرسازی در ساخت و ساز در سطح شهر	۳۲	
تکریم ارباب رجوع و رعایت ضوابط و قوانین حوزه شهرسازی و ساخت و ساز	۳۳	
برگزاری جشن‌ها و اعیاد و مناسبت‌های ملی و مذهبی و مراسم سوگواری و عزاداری ائمه	۳۴	
برگزاری برنامه های اجتماعی (کارگاه‌های آسیب‌های اجتماعی، مثل پیشگیری از اعتیاد، آسیب‌های فضای مجازی و..)	۳۵	حوزه اجتماعی و فرهنگی
اجرای برنامه‌های تفریحی، ورزشی و سلامت محور (پیاپاده روی همگانی، دوچرخه سواری، ایستگاه انتقال خون)	۳۶	
کمک به توسعه زیرساخت‌های فرهنگی، تفریحی و ورزشی در مدارس (فرهنگ کتابخوانی در مدارس، اجرای برنامه‌های آموزشی در حوزه خدمات شهری، مثل پسماند، تفکیک زباله، رعایت حق تقدم)	۳۷	
حمایت از آسیب دیدگان اجتماعی (AA,NA) و نارانا)	۳۸	
اجرای برنامه‌های فرهنگی و تفریحی شامل، تورهای گردشگری عمومی، اکران فیلم‌های سینمایی، اجرای تئاتر و سرودهای مناسبتی	۳۹	
آموزش و برگزاری کلاس‌های هنری، فرهنگی و تقویتی کنکور	۴۰	
برگزاری نمایشگاه‌های مختلف (جشنواره غذا، لباس و جشنواره صنایع دستی)	۴۱	
برگزاری مسابقات مختلف فرهنگی، اجتماعی و ورزشی	۴۲	
ایجاد بستر توسعه کارآفرینی و آموزش‌های مهارتی شغلی	۴۳	
اطلاع‌رسانی عمومی شهرداری در مناسبت‌ها و مراسم	۴۴	
ساماندهی و برخورد با داریست‌های غیرمجاز	۴۵	شهرداری و شورای اسلامی شهر
انعکاس اخبار شهر در صدا و سیما و شبکه‌های تلویزیونی کشور	۴۶	
مشارکت دادن شهروندان در امور شهری (مثل نام‌گذاری اماکن شهر از طریق نظرخواهی از شهروندان)	۴۷	
معرفی شهرداری در شبکه‌های اجتماعی استان تهران	۴۸	

اطلاع‌رسانی به شهروندان از طریق سایت شهرداری	۴۹	
ساماندهی نامگذاری معابر و اماکن عمومی شهر	۵۰	
اطلاع‌رسانی در مورد ملاقات‌های عمومی و چهره به چهره شهروندان با شهرداری	۵۱	
اطلاع‌رسانی در مورد دیدارهای شهروندان با مسئولان شهرداری و شورای اسلامی	۵۲	
انعکاس اخبار فعالیت‌های شهرداری در رسانه‌ها	۵۳	
تملک اراضی و اماکن شهروندان توسط شهرداری در طرح‌های توسعه‌ای	۵۴	
نحوه برخورد مدیران شهرداری با مردم	۵۶	نیروی انسانی و کارکنان
نحوه برخورد پرسنل و کارشناسان شهرداری با مردم	۵۷	
لکه‌گیری و ترمیم و آسفالت معابر سطح شهر	۵۸	
مناسب‌سازی معابر برای عبور و مرور معلولان و جانبازان و سالمندان	۵۹	فضای عمرونی
بهسازی و کف‌پوش معابر سطح شهر	۶۰	
احداث ساختمان‌ها توسط شهرداری برای ارائه خدمات عمومی و اداری	۶۱	
ایجاد و توسعه شبکه روشنایی معابر و بوستان‌ها	۶۲	
ایجاد بلوار و معابر جدید در سطح شهر در اجرای طرح توسعه شهری	۶۳	
جدول‌گذاری و هدایت آب‌های سطحی	۶۴	
تعریض و بازگشایی معابر و خیابان‌های سطح شهر (مثل خیابان ولیعصر و بلوار آزادی)	۶۵	

با توجه به تعاریف نظری مورد بحث، شاخص‌های عملیاتی عوامل به شرح جدول سامان گرفته است.

جدول شماره (۳): جدول ابعاد و شاخص‌های عوامل

تعداد گویه	ابعاد / مولفه‌ها / شاخص	عوامل
۱۰	بعداعتقادی، بعد پیامدی، بعد تجربی، بعد مناسکی	دینداری
۱۰	اعتماد تعمیم یافته، اعتماد خانوادگی، اعتماد نهادی	اعتماد اجتماعی
۵	مشارکت در فعالیت‌های مختلف، عضویت در گروه‌ها و نهادها	مشارکت اجتماعی
۱۲	هویت تاریخی، هویت سیاسی، هویت فرهنگی	هویت ملی

روایی^۱ و پایایی^۲ ابزار اندازه‌گیری: در این پژوهش از روایی صوری استفاده شد؛ یعنی پرسش‌های طراحی شده در اختیار معاونان، مدیران و کارشناسان شهرداری و چند تن از پژوهشگران دانشگاه قرار گرفت و روایی صوری محتوای آن اخذ گردید. برای محاسبه پایایی ابزار سنجش تعداد ۳۰ پرسشنامه با حضور محقق و پرسش‌گران مورد اعتماد روی نمونه آماری اجرا و اطلاعات گردآوری شده مورد بررسی و مطالعه قرار گرفت و آزمون ضریب آلفای کرونباخ برای چهار عامل و مؤلفه‌های هفت حوزه از خدمات شهرداری اعمال شد که نتایج آن در همه موارد بالای ۰/۸ به دست آمد و پایایی بالایی را نشان داد.

نتایج توصیفی متغیرهای جمعیتی پژوهش

زنان و مردان ساکن در شهر قیامدشت به طور مساوی در نمونه مورد مطالعه حضور داشته‌اند. میانگین سن افراد ۳۸ سال به دست آمد. اغلب شهروندان ساکن قیامدشت از نظر قومیت آذری زبان، سپس فارس زبان‌ها بودند. سومین گروه شهروندان با گویش لری و چهارمین گروه کرد زبانان ایرانی‌اند. سایر قومیت‌ها که احتمالاً گیلکی، ترکمن، لک و تات را دربر می‌گیرد ۱۱ درصد از ساکنین را به خود اختصاص داده است. میانگین سابقه سکونت شهروندان در شهر قیامدشت ۲۴/۲۵ به دست آمد، حداقل سابقه سکونت ۴ سال و حداکثر سابقه سکونت ۶۷ سال بوده است.

۳۷ نفر (۹/۳ درصد) شاغل در بخش دولتی، ۱۸۵ نفر (۴۶/۴ درصد) در بخش آزاد مشغول بوده‌اند؛ ۱ نفر (۰/۳ درصد) دانش آموز؛ ۴۰ نفر (۱۰ درصد) دانشجوی؛ ۱۱۵ نفر (۲۸/۸ درصد) خانه دار و ۲۱ نفر (۵/۳ درصد) بیکار بوده‌اند.

اغلب شهروندان دارای مدرک دیپلم بوده‌اند. می‌توان نتیجه گرفت که ۳۵ درصد از ساکنین شهر قیامدشت زیردیپلم و حدود ۳۵ درصد هم دارای مدرک دیپلم بوده‌اند که

1 . Validity

2 . Reliability

در مجموع ۷۰ درصد پاسخگویان حداکثر مدرک تحصیلی تا دیپلم داشته‌اند و فقط ۳۰ درصد تحصیلات عالی داشته‌اند. همچنین بی‌سوادی در این شهر حدود ۵ درصد بوده است. ۲۳۲ نفر (۶۴/۸ درصد) از شهروندان متأهل، ۱۰۰ نفر (۲۷/۹ درصد) مجرد، ۲۶ نفر (۷/۳ درصد) جدا شده یا طلاق گرفته بوده‌اند.

شناسایی میزان رضایتمندی از خدمات شهرداری منطقه ۱۵ در محدوده شهر قیامدشت برای شناسایی مجموع رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری منطقه ۱۵ به شهروندان قیامدشت، هفت حوزه شامل خدمات شهری، حوزه فضای سبز شهری، حوزه شهرسازی و معماری، حوزه اجتماعی و فرهنگی، حوزه روابط عمومی، حوزه خدمات کارکنان، حوزه فنی و عمرانی با ۶۵ سؤال مورد سنجش قرار گرفت. میانگین مجموع نمره رضایتمندی از خدمات شهرداری ۷۲/۹۱ به دست آمده است، حداقل نمره به گویه‌ها صفر و حداکثر ۱۹۲ بوده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری متوسط به پایین بوده است. در مجموع پاسخگویان از حداکثر ۱۹۵ نمره رضایتمندی، به طور متوسط ۷۳ نمره به دست آورده‌اند؛ به عبارت دیگر از حداکثر رضایتمندی و نمره به عملکرد شهرداری که ۱۰۰ نمره بوده است، در مجموع به طور متوسط شهروندان نمره ۳۸ را به خدمات شهرداری داده و از ۱۰۰ نمره رضایت، ۳۸ نمره به دست آمده است. در مجموع در سطح رتبه‌ای در همه هفت حوزه سطح رضایتمندی پایین گزارش شده است. نمره کل عملکرد شهرداری از ۲۰ عدد ۸ به دست آمده است.

جدول شماره (۴): جدول شاخص‌های آماری رضایتمندی شهروندان از خدمات

شهرداری منطقه ۱۵ بر حسب حوزه خدمات‌رسان

متوسط نمره رضایت از ۱۰۰	رتبه رضایت	بیشینه	میانگین	حوزه خدمات‌رسان
۴۳/۳۳	۴	۴۸	۲۰/۸	خدمات شهری
۴۶/۳۰	۲	۳۳	۱۵/۲۸	فضای سبز
۳۲/۰۳	۷	۳۰	۹/۶۱	روابط عمومی
۴۰/۴	۵	۳۰	۱۲/۱۲	اجتماعی - فرهنگی
۳۴/۵۸	۶	۲۴	۸/۳۰	فنی و عمرانی
۴۷/۳۸	۱	۱۸	۸/۵۳	شهرسازی و معماری
۴۴/۳۳	۳	۹	۳/۹۹	نیروی انسانی و کارکنان
۳۸	-	۱۹۵	۷۴	کل حوزه‌ها

شناسایی اثرات عوامل بر سطح رضایتمندی از خدمات شهرداری

شهروندان ساکن در شهر قیامدشت در حد زیاد به دین اعتقاد داشته‌اند. نگرش شهروندان ساکن در شهر قیامدشت به هویت ملی در حد بالا و اعتماد اجتماعی شهروندان ساکن در شهر قیامدشت در حد متوسط و مشارکت اجتماعی اغلب شهروندان ساکن در شهر قیامدشت نیز در حد متوسط بوده است.

با توجه به نرمال بودن داده‌ها، ضرایب همبستگی نشان داد که میان میزان رضایتمندی شهروندان قیامدشت از خدمات شهرداری منطقه ۱۵ با سابقه سکونت در این شهر ارتباط معناداری وجود دارد. هرچه سابقه سکونت بیشتر شود، رضایتمندی به طور نسبی از عملکرد شهرداری کاهش پیدا می‌کند؛ یعنی قدیمی‌ترها عملکرد شهرداری منطقه ۱۵ را در قیامدشت در مقایسه با ساکنان جدید منفی‌تر ارزیابی کرده‌اند.

جدول شماره (۵): جدول ضریب همبستگی پیرسون میان رضایتمندی از خدمات شهرداری با متغیرهای دیگر

رضایتمندی	ضریب پیرسون	سن	سابقه سکونت	آخرین مدرک تحصیلی
میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری	پیرسون	۰/۰۳	-۰/۱۸	-۰/۰۸
	سطح معناداری	۰/۶۵	۰/۰۲	۰/۳۴

همچنین میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری منطقه ۱۵ با قومیت افراد ارتباط معناداری دارد و نشان می‌دهد هرچه قومیت از آذری زبان بودن به سمت کرد، فارس، عرب، لر و بلوچ زبان تغییر می‌کند، رضایتمندی به طور نسبی کمتر می‌شود؛ به عبارت دیگر ترک‌ها در مورد عملکرد شهرداری منطقه ۱۵ در محدوده شهر قیامدشت ارزیابی ملایمتری داشته‌اند.

جدول شماره (۶): جدول ضریب همبستگی اسپیرمن رضایتمندی از خدمات شهرداری و

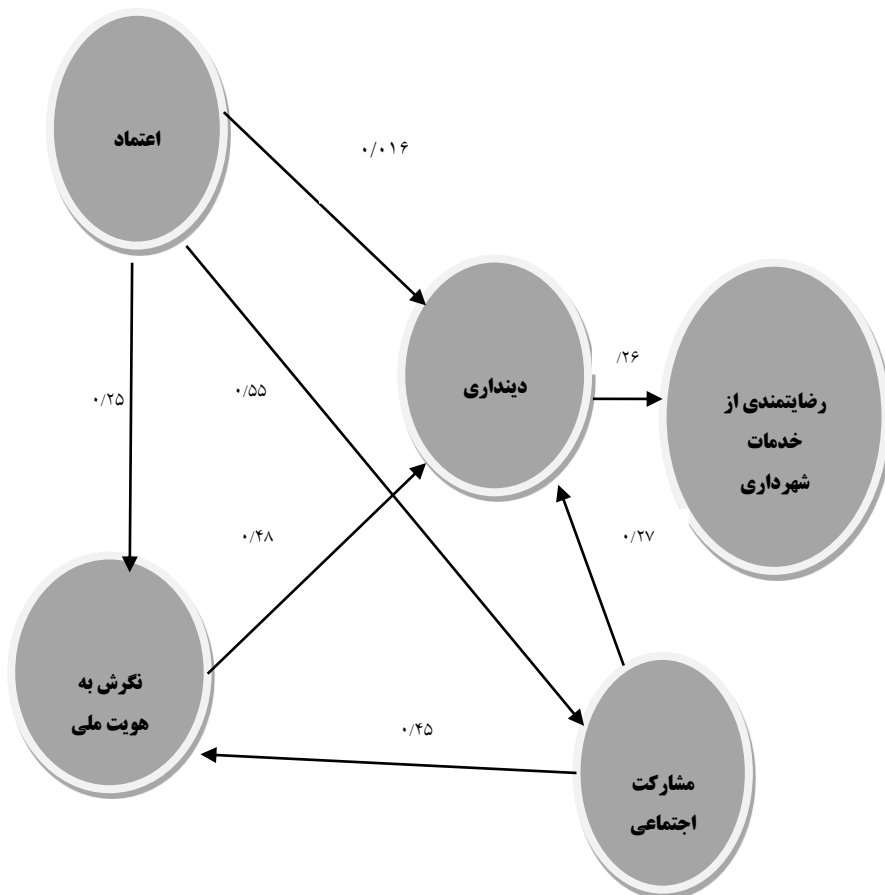
قومیت شهروندان

رضایتمندی	ضریب اسپیرمن	قومیت
میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری	اسپیرمن	-۰/۲۲
	سطح معناداری	۰/۰۰

بر اساس چهارچوب و مدل تبیین نظری تحقیق چنین فرض شده بود که عامل دینداری، اعتماد اجتماعی شهروندان، نگرش به هویت ملی و مشارکت‌پذیری آنان به صورت مستقیم بر سطح رضایتمندی از خدمات شهرداری اثر دارند. مدل رگرسیونی پیش‌بینی شده نشان می‌دهد، میزان R Square در مدل اول برابر ۰/۰۸۴ است و خط رگرسیون به میزان ۰/۰۸۴ توانایی تبیین پراکندگی‌های متغیر وابسته بر اساس تغییرات متغیر مستقل را دارد. در اینجا نتایج نشان می‌دهد که عوامل اجتماعی، فرهنگی و سیاسی قدرت تبیین‌کنندگی ضعیفی در تبیین رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری منطقه ۱۵ در محدوده شهر قیامدشت را دارند.

بر اساس نتایج، عامل دینداری تنها متغیری بود که تأثیر مستقیم زیادی (با بتای ۰/۲۶) بر رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری منطقه ۱۵ داشت؛ یعنی شهروندانی که از

دینداری بالاتری برخوردار بودند، از خدمات شهرداری منطقه ۱۵ در محدوده شهر قیامدشت رضایتمندی بیشتری داشته‌اند و این عامل بر رضایتمندی آنان از خدمات شهرداری تاثیر داشته است. سایر عوامل به صورت غیر مستقیم بر رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری تاثیر داشت. اعتماد اجتماعی از طریق تاثیر بر دینداری و تاثیر بر نگرش به هویت ملی بر سطح رضایتمندی تاثیر داشت. مشارکت اجتماعی با واسطه دینداری و نگرش به هویت ملی، بر رضایتمندی تاثیرگذار بود. نگرش به هویت ملی نیز غیر مستقیم از طریق دینداری، بر رضایتمندی تاثیر داشته است. مدل تجربی این اثرات در قالب شکل زیر ارائه می‌گردد.



مدل تبیین تجربی عوامل موثر بر رضایتمندی از خدمات شهرداری منطقه ۱۵

گونه‌های مورد مطالعه بر حسب عوامل

تحلیل خوشه‌روشی برای گونه‌شناسی یا تعیین بخش‌های یک نمونه یا متغیرهای مورد مطالعه است که زیرگروه‌های همگن را شناسایی می‌کند. این ابزار دارای سه نوع متفاوت سلسله‌مراتبی، چندمیانگینی و دو مرحله‌ای است (حبیب پورگتایی و صفری شالی، ۱۳۸۸:۷۸۰). در این مقاله با روش چندمیانگینی که فاصله هر پاسخگو یا متغیر را از مرکز خوشه ذخیره می‌کند گونه‌های مختلف رضایتمندی شهروندان بر اساس متغیرهای دینداری، نگرش به هویت ملی، اعتماد و مشارکت اجتماعی تعیین شده‌اند. نتایج نشان می‌دهد به طور متوسط مقدار میانگین متغیرها در خوشه اول بیشتر از خوشه دوم است؛ یعنی در گونه اول وضعیت متغیرهای رضایتمندی مناسب‌تر از گونه دوم است.

جدول شماره (۷): جدول مراکز خوشه نهایی

متغیر	Cluster	
	1	2
دینداری	33.53	46.00
نگرش به هویت	41.89	54.64
اعتماد اجتماعی	24.35	34.75
مشارکت اجتماعی	13.19	19.26

جدول تحلیل واریانس و اندازه F نشان می‌دهد که متغیر دینداری بیشترین نقش را در جداسازی گونه‌ها از هم داشته و بر عکس متغیر اعتماد اجتماعی کمترین نقش را در تحلیل گونه‌ها و یا به عبارتی تمییز گونه‌ها از یکدیگر دارد.

1. Cluster Analysis
2. Segmentation
3. K-means cluster analysis

جدول شماره (۸): جدول تحلیل واریانس						
متغیرها	Cluster		Error		F	Sig.
	Mean Square	df	Mean Square	df		
دینداری	14288.289	1	32.741	371	436.406	.000
نگرش به هویت	13805.199	1	39.905	347	345.953	.000
اعتماد اجتماعی	9771.455	1	49.855	365	195.996	.000
مشارکت اجتماعی	3314.843	1	16.097	362	205.931	.000

از میان ۴۰۶ شهروند ساکن قیامدشت که خدمات شهرداری منطقه ۱۵ به این شهرک را درک و ارزیابی کرده‌اند ۱۷۹ نفر در گونه اول و ۲۲۴ نفر در گونه دوم قرار دارند و با توجه به سطح رضایتمندی می‌توان گفت اغلب شهروندانی که از خدمات رضایتمندی ندارند در گونه ای قرار می‌گیرند که شاخص‌ها و نشانگرهای دینداری، هویت ملی و اعتماد و مشارکت اجتماعی آنان نیز پایین‌تر است؛ بنابراین با دو گونه شهروندان دین‌خوی نسبتاً راضی و شهروندان کمتر دین‌خوی نسبتاً ناراضی از عملکرد شهرداری منطقه ۱۵ مواجهیم.

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه به سبب پیشرفت دانش و تکنولوژی، سرعت در ارتباطات و تغییر و تحولاتی که در ارزش‌ها و فرهنگ‌ها، انتظارات و مطالبات سیاسی ملت‌ها ایجاد شده، بر فرآیند تحولات اداری نیز تأثیر گذاشته است. تغییر سلیقه‌ها، خواسته‌ها و توقعات شهروندان، سبب شده است که تحول، از امری درون‌زا به امری برون‌زا تبدیل شود. در واقع، پاسخگو بودن سازمان‌های دولتی و عمومی در برابر شهروندان، سبب شده است دولت‌ها به افراد جامعه از منظری جدید و به مثابه مشتریان بخش خصوصی بنگرند و تلاش کنند حداکثر رضایتمندی را برای آنان فراهم سازند.

شهرداری‌ها به منزله نهادی عمومی به دلیل حساسیت زیاد مردم به عملکرد آنها و از سوی دیگر محدودیت منابع انسانی و مادی جامعه از این قاعده مستثنی نیستند و ارزیابی

عملکرد آنها به کارآمدی و بهبود عملکرد و شفاف‌سازی فعالیت‌های‌شان کمک می‌کند. هدف همه کوشش‌های مدیریت شهری در زمینه افزایش خدمات، جلب رضایت بیشتر شهروندان است و این امر به‌ویژه برای شهرداری‌ها، هدف بزرگی است و بخش عمده‌ای از آن با ارائه خدمات به شهروندان محقق می‌شود.

احساس رضایت شهروندان از محیط شهری و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی برای ایجاد انگیزه در مردم برای "مشارکت در توسعه شهری" و "بهبود کیفیت محل سکونت خویش" است. علاوه بر این رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می‌شود. در حالی‌که نارضایتی از عملکرد نهادهای عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب یأس، ناامیدی و عدم مسئولیت‌پذیری شهروندان می‌شود، ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم و همه‌جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه فعالیت‌های شهری امیدوار سازد. شهرداری‌ها در کشورهای توسعه‌نیافته و به‌ویژه در دوره‌هایی که این جوامع با رکود و ضعف رونق اقتصادی مواجه بوده و مردم از فقر و تنگدستی در رنجند، از یک طرف و ماهیت وظایف و ساختار خود که از جمله نهادها و سازمان‌های عمومی خدمات‌رسانند، معمولاً در فهرست سیاه قرار می‌گیرند و اعتماد اندکی نسبت به آنها به وجود می‌آید و رضایتمندی از عملکرد آنها به شدت کاهش پیدا می‌کند. قیامدشت نیز یکی از شهرهای اقماری منطقه ۱۵ شهرتهران بوده و بر چسب حاشیه نیز بر آن بار می‌شود. این شهر در دهه‌های گذشته در پهنه خدمات‌دهی شهرداری منطقه ۱۵ شهر تهران قرار داشت اما از سال ۱۳۹۶ تشکیلات خدمات شهرداری در آن از منطقه ۱۵ تهران جدا و مستقل شد. اغلب پژوهش‌های داخلی نشان می‌دهد معمولاً شهروندان از خدمات شهرداری‌ها نراضی‌اند و هدف از تحقیق در شهر قیامدشت نیز این بود که میزان رضایتمندی از

خدمات شهرداری در گذشته مورد ارزیابی قرار گیرد و عوامل مؤثر با تأکید بر ویژگی‌های ساکنان آن و گونه‌های رضایت و نارضایتی تعیین گردد.

نتایج این پژوهش نشان داد وفق همه پژوهش‌های گذشته، مردم قیامدشت از خدمات شهرداری منطقه ۱۵ تهران به این محدوده، رضایت پایینی داشته‌اند. بنابراین هم راستا با نتایج تحقیق کریمیان بستانی و همکاران (۱۳۹۲)، اکبری‌ان و یزدان پناه (۱۴۰۰) و شمس‌الدینی و دیگران که رضایتمندی مردم زاهدان، تبریز و دهدشت از عملکرد شهرداری این شهرها را متوسط و کمتر از آن به دست آورده‌اند، رضایتمندی مردم قیامدشت از خدمات شهرداری متوسط به پایین بوده است. همچنین نتایج پژوهش رفیع‌پور و همکاران (۱۳۸۹) نشان می‌دهد که مردم قاین بیشتر از خدمات عمرانی و خدمات شهری شهرداری آن شهر رضایت داشته‌اند که این نتیجه با نتایج این پژوهش متفاوت است. هدایت و علمی (۱۳۹۱) و حکمت‌نیا و موسوی (۱۳۸۶) نشان دادند که رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری نقده و یزد در سطح متوسط به پایین قرار داشته است که این نتیجه با نتایج این تحقیق در مورد خدمات سابق شهرداری منطقه ۱۵ به محدوده شهر قیامدشت سازگاری دارد. همچنین هدایت و علمی و شمس‌الدینی و امینی نشان دادند که میان مشارکت اجتماعی، اعتماد اجتماعی و رضایتمندی ارتباط معنادار وجود دارد که این تحقیق نیز دستاورد آنان را تأیید می‌کند.

نتایج تحلیلی این پژوهش که عامل دینداری شهروندان قیامدشت را بر سطح رضایتمندی آنان از خدمات شهرداری اثرگذار بدست آورد با نظر کرچ و کرچفیلد و بالاکی که زمینه فرهنگی و پایگاه مذهبی را از عوامل مؤثر بر نگرش می‌دانند (کریمی، ۱۳۹۶) هماهنگی دارد. بر اساس نظریه گور می‌توان گفت مردم قیامدشت در مقایسه با عملکرد شهرداری پس از سال ۱۳۹۶ از خدمات شهرداری منطقه ۱۵ پاداش نگرفتند و به همین دلیل از خدمات آن نراضی بودند. این یافته با نظریه احساسات نیز که تأکید دارد انتظارات مردم بر حالات روحی آنان اثرگذار است، هماهنگی دارد. مردم وقتی با شرایط جدید روبه‌رو شدند، این احساس در آنها ایجاد شد که انگار در مقایسه با گذشته، منزلت

نسبی بالاتری کسب کرده‌اند؛ بنابراین رضایتمندی آنان نسبت به خدمات سابق شهرداری منطقه ۱۵ کاهش داشته است.

پیشنهاد‌های پژوهش

(۱) بخشی از نارضایتی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۱۵ ناشی از مقایسه‌ای است که مردم قیامدشت میان فعالیت شهرداری فعلی با خدمات شهرداری منطقه ۱۵ در گذشته انجام می‌دهند. شورای شهر و شهرداری نباید به این مقایسه خرسند باشند زیرا روزی می‌رسد که عملکرد دوره‌های بعدی همین شهرداری مستقر با عملکرد شهرداری‌های موفق‌تر مقایسه شود؛ بنابراین باید کارایی، اثرگذاری و اقتصادی بودن و کیفیت خدماتشان را پیوسته مورد ارزیابی قرار دهند. کیفیت، عاملی حیاتی برای توسعه خدمات شهری و رویکردی مهم در کسب رضایتمندی بهتر مشتری است.

(۲) در این پژوهش اعتماد اجتماعی و مشارکت اجتماعی شهروندان متوسط به دست آمد، لازم است شهرداری‌ها در برنامه‌های سالانه خود برنامه‌ای برای ارتقای سطح مشارکت و حفظ و ارتقای اعتماد اجتماعی و سرمایه اجتماعی در میان شهروندان را پیش‌بینی کند.

(۳) با توجه به اثر مثبت متغیر دینداری بر سطح رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری و تمییز گونه‌ها توصیه می‌شود شهرداری در برنامه‌های خود توسعه معنویت و ارزش‌های دینی را برجسته‌سازی نماید.

فهرست منابع

- آحمدی، یعقوب. (۱۳۸۸). وضعیت دینداری و نگرش به آینده دین در میان نسل‌ها؛ مطالعه موردی؛ شهر سنندج. *مجله معرفت فرهنگی اجتماعی*، شماره ۱، صص ۱۷-۴۴.
- ازکیا، مصطفی؛ غفاری، غلامرضا. (۱۳۸۰). بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی در نواحی روستایی شهرکاشان. *نامه علوم اجتماعی*، شماره ۱۷، صص ۳-۳۱.

- اکبریان، روح‌الله؛ یزدان‌پناه، نسرین. (۱۴۰۰). شناسایی و تحلیل عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بر اساس نظام منطقه‌بندی شهری؛ نمونه موردی: شهرداری تبریز، مجله مطالعات طراحی شهری و پژوهش‌های شهری سال چهارم، شماره ۱ (پیاپی ۱۴).
- آمیرکافی، مهدی. (۱۳۸۰). اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن. فصلنامه نمایه پژوهشی، سال پنجم، شماره ۱۸. صص ۹-۴۲.
- ادریسی، افسانه و پالیزبان، سمانه. (۱۳۸۸). خدمات شهری شهرداری و سبک زندگی شهروندان. نامه پژوهش فرهنگی، سال ۱۰، شماره ۶. صص ۲۶-۹.
- امینی، یوسف؛ امینی، محمد. (۱۳۹۵). بررسی عوامل اقتصادی اجتماعی و زمینه‌ای مؤثر بر میزان مشارکت شهروندان در حوزه امور شهری مرتبط با شهرداری، نشریه توسعه اجتماعی، زمستان ۱۳۹۵ شماره ۲.
- آخوندیان، محمدجواد؛ زارعی؛ سید محمدباقر و نورانی؛ پهنه‌کلایی، سیده فاطمه. (۱۳۹۱). ارزیابی نگرش مردم به میزان عملکرد مناطق مختلف شهرداری بارویکرد فازی، کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری. مشهد: دانشگاه فردوسی، صص ۱۵-۱.
- آزاد ارمکی، تقی. (۱۳۷۶). نظریه‌های جامعه‌شناسی. تهران: انتشارات سروش.
- برک‌پور، ناصر؛ گوهری‌پور، حامد و کریمی، مهدی. (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری. مجله مدیریت شهری، شماره ۲۵، تهران: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، صص ۲۱۸-۲۰۳.
- بیرو، آلن. (۱۳۷۰). فرهنگ علوم اجتماعی. ترجمه باقر ساروخانی، تهران: انتشارات کیهان.
- پهلوان صفایی، داوود. (۱۳۹۳). دیدگاه خدمات شهری تهران، گامی مهم در مسیر توسعه پایدار شهری. مجله اقتصاد شهری، سال ۵، شماره ۲۰، تهران. صص ۶۴-۶۷.
- پورافکاری، نصرالله. (۱۳۸۳). نزاع‌های جمعی محلی. مجموعه مقالات اولین همایش ملی طرح مسائل جامعه‌شناسی ایران، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.
- پلیت، کنت و استوان، الیزابت. (۱۳۵۳). عوامل مؤثر در خرسندی از کار کتابداری، نامه انجمن کتابداران ایران، ترجمه پروین علومی، ۱۳، ۴، ۵، ۷-۴۸۸ زمستان.
- تاجیک، محمدرضا. (۱۳۸۴). انسان مدرن و معمای هویت. فصلنامه مطالعات ملی، شماره ۲۱. صص ۹-۲۸.

- حبیب پورگتایی، کرم؛ صفری شالی، رضا. (۱۳۸۸). راهنمای جامع کاربرد SPSS در تحقیقات پیمایشی (تحلیل داده‌های کمی) تهران: نشر لویه.
- حسینی مقدم، سید علی. (۱۳۸۶). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از نحوه رفتار کارکنان کلاتری‌های فرماندهی انتظامی کرج. **پایان‌نامه کاشناسی ارشد**، دانشگاه علوم انتظامی. حکمت‌نیا، حسن و موسوی، میرنجف. (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری. **مجله جغرافیا و توسعه**، سال ۵، شماره ۹، زاهدان: دانشگاه سیستان و بلوچستان، صص ۱۹۵-۱۸۱.
- حیاتی، زهیر. (۱۳۸۱). بررسی رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه شیراز و علوم پزشکی شیراز. **مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز**. دوره نوزدهم، شماره اول (پیاپی، ۳۷)
- حیدرآبادی، ابوالقاسم. (۱۳۸۹). اعتماد اجتماعی و عوامل اجتماعی-فرهنگی مؤثر بر آن (مطالعه موردی: جوانان ۲۰ تا ۲۹ ساله استان مازندران). **جامعه‌شناسی مطالعات جوانان**. دوره ۱، شماره ۱. صص ۳۹-۶۶.
- خاکپور، براتعلی و باوان پوری، علیرضا. (۱۳۸۸). بررسی و تحلیل نابرابری در سطوح توسعه یافتگی مناطق شهر مشهد. پایگاه مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی. دوره ۱۶، شماره ۲۷. صص ۱۸۲-۲۰۲.
- خاکی، غلامرضا. (۱۳۸۱). راهبرد مجازی سازی دولت: مهم‌ترین چالش پیشروی نظام اداری در برنامه چهارم توسعه. **فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه**، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، شماره ۵۸، صص ۳۶-۲۳.
- دهخدا، علی اکبر. (۱۳۹۱). امثال و حکم، ج ۲، ناشر: مؤسسه انتشارات امیرکبیر
- رجب‌بیگی، مجتبی. (۱۳۷۷). ابعاد کیفیت در بخش دولتی. **فصلنامه مدیریت دولتی**، مرکز آموزش مدیریت دولتی، دوره ۱۲، شماره ۲. صص ۷۷-۸۴
- رجب‌صلاحي، حسین. (۱۳۸۱). **ساختار حکومت محلی و چالش‌های تجربی**. تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور.
- رستمی، محمدحسن؛ امان پور، سعید؛ کرمی، مهران، و رام نژاد، سیداله مراد. (۱۳۹۴). سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری، پژوهش و برنامه ریزی شهری، دوره ۶ شماره ۲۱ صص ۳۵-۵۰.

- رفیع‌پور، سعید؛ داداش‌پور، هاشم و رحمانی، مریم و هادوی، فرامرز. (۱۳۸۹). ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان. *مجله مدیریت شهری*، شماره ۲۶، تهران: سازمان همیاری شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، صص ۶۳-۷۸.
- رفیعیان، مجتبی، شالی، محمد. (۱۳۹۱). تحلیل فضایی سطح توسعه‌یافتگی تهران به تفکیک مناطق شهری، *مجله برنامه‌ریزی و آمایش فضا*، دوره شانزدهم، شماره ۴، صص ۲۵-۴۹.
- عباسپور، مریم. (۱۳۹۳). بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهید چمران اهواز، پژوهشکده علوم زمین.
- عبداللهی پورحقیقی، ابوالفضل و بزی، خدارحم. (۱۳۹۰). تحلیل پراکنش مکانی خدمات شهری بر مبنای خواست مردم. *مجله جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی*، سال ۲۴، شماره ۱، اصفهان: دانشگاه اصفهان، صص ۲۰۲-۱۸۵.
- شمس‌الدینی، علی؛ سنایی مقدم، سروش؛ بلاغی، سول؛ رضایی، میثم. (۱۳۹۶). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و ارزیابی عوامل فردی، اجتماعی مؤثر بر آن (مطالعه موردی: شهر دهدشت) نشریه پژوهش و برنامه‌ریزی شهری « پاییز ۱۳۹۶ شماره ۳۰ صفای پور، مسعود؛ حسینی، نبی‌الله؛ قیصری، نرگس. (۱۳۹۴). سنجش رابطه میان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص‌های پایداری محیط زیست شهری؛ مطالعه موردی: شهر دزفول، فصلنامه پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری، دوره ۶، شماره ۱۱، صفحه ۲۵-۴۰.
- کاظمی، علی اصغر. (۱۳۷۹). *مدیریت سیاسی و خط‌مشی دولتی*. تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
- کریمی، یوسف (۱۳۹۶). *روان‌شناسی اجتماعی (نظریه‌ها، مفاهیم، کاربردها)*. تهران: نشر ارسباران
- کریمیان بستانی، مریم؛ بلوچی، عثمان و جوپه، صاحب‌داد. (۱۳۹۲). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، *چشم‌انداز جغرافیایی (مطالعات انسانی)*. سال ۸، شماره ۲۲، رشت: دانشگاه آزاد اسلامی، صص ۱۳۱-۱۱۷.
- کوهن، آوین استانفورد. (۱۳۸۳). تئوری‌های انقلاب، ترجمه علیرضا طیب، تهران: نشر قومس.
- گور، رابرت. (۱۳۷۹). چرا انسانها شورش می‌کنند؟ ترجمه علی مرشدزاده. پژوهشکده مطالعات راهبردی، تهران.

- گیدنز، آنتونی. (۱۳۸۰). **پیامدهای مدرنیته**. ترجمه: محسن ثلاثی. تهران: نشر مرکز.
- مراذنژاد رحیم بردی، آنا؛ زارع، الهه و قاسم پور، فاطمه. (۱۳۹۶). **سنجش رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر**. *مجله برنامه‌ریزی فضایی*، سال هفتم، شماره ۴ (پیاپی ۲۷)، صص ۷۲-۵۷.
- مرصوصی، نفیسه و خزایی، کاظم. (۱۳۹۳). **توزیع فضایی خدمات شهری و نقش آن در توسعه پایدار شهر؛ مطالعه موردی: مادرشهر تهران**. *مجله پژوهش و برنامه‌ریزی شهری* دانشگاه آزاد اسلامی مرودشت، دوره ۵، شماره ۱۸، صص ۲۱-۴۰.
- معمدی، 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 نوزدهم، شماره ۵۵، صص ۹۹-۱۱۶.
- معمار، ثریا؛ عدلی پور، صمد و خاکساز، فائزه. (۱۳۹۱). **شبکه‌های اجتماعی مجازی و بحران هویت با تأکید بر بحران هویتی ایران**. *مجله مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران*، دوره ۱، شماره ۴، صص ۱۵۵-۱۷۶.
- مورهد، گرگوری و گرین، ریکی. (۱۳۸۵). **رفتار سازمانی**. ترجمه: سیدمهدی، الوانی؛ و غلامرضا، معمارزاده. چاپ اول، تهران: چاپ صهبا.
- موسوی، محمد. (۱۳۸۵). **مشارکت اجتماعی یکی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی**. *مجله رفاه اجتماعی*، شماره ۲۳، صص ۶۶-۹۲.
- میرفردی، اصغر و بوستانی، داریوش. (۱۳۸۰). **بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشترکین برق خانگی شرکت توزیع نیروی برق استان فارس**. شرکت توزیع نیروی برق استان فارس.
- موسوی، میرنجم، سرور، رحیم، باقری کشکولی، علی. (۱۳۹۲). **تحلیلی بر نقش عوامل تاثیرگذار بر عملکرد شهرداری‌ها و سنجش میزان رضایت مندی شهروندان (مطالعه موردی: شهرداری یزد)**. نشریه مطالعات مدیریت شهری، دوره ۵، شماره ۱۶، از صفحه ۱۵ تا صفحه ۲۹.
- نصیری، اسماعیل و عموزاده مهدیرجی، حسین. (۱۳۹۳). **بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو**. *مجله جغرافیا و آمایش شهری - منطقه‌ای*، سال ۴، شماره ۱۳، زاهدان: دانشگاه سیستان و بلوچستان، 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 نقده. **مجله مطالعات جامعه شناسی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز**، دوره ۵، شماره ۱۶ صص ۲۹-۴۷.

هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱)؛ تهیه و استاندارد ساختن مقیاس رضایت شغلی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران.

- Bozorgi, M. M. (2007). " Measuring Service Quality in the Airline Using Servequal Model ", Master Thesis, **Lulea University of Technology**.
- Glak and stark(1970).”**The Dimension of Religiosity:Religion and society in teasnio.chicago**”: R AND Me Nally.
- Oliver, R. L. (1980). " A Cognitive Model of Antecedents and Conseequences of Satisfaction Decisions ", **Journal of Marketing Research**, Vol XVII, Novamber.
- Putnam.R.(2000).”**Bowling Along:the collapse and Revival of American communit**.”Newyork.simon and Schuster.
- Turner, J. H. (2003). **The Structure of Sociological Theory**. Wadsworth.Webster, (1981). Webster.
- Ipsos (2009). **Citizen Satisfaction Survey**, the City of Calgary, Canada.

