

بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان

سعید امانپور

دانشیار گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشکده علوم زمین و GIS دانشگاه شهید چمران اهواز

amanpour@scu.ac.ir

09161149322

مسعود صفایی پور

دانشیار گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشکده علوم زمین و GIS دانشگاه شهید چمران اهواز

مریم عباس پور

کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز

تاریخ دریافت: 1393/10/8

تاریخ پذیرش: 1393/12/16

چکیده

شهرداری مسئول مدیریت شهر است و به عنوان هسته مرکزی مدیریت شهر، هدایت، نظارت و جلب مشارکت سایر مجموعه ها می باشد و رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری می تواند شاخصی مناسب برای سنجش عملکرد شهرداری باشد. یعنی هر چه شهرداری عملکرد بهتری داشته باشد، رضایت شهروندان بیشتر خواهد شد. از این رو این مقاله در تلاش است تا با استفاده از دیدگاه شهروندان، میزان رضایت آنان از عملکرد شهرداری هندیجان را در 4 شاخص خدمات شهری، عمران شهری، نظارت و خدمات اجتماعی و فرهنگی مورد سنجش قرار دهد. روش پژوهش توصیفی تحلیلی است و جامعه آماری را کلیه ساکنان شهر هندیجان در سال 1390 که 26929 می باشند، تشکیل می دهند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران 384 نفر محاسبه شده و نمونه گیری به روش نمونه گیری متناسب با حجم در محلات 7 گانه شهر هندیجان تعیین گردید. نتایج به دست آمده نشان داد که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان در سطح پایینی قرار دارد. علاوه بر این بیشترین رضایت شهروندان از شاخص خدمات شهری، پس از آن شاخص عمران شهری و شاخص خدمات فرهنگی و اجتماعی است. کمترین میزان رضایتمندی نیز مربوط به شاخص نظارت است.

واژه های کلیدی: رضایتمندی، برنامه ریزی شهری، شهروندان، عملکرد شهرداری، شهر هندیجان.

مقدمه

شهرها به عنوان موتورهای رشد و توسعه اجتماعی دارای پتانسیلی باورنکردنی هستند که بی شک باید مورد توجه قرار گیرند (Lewis and mioch, 2005: 50). هم چنین شهرها به عنوان ارگانیزم زنده و سیستمی پویا در فرآیند توسعه جوامع بشری، در فرآیند رشد خود تغییرات عمده ای را متحمل شده اند (ملازاده و روستایی، 1388: 7). به طوری که توسعه و تغییرات شهری و شهرنشینی از مهم ترین پدیده های دوران اخیر به شمار می آید (پوراحمد، 1388: 29). برنامه ریزی استراتژیک شهری نیز در پاسخ به سرعت تحولات عظیم جوامع نظیر ورود به اقتصاد بازار و خصوصی سازی، افزایش حساسیت های زیست محیطی، توجه بیشتر به توسعه پایدار، تمرکز زدایی و تعدیل ساختاری در بخش عمومی به وجود آمد (Rabin et al, 2010: 431). و فرآیندی است که اجازه می دهد اجزای بخش های ابتکاری ذی نفعان خصوصی و عمومی برای توسعه یک شهر با هم هماهنگ شوند (Steiberg, 2005: 69). آنچه امروزه توسعه و بهره وری خدمات شهری را تنظیم می کند، مشارکت کلیه شهروندان در فعالیت های شهری است (رضایی، 1375: 56). جلب مشارکت شهروندان در اداره شهر از نظر اجتماعی باعث افزایش همکاری های اجتماعی می شود که پایه های جامعه مدنی را تقویت می کند (کاظمی نژاد و همکاران، 1390: 3). امروزه، مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است (جعفرپور مختار، 1383: 10). شهرها برای آن مدیریت می شوند که بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تامین سازند (کاظمیان و سعیدی رضوانی، 1383: 79-80). در میان سازمان های مختلف مدیریت شهری، شهرداری یکی از دستگاه هایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد (جعفرپور مختار، 1383: 210). در واقع توسعه ی همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند (شیخ محمدی و تولیت زواره، 1384: 15). یکی از مهم ترین شاخص های میزان رضایتمندی شهروندان، کیفیت خدمات ارائه شده است. در صورتیکه خدمات ارائه شده کیفیت بالاتری داشته باشند، رضایتمندی شهروندان بیشتر خواهد بود. بر اساس آنچه گفته شد، تحقیق حاضر درصدد این است که سطح رضایتمندی شهروندان شهر هندیجان از عملکرد شهرداری در ابعاد مختلف را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد. این شهر شهری با سابقه در زمینه مدیریت شهری است و زمان تشکیل شهرداری در آن به سال 1337 می رسد. علی رغم این پیشینه، این شهر از معضلات و نارسایی های مختلفی در زمینه مدیریت شهری رنج می برد. نماید. یافته های پژوهش حاضر می تواند مدیران شهری را در بالا بردن رضایتمندی شهروندان و افزایش مشارکت مردمی در اجرای طرح های عمرانی، رفاهی، فرهنگی و غیره یاری رساند.

فرضیه اصلی تحقیق

به نظر می‌رسد در مجموع سطح رضایتمندی شهروندان هندیجانی از عملکرد شهرداری در سطح پایینی قرار دارد.

پیشینه تحقیق

توجه به انجام ارزیابی عملکرد مدیریت های شهری از دیرباز در کشورهای توسعه یافته مد نظر بوده است و در این کشورها مطالعات و پژوهش های گوناگونی در خصوص میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت های شهری صورت گرفته است که از جمله آن ها می توان به موارد زیر اشاره کرد: فان رایزن و همکارانش (2004)، با توجه به مدل " شاخص های رضایت مشتریان آمریکایی " (*ACSI*)، به ارائه مدلی در زمینه ی شاخص های رضایت شهروندان برای شهر نیویورک پرداخته اند. بر اساس این مدل، کیفیت و انتظارات دو شاخص مهم تعیین کننده رضایت هستند. بر اساس مدل، شاخص های رضایت شهروندان، کیفیت فعالیت های مختلف دولت همانند مدارس، پلیس، آتش نشانی و ... بر رضایت شهروندان تاثیر مستقیم دارد. در این میان، انتظارات هم بر کیفیت و هم بر رضایت تاثیرگذار است. در صورت تامین رضایت، دولت قابل اعتماد و اطمینان می شود و در غیر این صورت، ممکن است به مهاجرت شهروندان از شهر و خروج آن ها منجر می شود (*Van Ryzin et al, 2004*). گوتیرز و همکارانش (2009) در مقاله ای به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته اند. در این تحقیق سعی شده با تجزیه و تحلیل اجزای کیفیت، ارتباط بین کیفیت خدمات، رضایت و اعتبار ارزیابی شود. نتایج پژوهش نشان داد ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت ارتباط مستقیم در حالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیر مستقیم است. هم چنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی با هم دارند (*Gutierrez et al, 2009*).

در ارتباط با بررسی و ارزیابی عملکرد مدیریت های شهری در ایران نیز مطالعات مختلفی صورت گرفته است. برای مثال رفیع پور و همکاران (1389) در مقاله ای با عنوان ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قائن از دیدگاه شهروندان به این نتیجه رسیدند که بیشترین رضایت شهروندان از وظایف خدمات شهری و عمران شهری و کمترین رضایتمندی از عملکرد نظارتی شهرداری است. مدل تحلیلی پژوهش آنها نشان داد که متغیر مشکلات در سطح محله اثرگذارترین متغیر بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری، متغیر اطلاع رسانی به عنوان دومین متغیر اثرگذار بر متغیر وابسته و سایر متغیرهای اثرگذار به ترتیب: نگرش نسبت به

انتخاب شهردار از سوی شورای شهر و عملکرد کارکنان شهرداری قائل است که با افزایش در هر یک از این متغیرها، میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری ارتقا می یابد.

برک پور و همکاران (1389) در مقاله ای به ارزیابی عملکرد شهرداری بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری در مناطق 1 و 11 شهر تهران پرداخته است و در این تحقیق تصریح می کند که سنجش عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات از دو منظر عینی و ذهنی می تواند صورت گیرد. از منظر عینی کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آن ها نسبت به استانداردهای بیرونی صورت می گیرد. اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت آنان از خدمات شهری، تعیین کننده کیفیت عملکرد شهرداری است. نتایج حاصل از تحقیق نشان دهنده رضایت متوسط مردم از عملکرد شهرداری می باشد. همچنین از نظر ویژگی های اجتماعی پاسخ دهندگان مانند جنسیت، سن، تحصیلات و میزان آگاهی از وظایف شهرداری، تفاوت های معناداری میان نظرات ساکنان دو منطقه وجود دارد.

کاظمی نژاد و همکاران (1390) در مقاله خود تحت عنوان ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری مطالعه موردی: شهر نوشهر، در 7 حوزه میزان رضایت مردم از عملکرد شهرداری را مورد سنجش قرار داده که نتایج به دست آمده نشان داده بیشترین رضایت در زمینه خدمات رفاهی و کمترین رضایت در حوزه خدمات فرهنگی و اجتماعی بوده است.

مبانی نظری

رضایتمندی

در فرهنگ لغت رضایتمندی را (برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن) معنا کرده اند. ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه کننده خدمت در مراجعه کنندگان ایجاد می شود، رضایتمندی گفته می شود. به عقیده (کاتلر)، سطح رضایت تابعی است از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظارات فرد (شایان و همکاران، 1389). گروهی دیگر ارزیابی افراد از کیفیت خدمات و یا کالاهای دریافت شده را رضایتمندی تلقی می کنند. در بین برخی دیگر برآورده شدن خواسته ها و انتظارات افراد، رضایتمندی اطلاق می شود. با ملاحظه دیدگاه های فوق می توان گفت، رضایتمندی یک فرایند است که طی قیاس میان عملکرد مورد انتظار و عملکرد واقعی به وجود می آید و یا ادراکی است که بر حسب ادراک شهروندان مختلف پدید می آید (هاشمی و یحیی پور، 1390: 129). مفهوم رضایت مندی بر دامنه گسترده ای از تمایلات و مطلوبیت ها جهت رفع نیازهای پایه و یا متعالی انسان اشاره

دارد. بسیاری از افراد به چیزهایی که نمی توانند داشته باشند تمایل دارند و بنابراین به دلایل مختلف باید این نیازهای خود را از مناطقی که تمایل کمتری نسبت به آنها وجود دارد انتخاب و تامین نمایند. وقتی آنچه را که تمایل داریم بتوانیم انتخاب و کسب نماییم، رضایت مان حاصل می شود. هرچند که ممکن است این رضایت مندی طیف مختلفی را پوشش دهد (Gifford, 1999).

رضایت مندی از شهرداری

امروزه همه سازمان ها دریافته اند که رضایت مشتری تضمین کننده سازمان است (Masoudi, 2006: 48). سازمان شهرداری نیز یکی از ضرورت های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان پذیر است، نمایان می گردد (رجب صلاحی، 1381: 112). شهرداری ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسئولیت ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم گیری مدنظر قرار گیرد (معیدفر و ذهانی، 1384: 137). عدم رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان و یا قشر قابل توجهی از آنها برای هر نظم اجتماعی و یا سازمانی زیان آور است (حکمت نیا و موسوی، 1386: 183). رضایت شهروندان از شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می دهد عامل مهمی در ایجاد انگیزه برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت شان است (Ehrami, 2013: 14). زمانی که شهرداری ها به اهداف خود دست یابند و بین نیازهای حال و آتی شهروندان تعادل برقرار کنند، شهروندان می توانند از عملکرد آنان رضایت کامل داشته باشند (Barakpour, 2011: 27). با توجه به کارکردهای خاص شهرداری، هر چه خدمات ارائه شده از سوی آن بیشتر باشد، رضایتمندی شهروندان نیز افزایش می یابد (Adhicary, 2011: 5). ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره ی شهر نیازمند برنامه ریزی منظم و همه جانبه است که مدیریت شهری را قادر می سازد با ارائه ی تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه ی فعالیت های شهری امیدوار می سازد (برک پور و همکاران، 1389: 204).

مدیریت شهری

مدیریت، روش دست یابی به اهدافی است که برای یک سازمان در نظر گرفته می شود و وظایفی است که بر عهده مدیر گذارده می شود. مدیریت به معنای برنامه ریزی، سازماندهی، نظارت و ایجاد انگیزش است. چنان چه شهر به مثابه یک سازمان قلمداد گردد، لازم است که در رأس آن و به منظور اداره امور شهر از فنی استفاده

گردد که مدیریت شهری نام دارد. مدیریت شهری باید برای شهر برنامه ریزی هایی را به انجام برساند، فعالیت های شهری را سازمان دهد و بر فعالیت های انجام شده نظارت کند و حتی برای انجام بهینه امور، انگیزش ایجاد نماید (سعیدنیا، 1379، 20-21). ویلیمیاژ مدیریت شهری را یک تئوری و چشم انداز نمی داند، بلکه آن را چارچوب و پایه و اساس مطالعات شهر می داند. او اضافه می کند، مدیریت شهری با سازمان های دولتی که در شهر خدمات ارائه می دهند و مردم شهر، ارتباط تنگاتنگی دارد. مفهوم مدیریت شهری در تعاریف کل نگر از مفهوم صرفاً اداره امور شهر فراتر است و با ساختارهای اجتماعی، سیاسی و اقتصادی مرتبط و نقش فعالی در توسعه ی شهر پیدا می کند. در این نگرش، مدیریت شهری مسئولیتی استراتژی است که نتایج و پیامدهای عملیاتی نیز به همراه دارد و به این علت، تعامل آن با حوزه های قدرت، سیاست، اجتماع و اقتصاد شهری اجتناب ناپذیر است (کاظمیان و همکاران، 1390: 12). مدیریت شهری به همه نهادها، سازمان ها و افرادی گفته می شود که، به صورت رسمی و غیر رسمی در فرایند مدیریت شهری اثرگذار هستند؛ مدیریت شهر فقط شهرداری یا شورای شهر نیست بلکه هر عنصری که در فرایند مدیریتی شهر اثر گذار است، در این حیطه قرار دارد (لطفی، 1388: 105).

شهرداری

واژه شهرداری معادل لغت انگلیسی *Municipality* می باشد که ریشه آن کلمه لاتین *Municipum* به مفهوم کلیه سکنه یک محل که به خاطر منافع مشترک دور هم جمع شده اند، می باشد. این واژه به هر دو حوزه اداری و عملی شهرداری اشاره دارد (رجب صلاحی، 1381: 112). در بین نهادهای مختلف اقتصادی، شهرداری از جمله نهادهایی است که به لحاظ به کارگیری عواملی چون درآمد، پرسنل و مساحت محدوده خدماتی خود، چنان چه در سطح پایین کارایی فعالیت نماید باعث اتلاف منابع انسانی و اقتصادی گشته و منجر به هزینه های بالایی به جامعه می گردد. بنابراین لازم است که شهرداری در کارایی بالایی عوامل را به کار گیرد تا بتواند آن ها را هر چه بهینه تر صرف هزینه های عمران شهری بنماید (بیدرام و همکاران، 1390: 200). شهرداری به عنوان مهم ترین عنصر مدیریت شهری، از جایگاه خاصی در نظام سازمان های اداری کشور برخوردار است. شهرداری به لحاظ حقوقی و اداری، جزء مؤسسه های عمومی محسوب می شود. با این مفهوم شهرداری یک نهاد عمومی اما غیر دولتی است که اقتدار و رسمیت آن ناشی از رأی مردم یا نمایندگان مردم است و در قلمرو وظایف خود باید دارای استقلال عمل باشد (حاتمی نژاد و همکاران، 1386: 73).

وظایف شهرداری در ایران

شهرداری ها از جمله مؤسسات عمومی غیردولتی اند که وظایف بسیاری در اداره شهر بر عهده آنان گذاشته شده است. این وظایف در گستره های گوناگون اجتماعی، فرهنگی، عمرانی، شهرسازی و خدماتی است؛ به گونه ای که هر فرد شهرنشین از آغاز تولد تا پایان زندگی نیازمند خدمات این نهاد غیردولتی است (بر-آبادی، 1384:48). در زمان حاضر وظایف شهرداری ها را به طور کلی می توان در سه حوزه دسته بندی کرد:

1- وظایف سیاست گذاری، شامل:

- تصمیم گیری و سیاست گذاری و هماهنگی امور شهری
- حقوق و ضوابط شهری
- نظارت و کنترل

2- وظایف برنامه ریزی، شامل:

- برنامه ریزی شهری
- امور اقتصادی و مالی
- 3- امور اجرایی، شامل:

- عمران شهری
- زیرساخت ها و تجهیزات شهری
- خدمات شهری

- خدمات فرهنگی و اجتماعی (برآبادی، 1384:59).

تدوین و تنظیم وظایف شهرداری به فصل ششم قانون شهرداری مصوب 11 تیر ماه 1334 بر می گردد، که به موجب مصوبات بعدی مواردی به آن الحاق یا از آن حذف شده است. بنابراین عمده وظایف شهرداری بر اساس قانونی تعیین شده است که 50 سال پیش به تصویب رسیده است. در طول این مدت بسیاری از وظایف به سازمان ها، دوائر دولتی و یا بخش خصوصی واگذار شده است. در تقسیم بندی انجام شده شهرداری دارای 53 وظیفه بوده که اکنون کمتر از 40٪ این وظایف توسط خود شهرداری انجام می پذیرد (رضویان، 1381: 125-124).

دیدگاه های ارزیابی عملکرد

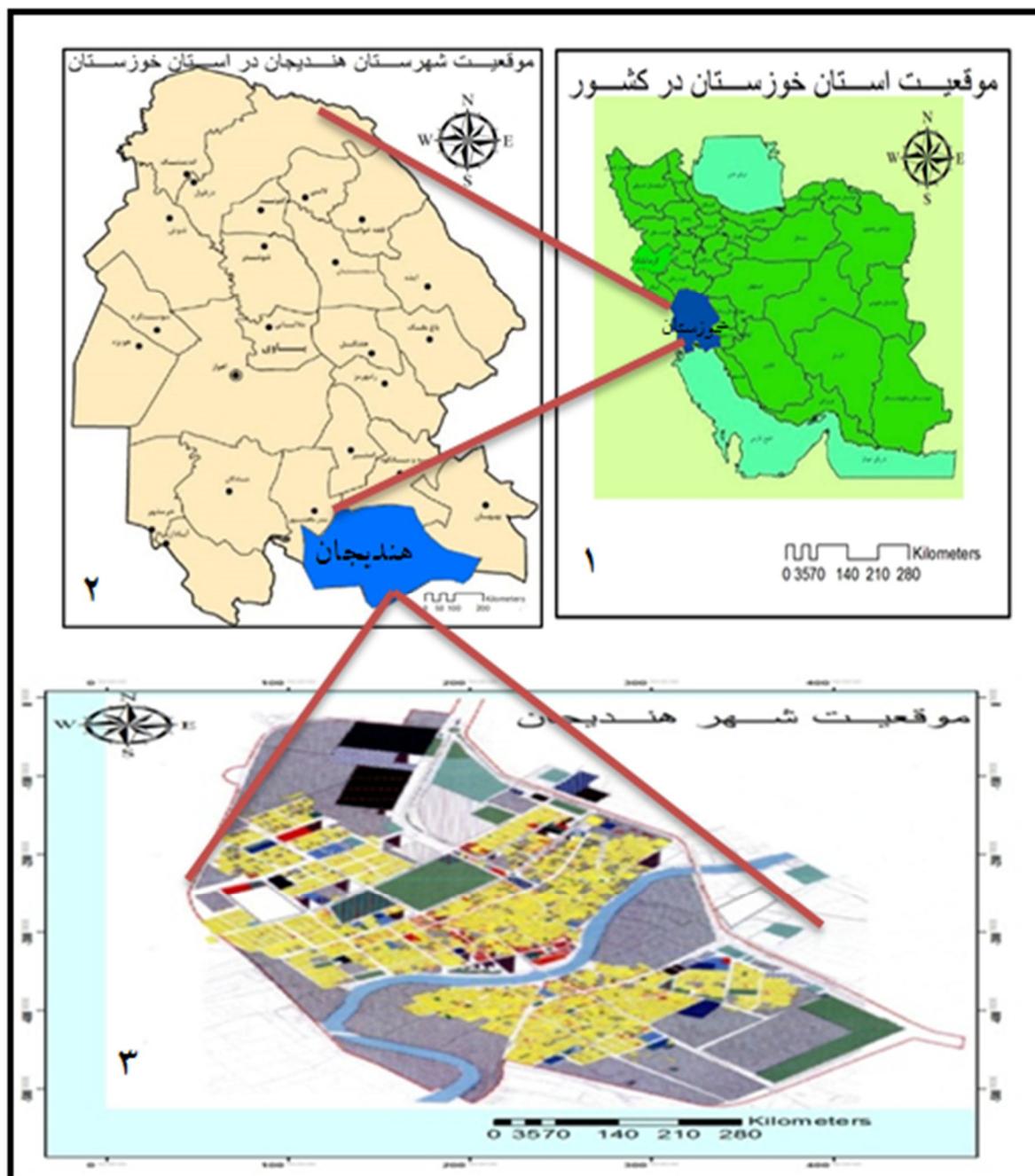
در خصوص ارزیابی عملکرد، دو دیدگاه مطرح است. یکی دیدگاه سنتی که در گذشته وجود داشته و صرفاً ارزیابی عملکرد را در بعد فردی مطرح می کرده است و نهایتاً به قضاوت در خصوص عملکرد افراد می پرداخته است. لیکن در نگاه نوین، بحث مدیریت عملکرد مطرح می باشد و ارزیابی عملکرد نیز بخشی از برنامه مدیریت عملکرد تلقی می شود، به طوری که ارزیابی عملکرد علاوه بر بعد فردی در سطح گروه و سازمان نیز مطرح بوده و هدف از ارزیابی صرفاً قضاوت بر درستی یا نادرستی عملکرد نیست؛ بلکه هدف اصلی اصلاح و بهبود مستمر عملکرد سازمان می باشد (مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران، 1387: 38).

معرفی محدوده مورد مطالعه

شهر هندیجان مرکز شهرستان هندیجان بین 30 درجه تا 30 درجه و 34 دقیقه عرض شمالی و 49 درجه و 7 دقیقه تا 50 درجه و 12 دقیقه طول شرقی قرار دارد. شهر هندیجان در فاصله 225 کیلومتری مرکز استان واقع شده است. این شهر از شمال به شهرستان امیدیه، از شرق به شهرستان بهبهان، از غرب به شهرستان ماهشهر، از جنوب شرق به شهرستان دیلم و از جنوب به خلیج فارس محدود می گردد. این شهر دارای 95 کیلومتر مرز آبی با سواحل خلیج فارس است. هندیجان شهری با قدمت در زمینه مدیریت شهری است به طوری که پیدایش فکر تاسیس شهرداری در این شهر به سال 1337 بر می گردد. بر اساس آمار سال 1390 شهر هندیجان دارای 26929 نفر بوده که از این تعداد 13534 نفر را مرد و 13395 نفر را زن تشکیل می دهند. مساحت محدوده شهر حدود 638 هکتار می باشد که به 2 ناحیه و 9 محله تقسیم شده است که به دلیل اینکه تعداد جمعیت در 2 محله بسیار اندک است و از نظر آماری نمونه گیری در این محلات امکان پذیر نیست، بنابراین این 2 محله در سایر محلات ادغام شده و در مجموع پرسشنامه ها در سطح 7 محله توزیع شده است. در جدول زیر تعداد جمعیت محلات و حجم نمونه متناسب با تعداد جمعیت آورده شده است.

جدول 2: تعداد جمعیت و حجم نمونه متناسب با جمعیت در محلات شهر هندیجان

محله	جمعیت موجود	حجم نمونه
1	4285	56
2	3980	51
3	3905	50
4	4935	65
5	2180	28
6	5145	67
7	5260	67



نقشه 1: موقعیت شهر هندیجان در استان خوزستان و کشور ایران

روش تحقیق

با توجه به ماهیت موضوع و مولفه های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر این پژوهش روش پیمایشی با استفاده از پرسشنامه است. علاوه بر این به منظور تقویت پایه های نظری و دقت در گردآوری اطلاعات از روش های مطالعه اسناد و مدارک نیز استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه شهروندان بهره مند از خدمات شهری شهر هندیجان تشکیل می دهند که براساس آمار و اطلاعات منتشر شده توسط مرکز آمار ایران در سال 1390، 26926 نفر جمعیت بوده و تعیین حجم نمونه تحقیق با استفاده از روش نمونه گیری کوکران 384 محاسبه شده است. پرسشنامه ها در سطح 7 محله شهر و بر حسب نسبت جمعیت هر محله توزیع شده و با استفاده از روش های نمونه گیری تصادفی واحدهای آماری (اعضاء) انتخاب شده اند. سنجش روایی پرسشنامه براساس نظرات اساتید گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه شهید چمران اهواز و پایایی آن از طریق آزمون نمونه و با استفاده از میزان آلفای کرونباخ 86٪ بوده است. بنابراین در مجموع پایایی پرسشنامه در سطح مناسبی قرار دارد.

یافته های پژوهش

یافته های توصیفی

جدول شماره 3: آمار توصیفی پاسخ دهندگان

فراوانی تجمعی	درصد	فراوانی	یافته های توصیفی		فراوانی تجمعی	درصد	فراوانی	یافته های توصیفی	
38	38	146	متاهل	وضعیت تاهل	65.1	65.1	250	زن	جنسیت
100	62	238	مجرد		100	34.9	134	مرد	
	100	384	جمع			100	384	جمع	
6.5	6.5	25	زیر 300 هزار تومان	وضعیت درآمد	18.8	18.8	72	کمتر از 25 سال	سن
19.3	12.8	49	301-500 هزار تومان		68.5	49.7	191	26-35 سال	
51.3	32.0	123	501-700 هزار تومان		90.9	22.4	86	36-45 سال	
84.4	33.1	127	701-1 میلیون تومان		98.4	7.6	29	46-55 سال	
100	15.6	60	1 میلیون تومان و بیشتر		100	1.6	6	56 سال و بالاتر	
2.6	2.6	10	بی سواد	تحصیلات	31.8	31.8	122	آزاد	شغل
25.8	23.2	89	زیر دیپلم		62.0	30.2	116	دولتی	
65.1	39.3	151	دیپلم و فوق دیپلم		69.8	7.8	30	خصوصی	
93.2	28.1	108	لیسانس		81.0	11.2	43	محصل و دانشجو	
99.2	6	23	فوق لیسانس و بالاتر		92.2	11.2	43	خانه دار	
100	.8	3	تحصیلات حوزوی		97.4	5.2	20	بیکار	
				100	2.6	10	سایر		

منبع: مطالعات نگارندگان

یافته های تحلیلی

ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از شهرداری در محلات مورد مطالعه

به منظور به دست آوردن میزان رضایتمندی شهروندان از شهرداری در هر یک از محلات از روش آماری میانگین پاسخ ها استفاده شده است. بنابراین با توجه به اینکه در جریان گردآوری داده ها از طیف 5 درجه ای لیکرت استفاده شده و رتبه های 1 تا 5 به پاسخ ها اختصاص داده شده است، امتیاز 1 نشان دهنده میزان بسیار کم رضایتمندی و امتیاز 5 نشان دهنده بیشترین میزان رضایتمندی می باشد. بنابراین می توان عدد 3 را به عنوان میانه نظری پاسخ ها انتخاب کرد و میانگین امتیاز میزان رضایتمندی شهروندان از شهرداری را با عدد 3 مقایسه نمود. بر اساس نتایج به دست آمده از پژوهش، در کل شهر میزان رضایت شهروندان دارای امتیاز 2.44 می باشد که پایین تر از حد میانگین است.

در کل شهر از بین شاخص های رضایتمندی از شهرداری، شاخص خدمات شهری با میانگین 2.54، شاخص عمران شهری با میانگین 2.49، شاخص خدمات اجتماعی و فرهنگی با میانگین 2.43 و شاخص نظارت با میانگین 2.31 در رتبه های اول تا آخر قرار می گیرند.

در رتبه بندی نهایی میزان رضایت مندی (مجموع 4 شاخص) به ترتیب محله 2 با میانگین 2.70، محله 3 با میانگین 2.63، محله 4 با میانگین 2.54، محله 5 با میانگین 2.47، محله 7 با میانگین 2.30، محله 6 با میانگین 2.27 و محله 1 با میانگین 2.23 در رتبه های اول تا آخر قرار می گیرند.

بر پایه نتایج به دست آمده از تحقیق، در حوزه خدمات شهری به ترتیب محله 2 با میانگین 2.79، محله 3 با میانگین 2.69، محله 4 با میانگین 2.60، محله 5 با میانگین 2.54، محله 7 با میانگین 2.47، محله 1 با میانگین 2.43 و محله 6 با میانگین 2.31 در رتبه های اول تا آخر قرار می گیرند. در کل شهر نیز میزان رضایت شهروندان در حوزه خدمات شهری امتیاز 2.54 را دارا می باشد. همچنین در کل شهر از بین مولفه های مربوط به شاخص خدمات شهری، مولفه تامین روشنایی معابر در ساعات شب با میانگین 2.88، مولفه ی احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز با میانگین 2.79، مولفه احداث میدین میوه و تره بار با میانگین 2.75، مولفه ایجاد و توسعه مبلمان شهری با میانگین 2.74، مولفه احداث سرویس های بهداشتی عمومی در سطح شهر با میانگین 2.63، مولفه کنترل بهداشت عمومی و پاکیزگی محیط زیست با میانگین 2.44، مولفه ایجاد پارکینگ عمومی وسایل نقلیه با میانگین 2.13 و مولفه راه اندازی و توسعه وسایل نقلیه عمومی با میانگین 2.1 در رتبه های اول تا آخر قرار می گیرند.

با توجه به نتایج به دست آمده از تحقیق، در حوزه عمران شهری نیز به ترتیب محله 2 با میانگین 2.80، محله 4 با میانگین 2.67، محله 3 با میانگین 2.65، محله 5 با میانگین 2.52، محله 6 با میانگین 2.36، محله 7 با میانگین 2.29 و محله 1 با میانگین 2.21 در رتبه های اول تا آخر قرار می گیرند. در کل شهر نیز میزان رضایت شهروندان در حوزه خدمات عمرانی امتیاز 2.5 را دارا می باشد. همچنین در کل شهر از بین مولفه های مربوط به شاخص عمران شهری، مولفه احداث خیابان ها، کوچه ها، معابر و میدین با میانگین 2.62، مولفه ی نامگذاری معابر و نصب تابلوهای راهنما و همچنین مولفه زیباسازی و بهبود محیط کالبدی هر دو با میانگین 2.52، مولفه ی ایجاد تاسیسات و تسهیلات عمومی شهر با میانگین 2.45 و مولفه اقدامات حفاظتی از شهر در برابر حوادث طبیعی با میانگین 2.42 در رتبه های اول تا آخر قرار می گیرند.

در حوزه نظارت نیز به ترتیب محله 3 با میانگین 2.58، محله 5 با میانگین 2.46، محله 2 با میانگین 2.41، محله 4 با میانگین 2.34، محله 7 با میانگین 2.26، محله 6 با میانگین 2.10 و محله 1 با میانگین 2.09 در رتبه های اول تا آخر قرار می گیرند. میزان رضایت شهروندان در کل شهر نیز دارای امتیاز 2.31 است. همچنین در کل شهر از بین مولفه های مربوط به شاخص نظارت، مولفه خروج صنایع پر سر و صدا از داخل شهر با میانگین 2.45، مولفه نظارت بر ساخت و سازها و رعایت نکات ایمنی با میانگین 2.41، مولفه جلوگیری از سد معبر در پیاده روها با میانگین 2.32، مولفه جلوگیری از فعالیت های متکدیان با میانگین 2.29 و مولفه جلوگیری از فعالیت های دستفروشان با میانگین 2.26 در رتبه های اول تا آخر قرار می گیرند.

در حوزه خدمات فرهنگی و اجتماعی نیز به ترتیب محله 2 با میانگین 2.83، محله 3 با میانگین 2.60، محله 4 با میانگین 2.58، محله 5 با میانگین 2.36، محله 6 با میانگین 2.34 و محله 7 با میانگین 2.20 می باشد. پایین ترین میزان رضایتمندی در حوزه خدمات فرهنگی و اجتماعی نیز مربوط به محله 1 با میانگین 2.19 می باشد. همچنین در کل شهر از بین مولفه های مربوط به شاخص خدمات اجتماعی و فرهنگی، مولفه برگزاری مراسم و جشن های ملی و مذهبی در سطح شهر با میانگین 2.96، مولفه تکریم ارباب رجوع با میانگین 2.58، مولفه ایجاد فضاهای ورزشی و اوقات فراغت برای شهروندان با میانگین 2.55، مولفه تاسیس موسسات فرهنگی با میانگین 2.49، مولفه رسیدگی به شکایات مردم در خصوص مسائل مربوط به شهر با میانگین 2.32، مولفه ایجاد فضاهای ورزشی و اوقات فراغت برای بانوان با میانگین 2.23 و مولفه انتشار وضعیت درآمد و هزینه خود جهت آگاهی مردم با میانگین 2.15 در رتبه های اول تا آخر قرار می گیرند.

جدول شماره 4: میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح محلات شهر هندیجان

رتبه محله	رضایتمندی در سطح محله	خدمات اجتماعی فرهنگی	نظارت	عمران شهری	خدمات شهری	محله
7	2.23	2.19	2.09	2.21	2.43	1
1	2.70	2.83	2.41	2.80	2.79	2
2	2.63	2.60	2.58	2.65	2.69	3
3	2.54	2.58	2.34	2.67	2.60	4
4	2.47	2.36	2.46	2.52	2.54	5
6	2.27	2.34	2.09	2.36	2.31	6
5	2.30	2.20	2.26	2.29	2.47	7
	2.44	2.43	2.31	2.49	2.54	کل شهر

منبع: مطالعات نگارندگان

2 تجزیه و تحلیل فرضیه

برای آزمون این فرضیه که به نظر می رسد میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان در سطح پایینی قرار دارد از آزمون t تک نمونه ای (*one sample run test*) استفاده شده است. این آزمون برای ارزیابی میزان همقوارگی یا یکسان بودن و نبودن میانگین نمونه ای با میانگین جامعه در حالتی به کار می رود که انحراف معیار جامعه مجهول باشد. چون توزیع t در مورد نمونه های کوچک با استفاده از درجات آزادی تعدیل می شود، می توان از این آزمون برای نمونه های بسیار کوچک استفاده نمود. همچنین این آزمون مواقعی که خطای استاندارد جامعه نامعلوم و خطای استاندارد نمونه معلوم باشد، کاربرد دارد. برای به کار بردن این آزمون، متغیر مورد مطالعه باید دارای شکل توزیع نرمال باشد. به صورت کلی آزمون t یک نمونه ای برای آزمون این فرضیه به کار گرفته می شود که آیا نمونه مورد نظر به جامعه ای با میانگین مشخص تعلق دارد یا خیر. در واقع میانگین یک نمونه را با میانگین جامعه (میانگین فرض شده) مقایسه می کند. در واقع به دنبال پیدا کردن اختلاف و تفاوت بین میانگین نمونه و میانگین جامعه است.

در این پژوهش برای مقایسه میانگین رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با میانگین جامعه از آزمون t تک نمونه ای استفاده شده است که در این جا میانگین جامعه با توجه به تعداد سوالات و دامنه نمرات 75 در نظر گرفته شده است (لازم به یادآوری است که در این پژوهش با توجه به استفاده از طیف لیکرت (اعداد 1 تا 5 به عنوان خیلی کم تا خیلی زیاد و در نظر گرفتن عدد 3 به عنوان حد وسط) و نیز با توجه به این که تعداد سوالات مربوط به رضایتمندی 25 تا بوده است عدد 75 به عنوان میانگین جامعه آماری در نظر گرفته

شده است). نمره رضایتمندی از عملکرد شهرداری عدد 61.33 را نشان می دهد که پایین تر از حد میانگین جامعه است.

جدول شماره 5: آزمون t تک نمونه ای برای مقایسه میانگین رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با میانگین جامعه

معنی داری	اختلاف میانگین	نمره t	انحراف معیار	میانگین	تعداد	شاخص
.000	-13.66146	-19.149	13.98040	61.33	384	رضایتمندی از عملکرد شهرداری

ماخذ: محاسبات نگارندگان

همانطور که نتایج جدول (5) نشان می دهد نمره رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری پایین تر از میانگین جامعه است و این یافته به صورت آماری در سطح 05/، معنادار است. بنابراین این فرضیه که به نظر می رسد میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان در سطح پایینی قرار دارد تایید می شود.

نتیجه گیری

در عصر حاضر با توجه به توسعه کمی و کیفی شهرها، یکی از نهادهای بسیار مهمی که نقش بسزایی در اداره و خدمت رسانی شهرها داشته و هر روز نقش آن در اداره و مدیریت شهری و تامین نیازها و توسعه شهری پر رنگتر می شود، شهرداری است. امروزه وظایف شهرداری به عنوان مهم ترین نهاد غیر دولتی بیش از پیش شده است. شهرداری ها به عنوان یک سازمان ارائه دهنده خدمات شهری به ساکنان شهر، زمانی دارای عملکرد موفق خواهند بود، که بتوانند آسایش و امنیت ساکنان خود را تامین کنند. در واقع سازمان شهرداری زمانی در رسیدن به اهداف خود موفق خواهد بود که شهروندان از عملکرد این سازمان رضایت کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آن ها در انجام امور و مسئولیت ها حضور فعال داشته باشند. بر همین اساس در این پژوهش به این مسئله پرداخته شد و در پی دستیابی به اهداف تعیین شده، موضوع میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان به عنوان نمونه موردی پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. لذا در این تحقیق در راستای سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان، شاخص های متناسب با موضوع پژوهش استخراج و نسبت به طراحی پرسشنامه اقدام شد. در مرحله بعد جهت کسب دیدگاه ها و نظرات شهروندان در خصوص نحوه عملکرد شهرداری هندیجان و میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد این سازمان، این پرسشنامه ها در سطح محلات شهر هندیجان توزیع شدند. نتایجی که از تحلیل نظرات شهروندان در ارتباط با عملکرد شهرداری به دست آمد بیانگر عملکرد نه چندان مطلوب شهرداری هندیجان در ارائه خدمات شهری به شهروندان می باشد. به طوریکه میانگین نظرات شهروندان نشان دهنده رضایت پایین تر از حد متوسط از عملکرد شهرداری هندیجان بوده است. همانطور که در قسمت ضرورت و اهمیت تحقیق اشاره شد سازمانی مثل شهرداری زمانی در رسیدن به اهداف خود موفق خواهد شد که شهروندان از عملکرد این سازمان رضایت کامل داشته باشند. همچنین گفته شد اهمیت پرداختن به موضوع رضایتمندی از عملکرد شهرداری در هندیجان مشکلاتی است که در زمینه مدیریت شهری در این شهر وجود دارد. نتایج این پژوهش نیز نشان داد میزان رضایتمندی شهروندان هندیجانی از عملکرد شهرداری در سطح پایینی قرار دارد که این به تبع مشکلاتی است که در قسمت بیان مسئله و اهمیت و ضرورت به آن اشاره گردید. این مسئله ضرورت توجه شهرداری به مشکلات موجود و تلاش برای رفع آنها و نیز تلاش برای ایجاد یک رابطه فعال و کارآمد بین سازمان شهرداری به عنوان مجری و ارائه دهنده خدمات شهری و شهروندان به عنوان مصرف کننده این خدمات، ایجاب می کند. همچنین تحلیل ها نشان داد که بین محلات این شهر از نظر میزان رضایتمندی تفاوت وجود دارد. به طوری که محله 2 با میانگین 2.70 دارای بالاترین میزان رضایتمندی و

محله 1 با میانگین 2.23 دارای کمترین میزان رضایتمندی است که نشان می دهد توزیع امکانات شهری در همه محلات به صورت عادلانه و مساوی نبوده است. بنابراین می توان گفت نتایج به دست آمده در این تحقیق با رویکرد ارائه شده توسط مدنی پور موافق است که اظهار می نماید: محله ها وسیله ای برای کارآمدی مدیریت شهری، توسعه پایدار، ایجاد تمایز، فرار از ناشناخته ها و تشویق انسجام اجتماعی، قلمداد می گردند. به دنبال رشد وسیع فیزیکی شهرها و گسترده شدن دامنه مبادلات انسانی، موضوع هویت یابی در محله های مسکونی و سازماندهی روابط ساکنان شهری با سکونتگاه های زیستی شهری در شکل کالبدی-اجتماعی محله، به یکی از لوازم سازماندهی شهری تبدیل شده است. همچنین نتایج تحقیق نشان دهنده این امر است که میزان رضایتمندی شهروندان در بخش های مختلف عملکرد شهرداری دارای تفاوت است. به طوری که بیشترین میزان رضایتمندی شهروندان مربوط به بخش خدمات شهری با میانگین 2.54 بوده است و رتبه های بعدی متعلق به حوزه های عمران شهری با میانگین 2.5 و خدمات اجتماعی- فرهنگی با میانگین 2.43 بوده است. کمترین میزان رضایتمندی شهروندان در بین حوزه های چهارگانه مربوط به حوزه نظارت با میانگین 2.31 بوده است که نشان دهنده عملکرد نامطلوب شهرداری هندیجان در این زمینه است. در این پژوهش یک فرضیه مطرح شد مبنی بر این که به نظر می رسد میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان در سطح پایینی قرار دارد. برای آزمون این فرضیه از آزمون t تک نمونه ای استفاده شد که در این جا میانگین جامعه با توجه به تعداد سوالات و دامنه نمرات 75 در نظر گرفته شد و نمره رضایتمندی از عملکرد شهرداری عدد 61.33 را نشان می دهد که پایین تر از حد میانگین جامعه است. بنابراین این فرضیه تایید می گردد. بر اساس آن چه ذکر شد، مجموعه مدیریتی و کارکنان شهرداری هندیجان در جهت کسب رضایت و حفظ منافع مردم باید به ارائه ی مطلوب خدمات به شهروندان پرداخته و جلب رضایت آنان را سر لوحه امور قرار دهند. بر این اساس پیشنهادات زیر ارائه می شود:

- ایجاد زمینه های افزایش مشارکت شهروندان در اداره امور شهر از طریق بستر سازی حضور شهروندان در فعالیت های مربوط به شهر.
- انجام نظرخواهی های مستمر از شهروندان در خصوص رضایت آن ها از عملکرد شهرداری و استفاده از بازخورد نظر شهروندان در بهبود خدمات شهری
- از آنجا که ارتباط بین شهرداری و مردم رابطه ای یک طرفه از جانب شهرداری به سمت مردم نیست بلکه شهرداری و شهروندان در تعامل با یکدیگر قرار دارند و رابطه بین آنها دو سویه است، همان طور که از حقوق شهروندان سخن به میان می آید و شهروندان حق داشتن شهری پاک، روان، سبز و .

، دارند، وظایفی نیز در قبال شهری که در آن زندگی می کنند، دارا می باشند، بنابراین باید به آگاه سازی شهروندان نسبت به وظایف و مسئولیت های شهروندی، قوانین و مقررات شهری از طرق مختلف اقدام کرد

- با توجه به نارضایتی بخش اعظمی از شهروندان از وضعیت پاکیزگی و بهداشت محیط زیست و نامناسب بودن جوی های فاضلاب، شهرداری باید اقدام به ساخت جوی های سرپوشیده با شیب مناسب و رفت و روب روزانه جهت جلب رضایت شهروندان پردازد.

- با توجه به کمبود سیستم حمل و نقل عمومی در سطح شهر هندیجان و نارضایتی اکثر مردم در زمینه این خدمت، تجهیز شهر به سرویس های عمومی حمل و نقل با توجه به گنجایش سطح خیابان ها خصوصا در مناطق مرکزی و پرتراکم شهر، احداث جایگاه های مخصوص ایستگاه اتوبوس و تاکسی و رسیدگی به شکایات مردم در این زمینه برای جلب رضایت شهروندان باید از اهم برنامه های شهرداری باشد

منابع و مأخذ

- 1- برآبادی، محمود (1384): الفبای شهر، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور.
- 2- برک پور، ناصر، حامد گوهری پور، مهدی کریمی (1389): ارزیابی عملکرد شهرداریها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق 1 و 11 شهرتهران)، فصلنامه مدیریت شهری شماره 25.
- 3- بیدرام، رسول، خسرویان دهکردی، سمیرا و مصطفی رجبی (1390): برآورد کارایی فنی شهرداری های ایران؛ مورد پژوهی: شهرداری های مراکز استان های کشور، فصلنامه مدیریت شهری، شماره 28، صص 199-212.
- 4- پوراحمد، احمد (1388)، مدیریت فضای سبز شهری منطقه 9 شهرداری تهران، پژوهش های جغرافیای انسانی، شماره 69، صص 29-50.
- 5- جعفرپورمختار، محمد (1383): ایمنی شهر و توسعه پایدار، مجموعه مقالات همایش مسائل شهرسازی ایران. جلد اول ساخت کالبدی شهر، شیراز، دانشکده هنر و معماری دانشگاه شیراز.
- 6- حاتمی نژاد، حسین و صابر محمدپور و حافظ اسکندری چوبقلو (1386): مدیریت شهری و جایگاه حقوقی شوراها و شهرداری ها، مجله علوم جغرافیایی، شماره 5 و 6، صص 65-88.
- 7- حسینی کاخکی، احمد، قلی پور، آرین (1386): رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری، پژوهش نامه بازرگانی، زمستان 1386، 12(45)، صفحه 145-115.
- 8- حکمت نیا، حسن و میرنجف موسوی، (1386): سنجش میزان و عوامل موثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهریزد)، مجله جغرافیا و توسعه، سال پنجم، شماره 9، صص 208-181.
- 9- رجب صلاحی، حسین، (1381): ساختار حکومت محلی. مدیریت شهری و شهرداری. برنامه ریزی و مدیریت شهری. مسایل نظری و چالش های تجربی. انتشارات سازمان شهرداری های کشور. تهران.
- 10- رضایی، عبدالعلی (1375): مشارکت اجتماعی وسیله یا هدف توسعه، مجله اطلاعات سیاسی - اقتصادی، شماره 109 و 110، صص 54-63.
- 11- رضویان، محمد تقی (1381): مدیریت عمران شهری، انتشارات پیوند نو.
- 12- رفیع پور، سعید و مریم رحمانی و هاشم داداش پور و محمد جعفر جمال (1390): سنجش و ارزیابی 13-عملکرد شهرداری قاین بر حسب نظام تقسیمات کالبدی شهر، فصلنامه علمی - پژوهشی فضای جغرافیایی، سال یازدهم، شماره 35، پاییز 1390، صص 89-114.
- 14- سعیدنیا، احمد (1379): مدیریت شهری، سازمان شهرداریهای کشور، جلد یازدهم، تهران.
- 15- سلمانی مقدم، محمد، حسین پورقیومی و محمد قنبری (1391): سنجش رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری پژوهش موردی: شهرهای استان فارس، چهارمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری، اردیبهشت ماه، مشهد مقدس.
- 16- شایان، حمید، تقی لو، علی اکبر، خسروبیگی، رضا (1389): ارزیابی میزان رضایتمندی روستائیان از محیط سکونتگاهی: مطالعه موردی شهرستان کمیجان، فصلنامه روستا و توسعه، شماره 4

- 17- شیخ محمدی، مجید و تولیت زواره، محمدرضا (1384): مدیریت مشارکت پذیر بر اساس نظام پیشنهادها انستیتو ایزایران، تهران.
- 18- ضرابی، اصغر و قنبری، محمد (1389): شهر سالم، مجموعه مقالات دومین همایش ملی شهر سالم، کد 75، سبزوار.
- 19- کاظمیان، غلامرضا، مشکینی، ابوالفضل و شادی بیگلری (1390): ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در پایداری محله ای ناحیه دو شهرداری منطقه 4 تهران (محله های مجیدیه، شمس آباد و کالاد)، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، جلد 18، شماره 21، صص 7-28.
- 20- کاظمیان، غلامرضا، میرعابدینی، سیده زهره (1390): آسیب شناسی مدیریت یکپارچه شهری در تهران از منظر سیاست گذاری و تصمیم گیری شهری، نشریه هنرهای زیبا، شماره 46، صص 27-38.
- 21- لطفی، حیدرعلی و فرداد عدالت خواه و مینو میرزایی و شب بو وزیرپور (1388): مدیریت شهری و جایگاه آن در ارتقاء حقوق شهروندان، فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیای انسانی، سال دوم، شماره اول.
- 22- ملازاده، مهدی، روستایی، شهرپور (1388): نقش شهرداری الکترونیک در گسترده سازی شهری با استفاده از داده های سنجش از دور و سیستم اطلاعات جغرافیایی نمونه موردی: مرند، فصلنامه مدیریت شهری، شماره 23، صص 7-16.
- 23- معیدفر، سعید و ذهانی، قربانعلی (1384): بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن؛ (مطالعه موردی معلمان شهر نیشابور)، مجله جامعه شناسی ایران. دوره ششم. شماره 1. تهران.
- 24- میرفردی، اصغر و بوستانی، داریوش (1380): بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایت مندی مشترکین برق خانگی شرکت توزیع نیروی برق استان فارس، شرکت توزیع نیروی برق استان فارس.
- 25- هاشمی، سیدمناف، یحیی پور، مهدی (1390): اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور.

26- *Adhikari, Rajendra (2011): Citizens' Satisfaction with Municipal Services: A Case of Bharatpur Municipality, Chitwan, Nepal, Master in Public Policy and Governance Program Department of General and Continuing Education North South University, Bangladesh.*

27- *Barak pour, N. (2011): Systematic management of urban governance in cities, Proceedings of the conference on urban planning and management.*

28- *Ehrami, Sajjad (2013): The Relationship between the Rights of Citizens and Municipal Services in Small Towns, International Journal of Science and Research (IJSR), India Online ISSN: 2319-706, Volume 2 Issue 74, pp 14-17.*

29- *Gutiérrez Rodriguez, P.; Vazquez Burguete, J.; Vaughan, R.; Edwards, J.(2009): The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector, Spain.*

30- *Lewis, dan and jaanamioch (2005): urban vulnerability and good governance. journal of contingencies and crisis management*

31- *Masoudi, Ali. , (2006): Customer satisfaction guarantee survival in the competitive market, Compass Magazine, Issue 12.*

32- *Naumann E., Jackson, Jr. and Rosenbaum, M. (2001): How to Implement a Customer Satisfaction Program", Business Horizons, Jan. Feb. pp: 37-46.*

33- *Rabin, S. de Graaf, greet P.M.R. Dewalf (2010): Applying the lessons if Strategic Urban planning Learned in the Developing World to the Netherlands: A Case study of three Industrial Area development projects. Habitat International, Volume 34, Issue 4.*

34- Steinberg, Florian.(2005): *Strategic urban planning in Latin America: Experience of Building and Managing t.*

35- Van Ryzin, G., et all (2004): *Divers and Consequences of Citizen Satisfaction: An Application of the American Customer Satisfaction Index Model to New York City. Public administration review. 64(3).*