

بررسی و مطالعه میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر بندر ماهشهر)

تاریخ دریافت مقاله: ۴۰۲/۱۱/۱۷ تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۴۰۳/۰۳/۱۰

محسن آقائی جوبنی* (استادیار، دکتری جغرافیا، برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ماهشهر، ماهشهر، ایران)
مژده ولی‌زاده (دانش آموخته کارشناسی ارشد جغرافیا، برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ماهشهر، ماهشهر، ایران)

چکیده

هدف پژوهش بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری بندر ماهشهر است. روش پژوهش توصیفی- تحلیلی و همبستگی و نوع پژوهش کاربردی است. محدوده پژوهش، حوزه مکانی بندر ماهشهر است. روش جمع‌آوری داده‌ها به صورت اسنادی و میدانی از نوع پرسشنامه بوده است. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها به صورت آمار توصیفی از شاخص‌های میانگین و انحراف معیار، فراوانی و درصد فراوانی بهره گرفته شد. به منظور تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده و بدین ترتیب حجم جامعه نمونه ۳۸۰ نفر برآورد گردیده است. یافته‌های حاصل از پرسشنامه‌های تکمیل شده توسط حجم نمونه شهروندان بندر ماهشهر نشان می‌دهد که میزان رضایت شهروندان ماهشهری از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری ۱۲٫۶ درصد خیلی کم، ۳۰٫۸ درصد کم، ۳۳٫۷ درصد متوسط، ۱۶ درصد زیاد، ۶٫۸ درصد خیلی زیاد؛ که بیشترین فراوانی متوسط تا قلمرو زمانی پژوهش می‌باشد. همچنین نتایج حاصل نشان می‌دهد که میزان رضایت شهروندان ماهشهری از عملکرد شهرداری در حوزه عمران شهری ۱۲٫۹ درصد خیلی کم، ۲۹٫۵ درصد کم، ۳۳٫۱۰ درصد متوسط، ۱۸٫۱۰ درصد زیاد، ۶٫۳ درصد خیلی زیاد؛ که بیشترین فراوانی متوسط تا قلمرو زمانی پژوهش می‌باشد. یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تحقق بخشیدن عملکرد مطلوب مدیریت شهری بر بهبود کیفیت خدمات در شهرها، جلب رضایت و ایجاد انگیزه در میان ساکنان جهت مشارکت شهری است. پژوهش حاضر نیز با همین هدف به بررسی میزان رضایتمندی شهروندی از خدمات شهرداری در بندر ماهشهر پرداخته است.

واژه‌های کلیدی: رضایتمندی شهروندان، خدمات شهری، بندر ماهشهر، مشارکت شهری.

مقدمه

در دهه‌های اخیر، افزایش جمعیت در شهرهای کشور متأثر از دو عامل رشد طبیعی جمعیت شهرها و مهاجرت ساکنان شهرهای کوچک و روستاییان به شهرهای میانی و بزرگ بوده است، این عمل به گونه‌ای انجام شده است که متناسب با آن، فضاهای شهری و زیر ساخت‌های مورد نیاز تجهیز نشده‌اند. عمده‌ترین اثر رشد شتابان شهرها، به هم ریختگی فضایی و رشد نابسامان، توزیع ناعادلانه کاربری‌ها، نابرابری سرانه‌ها، مکان‌یابی‌های نامناسب و مطالعه نشده و به هم خوردن نظام توزیع خدمات است که این امر به نوعی در همه شهرهای ایران به چشم می‌خورد. امروزه با گسترش شهرنشینی توجه متخصصان، برنامه‌ریزان و شهروندان به مقوله خدمات شهری و کیفیت آن جلب شده و بدین لحاظ اساساً طرح مباحث خدمات شهری با توسعه شهرنشینی همراه بوده است. گذشته از نوع و ماهیت خدمات شهری که خود متأثر از ساختارهای اقتصادی، سیاسی، اداری و حتی اقلیمی اشکال مختلف و متفاوتی دارد (رحیم بردی، زارع و قاسم پور، ۱۳۹۶) خدمات شهری از دیرباز همواره به منزله یکی از شاخص‌های بارز مدنیت و ابزار مدیریت توسعه شهری و عامل اصلی تداوم حیات شهری مطرح بوده است، به گونه‌ای که بدون آن زندگی شهروندان از فعالیت باز می‌ماند؛ بنابراین پراکنش اصولی و بهینه آن، منطبق با خواست مردم در فرایند برنامه‌ریزی شهری بسیار مهم است (خدارحم، عبداللهی پور، ۱۳۹۲). امروزه در جهان، خدمات از تولید پیشی گرفته است. به وضوح شاهد آن هستیم که اقتصاد امروز بیشتر به سمت خدماتی شدن پیش می‌رود، بنابراین خدمات شهری یکی از مهم‌ترین عرصه‌ها در حیطه خدمات رسانی است و سازمان‌های متعددی از قبیل آب، برق، گاز، مخابرات، حمل و نقل و ترافیک، موظفه به ارائه آن هستند. از این بین شهرداری از جمله سازمان‌هایی است که بخش عمده‌ای از خدمات شهری را بر عهده دارد و بیشتر این خدمات در حیطه وظایف معاونت خدمات شهری این سازمان است. خدمات شهری با سطح پوشش زیاد، رایج‌ترین فعالیت شهرداری‌های کشور محسوب می‌شود. علت این شمول را می‌تواند در چند وجه گوناگون جستجو کرد: نخست به فلسفه و دلیل تشکیل شهرداری مربوط می‌شود که انجام امور بهداشت و ایمنی شهری، اولین وظیفه آن است، دلیل دوم به اجتناب ناپذیری این خدمات برمی‌گردد که ناشی از پیامدهای وخیم محیطی و اجتماعی ارائه نشدن آن‌هاست، دلیل سوم سابقه زیاد این خدمات و نهادینه شدن آن در شهرداری‌های کشور است (ادریسی و پالیزبان، ۱۳۸۸). مدیریت خوب مستلزم حساسیت نسبت به ویژگی‌های معینی از چیزی است که مدیریت می‌شود. به طور کلی حساسیت نسبت به شرایط و ویژگی‌های معینی از یک شهر تا حد زیادی به ماهیت مدیریت شهری بستگی دارد که یکی از ابزارها جهت سنجش و ارزیابی

عملکرد مدیریت شهری، استفاده از دیدگاه شهروندان و سنجش رضایتمندی آنان از کیفیت خدمات شهری است.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

گسترش شهرنشینی و به دنبال آن مشکلات خاص زندگی شهری بیش از پیش توجه به راهبردها و چاره‌های سودمند را برای بهینه سازی زندگی شهروندان ضروری ساخته است. در میان موضوعاتی همچون محیط زیست شهری، حمل و نقل شهری، ایمنی شهری و برنامه‌ریزی شهری، یکی از عوامل بسیار مهمی که تأثیر فزاینده و تعیین کنندای بر عوامل سازنده شهری دارد، مدیریت شهری است که سایر اجزا و عناصر سیستم شهری به نحوی تحت تأثیر آن قرار میگیرند. در واقع اهمیت مدیریت شهری به اندازه‌ای است که پاسخ بسیاری از ناپایداری‌های شهری را در ارتقاء کیفیت شیوه مدیریت شهری جستجو میکنند به طوری که بسیاری از کارشناسان و متخصصان و نیز مدیران شهری بر این باورند که راه پایداری شهری از تغییر رویکرد مدیریت شهری میگذرد. شهر به صورت یک سیستم پویا و باز عمل می‌کند که ساختار این سیستم هر کدام دارای کارکردهای خاص خود بوده و در عین حال در ارتباط متقابل با سایر ساختارهای سیستم عمل می‌کنند. این عملکردها و کارکردها در پیوستگی زمانی و مکان، فضایی در حال تغییر و تحول و همچنین در حال باز تولید هستند. اما باید به این نکته توجه کرد که کل سیستم شهری چیزی فراتر از تمام اجزاء، ساختارها، کارکردها و عملکردهای آن است و همین امر هم سیستم مدیریتی را میطلبد که با دیدی کلان به مسائل شهری، نه صرفاً به اداره اجزاء و عناصر و ساختارهای شهری بلکه به اداره کلیت سیستم شهری بپردازد.

رضایتمندی

در فرهنگ لغت رضایتمندی را (برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن) معنا کرده‌اند. 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 می‌شود، رضایتمندی گفته میشود. (نژادحاجی‌علی‌ایرانی، ۱۳۸۷: ۲۹) مقوله رضایت از مباحث مدیریتی است و بیشتر مطالعات اولیه مربوط به آن بر اساس دیدگاه‌های تک بعدی دنبال شده است یعنی افراد با توجه به یک مجموعه آرزوها و نیازهایی که دارند، شرایط فعلیشان را ارزیابی میکنند (حاجی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۷) تدرابرت گر معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهرهمندی آنها از ارائه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از اینکه واقعی یا واهی باشند باعث بروز نارضایتی و رضایتمندی می‌گردد (تدرابرت گر، ۱۳۷۹)

به نظر آدامز، شهروند آگاهانه یا ناخودآگاهانه بهرهمندی‌های خود را با وظایف سازمان مقایسه می‌کند زمانی که برابری وجود دارد رضایتمند ایجاد می‌گردد (هومن، ۱۳۸۱: ۴۱) رضایتمندی شهروندان را می‌توان عکس‌العمل مؤثر شهروندان به عملکرد سازمان شهرداری دانست. مقوله رضایت از مباحث مدیریت است. رضایت از عملکرد سازمانی زمانی از اهمیت برخوردار گردید که نیروی انسانی به عنوان یکی از عناصر مهم تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۸۳). افزایش رضایتمندی شهروندان، ضمن افزایش اعتماد و مشارکت عمومی، همگرایی جامعه و اقتدار ملی را سبب شده، روند توسعه همه جانبه را ساده می‌سازد (نژادحاجی‌علی‌ایرانی، ۱۳۸۷: ۱۹۷).

شهرداری

شهرداری بر اساس ماده ۵ قانون محاسبات عمومی کشور سازمانی عمومی و غیردولتی است که دارای استقلال و شخص حقوقی بوده و تحت نظر شورای شهر و با نظارت وزارت کشور تأسیس می‌گردد. بر این اساس بایستی به برخی از نکات مشترک در تعاریف شهرداری اشاره کرد:

- ۱- شهری بودن و وابستگی به ساختار شهری
- ۲- غیردولتی بودن و قرارگیری تحت نظارت دولت
- ۳- استقلال و عدم وابستگی در حوزه عملکردی
- ۴- انتخابی بودن و آزادی عمل در حوزه اداره امور شهری
- ۵- رسمیت داشتن و انطباق با قانون اساسی
- ۶- اداره امور محل و ارائه خدمات عمومی موردنیاز ساکنان شهر (سعید نیا، ۱۳۸۲: ۶۲)

در واقع یکی از نهادهای شهری مهم و تأثیرگذار در مشارکت شهروندان در امور شهری، شهرداری است. در تمام جهان، هرجا شهر و شهرنشینی وجود دارد، مهمترین و اصلی‌ترین سازمانی که مسئولیت مدیریت شهر را به طور مستقیم بر عهده دارد، شهرداری است. شهرداری به عنوان یکی از نمونه‌های نهاد محلی، سازمانی است که در محدوده‌ی شهر برای رفع نیازهای مردم همان محل اداره می‌شود. در سیر تکامل شهرداری‌ها گرچه در اصل، نیازهای محلی سبب تکوین شهرداری بوده است نقش دولت را نمی‌توان نادیده گرفت؛ زیرا دولتها که به صورت متمرکز نمی‌توانستند تمام امور مردم را حل و فصل کنند، گستره‌ی اقتدار خود را تقسیم کردند. بدین ترتیب شهرداری‌ها نیز وظیفه و نقشی را بر عهده گرفتند. از سویی مسئول انجام و تأمین بخشی از نیازمندی‌های محلی شدند و از سوی دیگر،

کارشناس و راهنمای شهر شناخته شده و سمت مشاور و نمایندگی دولت را در امور محلی و رفاهی به دست آوردند (رضویان، ۱۳۸۱: ۷۳).

شهروندی

شهروندی موقعیتی است که شامل مجموعه از حقوق، وظایف، تعهدات و برابری، عدالت و استقلال دلالت دارد شهروندی نه یک موقعیت منفعلانه بلکه یک موقعیت فعالانه و با سلطه ناسازگار است (معصومی، ۱۳۹۰: ۲۴). امروزه شعار تمام جامعه شناسان شهری این است که واژه شهروندی یعنی فرد خود را از شهر و شهر را از خود بداند و در این شرایط است که بهتر می‌تواند زندگی کند که البته در تحقق واژه شهروندی و آگاه سازی مردم یک جامعه از این اصل و همچنین بحث حقوق شهروندی، آموزش نقش انکارناپذیری دارد که در کشور ما نیز اگرچه طی سال‌های اخیر رسانه‌های جمعی و بخصوص رادیو و تلویزیون گام‌هایی در جهت اطلاع رسانی به شهروندان درباره وظایف شهروندی و همچنین حقوق شهروندی در جامعه برداشته‌اند، اما به نظر می‌رسد که باید اصل آموزش با جدیت بیشتری از سوی مسئولان پیگیری شود. بحث آموزش شهروندی شامل یک بسته آموزشی است که حقوق شهروندی را نیز در بر می‌گیرد و به آن بسته حقوق شهروندی اطلاق می‌شود. در این بسته آموزشی، شهروند می‌آموزد که با توجه به سن و جنسیت خود، چه حقی نسبت به سیستم‌های اجتماعی دارد. او در این سیستم باید از مراجع مسئول احساس امنیت، آسایش و راحتی به عنوان یک شهروند را مطالبه کند. ضمن اینکه فراهم آوردن فضاها و فرصت‌های لازم برای گذران بهینه اوقات فراغت و شیوه مطلوب زندگی در جامعه، از جمله مواردی است که او در حقوق شهروندی خود باید از دولت مطالبه کند. این موارد حقوقی هستند که مردم نسبت به نظام شهری دارند، اما در مقابل، نظام شهری نیز قطعاً حقوقی را از شهروندان مطالبه می‌کند (تقوایی و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۴).

خدمات شهری

شهرداری‌ها در سطح شهر ارائه دهنده خدمات یا کالاهایی هستند که تمامی شهروندان از آنها استفاده می‌کنند. از این رو دامنه خدمات رسانی شهرداری‌ها به افراد خاصی محدود نمی‌گردد. تأمین کالاها یا تسهیلات عمومی در شهرها از وظایف اصلی شهرداری‌هاست و حتی برخی معتقدند که فلسفه تشکیل شهرداری‌ها توافق و پیمان شهروندان برای تأمین خدماتی است که افراد به تنهایی قادر به تأمین آنها نیستند. در این زمینه محققان حداقل دو هدف را برای ارائه خدمات شهری از جانب شهرداری‌ها عنوان می‌کنند:

- تأمین بهداشت شهر

- تأمین امکانات و تسهیلات اجتماعی، رفاهی و فرهنگی.

این دو هدف را می‌توان در زیر عنوان هدفی کلان با عنوان تأمین نیازهای شهروندان و ایجاد یک شهر سالم گنجاند. در ذیل هدف تأمین بهداشت شهر توسط شهرداری می‌توان به این موضوعات اشاره داشت: حیات و تداوم زندگی شهروندان در گرو نظافت و بهداشتی بودن محیط طبیعی و کالبدی شهر است. اموری مثل گسترش بهداشت عمومی و کاهش آلودگی اگرچه به نبود بیماری در شهر کمک می‌نمایند، اما بهداشت شهر فراتر از آنهاست.

گسترش فضای سبز، زیبایی شهر و مانند این‌ها نیز اهداف معطوف به ارتقاء بهداشت روانی می‌باشند که خدمات شهری می‌توانند با جهت‌گیری نسبت به آن مورد برنامه‌ریزی، طراحی و اجرا قرار گیرد. اجرای پروژه‌ها و برنامه‌های نظیف شهر و جمع‌آوری و دفع بهداشتی زباله‌های شهری و ایجاد و گسترش فضای سبز و مانند اینها از جمله خدمات شهری هستند که با اهداف بهداشتی‌تر کردن شهر از حیث جسمانی و روانی به اجرا در می‌آیند. فراهم بودن خدمات شهری مناسب و ارزان عاملی است که سرمایه‌گذاری‌های اقتصادی را امکان‌پذیر می‌کند (ایمانی جاجرمی، ۱۳۸۶: ۳۲). از سوی دیگر فعالیت‌های خدمات شهری خود فرصت و امکان اشتغال برای تعداد زیادی از داوطلبان کار را فراهم می‌آورد. اینها و موضوعاتی دیگر مانند درآمدزایی برخی خدمات شهری مانند کسب درآمد از بازیافت زباله که عنوان "طلای کثیف" گرفته است از اهداف اقتصادی خدمات شهری هستند. یکی از مهمترین چالش‌هایی که سازمان‌های ارائه دهنده خدمات امروزه با آن مواجه‌اند، تأمین (تهیه) مداوم خدمات باکیفیت بالاست (Sachdev and verma, 2004: 93). در واقع، فهم دقیق این مسئله که شهروندان انتظاراتی دارند، مهمترین گام در تعریف و ارائه خدمات باکیفیت است (Zisis et al, 2009: 28) کیفیت عامل اصلی تغییر و تحول خدمات شهرداری و عامل کلیدی رضایت بیشتر شهروندان است (2009: 75).

(Rodríguez et al). سنجش رضایت مردم از خدمات شهری، یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین کننده کیفیت و گونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات شهری است. زیرا هنگامی که مدیران شهری از ذهنیت استفاده کنندگان خدمات شهری، به عنوان اصلی‌ترین مشتریان آنها اطلاعی نداشته باشند، نمی‌توانند ارزیابی درستی از عملکرد خود داشته، ظرفیت‌های استفاده نشده و بالقوه خود را درک کنند (آخوندیان و همکاران، ۱۳۹۱: ۴). از سوی دیگر سنجش نگرش شهروندان از عملکرد مدیریت شهری و تأثیر دادن این نگرش موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می‌شود (شکوئی، ۱۳۹۱: ۵۱).

پیشینه پژوهش

پیشینه داخلی

(حکمت نیا و همکاران ۱۳۸۶) در مقاله خود به عنوان سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی شهر یزد به این نتیجه رسید که عواملی چون رضایت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایتمندی شهروندان تأثیرگذار بوده است و در نهایت رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین بوده است.

(برقی و همکاران ۱۳۹۰) در مقاله‌ای به عنوان (بررسی رضایتمندی ساکنان مناطق روستایی در تبدیل نقاط روستایی به شهر به ارزیابی رضایتمندی ساکنان اژییه) در استان اصفهان بعد از تبدیل شدن آن به شهر پرداخته بر اساس نتایج تحقیق ۷۳ درصد پاسخگویان رضایتمندی خویش را از تبدیل (اژییه) به شهر ابراز داشتند همچنین میزان رضایت از محل سکونت به ۲۵ درصد رسیده است. (هدایت و علمی، ۱۳۹۱) در پژوهش هدایت و علمی در سال ۱۳۹۱ میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و بررسی عوامل اجتماعی - اقتصادی مرتبط با آن در شهر نقده بررسی شده است. نتایج بیانگر آن است که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد. عواملی همچون رضایت اجتماعی، اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، پیاگاه اجتماعی - اقتصادی، میزان انتظارات بر میزان رضایتمندی شهروندان تأثیرگذار بوده‌اند. (واعظ مهدوی و همکاران ۱۳۹۰) در مقاله‌ای به عنوان ارزیابی پاسخگوی نظام‌مند به شهروندان شهر تهران مطالعه (Urban Heart) به سنجش عدالت در شهر و عملکرد مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران در زمینه پاسخگوی نظام‌مند و شفاف به شهروندان - مشارکت اجتماعی آنان - میزان فعالیت‌های استاندارد و رضایتمندی شهروندان پرداخته است. بررسی شاخص‌های حیطه حاکمیت از منظر عدالت به تفکیک مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران نشان می‌دهد که عملکرد شهرداری در سال ۱۳۸۶ حدود ۵۵ درصد بود که بیانگر عملکرد متوسط است.

پیشینه خارجی

داکا (بنگلادش) (Akther, Islamn, Uddin, 2009: p.1) در پژوهشی تلاش کردند عملکرد انجمن شهر را در ارائه خدمات بررسی کنند هدف تحقیق، بررسی نظر شهروندان درباره خدمات شهری با توجه به انتظارات آنان بوده. تحقیق بر روی ۳ وظیفه انجمن شهر یعنی مدیریت مواد زائد - کنترل حشرات و صدور مجوز متمرکز شده است برای این منظور ۱۲ ناحیه از ۹۰ ناحیه شهر به عنوان نمونه انتخاب شد نتایج تحقیق نشان می‌دهد رضایت

شهروندان داکا از مدیریت مواد زائد و صدور گواهی و مجوزهای مختلف در حد متوسط است و در بعضی نواحی رضایت در حد بسیار زیاد و در برخی نواحی بسیار کم است و همچنین پژوهش نشان می‌دهد شاخص‌های اجتماعی - اقتصادی پاسخ دهندگان در نظریات آنان تأثیرگذار است به طوری که با افزایش سطح در آمد سطح رضایت شهروندان افزایش میابد. گو تیزر و همکارانش در مقاله‌ای در سال ۲۰۰۹ به بررسی رضایت شهروندان از کیفیت خدمات و اعتبار دولت محلی شهر پرداختند در این تحقیق سعی شده است با تجزیه و تحلیل اجزای کیفیت ارتباط بین کیفیت خدمات با دولت محلی و رضایت شهروندان ارزیابی شود در این تحقیق با تنظیم پرسشنامه‌ای با ۴۰۰ نفر از ساکنان منطقه کاستیلای لئون اسپانیا به صورت رودرو مصاحبه شد نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ارتباط مستقیم بین کیفیت خدمات و رضایت و همچنین رضایت و اعتبار پیوند بسیار محکمی باهم دارند (Gutiérrez, Vazquez, Vaughan, Edwards, 2009: p.2). (فان رایزین ۲۰۰۶) در پژوهشی عقیده دارد که پرسش مهم در بررسی عملکرد شهرداری این است که شهروندان چگونه به عملکرد خوب یا بد عکس‌العمل نشان می‌دهند در نگاه اول پاسخ ساده به نظر می‌رسد وقتی شهروندان راضی هستند عملکرد شهرداری خوب است و ناراضیتی آنها نتیجه عملکرد ضعیف شهرداری است اما تحقیقات نشان می‌دهد پاسخ به این سؤال که چگونه شهروندان به عملکرد شهرداری عکس‌العمل نشان می‌دهد پیچیده‌تر از چیزی است که به نظر می‌رسد و او در این مقاله سعی در ایجاد ارتباط بین عملکرد شهرداری رضایت شهروندان و اطمینان پس از آن دارد (Van Ryzin, G 2006: p.1)

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر «توصیفی-تحلیلی» می‌باشد. با توجه به عنوان پژوهش و رهیافت‌های نظری و ملاحظات تجربی، روش جمع‌آوری داده‌ها مبتنی بر روش پیمایشی با استفاده از تکنیک پرسشنامه بوده و نوع نمونه‌گیری، از نوع تصادفی طبقه‌ای می‌باشد. به منظور تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده و بدیت ترتیب حجم جامعه نمونه ۳۸۰ نفر برآورد گردیده است. برای سنجش روایی پرسشنامه از روش روایی صوری با ارسال پرسشنامه تنظیم شده به چندی از متخصصین حوزه مدیریت آموزشی از طریق آن‌ها روایی اولیه مورد تأیید قرار گرفت. و برای آزمون پایایی از روش بازآزمایی استفاده گردیده است. همچنین برای سنجش قابلیت اعتماد، از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که با استفاده از نرم‌افزار SPSS مقدار آلفا برای نمونه ۳۰ تایی پرسشنامه برای چهار بعد مورد پژوهش در (جدول شماره ۱ ضرایب پایایی پرسشنامه رضایتمندی شهروندی از خدمات شهری) که در ادامه آورده شده

است با توجه به این که مقدار بدست آمده برای هر چهار بعد بیش از ۰/۷ می‌باشد. لذا پایایی پرسشنامه مورد تأیید می‌باشد. در نهایت جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی، شاخص‌های میانگین و انحراف معیار، فراوانی و درصد فراوانی بهره گرفته شد و با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS و شاخص رضایتمندی هالین و تن حد رضایت و نارضایتی از متغیرهای محیطی مختلف توسط مخاطبان بررسی و محاسبه گردید.

جدول ۱ - ضرایب پایایی پرسشنامه رضایتمندی شهروندی از خدمات شهری

بعد	تعداد سؤال	ضریب پایایی
رضایت شهروندان	۱۶	۰/۸۰۸
مشارکت شهروندان	۱۶	۰/۸۶۵
تکالیف شهروندان	۱۶	۰/۷۸
خدمات شهری مناسب	۱۶	۰/۸۲

مأخذ: یافته‌های تحقیق

فرضیه‌های پژوهش

این پژوهش بر مبنای فرضیه‌های زیر تدوین شده است:

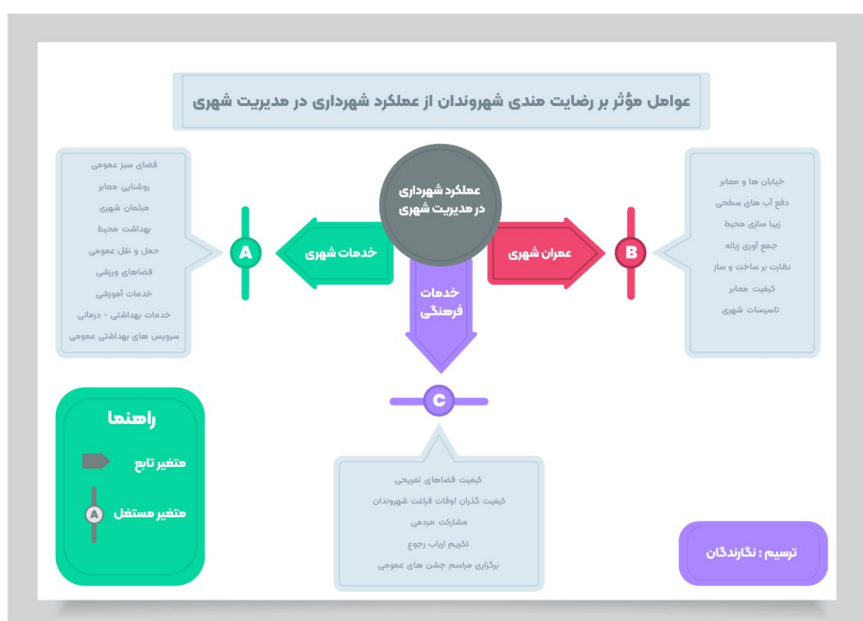
- ۱- میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری بندر ماهشهر در حوزه خدمات شهری در سطح بالایی قرار دارد.
- ۲- میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهری در حوزه عمران شهری در سطح بالایی قرار دارد.
- ۳- میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری بندر ماهشهر در حوزه اجتماعی - فرهنگی در سطح بالایی قرار دارد.

مدل تحلیلی پژوهش

با توجه به مطالعات انجام شده، به لحاظ نظری جهت تبیین عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در مدیریت شهری، متغیرها به صورت زیر خلاصه می‌شود تا روابط بین متغیرها به وسیله آزمون تجربی بررسی و محاسبه گردد. در این پژوهش، سنجش عملکرد شهرداری در مدیریت شهری به عنوان متغیر وابسته مورد بررسی قرار می‌گیرد و متغیرهای مستقل پژوهش شامل وظایف متعددی است که کیفیت انجام آنها توسط شهرداری تأثیر مستقیم بر میزان رضایتمندی شهروندان می‌گذارد.

الف- متغیر تابع: متغیر تابع در این پژوهش عملکرد شهرداری در مدیریت شهر می‌باشد که روابط متغیرهای مستقل وابسته و تابعی از متغیر تابع می‌باشند.

ب- متغیرهای مستقل: متغیرهای مستقل شامل پایگاه‌های اجتماعی- اقتصادی- فرهنگی- خدماتی، عدم پنهان کاری، اثبات حسن نیت به شهروندان، ضمانت اجرایی برای تصمیمات، ایجاد انگیزه مشارکت شهروندی در مدیریت شهری، بهاد دادن به نظرات مردم.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش مأخذ: ترسیم نگارندگان ۱۴۰۲

قلمرو پژوهش

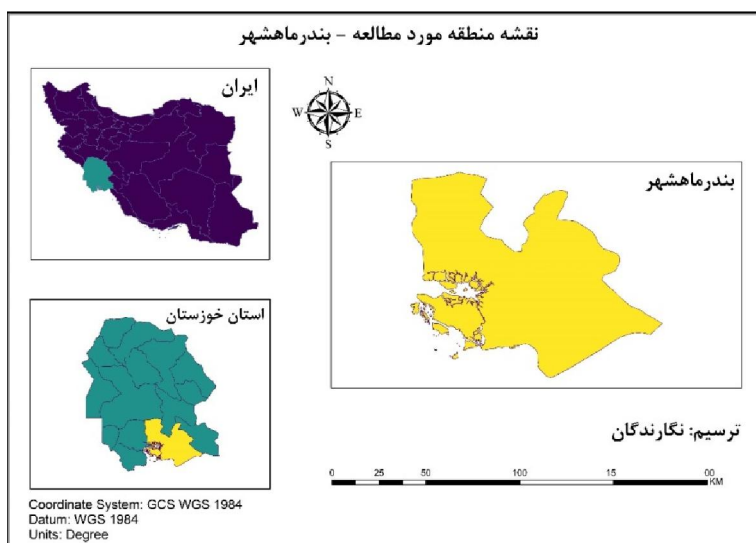
بندر ماهشهر از لحاظ جغرافیایی در طول ۴۹ درجه و ۱۱ دقیقه و ۲۰ ثانیه شرقی و عرض ۳۰ درجه و ۳۳ دقیقه و ۲۰ ثانیه شمالی قرار گرفته است و ارتفاع آن از سطح دریا ۳ متر است و دارای مساحت ۲۷،۱۳ کیلومتر مربع و فاصله ۸۸۷ کیلومتری در جهت جنوب غربی با پایتخت می‌باشد. از طرف شرق به شهرستان امیدیه، از غرب به شهرستان شادگان، از شمال به اهواز و از جنوب به خلیج فارس. بندر ماهشهر دارای سه منطقه شهرداری می‌باشد. منطقه ۱ که به ماهشهر قدیم معروف است؛ و منطقه ۲ که به ناحیه صنعتی موسوم بوده و منطقه سه شهرداری که شامل شهرک طالقانی می‌باشد. بخش‌های بندر ماهشهر قدیم شامل: طالقانی، کوی آزادگان، فازهای ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷ کوی گلستان، کوی سعدی، شهرک طالقانی (کوره‌ها)،

شهرک رجایی (زنجیر)، شهرک مدنی و بافت قدیم که از خیابان‌های اصلی آن می‌توان به: خیابان امام خمینی، شهید منتظری، سعیدی، مطهری، شریفی، طالقانی، باهنر، ۲۲ بهمن و همچنین بازار قدیم (جنگ زده‌ها و روز) اشاره کرد و از فاز ۷ می‌توان به عنوان پرجمعیت‌ترین و بزرگترین مناطق ماهشهر نام برد. بخش‌های ناحیه صنعتی شامل: ۲۱۸ دستگاه، ۵۲ دستگاه. کارگری‌ها SQها. کوی توحید (اتلانتیک)، کمپ A، کویتی‌ها، فارابی، ۱۸۰ دستگاه و بازار (مطالعات نگارندگان، ۱۴۰۲). طبق آخرین نتایج تفصیلی سرشماری عمومی نفوس و مسکن مرکز آمار ایران در سال ۱۳۹۵ جمعیت کل شهر بندر ماهشهر برابر ۱۶۲۷۹۷ نفر می‌باشد که به تفکیک جنسیت ۸۱۷۱۷ نفر زن و ۸۱۰۸۰ نفر مرد و به تفکیک خانوار ۴۵۲۰۸ خانوار گزارش شده. (نتایج سرشماری نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵).

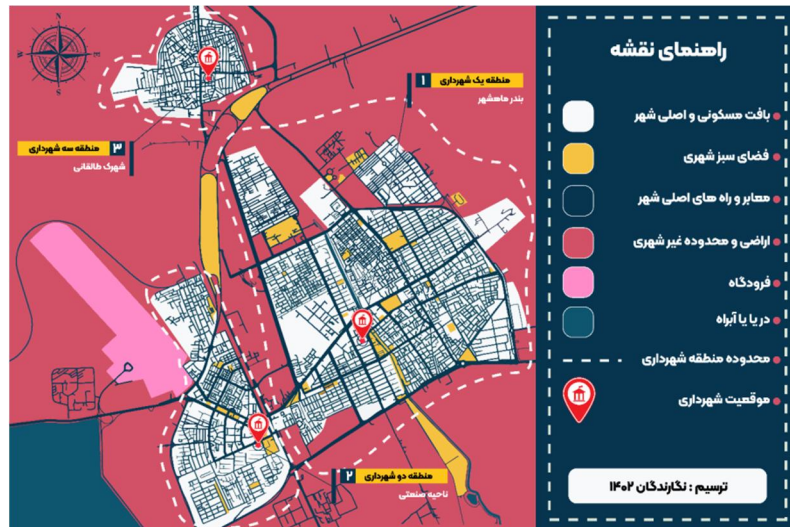
جدول ۲- آمار جمعیت شهر بندر ماهشهر براساس تفکیک جنسیت و خانوار

سال	جمعیت	زن	مرد	خانوار
۱۳۹۵	۱۶۲۷۹۷	۸۱۷۱۷	۸۱۰۸۰	۴۵۲۰۸

مأخذ: نتایج سرشماری نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵



شکل ۱ - نقشه موقعیت جغرافیایی شهر بندر ماهشهر مأخذ: ترسیم نگارندگان ۱۴۰۲



شکل ۲- نقشه شهر بندر ماهشهر ترسیم: نگارندگان ۱۴۰۲

یافته‌های پژوهش

داده‌های مورد استفاده از پرسشنامه استخراج گردیده و سؤالات مربوطه به سنجش عملکرد شهرداری در چهار بعد خدماتی، عمرانی، اجتماعی، فرهنگی تنظیم گردید.

تحلیل توصیفی داده‌ها

جهت آشنایی و شناخت جامعه آماری مورد مطالعه، خصیصه‌های عمومی پاسخگویان مورد بررسی قرار گرفت. ویژگی‌های عمومی مطابق با پرسشنامه‌های آماری در قالب ۴ سؤال شامل: جنسیت، میزان تحصیلات، سن، تأهل تدوین و ارائه شده است. طبق نتایج بدست آمده از مجموع ۳۸۰ نفر پرسش شونده، ۱۸۰ نفر مرد (۴۷/۴ درصد) و ۲۰۰ نفر زن (۵۲/۶ درصد) می‌باشند. بیشترین آمار پاسخگویان در رده سنی ۲۰ تا ۲۹ سال قرار دارند که ۱۸۳ نفر یعنی (۴۸/۱ درصد) را بخود اختصاص می‌دهد. در مرتبه بعدی رده سنی ۳۰ تا ۳۹ به تعداد ۱۰۴ نفر (۳۷/۴ درصد) و در مرتبه بعدی رده سنی ۴۰ تا ۴۹ سال به تعداد ۳۷ نفر (۹/۷ درصد) و در مرتبه بعدی رده سنی ۵۰ سال به بالا به تعداد ۲۸ نفر (۷/۴ درصد) و رده سنی زیر ۲۰ سال به تعداد ۲۸ نفر (۷/۴ درصد) قرار دارند. بررسی میزان تحصیلات پاسخ‌گویان نشان می‌دهد که بیشترین فراوانی متعلق به افراد لیسانس (۳۱/۳ درصد) می‌باشد. در رده‌های بعد فوق دیپلم، دیپلم و زیر دیپلم، فوق لیسانس و بالاتر قرار دارند. که به ترتیب

درصدهای ۲۷/۱، ۲۳/۴، ۱۵/۰۰، ۳/۲ را به خود اختصاص می‌دهند. در رابطه با تأهل، ۱۹۲ نفر (۵۰/۵ درصد) متأهل بودند. ۱۸۸ نفر (۴۹/۵ درصد) مجرد بودند.

سنجش رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری

جدول ۳ - توزیع فراوانی و درصد رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری

متغیر	شاخص	نمره پاسخگویی		زیاد	خیلی زیاد	میانگین	انحراف معیار
		خیلی کم	کم	متوسط			
رضایت از خدمات شهری	فراوانی	۴۸	۱۱۷	۱۲۸	۶۱	۳/۰۴	۰/۶۸
	درصد	۱۲/۶	۳۰/۸	۳۳/۷	۱۶/۰۰		

مأخذ: مطالعات میدانی نگارندگان ۱۴۰۲

همان گونه که در جدول فوق ملاحظه می‌شود، از دیدگاه شهروندان بندر ماهشهر، رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری در حد متوسط بیشتری فراوانی (۳۳/۷ درصد) رضایت، در حد کم (۳۰/۸ درصد)، زیاد (۱۶ درصد)، خیلی کم (۱۲/۶ درصد) و خیلی زیاد (۶/۸ درصد) رضایت از خدمات شهری وجود دارد. همچنین میانگین بدست آمده برای سطح رضایت شهروندی برابر با ۳/۰۴ بود که مقداری بالاتر از سطح میانگین مفروض است.

سنجش رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه عمران شهری

جدول ۴ - توزیع فراوانی و درصد رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه عمران شهری

متغیر	شاخص	نمره پاسخگویی		زیاد	خیلی زیاد	میانگین	انحراف معیار
		خیلی کم	کم	متوسط			
رضایت از عمران شهری	فراوانی	۴۹	۱۱۲	۱۲۶	۶۹	۳/۲۱	۰/۴۷
	درصد	۱۲/۹	۲۹/۵	۳۳/۱۰	۱۸/۱۰		

مأخذ: مطالعات میدانی نگارندگان ۱۴۰۲

همان گونه که در جدول فوق ملاحظه می‌شود، از دیدگاه شهروندان بندر ماهشهر، رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه عمران شهری در حد متوسط بیشتری فراوانی (۳۳/۱۰ درصد) رضایت، در حد کم (۲۹/۵ درصد)، زیاد (۱۸/۱۰ درصد)، خیلی کم (۱۲/۹ درصد) و خیلی زیاد (۶/۳ درصد) رضایت از عمران شهری وجود دارد. همچنین میانگین بدست آمده برای سطح رضایت شهروندی در حوزه عمران شهری برابر با ۳/۲۱ بود که مقداری بالاتر از سطح میانگین مفروض و در حد نسبتاً مطلوبی گزارش شده است.

سنجش رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه اجتماعی - فرهنگی

جدول ۵ - توزیع فراوانی و درصد رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه اجتماعی - فرهنگی

متغیر	شاخص	نمره پاسخگویی		میانگین	انحراف معیار
		خیلی کم	کم	متوسط	زیاد
رضایت از خدمات شهری	فراوانی	۵۳	۱۲۱	۱۲۴	۵۸
	درصد	۱۳/۹	۳۱/۸	۳۲/۶	۱۵/۳
				۲۴	۶/۶۰
				۲/۹۷	۰/۱۴

مأخذ: مطالعات میدانی نگارندگان ۱۴۰۲

یافته‌های استنباطی

پیش از انجام آزمون‌های آماری، نخست لازم است که پیش فرض‌های آماری مورد بررسی قرار گیرد که در این پژوهش جهت اطمینان از توزیع نرمال نمونه‌ها، از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شده است که نتایج آن در جدول زیر آورده شده است:

جدول ۶ - آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای بررسی مفروضه نرمال بودن نمره رضایتمندی شهروندان

متغیره	آماره	سطح معنی داری	نتیجه آزمون
حوزه خدمات شهری	۱/۳۰	۰/۰۶۶	توزیع نرمال
حوزه عمران شهری	۱/۲۶	۰/۰۸۱	توزیع نرمال
حوزه اجتماعی - فرهنگی	۱/۲۱	۰/۱۰	توزیع نرمال

مأخذ: محاسبات نگارندگان ۱۴۰۲

همان گونه که نتایج فوق نشان می‌دهد با توجه به آماره بدست آمده برای آزمون کولموگروف - اسمیرنوف و سطح معنی‌داری بدست آمده، می‌توان نتیجه گرفت که توزیع نمره رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری دارای توزیع نرمال بوده که بدین ترتیب در سنجش فرضیه‌های تحقیق از آزمون‌های پارامتریک استفاده خواهد شد.

بررسی فرضیه‌ها

در ادامه نیز سه فرضیه اصلی پژوهش مورد بررسی قرار گرفته که نتایج آن در ادامه گزارش شده است.

فرضیه اول پژوهش: میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری بندر ماهشهر در حوزه خدمات شهری در سطح بالایی قرار دارد.

به منظور بررسی فرضیه فوق، نخست از آزمون t تک گروهی به منظور بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری استفاده شده است که نتایج آن در جدول زیر آورده شده است:

جدول ۷ - نتایج آزمون t تک گروهی برای بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه

خدمات شهری

متغیر	میانگین نظری	میانگین واقعی	انحراف معیار	درجه آزادی	آماره t	سطح معناداری
حوزه خدمات شهری	۳	۳/۰۴	۰/۳۴	۳۷۹	۲۳/۳۴	۰/۰۵۸

مأخذ: محاسبات نگارندگان ۱۴۰۲

به منظور بررسی فرضیه فوق، نخست از آزمون t تک گروهی به منظور بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری استفاده شده است که نتایج آن با تأکید بر میزان t بدست آمده (23/34) که در سطح خطای 0/05 معنی‌دار نیست، می‌توان چنین عنوان نمود که بین میانگین واقعی و میانگین نظری بدست آمده، تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. بدین ترتیب فرضیه فوق رد می‌گردد. بدین معنا که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بندر ماهشهر در حوزه خدمات شهری به طور معناداری در سطح بالایی قرار ندارد.

فرضیه دوم پژوهش: میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهری در حوزه عمران شهری در سطح بالایی قرار دارد.
به منظور بررسی فرضیه فوق نیز از آزمون t تک گروهی استفاده شد که نتایج آن در جدول زیر آورده شده است:

جدول ۸ - نتایج آزمون t تک گروهی برای بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه عمران شهری

متغیر	میانگین نظری	میانگین واقعی	انحراف معیار	درجه آزادی	آماره t	سطح معناداری
حوزه عمران شهری	۳	۳/۲۱	۰/۸۰	۳۷۹	۸/۳۱	۰/۰۰۱

مأخذ: محاسبات نگارندگان ۱۴۰۲

به منظور بررسی فرضیه فوق نیز از آزمون t تک گروهی استفاده شد که نتایج آن با توجه به میزان t بدست آمده (۸/۳۱) که در سطح خطای ۰/۰۵ معنی دار است، نشان داد که بین میانگین واقعی و میانگین نظری بدست آمده، تفاوت معنی داری وجود دارد. بدین ترتیب فرضیه فوق تأیید می گردد، بدین معنا که سطح رضایت شهروندان از عملکرد شهری در حوزه عمران شهری به طور معناداری بالاتر از میانگین است.

فرضیه سوم پژوهش: میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری بندر ماهشهر در حوزه اجتماعی - فرهنگی در سطح بالایی قرار دارد.
به منظور بررسی فرضیه فوق نیز از آزمون t تک گروهی استفاده شد که نتایج آن در جدول زیر آورده شده است:

جدول ۹ - نتایج آزمون t تک گروهی برای بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه فرهنگی -

اجتماعی

متغیر	میانگین نظری	میانگین واقعی	انحراف معیار	درجه آزادی	آماره t	سطح معناداری
حوزه فرهنگی - اجتماعی	۳	۲/۹۷	۰/۹۴	۳۷۹	۵/۴۸	۰/۰۰۳

مأخذ: محاسبات نگارندگان ۱۴۰۲

به منظور بررسی فرضیه فوق نیز از آزمون t تک گروهی استفاده شد با توجه به t بدست آمده (۵/۴۸) که در سطح خطای ۰/۰۵ معنی دار است، می توان چنین عنوان نمود که بین میانگین واقعی و میانگین نظری بدست آمده، تفاوت معنی داری وجود دارد. بدین ترتیب فرضیه فوق تأیید می گردد و با توجه به جهت آماره t بدست آمده می توان اظهار داشت که سطح رضایت شهروندان از عملکرد شهری در حوزه فرهنگی - اجتماعی به طور معناداری پایین تر از میانگین است.

بحث و نتیجه گیری

یکی از مهم ترین عوامل مؤثر بر تحقق بخشید عملکرد مطلوب مدیریت شهری بر بهبود کیفیت خدمات در شهرها، جلب رضایت و ایجاد انگیزه در میان ساکنان جهت مشارکت شهری است. پژوهش حاضر نیز با همین هدف به بررسی میزان رضایتمندی شهروندی از خدمات شهرداری در بندر ماهشهر پرداخته است.

نتایج توصیفی این پژوهش نشان داد که از میان شرکت کنندگان در فرآیند پژوهش، ۵۲/۶ درصد از مشارکت کنندگان زن و ۴۷/۴ درصد از آنان نیز شهروندان مرد می باشند. همچنین نتایج نشان داد که به لحاظ سنی، بیشترین مشارکت را افراد در رده سنی ۲۰-۲۹ سال در فرایند پژوهش داشته اند (۴۸/۱ درصد). همچنین نتایج بررسی توصیفی نمونه آماری بر حسب متغیر تحصیلات نیز نشان داد که افراد دارای مدرک تحصیلی لیسانس بیشترین مشارکت را در فرایند پژوهش داشته اند (۳۱/۳ درصد).

به منظور بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری از دیدگاه شهروندان بندر ماهشهر، پس از توزیع پرسشنامه، داده های بدست آمده جمع آوری گردید که نتایج آن نشان داد که رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری در حد متوسط بیشترین فراوانی (۳۳/۷ درصد) رضایت، در حد کم (۳۰/۸ درصد)، زیاد (۱۶ درصد)، خیلی کم (۱۲/۶ درصد) و خیلی زیاد (۶/۸ درصد) رضایت از خدمات شهری وجود دارد. همچنین میانگین بدست آمده برای سطح رضایت شهروندی برابر با ۳/۰۴ بود که مقداری بالاتر از سطح میانگین مفروض است.

جهت بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه عمران شهری نیز از ۸ گویه در پرسشنامه استفاده گردید که نتایج آن نشان داد که رضایت شهروندان از خدمات شهری در حوزه عمران شهری با میانگین ۳/۲۱، بالاتر از میانگین متصور و در حد نسبتاً مطلوبی گزارش شده است.

همچنین نتایج بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه اجتماعی - فرهنگی نیز نشان داد که رضایت شهروندان از خدمات شهری در حوزه اجتماعی فرهنگی شهری با میانگین ۲/۹۷ کمتر از میانگین متصور و در حد پایین گزارش شده است. در تبیین عدم رضایت شهروندان از خدمات شهرداری در برخی حوزه‌ها (خدمات شهری و خدمات فرهنگی اجتماعی) می‌توان بیان داشت که هر یک از سازمان‌ها و تشکیلات فعال جامعه بشری وظایفی را بر عهده دارند که برای برآورده کردن نیازهای جامعه انجام می‌گیرند. از زمانی که شهرها پا گرفتند، وظیفه تأمین نیازمندی‌های عمومی شهر، نظارت محیط و تأمین آب و روشنایی و.... بر عهده مدیریت شهری قرار گرفت. یکی از پرکارترین سازمان‌های عمومی به ویژه در شهرهای بزرگ همانند بندر ماهشهر، شهرداری‌ها هستند که بخش اعظمی از شهروندان بنا به دلایل گوناگونی در ارتباط با امور شهری خود به شهرداری‌ها مراجعه می‌کنند و البته گاهی این گذر با عدم رضایت همراه بوده است. این وظایف، پایه اولیه تشکیل شهرداری‌ها بود. شهرداری‌ها در عرف جهانی به عنوان مظهری از دولت محلی به شمار می‌آید. حجم و دامنه گسترده فعالیت‌های شهرداری‌ها و ناکارآمدی روش‌های سنتی و دستی پیشین، در پاسخ گویی به نیازهای متنوع و فراوان شهروندان که آشفتگی و مصرف نابیهینه منابع گوناگون را نیز به همراه دارد، از دلایل عمده نارضایتی مردم از عملکرد شهرداری‌ها محسوب می‌شود.

مشکلات خدمات شهری بندر ماهشهر به دلیل مشکلات زیادی در زمینه مدیریت شهری از جمله ترافیک شهری، نبود امکانات در خصوص مبلمان شهری و جانمایی نامناسب آن‌ها، عدم وجود بهداشت کافی در معابر و خیابان‌ها، کمبود فضاهای سبز و عدم پاسخگویی به نیاز شهروندان، وجود سد معبر و مشاغل مزاحم از جمله دستفروشی و....، عدم توجه به نیاز شهروندان و مشارکت دادن آن‌ها در ادامه و مدیریت شهری، مجموعه‌ای از این عوامل است که بندر ماهشهر را با مشکلات مواجه کرده است و باعث بروز برخی نارضایتی‌ها در حوزه خدمات شهری و فرهنگی اجتماعی در بندر ماهشهر شده است.

عدم رضایت از خدمات شهری شهرداری در بندر ماهشهر در حالی است که امروزه با گسترش فناوری و تکنولوژی، ساختارها و دستور کارها در عرصه مدیریت شهری پیچیده‌تر شده‌اند و نیاز به ارزیابی و واکاوی بیشتری دارند.

شهرداری‌ها به منزله نهادهای مدنی ارائه دهنده خدمات شهری به شهروندان، زمانی عملکرد موفق‌تری خواهند داشت که بتوانند زمینه‌ای را فراهم آورند تا شهروندان از خدمات آن‌ها بیشترین رضایت را داشته باشند و با رفا و آسایش و امنیت به زندگی خود در شهر ادامه دهند

(مرادنژاد رحیم بردی، زارع و قاسمپور، ۱۳۹۶). اما بررسی رضایت شهروندان از خدمات شهری بندر ماهشهر نشان می‌دهد که سطح رضایت آن‌ها در سطح مطلوبی قرار ندارد.

پیشنهادهای

پیشنهادهای پژوهش حاضر در دو سطح پیشنهادهای کاربردی و پیشنهادهای پژوهشی ارائه گردیده است:

پیشنهادهای کاربردی

با توجه به نتایج پژوهش زیر، پیشنهادهای زیر به عنوان راهکارهای کلی در ارتقاء سطح رضایت شهروندی از خدمات شهرداری در سه حوزه عمرانی، اجتماعی و شهری ارائه می‌گردد:

- نظرخواهی مستمر از شهروندان در ارتباط با حوزه‌های مختلف شهری و به کارگیری این نظرات در جهت بهبود عملکرد شهرداری و افزایش رضایت شهروندان
- سرمایه گذاری و توسعه اماکن رفاهی و تفریحی و فرهنگی جهت افزایش رضایت شهروندان
- واگذاری اختیارات حوزه خدمات شهری به شهرداری‌ها.
- تلاش برای استقرار مدیریت یکپارچه شهری از طریق واگذاری قدرت تصمیم‌گیری به نهاد شهرداری.

همچنین با توجه به اینکه نتایج پژوهش حاضر نشان داد که میزان رضایت شهروندی از خدمات شهرداری در حوزه خدمات شهری در سطح مطلوب و معنی‌داری قرار ندارد، پیشنهاد می‌گردد که موارد زیر در طراحی فضای شهری این شهر مورد توجه قرار گیرد:

- طراحی ساز و کارهایی به منظور جلب هرچه بیشتر مشارکت عمومی شهروندان در برنامه‌های شهری.
- تشکیل شوراهای محلات به عنوان بازویی مشورتی برای شورای شهر و شهرداری و ارائه نیازهای خدمات شهری از سوی شوراهای محلی به شهرداری‌ها.
- تدوین ساز و کارهای مناسب جهت دریافت پیشنهادهای مربوط به خدمات شهری از سوی شهروندان

از سویی دیگر با توجه به اینکه نتایج پژوهش حاضر نشان داد که میزان رضایت شهروندی از خدمات شهرداری در حوزه خدمات اجتماعی - فرهنگی در سطح مطلوبی قرار ندارد، پیشنهاد می‌گردد:

- نگاه عادلانه به تمام مناطق شهر در توزیع و ارائه خدمات شهری
- ایجاد و توسعه مراکز فرهنگی و هنری در سراسر مناطق شهر به شکل عادلانه
- آگاه سازی شهروندان از حقوق و مسئولیت‌های شهروندی، قوانین و مقررات شهری و.... از طریق فضای مجازی و....

منابع و مأخذ:

- ۱- ابراهیم‌زاده عیسی، کماسی حسین، ۱۳۹۳، ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات شهرداری بر اساس مدل سرکوال (مطالعه موردی: شهرداری شهر سنقر)، مطالعات ساختار و کارکرد شهری، ۲(۶): ۱۵۳-۱۷۲.
- ۲- آخوندیان م، زارعی س، نورانی‌پهنه‌کلایی سف. ۱۳۹۱. ارزیابی نگرش مردم نسبت به میزان عملکرد مناطق مختلف شهرداری با رویکرد فازی (مطالعه موردی: منطقه ۱ شهرداری ساری). چهارمین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مشهد مقدس، ۲۰ - ۲۱، اردیبهشت.
- ۳- ادریسی افسانه، پالیزبان سمانه، ۱۳۸۸، خدمات شهری شهرداری و سبک زندگی شهروندان، مطالعات فرهنگ - ارتباطات، ۱۰(۶): ۹-۰.
- ۴- ایمانی‌جگرمی حسین، فیروزآبادی سیداحمد، ۱۳۸۶، بررسی مدل‌های سنجش عملکرد مدیریت محلی: با تأکید بر سازمان‌های مدیریت شهری و روستایی در ایران، نامه علوم اجتماعی، ۱۵(۳۲): ۹۱-۱۱۱.
- ۵- بردی‌آنامراندژاد رحیم، زارع الهه، قاسمپور فاطمه، ۱۳۹۶، سنجش رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر، برنامه‌ریزی فضایی جغرافیا، سال هفتم: ۵۷-۷۲.
- ۶- برقی حمید، قنبری دکتر یوسف، سیفالهی مهندس محمود، ۱۳۹۰، بررسی رضایتمندی ساکنان مناطق روستایی در تبدیل نقاط روستایی به شهر، جغرافیا، سال نهم(۳۱): ۲۳۳-۲۱۵.
- ۷- برک‌پور ناصر، گوهری‌پور حامد، کریمی مهدی، ۱۳۸۹، ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، مدیریت شهری، سال هشتم(۲۵): ۲۰۳-۲۱۸.
- ۸- بزی خدارحم، عبدالهی‌پور حقیقی ابوالفضل، ۱۳۹۲، تحلیل پراکنش مکانی خدمات شهری بر مبنای خواست مردم (مطالعه موردی: شهر استهبان)، جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، سال بیست و چهارم(۱): ۲۰۱-۲۱۴.
- ۹- تقوایی مسعود، بابانصب رسول، موسوی چمران، ۱۳۸۸، تحلیلی بر سنجش عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری؛ مطالعه موردی: منطقه ۴ شهر تبریز، مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، سال اول(۲): ۱۹-۳۶.
- ۱۰- حاجی‌نژاد علی، رفیع‌یان مجتبی، زمانی حسین، ۱۳۸۹، بررسی متغیرهای فردی مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی مطالعه‌ی موردی: مقایسه‌ی بافت قدیم و جدید شهر شیراز، نشریه جغرافیا و توسعه، ۸(۱۷): ۶۳-۸۲.

- ۱۱- حکمت‌نیا حسن، موسوی میرنجف، ۱۳۸۶، سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی: شهر یزد، جغرافیا و توسعه، سال پنجم (۹): ۱۹۶-۱۸۱.
- ۱۲- رابرت‌گر، ت. ۱۳۷۹. چرا انسانها شورش می‌کنند. علی مرشدزاده. ۱. پژوهشکده مطالعات راهبردی. ۱۰۵.
- ۱۳- رخشانی‌نسب حمیدرضا، کریمی طیبه، ۱۳۹۸، سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شورای اسلامی شهرها (مطالعه موردی: شهر جیرفت)، آمایش محیط، ۱۲ (۴۷): ۱-۲۲.
- ۱۴- رستمی محمدحسن، امان‌پور سعید، کرمی مهران، رام‌نژاد سیدالله‌مراد، ۱۳۹۴، سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر دورود)، پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، سال ششم (۲۱): ۳۵-۵۰.
- ۱۵- رضویان، م. ۱۳۸۱. مدیریت عمران شهری. ۱. پیوند نو. ۷۳.
- ۱۶- رفیع‌پور سعید، رحمانی مریم، داداش‌پور هاشم، جمال محمدجعفر، ۱۳۹۰، سنجش و ارزیابی عملکرد شهرداری قاین بر حسب نظام تقسیمات کالبدی شهر، فضای جغرافیایی، ۱۱ (۳۵): ۸۹-۱۱۴.
- ۱۷- سعیدنیا، ا. ۱۳۸۲. کتاب سبز شهرداری: مدیریت شهری. ۲. سازمان شهرداری‌های کشور. ۶۲.
- ۱۸- شایان حمید، تقیلو علی‌اکبر، خسرویگی رضا، ۱۳۸۹، ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از محیط سکونتگاهی: مطالعه موردی شهرستان کميجان، روستا و توسعه، سال سیزدهم (۱): ۱۵۵-۷۹.
- ۱۹- شکوئی، ح. ۱۳۹۱. اندیشه‌های نو در فلسفه جغرافیا. ۱۴. موسسه جغرافیایی و کارتوگرافی گیتاشناسی. ۵۱.
- ۲۰- گزارش داده‌های اقلیمی شهرستان ماهشهر. سازمان هواشناسی استان خوزستان؛ ۱۴۰۲.
- ۲۱- معتمدی محمد، رسولی سیدحسن، نصیری محمد، ۱۳۹۸، ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: شهر فاروج، تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال نوزدهم: ۹۹-۱۱۶.
- ۲۲- معصومی، س. ۱۳۹۰. توسعه محله‌ای در راستای پایداری کلانشهر تهران. چاپ اول. جامعه و فرهنگ. ۲۴.
- ۲۳- ملکی سعید، منفرد سجاد، ۱۳۹۴، ارزیابی سطح رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (نمونه موردی: شهر ایلام)، نشریه مطالعات مدیریت شهری، ۷ (۲۲): ۴۵-۶۱.

- ۲۴- میرفخرالدینی سیدحیدر، صالح‌اولیا محمد، جمالی رضا، ۱۳۸۸، مهندسی مجدد مدیریت کیفیت در موسسات آموزش عالی (مطالعه موردی: دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه یزد)، پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، سال پانزدهم (۳): ۱۳۱-۵۷.
- ۲۵- نتایج سرشماری نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵. مرکز آمار ایران؛ ۱۳۹۷: ۱۰۷.
- ۲۶- نژادحاجی‌علی ایرانی فرهاد، ۱۳۸۷، مدیریت رضایتمندی مراجعان در سازمان‌های دولتی، ماهنامه تدبیر، ۱۹۷: ۴۳-۲۹.
- ۲۷- نصیری‌هنده‌خاله اسماعیل، گنجی‌نسرین، ۱۳۹۷، سنجش رضایتمندی گردشگران از کیفیت خدمات شهری با استفاده از مدل کانو (مطالعه موردی بوستان نهج البلاغه تهران)، گردشگری شهری، سال پنجم: ۱۲۱-۳۴.
- ۲۸- نصیری‌هنده‌خاله اسماعیل، ۱۳۹۷، ارزیابی میزان رضایت از کیفیت خدمات مدیریت شهری در مناطق حاشیه‌نشین (مطالعه موردی: اسلام آباد کرج)، پژوهش‌های جغرافیایی برنامه‌ریزی شهری، سال ششم: ۲۸۹-۳۰۶.
- ۲۹- هدایت رقیه، علمی محمود، ۱۳۹۱، بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عوامل اجتماعی-اقتصادی مرتبط با آن در شهر نقدة، نشریه مطالعات جامعه‌شناسی، ۵ (۳): ۲۹-۴۷.
- ۳۰- هومن، ح. ۱۳۸۱. تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی. ۱. مرکز آموزش مدیریت دولتی ریاست جمهوری. ۴۱.
- ۳۱- واعظم‌مهدوی محمدرضا، سالاریان‌زاده محمدحسین، صدر فرهاد، ۱۳۹۰، ارزیابی پاسخگویی نظام مند به شهروندان در شهر تهران مطالعه Urban HEART، تحقیقات نظام سلامت حکیم (حکیم)، سال چهاردهم (۲): ۸۸-۷۸.
- ۳۲- ولی‌زاده م. ۱۴۰۱. بررسی و مطالعه میزان رضایتمندی شهروندی از خدمات شهری بندر ماهشهر. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته جغرافیا. دانشگاه آزاد اسلامی واحد ماهشهر. ۱۱۹ صفحه.

- 33- Akther Mohammad Shakil, Islam Ishrat, Hasan Md Musleh Uddin 2009, 'Evaluation of municipal services in selected wards of Dhaka City Corporation: Citizen's perspective', 'Theoretical and empirical researches in urban management', (1S):133-145.
- 34- Gutiérrez Rodríguez Pablo, Vázquez Burguete José Luis, Vaughan Roger, Edwards Jonathan, 2009, 'Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception', 'International Review on Public and Nonprofit Marketing' 75-90:6.

-
- 35-Rodríguez Pablo Gutiérrez, Burguete José Luis Vázquez, Vaughan Roge, Edwards Jonathan ،2009 ،The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector ،Theoretical & Applied Economics16,(2):3-16.
- 36-Sachdev Sheetal B, Verma Harsh V ،2004 ،Relative importance of service quality dimensions: A multisectoral study ،Journal of services research؛ ،(1):93-116.
- 37-Van Ryzin Gregg G ،2007 ،Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust ،Public Performance & Management Review30(4):521-535.
- 38-Zisis Pandelis, Garefalakis Alexandros, Sariannidis Nikolaos ،2009 ،The application of performance measurement in the service quality concept: the case of a Greek service organization ،Journal of Money, Investment and Banking:28.