



سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بهبهان

مجید گودرزی^۱، سعید امان پور^۲، زهرا شورانی^۳

۱- دانشیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز

۲- دانشیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی و سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بهبهان در حوزه خدمات شهری انجام گرفته است. بنابراین از نظر هدف، توسعه‌ای - کاربردی و روش تحقیق آن از نوع پیمایشی و توصیفی - تحلیلی می‌باشد. جامعه آماری مورد مطالعه شامل تمامی شهروندان بالای ۱۸ سال ساکن در شهر بهبهان است که بر اساس نتایج سرشماری نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵ تعداد آنها برابر با ۸۸۴۱۴ نفر می‌باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران و با ضریب اطمینان ۰/۹۵ درصد ۳۸۰ نفر تعیین گردید. روش نمونه‌گیری پژوهش تصادفی ساده و ابزار جمع‌آوری اطلاعات نیز پرسشنامه است. روایی پرسشنامه با استفاده از نظرات و دیدگاه‌های کارشناسان و صاحب‌نظرات تایید شده و پایایی آن نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، محاسبه و ضریب آلفا برای تمامی شاخص‌های مورد مطالعه بزرگتر از ۰/۷ به دست آمده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی و با بهره‌گیری از نرم افزار SPSS صورت پذیرفته است. در بخش توصیفی، مشخصات پاسخگویان و در بخش استنباطی با استفاده از آزمون‌های آماری کولموگروف - اسمیرنوف، تی تک نمونه‌ای و فریدمن به بررسی پرسش‌های اساسی این پژوهش پرداخته شد. نتایج حاصل از آزمون تی تک نمونه‌ای نشان داد که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بهبهان در تمامی شاخص‌های مورد مطالعه (خدمات عمرانی، خدمات شهری، خدمات نظارتی و رفاه اجتماعی) کمتر از حد متوسط بوده است. در ادامه نتایج و خروجی‌های آزمون فریدمن نشان داد که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بهبهان در حوزه‌های مختلف مورد بررسی دارای تفاوت معناداری بوده و بیشترین میزان رضایتمندی شهروندان مربوط به حوزه خدمات شهری می‌باشد.

کلیدواژه‌ها: رضایتمندی، شهروندان، شهرداری، عملکرد، خدمات شهری



شانزدهمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

۱- بیان مسئله

ویژگی و مشخصه بارز عصر حاضر؛ شهرنشینی گسترده، افزایش جمعیت شهرها و به تبع آن توسعه شهرهای بزرگ و کوچک است (کریم زاده و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۴۴). بر اساس آمار و اطلاعات موجود، نرخ شهرنشینی در سطح جهان رو به افزایش است و در دهه‌های اخیر نیز سرعت بیشتری به خود گرفته است (حبیبی و محبوبی، ۱۳۹۸: ۴۸). مطابق گزارش سازمان ملل متحد، سال ۲۰۰۸ نقطه عطفی در تاریخ جهان بود، زیرا بیش از نیمی از جمعیت دنیا یعنی حدود ۳ میلیارد و ۳۰۰ میلیون نفر در شهرها ساکن شدند. بر این اساس برای نخستین بار، انتقال شهری به وقوع پیوسته و سازمان ملل، سال ۲۰۰۸ را سال شهرنشینی نام گذاری نمود. نرخ شهرنشینی در سال ۲۰۲۰ میلادی، در سطح جهان برابر ۵۶/۲ درصد، در مناطق توسعه یافته ۷۹/۱ درصد و در مناطق کمتر توسعه یافته ۵۱/۷ درصد برآورد شده است (فتحی، ۱۳۹۹: ۵). همچنین پیش‌بینی می‌شود این نرخ تا سال ۲۰۳۰ به حدود ۶۵ درصد و تا سال ۲۰۵۰ به بیش از ۷۰ درصد افزایش یابد و در این بین بیشترین میزان آن نیز متعلق به کشورهای درحال توسعه خواهد بود (زباری و همکاران، ۱۳۹۹: ۲).

افزایش سریع جمعیت همراه با گسترش سریع شهرنشینی و رشد و توسعه روز افزون شهرها مشکلات فراوانی از قبیل کاهش کیفیت محیط زیست، شکل‌گیری مناطق حاشیه‌نشین، کمبود مسکن، افزایش فقر، نابرابری‌های اقتصادی، اجتماعی و ... در کشورهای جهان سوم ایجاد کرده است (علیزاده و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۰۶). از جمله عمده‌ترین تأثیرات رشد شتابان شهرنشینی در ایران، به هم ریختگی فضایی و رشد نابسامان، توزیع ناعادلانه کاربری‌ها، نابرابری سرانه‌ها، مکان‌یابی‌های نامناسب و به هم خوردن نظام توزیع خدمات است که این مسائل به نوعی در تمامی شهرهای کشور به چشم می‌خورد (بردی آنامرادنژاد و همکاران، ۱۳۹۶: ۵۸).

در این راستا مسائل و مشکلات یاد شده سیستم مدیریتی شهری بخصوص شهرداری را با چالش‌های جدی مواجه نموده و باعث شده که این سیستم توانایی لازم جهت حل مسائل و معضلات شهری و پاسخگویی به تحولات شهرنشینی و نیازهای متعدد ساکنین شهرها را نداشته باشد (موحد و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۴۸). علاوه بر این مدیریت شهری در آینده نیز با چالش‌هایی مواجه خواهد بود؛ چالشی که خود برآمده از تغییر و تحولات فناورانه، جمعیتی، اقتصادی و سیاسی و بین‌المللی است (عبدی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۴۰).

بدیهی است در چنین شرایطی و به دنبال تقاضای متعدد شهروندان و کمبود فرصت‌هایی مناسب برای دسترسی به اهداف و خواسته‌هایشان، سازگاری شهروندان و کسب رضایت آنها چندان امر ساده‌ای نیست (کریم زاده و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۴۵). با توجه به توقعات و انتظارات روزافزون و به حق شهروندان، شهرداری‌ها در جهت خدمات‌رسانی هرچه بهتر به شهروندان باید به دنبال راهکارهای مناسبی باشند و زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد و فعالیت آنها رضایت کاملی داشته باشند (امان‌پور و همکاران، ۱۳۹۷: ۶۵).

احساس رضایت شهروندان از خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونتشان می‌باشد (امان‌پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۸). 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 (ملکی و منفرد، ۱۳۹۵: ۴۶). این در حالی است که عدم رضایت از عملکرد نهادهای عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب یاس، ناامیدی و عدم مسولیت‌پذیری شهروندان می‌شود (حقی و کرمی‌نسب، ۱۳۹۹: ۱۲۹). بنابراین شناخت وضعیت رضایتمندی شهروندان و اطلاع و آگاهی از خواسته‌ها و نیازهای عمومی آنها، مانع بسیاری از سرمایه گذاری‌ها و عملکردهای غیر اصولی می‌شود. از طرفی با شناخت میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری، امکان



شانزدهمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

جلب همکاری و مشارکت بهتر و بیشتر آنها در اداره امور توسعه شهری و همچنین دستیابی به شهری سالم و مرفه برای شهروندان بوجود خواهد آمد (مبارکی، ۱۳۹۷: ۱۰۶).

به طور کلی هر سازمانی برای آگاهی از میزان مطلوبیت فعالیتها و نتایج عملکرد خود در محیطهای پیچیده و پویا، به ویژه شهر که مسائل و وقایع پیرامون آن به صورت یک سیستم پیچیده و به هم پیوسته مطرح می باشد، نیازمند برقراری سیستمهای مناسب کنترل و ارزیابی عملکرد است (موسوی و نجفی، ۱۳۹۸: ۱۶۸). شهرداری نیز به عنوان یک نهاد عمومی و حساسیت زیاد مردم به عملکرد این نهاد و از سوی دیگر محدودیت منابع انسانی و مادی جامعه، از این قاعده مستثنی نبوده و ارزیابی عملکرد آن می تواند به بهبود عملکرد و شفاف ساختن فعالیتهای آنها کمک کند (بردی آنامرادنژاد و همکاران، ۱۳۹۶: ۵۹). همچنین این ارزیابی با استفاده از اطلاعات حاصل از نظرسنجی شهروندان می تواند اطمینان لازم را در خصوص میزان اثربخشی فعالیتهای انجام شده در شهرداری به دست دهد (بردی آنامرادنژاد و حسنعلی زاده، ۱۳۹۵: ۱۲۵).

بر اساس منابع موجود، شهرداری بهبهان در سال ۱۳۰۵ هجری شمسی و همزمان با آغاز فعالیت شهرداریها در دوره پهلوی اول تاسیس شده و از این حیث جزء شهرداریهای با سابقه در کشور است. بدین منظور پژوهش حاضر در تلاش است تا میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری بهبهان در حوزه خدمات شهری را مورد بررسی قرار داده و از این طریق، عوامل تاثیرگذار در بهبود کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری بهبهان مشخص و شناسایی گردد. لذا این پژوهش به دنبال پاسخگویی به پرسشهای ذیل می باشد:

- میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری بهبهان در حوزه خدمات شهری در چه سطحی است؟

- میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بهبهان در کدام حوزه بیشتر است؟

۲- پیشینه تحقیق

فاتح ییلدیریم و کوزو ییلدیریم^۱ (۲۰۲۲) طی پژوهشی تحت عنوان ارزیابی میزان رضایت شهروندان از خدمات شهرداری با استفاده از روش ویکور فازی تصویری: تحلیل دوره زمانی سالهای ۲۰۱۹-۲۰۱۴ به رتبه بندی ۲۰ شاخص خدمات شهری در کشور ترکیه پرداخته و به این نتیجه رسیدند که در بین خدمات شهری مورد مطالعه دو شاخص گورستان و آتشنشانی دارای بیشترین رضایتمندی و دو شاخص منطقه بندی و کنترل تأسیسات تولید مواد غذایی دارای کمترین میزان رضایتمندی بوده اند. بوستانچی و اردم^۲ (۲۰۲۰) در مقاله ای تحت عنوان بررسی میزان رضایت شهروندان استانبول از خدمات شهرداری با استفاده از مدل سازی فازی، با هدف توسعه رویکردی جدید در ارزیابی کیفیت خدمات شهری، رضایت شهروندان از خدمات شهرداری را با استفاده از پرسشنامه در سطح خانوار اندازه گیری کرده اند. داده های به دست آمده با تکنیک های تصمیم گیری چند معیاره فازی تجزیه و تحلیل شدند. برای تعیین وزن معیارها از روش دیمتل فازی و برای رتبه بندی خانوارها از تکنیک تاپسیس فازی استفاده شده است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که سطح رضایت شهروندان در دو محله بالا و در یک محله پایین بوده است. گوترمن و بیلگ^۳ (۲۰۲۰) در مقاله خود با عنوان افزایش رضایت شهروندان از خدمات شهری: کارکرد عوامل نامشهود، با استفاده از روش تحلیل کمی - کیفی و بهره گیری از یک چارچوب مفهومی با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری (SEM) وضعیت رضایتمندی شهروندان را از لحاظ سه شاخص دل بستگی به مکان، کیفیت زندگی و ارتباط بین شهرداری و شهروندان مورد بررسی

1 Fatih Yildirim & kuzu Yildirim

2 Bostanci & Erdem

3 Guterman & Billig



شانزدهمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

قرار داده است. نتایج این پژوهش نشان داد که عوامل عینی برای جلب رضایت شهروندان از خدمات شهرداری کافی نبوده و ایجاد ارتباط متقابل بین شهرداری و شهروندان ضروری است. همچنین کیفیت زندگی می تواند بر رضایت از خدمات تاثیر بگذارد. یوساف^۱ و همکاران (۲۰۱۶) در مقاله‌ای تحت عنوان بررسی تأثیر حکمرانی خوب بر اعتماد شهروندان در پاکستان با توزیع ۱۰۰۰ پرسشنامه در بین شهروندان بالاتر از ۲۰ سال و دارای تحصیلات بالاتر از دیپلم به این نتیجه دست یافتند که ۵۳/۳ درصد پاسخگویان نتایج مربوط به ارتباط حکمرانی خوب و اعتماد شهروندان و تعدیل اثرات منفی اقدامات غیراخلاقی را تأیید کردند. المرشد^۲ (۲۰۱۵) پژوهشی تحت عنوان آگاهی شهرداری و رضایت شهروندان: مورد مرزهای شمالی در عربستان سعودی و با هدف بررسی عوامل تعیین کننده آگاهی شهرداری و تأثیر آن‌ها بر رضایت شهروندان انجام داده است. مدل این مطالعه در زمینه پادشاهی عربستان سعودی با ۲۵۰ نفر از ساکنین مناطق مرزهای شمالی این کشور اعتبارسنجی شده است. داده های پژوهش نیز با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی و بر اساس روش های پیمایشی و مدل معادلات ساختاری جمع آوری و پردازش شده است. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که بین آگاهی شهرداری و رضایت شهروندان رابطه مثبتی وجود دارد. همچنین به طور کلی دانش، بحث، مشارکت و یادگیری در مورد دستاوردهای شهرداری، به عنوان شاخص های آگاهی شهرداری بر رضایت شهروندان از کیفیت خدمات شهری تأثیر گذار است. آگول^۳ (۲۰۱۲) در مقاله‌ای با عنوان اندازه گیری میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده در شهرداری کیشیر، به این نتیجه رسید که میزان رضایتمندی از خدمات شهرداری با توجه به منطقه زندگی افراد و گاهی بر حسب جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل و میزان درآمد، متفاوت است. همچنین تفاوت معناداری بین سن و عامل خدمات ارائه شده توسط شهرداری وجود ندارد. در یک نگاه کلی، نگرش عمومی نسبت به شهرداری منفی است و در آخر خدمات ارائه شده از سوی شهرداری، انتظارات شهروندان را برآورده نکرده است.

شایسته راد (۱۴۰۰) طی مقاله‌ای تحت عنوان بررسی میزان رضایتمندی شهروندان شوش از عملکرد شهرداری با استفاده از روش پیمایشی و ابزار پرسشنامه محقق ساخته میزان رضایت ساکنین را از نظر چهار متغیر فعالیت‌های خدماتی، عمرانی، فرهنگی- اجتماعی و فضای سبز مورد ارزیابی قرار داده است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان دهنده عملکرد نه چندان مطلوب شهرداری شهر شوش در ارائه خدمات به شهروندان می‌باشد. به طوری که میانگین نظرات شهروندان نشان دهنده رضایت در تمامی شاخص- های فعالیت‌های خدماتی، عمرانی، فرهنگی- اجتماعی و فضای سبز بسیار کمتر از حد متوسط بوده است. منصوری علی آبادی (۱۴۰۰) در پایان نامه خود با عنوان ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری نمونه موردی: شهر نشتیفان با استفاده از روش توصیفی- تحلیلی و بهره مندی از پرسشنامه نشان داد که میزان رضایتمندی شهروندان شهر نشتیفان از عملکرد مدیریت شهری از لحاظ شاخص‌های کیفیت پیاده‌روها، حمل و نقل عمومی و وضعیت معابر و خیابان‌ها پایین‌تر از حد متوسط و در بقیه شاخص‌ها میزان رضایتمندی شهروندان بالاتر از حد متوسط بوده است. عزیزی (۱۳۹۸) در پایان نامه خود تحت عنوان بررسی رابطه بین رضایتمندی شهروندان و عملکرد شهرداری شیراز و شاخص‌های پایداری محیط زیست شهری با استفاده از روش توصیفی - پیمایشی و از طریق ابزار پرسشنامه وضعیت رضایت مردم شهر شیراز را از عملکرد شهرداری در حوزه شاخص‌های محیط زیست مورد بررسی و ارزیابی قرار داده است. نتایج حاصل از پژوهش وی نشان داده است که رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حد متوسط رو به پایین است. علاوه بر این بین رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و میزان مشارکت آنها و همچنین حفظ محیط شهری رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد. حاجی بهرامی (۱۳۹۷) در

1 Yousaf

2 Almarshad

3 Akgul



شانزدهمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

پایان نامه خود با عنوان نقش عملکرد مدیریت شهری در میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری (نمونه موردی: شهر قزوین) با استفاده از روش توصیفی- همبستگی و بهره‌گیری از ابزار پرسشنامه جهت گردآوری اطلاعات نشان داد که میزان رضایتمندی شهروندان در اکثریت موارد از سطح میانگین پایین‌تر می‌باشد. در بین گویه‌های مورد مطالعه زیباسازی و بهبود محیط با میانگین ۲/۹۵ و پاکیزگی محلات با میانگین ۲/۹۹ بیشترین میزان رضایت شهروندان را دارا می‌باشد. باغبانی (۱۳۹۷) در مقاله خود با عنوان بررسی میزان رضایت شهروندان از خدمات شورا و شهرداری دوره چهارم شهر سقز با روش پیمایشی و توصیفی - تحلیلی و بهره‌مندی از ابزار پرسشنامه نشان داد که رضایتمندی شهروندان شهر سقز از عملکرد شورا و شهرداری در سطح متوسط رو به پایین است و در این میزان رضایتمندی شهروندان در زمینه خدمات شهری بیشتر از دو بعد دیگر بوده است. کریم‌زاده و همکاران (۱۳۹۶) در مقاله‌ای تحت عنوان بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر سراوان با استفاده از روش توصیفی و پیمایشی در قالب پرسشنامه محقق ساخته به این نتیجه دست یافتند که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در تمام شاخص‌های مورد مطالعه اعم از فعالیت‌های عمرانی، خدماتی، نظارتی و فرهنگی - اجتماعی بسیار کمتر از حد متوسط بوده است. همچنین بر اساس نظر پاسخگویان بیشترین عدم رضایت شهروندان در رابطه با فعالیت‌های خدماتی و کمترین عدم رضایت آنها در خصوص فعالیت‌های فرهنگی - اجتماعی می‌باشد. بردی آنامرادنژاد و همکاران (۱۳۹۶) طی مقاله‌ای با عنوان سنجش رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر با استفاد از روش توصیفی - تحلیلی و بهره‌گیری از مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی و بهره‌گیری از ابزار پرسشنامه، وضعیت رضایتمندی ساکنین شهر بابلسر را از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری مورد بررسی و مطالعه قرار دادند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که عامل پارکینگ‌های عمومی با ضریب رضایت ۰/۴۶۸ به منزله مهمترین الزامات اساسی، عامل رسیدگی شهرداری به چهره ظاهری شهر از نظر مبلمان شهری با ضریب ۰/۵۵۰ به منزله مهمترین الزامات عملکرد و عامل زیبایی ساختمان‌های شهر با ضریب ۰/۵۹۱ به منزله مهمترین الزامات انگیزشی شناخته شدند.

۳- مبانی نظری پژوهش

۳-۱- شهرداری

شهرداری یک موسسه مستقل، غیردولتی و عمومی است که به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم از قبیل عمران، آبادی، بهداشت شهر و تأمین رفاه و آسایش اهالی شهر و به عنوان زیستگاهی مطلوب برای شهروندان در محدوده شهر و یا اطراف آن تأسیس شده و مردم نیز در اداره این امور مستقیماً شرکت و دخالت دارند. سازمان شهرداری دارای شخصیت حقوقی، استقلال مالی و اداری است و از خود دارای اموال، بودجه، درآمد، حقوق، تکالیف مخصوص و متمایز از دولت است (باغبانی، ۱۳۹۷: ۹۴). در تقسیم‌بندی کلی، می‌توان وظایف محول شده به شهرداری را برابر قانون به چهار دسته وظایف عمرانی، خدماتی، نظارتی و رفاه اجتماعی تقسیم کرد. وظایف عمرانی نظیر ساخت خیابان و فضای سبز، وظایف خدماتی مانند نظافت معابر و دفع زباله، وظایف نظارتی مانند صدور پروانه ساختمان و نظارت بر امور صنفی و رفاه اجتماعی مانند ساخت زمین‌های ورزشی و مسکن ارزان قیمت برای نیازمندان را در بر می‌گیرد. در طول زمان، وظایف عمرانی و خدماتی شهرداری ابعاد گسترده‌تری یافته است (مبارکی، ۱۳۹۷: ۱۱۲).

۳-۲- مدیریت شهری



شانزدهمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

مدیریت شهری مترادف با همه بازیگران عرصه حیات شهر است و بدین ترتیب همه بخش‌ها و نهادهای مسئول اداره امور مختلف شهر اعم از امور فرهنگی، اجتماعی، آموزش و پرورش، اوقات فراغت، بهداشت عمومی، توسعه کالبدی، امنیت و نظم محلی، زیر ساخت‌ها و تجهیزات شهری، تحت پوشش سیستم مدیریت شهری قرار می‌گیرند. مدیریت شهری عبارت است از: سازماندهی عوامل و منابع برای پاسخگویی به نیازهای ساکنان شهر که به عنوان الگویی برای مدیریت و توسعه سکونتگاه‌های شهری اعم از شهرهای کوچک و بزرگ و مادر شهرها مطرح می‌شود (مبارکی، ۱۳۹۷: ۱۱۰). تووینگ و فریدبرگ^۱ مدیریت شهری را فرآیندی اجتماعی برای مشارکت گروه‌های مختلف می‌دانند. این مدیریت گروه‌ها را در شبکه‌های مختلفی که منافع آنها حکم می‌کند قرار می‌دهد و توجه به منافع آنها در جهت دهی ساختار شهر، مؤثر می‌افتد (طهماسبی، ۱۳۹۵: ۴). هدف کلان مدیریت شهری، ایجاد محیطی قابل زندگی برای همه و همراه با عدالت اجتماعی و کارآیی اقتصادی و پایداری زیست محیطی است. مجموعه مدیریت شهری در محدوده‌های زمین و مسکن شهری، خدمات اجتماعی و زیربنای توسعه اقتصادی و زیست محیطی به طور یکپارچه وارد می‌شود (رحیمی و همکاران، ۱۴۰۰: ۱).

۳-۳- رضایتمندی

واژه رضایتمندی در فرهنگ لغت به معنای برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن است. همچنین ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه دهنده خدمت ایجاد می‌شود، رضایتمندی گفته می‌شود. رضایتمندی تفاوت مابین عملکرد و انتظارات است، اگر عملکرد برابر و یا بالاتر از حد انتظار باشد، مشتری راضی است و اگر انتظارات بیشتر از عملکرد باشد، مشتری ناراضی است (حسینی، ۱۳۹۹: ۶۰).

۳-۴- رضایتمندی از شهرداری

امروزه رضایتمندی یکی از مهمترین معیارهای سنجش عملکرد سازمانی است. عملکرد سازمان‌ها اصولاً نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا نارضایتی دارند. در عملکرد سازمانی، عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرش‌های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان شهرداری می‌گردد. اگر چه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده‌ای را شامل می‌شوند، اما هدف نهایی همه این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایتمندی شهروندی است. زمانی که عملکردهای شهرداری بتواند نیازهای شهروندان را برآورده سازد، رضایتمندی شهروندان حاصل می‌شود (صفائی پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۸). رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارآیی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می‌گیرد (بردی‌آنامراندژاد و حسنعلی‌زاده، ۱۳۹۵: ۱۲۵). گور^۲ (۲۰۰۰) معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره‌مندی آنها از ارائه خدمات از سوی شهرداری، قطع نظر از این که واقعی باشد یا واهی، باعث بروز نارضایتی و رضایتمندی می‌گردد (عبدی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۴۴).

۳-۵- خدمات شهری

خدمات شهری به معنای عام خود بسیاری از فعالیت‌های خدماتی مورد نیاز برای اداره امور شهری را دربر می‌گیرد. به بیان دیگر، خدمات شهری شامل طیف گسترده‌ای از فعالیت‌های مختلف است که ارتباط تنگاتنگی با حیات شهری دارند. خدمات شهرها بیشتر

1 Twing & Friedberg

2 Gore



شانزدهمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

با یکدیگر پیوند جغرافیایی دارند و با توجه به تاثیر مستقیم آنها بر زندگی شهروندان، به خدمات شهری معروفند (بردی آنامرادنژاد و همکاران، ۱۳۹۶: ۶۳).

۴- روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف، توسعه‌ای - کاربردی و روش تحقیق آن به علت ماهیت موضوع مورد مطالعه و شاخص‌های مورد بررسی و رویکرد حاکم بر این پژوهش از نوع پیمایشی و توصیفی - تحلیلی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی شهروندان بالای ۱۸ سال ساکن در شهر بهبهان هستند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران و با ضریب اطمینان ۰/۹۵ درصد ۳۸۰ نفر تعیین شد. روش نمونه‌گیری مورد استفاده تصادفی ساده و ابزار جمع‌آوری اطلاعات نیز پرسشنامه است. جهت تهیه پرسشنامه ابتدا مطالعات و تحقیقات پیشین انجام شده پیرامون موضوع و همچنین وظایف شهرداری‌ها در حوزه خدمات شهری مورد بررسی قرار گرفته و سپس تعداد ۲۴ سوال مرتبط در قالب چهار شاخص خدماتی، نظارتی، عمرانی و رفاه اجتماعی استخراج گردید. در مرحله بعد با استفاده از روش دلفی و بهره‌گیری از نظرات و دیدگاه‌های اساتید دانشگاهی و همچنین صاحب‌نظران عرصه مدیریت شهری سوالات و شاخص‌های منتخب بررسی و تایید شده است. نسخه نهایی پرسشنامه در محیط نرم‌افزار *Porline* طراحی و سپس از طریق شبکه‌های اجتماعی لینک پرسشنامه در گروه‌های مرتبط با شهر بهبهان برای شهروندان ارسال و از آنها خواسته شد که به سوالات مطرح شده در پرسشنامه پاسخ دهند. در نهایت پس از تکمیل تمامی پرسشنامه‌ها، تجزیه و تحلیل داده‌ها به وسیله نرم افزار *SPSS* صورت گرفت. ضمناً پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد و ضریب آلفا برای تمامی شاخص‌های مورد مطالعه بزرگتر از ۰/۷ بوده است، لذا پایایی پرسشنامه هم در حد قابل قبولی می‌باشد.

شاخص خدمات عمرانی: شاخص عمرانی شامل ۵ گویه و عبارت است که عملکرد شهرداری از لحاظ وضعیت کوچه و معابر و میداین شهری، دفع آب‌های سطحی، زیباسازی و بهبود محیط کالبدی، تاسیسات و تجهیزات شهری و محافظت از شهر در مقابل حوادث طبیعی مورد سنجش قرار گرفته است.

شاخص خدمات شهری: شاخص خدمات شهری شامل ۸ گویه و عبارت است که عملکرد شهرداری از لحاظ پاکیزگی و بهداشت محیط، جمع‌آوری زباله، فاضلاب شهری، وضعیت کمی و کیفی فضای سبز عمومی و پارک‌های شهری، مبلمان شهری، ناوگان حمل و نقل عمومی، روشنایی و امنیت معابر، سرویس‌های بهداشتی عمومی و احداث میداین میوه و تره‌بار مورد سنجش قرار گرفته است.

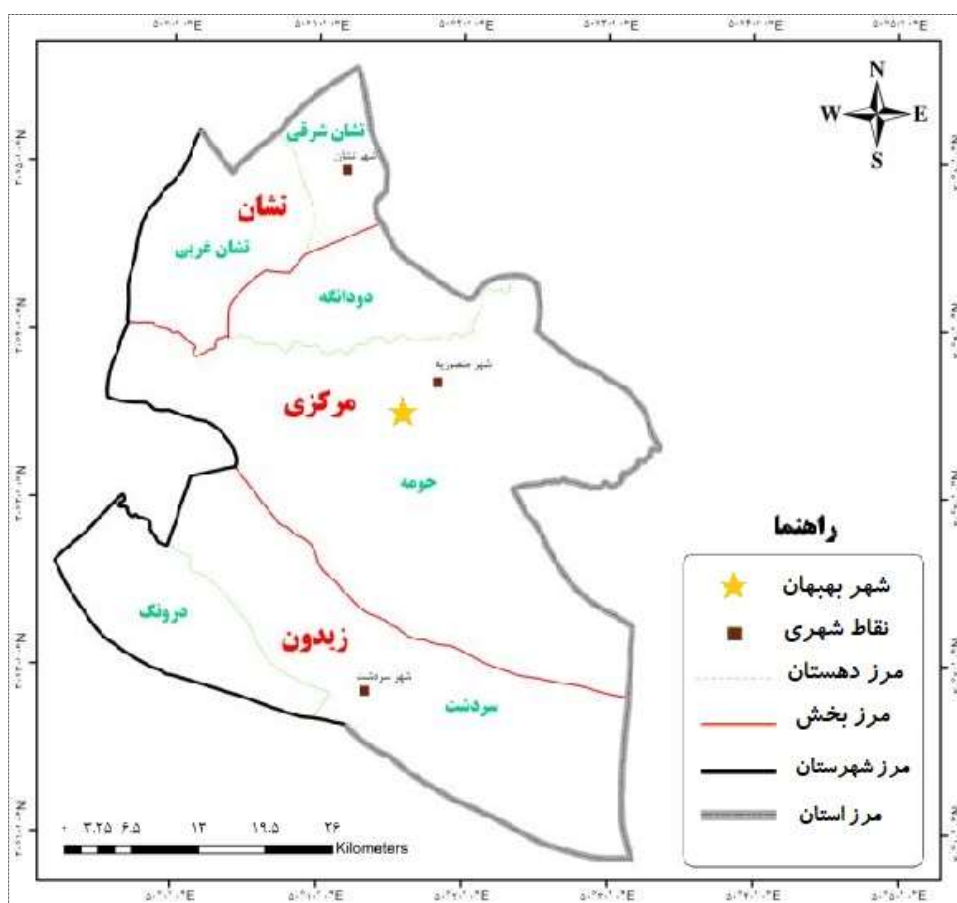
شاخص خدمات نظارتی: شاخص نظارتی شامل ۵ گویه و عبارت است که عملکرد شهرداری از لحاظ نظارت بر ساخت و سازهای انجام شده، جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم، ممانعت از ورود صنایع مزاحم و انتقال آنها به خارج از شهر، اخذ عوارض شهرداری و صدور پروانه کسب مورد سنجش قرار گرفته است.

شاخص رفاه اجتماعی: شاخص رفاه اجتماعی شامل ۶ گویه و عبارت است که عملکرد شهرداری از لحاظ وضعیت اماکن و فضاهای ورزشی، کاربری‌های عمومی و فرهنگی، رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری، مشارکت دهی شهروندان، تکریم ارباب رجوع، انتشار گزارش عملکرد و ارائه وضعیت درآمد و هزینه‌های شهرداری جهت اطلاع عموم شهروندان مورد سنجش قرار گرفته است.

شانزدهمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

۵- محدوده مورد مطالعه

شهرستان بهبهان با ۲۹۷۶ کیلومتر مربع مساحت در دامنه جنوبی کهگیلویه بین دو منطقه گچساران و نفتون آغاچاری و در جنوب شرقی استان خوزستان قرار دارد. از نظر تقسیمات سیاسی این شهرستان دارای ۳ بخش، ۶ دهستان و ۳۰۸ آبادی است. شهر بهبهان به همراه شهر منصوریه و دهستان‌های دودانگه و حومه در بخش مرکزی شهرستان قرار دارد. ارتفاع این شهر از سطح دریا ۳۲۰ متر و فاصله آن تا مرکز استان ۱۹۵ کیلومتر است. بهبهان از شرق به گچساران، از غرب به آغاچاری و امیدیه، از جنوب به بخش زیدون و از شمال و شمال شرق به شهرستان کهگیلویه و بویراحمد منتهی می‌گردد. بر اساس نتایج سرشماری نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵، شهر بهبهان دارای ۱۲۲۶۰۴ نفر جمعیت و ۳۵۸۲۶ خانوار بوده است (سالنامه آماری خوزستان، ۱۳۹۹).



شکل شماره ۱- موقعیت جغرافیایی شهر بهبهان در سطح شهرستان

۶- یافته‌ها

۶-۱- مشخصات پاسخ دهندگان

در این بخش مشخصات و ویژگی‌های شخصی پاسخ‌دهندگان از قبیل جنسیت، وضعیت تاهل، وضعیت اشتغال و سطح تحصیلات مورد بررسی قرار گرفت و مشخص شد که ۵۸ درصد پاسخگویان مرد و ۴۲ درصد زن و ۴۸ درصد آنها مجرد و ۵۲ درصد متاهل می‌باشند. به لحاظ وضعیت سنی، ۱۷ درصد پاسخگویان در گروه سنی ۱۸ تا ۲۵ سال، ۲۸ درصد در گروه ۲۶ تا ۳۵ سال، ۳۷



شانزدهمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

درصد در گروه سنی ۳۶ تا ۴۵ سال و ۱۸ درصد نیز در گروه سنی بالاتر از ۴۵ سال قرار گرفته‌اند. از نظر وضعیت اشتغال نیز ۱۲ درصد پاسخگویان بیکار، ۳۴ درصد خانه‌دار، ۴۵ درصد شاغل، ۷ درصد دانشجو و یا محصل بوده و ۲ درصد نیز وضعیت اشتغال خود را سایر موارد اعلام نموده‌اند. سطح تحصیلات پاسخ‌دهندگان نیز به این صورت بوده که ۲۳ درصد آنها دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، ۳۲ درصد دیپلم و ۴۵ درصد نیز لیسانس و یا بالاتر از آن بوده‌اند.

۲-۶- بررسی وضعیت نرمال بودن داده‌ها

در هر پژوهشی به منظور استفاده از آزمون‌های پارامتریک یا ناپارامتریک، قبل از تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها و بررسی سوالات و آزمون فرضیه‌های تحقیق، می‌بایست از وضعیت نرمال بودن داده‌های گردآوری شده با استفاده از ابزار پرسشنامه اطمینان حاصل نمود. در این پژوهش نیز جهت بررسی وضعیت نرمال بودن داده‌های جمع‌آوری شده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شد و بر اساس نتایج حاصل از این آزمون که در جدول شماره ۱ نشان داده شده، مشخص شد که سطح معناداری به دست آمده برای هر چهار شاخص مورد مطالعه بزرگتر از مقدار ۰/۰۵ بوده است، در نتیجه شاخص‌های مذکور از توزیع نرمالی برخوردار بوده و می‌توان در ادامه برای تحلیل استنباطی از آزمون‌های پارامتریک نظیر آزمون تی بهره گرفت (جدول شماره ۱).

جدول شماره ۱- نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها

ردیف	شاخص	تعداد نمونه	آماره آزمون	سطح معناداری
۱	خدمات عمرانی	۳۸۰	۲/۰۸	۰/۰۹
۲	خدمات شهری	۳۸۰	۲/۲۸	۰/۱۲
۳	خدمات نظارتی	۳۸۰	۲/۱۴	۰/۱۰
۴	رفاه اجتماعی	۳۸۰	۲/۰۱	۰/۰۸

۳-۶- بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری

جهت بررسی وضعیت رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بهبهان بر اساس شاخص‌های چهارگانه (خدمات شهری، خدمات عمرانی، خدمات نظارتی و رفاه اجتماعی) از آزمون آماری تی تک نمونه ای *One Samples Test* استفاده شد و نتایج حاصل از آزمون مذکور نیز در جدول شماره ۲ آورده شده است. بر این اساس سطح معناداری یا همان *Sig* بدست آمده از این آزمون برای تمامی شاخص‌های مورد مطالعه کمتر از مقدار ۰/۰۵ و همچنین میانگین حاصل شده برای آنها نیز از سطح متوسط (۳) کمتر بوده است. بطوریکه میانگین به دست آمده برای شاخص عمران شهری برابر با ۲/۷۹، برای شاخص خدمات شهری برابر با ۲/۸۸ و برای شاخص‌های نظارت شهری و رفاه اجتماعی نیز به ترتیب برابر با ۲/۶۵ و ۲/۴۶ بوده است. به عبارتی دیگر مقدار میانگین واقعی به دست آمده برای متغیرهای مذکور از مقدار میانگین مفروض یا همان *Test Value* کمتر است، که این نشان می‌دهد میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بهبهان در حوزه‌های مختلف (خدمات شهری، عمرانی، نظارتی و رفاه اجتماعی) کمتر از سطح متوسط بوده است (جدول شماره ۲).

جدول شماره ۲- نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای جهت بررسی رضایتمندی شهروندان

ردیف	شاخص	میانگین	آماره تی	اختلاف میانگین	درجه آزادی	معنی‌داری
۱	خدمات عمرانی	۲/۷۹	-۱۱/۱۵	-۰/۲۱	۳۷۹	۰/۰۰۰



شانزدهمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

۰/۰۰۰	۳۷۹	-۰/۱۲	-۸/۱۸	۲/۸۸	خدمات شهری	۲
۰/۰۰۰	۳۷۹	-۰/۳۵	-۱۳/۳۱	۲/۶۵	خدمات نظارتی	۳
۰/۰۰۰	۳۷۹	-۰/۵۴	-۱۵/۱۹	۲/۴۶	رفاه اجتماعی	۴

۴-۶- رتبه‌بندی شاخص‌های رضایتمندی از عملکرد شهرداری

به منظور رتبه‌بندی مهمترین شاخص‌های موثر بر میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بهیچان از آزمون آماری فریدمن *Friedman Test* بهره گرفته شد و یافته‌های حاصل از این آزمون در جدول شماره ۳ ارائه شده است. بر این اساس سطح معناداری یا همان *Sig* بدست آمده از آزمون فریدمن کمتر از مقدار ۰/۰۵ و آماره *Chi-square* نیز برابر با ۵۸۳/۵۲ می‌باشد. بر این اساس می‌توان گفت که بین شاخص‌های چهارگانه عملکرد شهرداری به لحاظ آماری تفاوت معناداری وجود دارد. میانگین رتبه‌ای به دست آمده برای شاخص خدمات عمرانی برابر با ۳/۰۱، برای شاخص خدمات شهری برابر با ۳/۸۶ و برای شاخص‌های نظارت و رفاه اجتماعی نیز به ترتیب برابر با ۲/۹۵ و ۲/۳۹ بوده است. بنابراین میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بهیچان در حوزه شاخص خدمات شهری بیشتر از سایر شاخص‌ها می‌باشد (جدول شماره ۳).

جدول شماره ۳- نتایج آزمون فریدمن جهت رتبه‌بندی شاخص‌های رضایتمندی شهروندان

معنی‌داری	خی دو	درجه آزادی	رتبه	میانگین	شاخص	ردیف
۰/۰۰۰	۵۸۳/۵۲	۳	۲	۳/۰۱	خدمات عمرانی	۱
			۱	۳/۸۶	خدمات شهری	۲
			۳	۲/۹۵	خدمات نظارتی	۳
			۴	۲/۳۹	رفاه اجتماعی	۴

۷- نتیجه‌گیری

در عصر کنونی با توجه به توسعه شهرها، یکی از نهادهای بسیار مهمی که نقش اساسی در ارائه خدمات رسانی به شهرها داشته و هر روز نیز نقش آن در اداره امور و تأمین نیازهای شهروندان بیشتر می‌شود، شهرداری است. شهرداری از جمله مهمترین سازمان‌های عمومی است، که بخش قابل توجهی از شهروندان بنا به علل مختلف در ارتباط با امور شهری خود به آنها مراجعه می‌نمایند. در این بین حجم و دامنه گسترده اقدامات شهرداری و ناکارآمدی روش‌های سنتی گذشته، در پاسخگویی به نیازهای متنوع و فراوان شهروندان باعث ناراضیاتی آنها از عملکرد شهرداری شده است. رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل مهمی در راستای بهبود مستمر فعالیت‌هایی است که در جهت افزایش کیفیت و کارایی مدیریت شهری انجام می‌پذیرد.

پژوهش حاضر با هدف بررسی و سنجش وضعیت رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بهیچان در حوزه خدمات شهری انجام یافته است. شاخص‌های مورد مطالعه این پژوهش شامل خدمات عمرانی، خدمات شهری، خدمات نظارتی و رفاه اجتماعی بوده که در قالب ۲۴ سوال مورد سنجش قرار گرفته‌اند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بوده و تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه نیز با استفاده از نرم افزار SPSS و در دو بخش توصیفی و استنباطی صورت گرفت. در بخش توصیفی خصوصیات و ویژگی‌های شخصی پاسخگویان نظیر جنسیت، سن، وضعیت تاهل، تحصیلات و وضعیت اشتغال با توجه به سوال‌های مطرح شده در پرسشنامه بررسی شده و سپس در بخش استنباطی ابتدا با استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف وضعیت نرمال بودن داده‌های



شانزدهمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

جمع آوری شده و سپس بر اساس پرسش‌های اساسی مطرح شده در این پژوهش و با بهره‌گیری از آزمون‌های تی تک نمونه‌ای و فریدمن به بررسی روابط بین شاخص‌های پژوهش پرداخته شد. نتایج حاصل از بررسی‌های انجام شده در ارتباط با تحلیل نظرات و دیدگاه‌های شهروندان در باب عملکرد شهرداری بیانگر عملکرد نه چندان مطلوب شهرداری بهبهان در ارائه خدمات شهری به شهروندان می‌باشد. بطوریکه میانگین نظرات شهروندان در تمامی شاخص‌های مورد مطالعه نشان دهنده رضایتمندی پایین آنها از عملکرد شهرداری بوده است. میانگین به دست آمده از آزمون تی تک نمونه‌ای برای شاخص‌های عمرانی، خدمات شهری، نظارتی و رفاه اجتماعی به ترتیب برابر با ۲/۷۹، ۲/۸۸، ۲/۶۵ و ۲/۴۶ بوده که این ارقام از سطح متوسط یا همان میانگین فرضی (۳) کمتر بوده و در نتیجه می‌توان گفت که میزان رضایتمندی شهروندان از لحاظ کلیه شاخص‌های چهارگانه حوزه خدمات شهری کمتر از سطح متوسط بوده است. نتیجه به دست آمده با یافته‌های پژوهش گوترمن و بیلیگ (۲۰۲۰)، آگول (۲۰۱۲)، شایسته راد (۱۴۰۰)، عزیزی (۱۳۹۸)، باغبانی (۱۳۹۷)، حاجی بهرامی (۱۳۹۷) و کریم‌زاده و همکاران (۱۳۹۶) همخوانی دارد. در ادامه نیز تحلیل‌های صورت گرفته بر اساس آزمون فریدمن نشان داد که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بهبهان در حوزه‌های مختلف خدمات شهری دارای تفاوت و شکاف معناداری است. بیشترین میزان رضایتمندی شهروندان مربوط به حوزه خدمات شهری با امتیاز ۳/۸۶ و رتبه‌های بعدی نیز متعلق به حوزه‌های خدمات عمرانی و خدمات نظارتی به ترتیب با امتیازات ۳/۰۱ و ۲/۹۵ بوده است. کمترین میزان رضایتمندی شهروندان در بین حوزه‌های چهارگانه مورد مطالعه نیز مربوط به حوزه رفاه اجتماعی با امتیاز ۲/۳۹ بوده که فاصله معناداری از دیگر حوزه‌ها داشته و عملکرد شهرداری در این حوزه از دیدگاه شهروندان بسیار نامطلوب و ضعیف ارزیابی شده است. نتیجه حاصل با یافته‌های تحقیق باغبانی (۱۳۹۷) همخوانی داشته اما با نتیجه تحقیق کریم‌زاده و همکاران (۱۳۹۶) ناهمسو است.

در پایان با توجه به نتایج این پژوهش پیشنهادهای جهت بهبود وضعیت عملکردی مدیریت شهری و شهرداری بهبهان با توجه به مشکلات موجود به شرح ذیل ارائه شده است:

- توسعه اماکن و کاربری‌های رفاهی، تفریحی و فرهنگی و توزیع مناسب آنها در سطح شهر.
- تدوین ساز و کار مناسب جهت بهره‌مندی از دیدگاه‌های شهروندان در حوزه‌های مختلف خدمات شهری.
- ارائه گزارش منظم و ماهیانه عملکرد شهرداری به شهروندان در حوزه‌های مختلف.
- بسترسازی مناسب جهت افزایش مشارکت شهروندان در اداره امور مختلف شهر.
- تکریم ارباب رجوع و نظارت بیشتر بر چگونگی برخورد کارکنان با آنها زمان مراجعه به شهرداری.
- رسیدگی به وضعیت آسفالت، نظافت و روشنایی کوچه و معابر، پیاده‌روها و خیابان‌های سطح شهر.
- در الویت قراردادن موضوع نظافت و پاکیزگی شهر و جمع آوری به موقع زباله‌ها و پسماندهای شهری.
- رسیدگی و نظارت بر وضعیت سد معبر در پیاده‌روها و ساخت و سازهای حاشیه شهر.
- ساماندهی وضعیت ناوگان حمل و نقل همگانی به ویژه در مناطق تازه توسعه یافته.
- توزیع عادلانه امکانات و خدمات عمومی در سطح مناطق مختلف شهر.



شانزدهمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

۸- منابع و مآخذ

- امان پور، سعید و اکرامی، نعیم و ملکی، سعید (۱۳۹۷)، سنجش رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری بندرلنگه، فصلنامه علمی - پژوهشی جغرافیا و برنامه ریزی شهری چشم انداز زاگرس، دوره دهم، شماره سی و پنجم، صص ۸۹-۶۳.
- امان پور، سعید و صفائی پور، مسعود و عباس پور، مریم (۱۳۹۴)، بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان، فصلنامه علمی - پژوهشی جغرافیا و برنامه ریزی شهری چشم انداز زاگرس، دوره هفتم، شماره بیست و سوم، صص ۷۲-۵۳.
- باغبانی، محمد (۱۳۹۷)، بررسی میزان رضایت شهروندان از خدمات شورا و شهرداری دوره چهارم شهر سقز، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، سال دهم، شماره سی و چهارم، صص ۱۰۲-۹۳.
- بردی آنامراندنژاد، رحیم و حسنعلی زاده، میلاد (۱۳۹۵)، بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر بابل، فصلنامه پژوهش‌های نوین علوم جغرافیایی، سال اول، شماره سوم، صص ۱۴۳-۱۲۳.
- بردی آنامراندنژاد، رحیم و زارع، الهه و قاسمپور، فاطمه (۱۳۹۶)، سنجش رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر، فصلنامه برنامه‌ریزی فضایی (جغرافیا)، سال هفتم، شماره چهارم، صص ۷۲-۵۷.
- حاجی بهرامی، فاطمه (۱۳۹۷)، نقش عملکرد مدیریت شهری در میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری (نمونه موردی: شهر قزوین)، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، استاد راهنما: دکتر احمد حشمتی، دانشگاه پیام نور استان قزوین، مرکز پیام نور بوئین‌زهره.
- حبیبی، داود و محبوبی، سحر (۱۳۹۸)، تبیین رابطه حکمروایی خوب شهری و رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر دوگنبدان)، فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات محیطی هفت حصار، سال هشتم، شماره سی‌ام، صص ۵۸-۴۷.
- حسینی، سیدعبدالحسین (۱۳۹۹)، سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر خدمات شهری؛ نمونه موردی: شهر ایذه، دو ماهنامه علمی تخصصی پژوهش در هنر و علوم انسانی، سال پنجم، شماره ششم، صص ۶۸-۵۹.
- حقی، یعقوب و کرمی‌نسب، صدیقه (۱۳۹۹)، بررسی میزان رضایت مندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری و شورای شهر (مطالعه موردی: شهر گرمی)، فصلنامه علمی - پژوهشی جغرافیا و روابط انسانی، دوره سوم، شماره سوم، صص ۱۴۲-۱۲۸.
- رحیمی، اصغر و پیران نژاد، علی و ناصرزاده، محمدرضا (۱۴۰۰)، بررسی راهکارهایی برای ایجاد مدیریت واحد (یکپارچه) شهری (مطالعه موردی شهر اصفهان)، نخستین کنفرانس ملی آینده پژوهی، علوم تربیتی و روانشناسی، شیراز.
- زیاری، کرامت اله و یداله‌نیا، هاجر و یداله‌نیا، حسین (۱۳۹۹)، تحلیل عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر شاخص‌های حکمروایی خوب از منظر شهروندان (مورد مطالعه: شهر ساری)، فصلنامه علمی پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، سال یازدهم، شماره چهارم، صص ۱۶-۱.
- سالنامه آماری استان خوزستان (۱۳۹۹)، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان خوزستان، معاونت آمار و اطلاعات سازمان مدیریت. شایسته‌راد، امیر (۱۴۰۰)، بررسی میزان رضایتمندی شهروندان شوش از عملکرد شهرداری شهرشوش دانیال (ع)، ششمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش در علوم و مهندسی و سومین کنگره بین‌المللی عمران، معماری و شهرسازی آسیا.
- صفائی پور، مسعود و حسینی، نبی‌اله و 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، سال ششم، شماره اول، صص ۴۰-۲۵.



شانزدهمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

طهماسبی، رسول (۱۳۹۵)، بررسی چالش های مدیریت شهری در توسعه و عمران شهر اسلام آباد غرب، کنفرانس بین المللی نخبگان مدیریت، سالن همایش های بین المللی دانشگاه شهید بهشتی، تهران، صص ۱۴-۱.

عبدی، کمیل و جعفری مهرآبادی، مریم و صفایی رینه، مصطفی و الله یاری، شمیلا (۱۳۹۸)، سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با رویکرد حکمروایی خوب شهری (مطالعه موردی: شهر کیاسر)، فصلنامه آمایش محیط، شماره چهل و پنجم، صص ۱۶۶-۱۳۹.

علیزاده، هادی و نعمتی، مرتضی و رضایی جعفری، کامران (۱۳۹۴)، تحلیلی بر معیارهای حکمروانی خوب شهری با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی فازی، فصلنامه مطالعات و پژوهش های شهری منطقه ای، سال ششم، شماره بیست و چهارم، صص ۱۲۸-۱۰۵.

فتیحی، الهام (۱۳۹۹)، جمعیت شهری ایران و آینده آن با نگاهی به جمعیت کلانشهرها، تهران: پژوهشکده آمار.

کریمزاده، مجید و دهوری، فرزاد و زارع، محمد (۱۳۹۶)، بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای اسلامی شهر سراوان، فصلنامه علمی - پژوهشی جغرافیا و برنامه ریزی شهری چشم انداز زاگرس، دوره نهم، شماره سی و دوم، صص ۱۵۹-۱۴۳.

مبارکی، امید (۱۳۹۷)، ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان شهر مراغه از عملکرد مناطق شهرداری، فصلنامه علمی پژوهشی جغرفیا (برنامه ریزی منطقه ای)، سال هشتم، شماره چهارم، صص ۱۱۹-۱۰۵.

ملکی، سعید و منفرد، سجاد (۱۳۹۴)، ارزیابی سطح رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (نمونه موردی: شهر ایلام)، فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت شهری، سال هفتم، شماره بیست و دوم، صص ۶۱-۴۵.

منصوری علی آبادی، زهرا (۱۴۰۰)، ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری نمونه موردی: شهر نشتیفان، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت محیط زیست، استاد راهنما: دکتر مسعود داوری نژاد مقدم، موسسه آموزش عالی بینالود، گروه مهندسی شهرسازی.

موحد، علی و قاسمی کفرودی، سجاد و کمان رودی کجوری، موسی و ساسان پور، فرزانه (۱۳۹۴)، بررسی توسعه محله های شهری با تاکید بر الگوی حکم روایی خوب شهری (مورد مطالعه: منطقه ۱۹ شهرداری تهران)، برنامه ریزی و آمایش فضا (مدرس علوم انسانی)، دوره نوزدهم، شماره اول، صص ۱۷۹-۱۴۷.

موسوی، سیده راحیل و نجفی، سیداسماعیل (۱۳۹۸)، ارزیابی پروژه های مدل تعالی سازمان با استفاده از مدل دومرحله ای تحلیل پوششی داده ها با رویکرد نظریه بازی ها (مطالعه موردی: ۳۹ بیمارستان)، مجله پژوهش های نوین در تصمیم گیری، دوره چهارم، شماره اول، صص ۱۹۵-۱۶۷.

Akgul, Dcniz. (2012). Mcausing the Satisfacion of citizens for the Serviccs given by the municipality: the case of kirsehir municipality, Proccdia – Social and Behavioral Scinces, volume 1(62), pages: 5-55.

Almarshad, Sultan O. (2015). Municipal Awareness and Citizen Satisfaction: The Case of Northern Borders in Saudi Arabia, International Review of Management and Marketing, Econjournals, volume 5(2), pages: 94-101.

Bostancı, B & Erdem. N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling, Socio-Economic Planning Sciences, Volume 69.



- Fatih Yildirim, Bahadir & Kuzu Yıldırım, Sultan. (2022). evaluating the satisfaction level of citizens in municipality services by using picture fuzzy VIKOR method: 2014-2019 period analysis, *Decision Making: Applications in Management and Engineering*, Vol. 5, Issue 1, 2022, pp. 50-66.
- Guterman, Hanna Gendel & Billig, Miriam. (2020). increasing citizen satisfaction with municipal services: the function of intangible factors, *International Review on Public and Nonprofit Marketing* volume 18, pages: 171–186.
- Yousaf, M., Ihsan, F & .Ellahi, A. (2016). Exploring the impact of good governance on citizen's trust in Pakistan. *Government Information Quarterly*, volume (1)33, pages: 200–209.