



جغرافیا و روابط انسانی، زمستان ۱۳۹۷، دوره ۱، شماره ۳

سنجش میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری های استان لرستان

اعظم عارفی^۱، محمدرضا منصوری^۲، سجاد طرهانی^۳، مریم بیرانوندزاده^۴

۱- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی و پژوهشگر جهاد دانشگاهی واحد لرستان.

۲- کارشناس ارشد شهرسازی، شهرداری کوهدشت.

۳- کارشناس ارشد حقوق جزا و جرم شناسی، کارمند شهرداری کوهدشت

۴- دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری و پژوهشگر جهاد دانشگاهی واحد لرستان

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۱/۱۵ تاریخ بازنگری: ۱۳۹۷/۱۱/۲۷ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۱۲/۲۱

چکیده

گسترده‌گی و پیچیدگی مسایل شهری و رشد و توسعه روافزون شهر ها، مدیریت امور شهر را به وظیفه دشواری تبدیل نموده است در میان سازمان های مختلف مدیریت شهری، شهرداری یکی از دستگاه هایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد و توسعه همه جانبه و پایدار شهر، زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند. پژوهش حاضر با هدف؛ سنجش میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری های استان لرستان با روش توصیفی- تحلیلی بر پایه منابع اسنادی و پرسشنامه تدوین شده است. جامعه آماری مورد مطالعه شهروندان ساکن در ۱۱ نقطه شهری در استان لرستان می باشند. نتایج تحقیق نشان داد؛ میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهر داری بر اساس وظایف و شاخص های تعریف شده نشان داد؛ رضایت شهروندان از بخش خدمات شهرداری نسبت به سایر بخش ها بیشتر می باشد و از بخش فرهنگی و اجتماعی نسبت به سایر مولفه ها رضایت کمتری دارند.

واژگان کلیدی: رضایت مندی، شهروندان، شهرداری، لرستان.

مقدمه

گسترده‌گی و پیچیدگی مسایل شهری و رشد و توسعه روافزون شهرها، مدیریت امور شهر را به وظیفه دشواری تبدیل نموده است. علاوه بر موضوعاتی همچون محیط زیست، حمل و نقل، ایمنی و برنامه‌ریزی شهری، یکی از عوامل مهمی که تاثیر فزاینده و تعیین کننده‌ای بر عوامل سازنده شهری دارد مدیریت شهری است (صرافی و عبدالمهی، ۱۳۸۷: ۱۲۱).

جامعه شهری و شهرداری‌ها در هر کشوری در نظام شهری، دو جزء لاینفک و تفکیک ناپذیر هستند و بسیاری از دغدغه‌های عملکردی در نظام شهری در حوزه شهرداری‌ها و مناطق تحت امر شهرداری مرکز تبلور پیدا می‌کند. اصلاح جامعه شهری و ارتقاء عملکرد و مدیریت آن در شهرداری‌ها و مناطق آن بدون پرداختن به این مجموعه و نقش و جایگاه آن و بهبود و ارتقاء عملکرد آن مقدور نخواهد بود (احسانی فرد، ۱۳۹۲، صص ۸-۷).

ضرورت و اهمیت وجود ارزیابی عملکرد در هر سازمان به اندازه‌ای است که فقدان نظام ارزیابی در ابعاد مختلف سازمان اعم از ارزیابی در استفاده از منابع و امکانات، اهداف، استراتژی‌ها و.. به عنوان یکی از علایم بیماری‌های سازمان نامیده محسوب می‌شود. از این رو، هر سازمان به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیت‌های خود، به ویژه در محیط‌های پیچیده و پویا، نیاز مبرم به نظام ارزیابی دارد (سعادت، ۱۳۷۸، ص ۵). در واقع یکی از اهداف ارزیابی عملکرد تعیین وضعیتی است که سازمان در آن قرار دارد. در سازمان‌های عمومی نظیر شهرداری پس از تبیین اهداف، خط مشی‌ها و راهبردهای تأمین کننده اهداف در چارچوب وظایف قانونی تعیین و سپس در آن راستا برنامه ریزی لازم برای تحقق اهداف، وظایف و راهبردها انجام می‌شود، اهمیت و حساسیت زیاد این موضوع هنگامی روشن خواهد شد که بدانیم فعالیت‌های شهرداری به صورت مستقیم در ارتباط با زندگی شهروندان قرار داشته و هر گونه کمبود و کاستی در عملکرد این نهاد خدمات عمومی، عکس العمل فوری مردم را در پی خواهد داشت.

همچنین عملکرد مناسب شهرداری زمینه مناسب و مساعد برای شکوفایی استانداردهای مطلوب شهرنشینی و ترویج فرهنگ شهروندی فراهم می‌سازد (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴، ص ۳۶).

علاوه بر این، عملکرد شهرداری به عنوان یکی از نهادها و شاید مهم‌ترین نهاد در ساختار مدیریت شهری، نقشی مهم در کیفیت زندگی شهروندان دارد (زنگنه و حسین آبادی، ۱۳۹۴، ص ۹۴).

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 آنها 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. سازمان شهرداری 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، ۱۳۸۱، ص ۱۱۳).

میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری ها، یکی از مولفه های اساسی در تحقق حکمروایی خوب و توسعه پایدار شهری است. رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرایند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامعه شهری صورت می گیرد (Shekh Mohammadi et al, 2005:15)

پیشینه تحقیق

از جمله تحقیقات انجام شده در زمینه موضوع مورد مطالعه می توان به اختصار موارد زیر اشاره نمود:

شهرداری های کشورهای مختلف آمریکا، اروپا و آفریقای جنوبی در ارزیابی عملکرد خود از معیارهای کیفیت زندگی و رفاه شهروندان استفاده می کنند و شیوه های مختلف ارزیابی عملکرد مانند بنچ مارکینگ، مدل منطقی یا ارزیابی متوازن و مدل تعالی سازمانی EFQM را بکار برده اند. این شهرداریها به رغم تفاوتها در وظایف، سیستم های مختلف ارزیابی و تفاوت در معیارهای مورد استفاده؛ در یک بخش مشترک هستند معیارهای مربوط به رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری. چنان که مثلا، شهرداریهای ایالت انتاریو کانادا برای بررسی اثربخشی فعالیتهای مربوط به مدیریت پسماند از معیار تعداد شکایات رسیده در سال استفاده می کنند و یا شهرداری تاشوان از مدل ارزیابی متوازن برای ارزیابی عملکرد شهرداری استفاده می کند و در وجه مشتری از معیارهای مربوط به تکریم ارباب رجوع برای ارزیابی استفاده می کند. یکی از اهداف شهرداری شارلوت، افزایش سطح خدمات است و معیار مورد استفاده برای ارزیابی این بخش نرخ ارائه خدمات که توسط گزارشات مردم طی یک پیمایش دو ساله عنوان شده، می باشد (معمارزاده، تبریزی، ۱۳۹۱، ص ۷).

حکمت نیا و موسوی (۱۳۸۶)، در مقاله ای تحت عنوان "سنجش میزان و عوامل موثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد" به این نتیجه رسیدند که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح

متوسط به پایین قرارداد دارد. عواملی نظیر: رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایتمندی شهروندان تأثیرگذار است و متغیرهای رضایت اجتماعی و سن به ترتیب بیشترین و کمترین سهم را در تبیین متغیر وابسته دارند.

وردی نژاد و یمینی (۱۳۸۷) در پژوهشی عملکرد شهرداری تهران را با هدف تعیین فاصله وضع موجود با وضع مورد انتظار با استفاده از کارت امتیازی متوازن مورد بررسی قرار گرفت. در این تحقیق تعداد ۲۵ شاخص در قالب چهار منظر کارت ارزیابی متوازن انتخاب و در شهرداری کلان شهر تهران مورد ارزیابی قرار گرفت. نتیجه این مطالعه به تعیین فاصله میان وضع موجود و مطلوب عملکرد شهرداری تهران انجامیده است.

برک‌پور و همکاران (۱۳۸۹) در مطالعه ای به ارزیابی عملکرد شهرداری بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری در مناطق یک و یازده شهر تهران پرداخته است و در این تحقیق تصریح می‌کند که سنجش عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات از دو منظر عینی و ذهنی می‌تواند صورت بگیرد. نتایج حاصل از تحقیق نشان دهنده رضایت متوسط مردم از عملکرد شهرداری می‌باشد.

کاظمی نژاد و همکاران (۱۳۹۰) در مقاله خود تحت عنوان ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری شهر نوشهر، در ۷ حوزه میزان رضایت مردم از عملکرد شهرداری را مورد سنجش قرار داده که نتایج بدست آمده نشان داده بیشترین رضایت در زمینه خدمات رفاهی و کمترین رضایت در حوزه خدمات فرهنگی و اجتماعی بوده است.

احسانی فرد (۱۳۹۱) در مطالعه ای به نام ارائه مدل راهبردی سنجش، مدیریت و ارزیابی عملکرد موثر شهرداری های مناطق ۳ و ۱۸ شهرداری تهران، در این پژوهش با استفاده از تلفیقی از مدل های ارزیابی متوازن و تعالی سازمانی با استفاده از روش دلفی و آزمون های آماری، به این نتیجه رسیدند که در الگوی ارزیابی و مدیریت عملکرد شهرداری ها و مناطق در نظام شهری، همبستگی و رابطه بین ابعاد انگیزش سازمانی، مدیریت منابع، عملکرد و بعد رضایت مندی ذی نفعان با سطح تعادل در عملکرد سازمان مورد تایید قرار گرفت و تعادل در عملکرد موجب رضایتمندی شهروندان شهرداری خواهد شد. رجب بیگی و همکاران (۱۳۹۱) در مطالعه ای به نام سنجش های ارزیابی عملکرد شهرداری کرج بر اساس رویکرد ارزیابی متوازن، سنجش های سنجش ای متناسب با اهداف راهبردی را بدست آوردند. در نتایج تحقیق مشخص شد که هر چهار وجه مالی، مشتری، فرایندهای داخلی و یادگیری و رشد برای دستیابی به برنامه راهبردی مدیریت شهرداری از اهمیت یکسانی برخوردار هستند.

-اسمعیل پور و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی به نام ارزیابی عملکرد شهرداری منطقه ۸ اصفهان با استفاده از مدل ارزیابی تعالی سازمانی نشان دادند که این مدل می تواند چارچوب مناسبی را برای ارزیابی عملکرد خصوصاً در نظام های شهری و عملکرد مناطق شهرداری^۶ها فراهم آورد و نتیجه گرفتند که عملکرد شهرداری منطقه ۸ اصفهان، به صورت نسبتاً میانه می^۷باشد.

نصیری و عموزاد(۱۳۹۳) در مقاله ای باعنوان "بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری گرگان" به توصیفی نسبتاً دقیق از وضعیت رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری گرگان براساس نیازهای (اساسی، عملکردی و هیجانی) می باشد.

موسوی(۱۳۹۵)، در مقاله ای با عنوان؛ طراحی الگوی ارزیابی عملکرد سازمان های تابعه مدیریت شهری با استفاده از توسعه کارت امتیازی متوازن، به ارائه الگویی پرداخته است که مضاف بر ارائه ی شاخص های عملکردی، عوامل خارج از اراده سازمان های تابعه که بر عملکرد آنها تأثیر گذار است را نیز مورد توجه قرار داده است.

-ابطحی و همکاران (۱۳۹۶) در پروژه تحقیقاتی به نام سنجش و رتبه بندی شاخص های ارزیابی عملکرد امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران با هدف استقرار آزمایشی نظام نوین. نتایج تحقیق آنها نشان داد که در بخش ستادی به ترتیب اهمیت، عوامل و شاخص های مدیریتی، تخصصی، پشتیبانی و شهروند مداری و در بخش عملیاتی و اجرایی مناطق ۲۲ گانه، عوامل و شاخص های تخصصی، مدیریتی، شهروند مداری و پشتیبانی بیشترین اولویت و ضریب ترجیحات را به خود اختصاص داده اند. معرفی محدوده مورد مطالعه

براساس آخرین اطلاعات تقسیمات کشوری و استانی در سال ۱۳۹۵، این استان شامل ۱۱ شهرستان، ۲۷ شهر، ۳۰ بخش، ۸۰ دهستان و ۳۵۴۰ روستا بوده و مرکز آن شهر خرم آباد می باشد.

جدول ۱: اطلاعات کلی استان لرستان

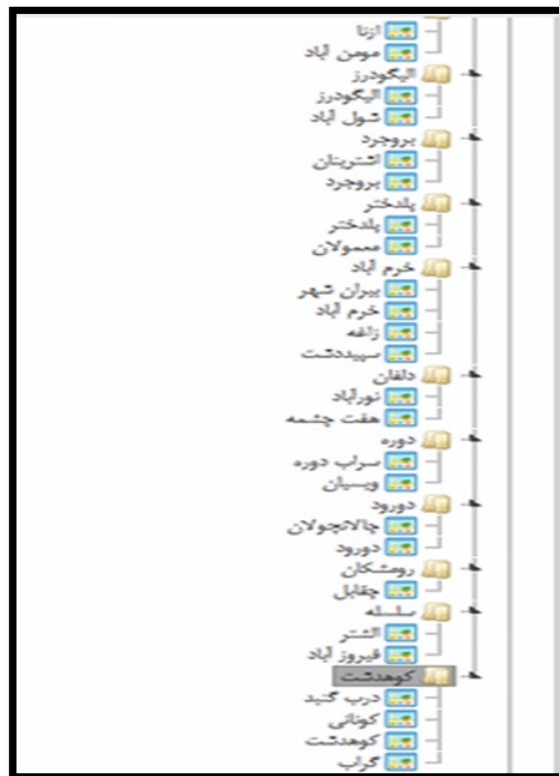
شرح	مساحت (کیلومتر مربع)	تعداد بخش	تعداد شهر	تعداد دهستان	تعداد آبادی
لرستان	۲۸۳۰۶	۳۰	۲۷	۸۰	۳۵۴۰

مأخذ: مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵

جدول ۲: جمعیت استان لرستان به تفکیک نقاط شهری و روستایی

غیر ساکن			نقاط روستایی			نقاط شهری			کل			استان
زن	مرد	مردوزن	زن	مرد	مردوزن	زن	مرد	مردوزن	زن	مرد	مردوزن	
۸۵۵	۹۹۰	۱۸۴۵	۳۰۲۱۱۰	۳۲۱۷۸۶	۶۲۳۸۹۶	۵۶۴۷۹۵	۵۷۰۱۱۳	۱۱۳۴۹۰۸	۸۶۷۷۶۰	۸۹۲۸۸۹	۱۷۶۰۶۴۹	لرستان

مأخذ: مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵



شکل ۱: ساختار سازمانی شهرداری های استان لرستان

منبع: وزارت کشور، سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور

روش تحقیق

نوع تحقیق کاربردی، روش مورد استفاده، توصیفی-تحلیلی مبتنی بر منابع اسنادی-پیمایشی است. ابزار گردآوری داده پرسشنامه محقق ساخته است، جامعه آماری این تحقیق عبارت است از شهروندان ساکن در ۱۱ شهر استان لرستان (ازنا، الشتر، الیگودرز، بروجرد، پلدختر، چغابله، خرم‌آباد، دورود، سراب دوره، کوهدشت و نورآباد) که که از طریق نمونه آماری مورد مطالعه قرار گرفته اند. در این تحقیق برای تعیین حجم نمونه از جدول کرجسی و مورگان استفاده شده است. طبق آمار مربوط به سالنامه آماری سال ۱۳۹۵، جمعیت کل شهرستانهای استان لرستان در سال ۱۳۹۵، ۱۱۳۴۹۰۸ نفر بوده است و تعداد جمعیت مربوط به ۱۱ شهر جامعه هدف در سال ۱۳۹۵، ۱۰۸۹۱۹۴ نفر می باشند. بر اساس فرمول کوکران تعداد نمونه‌ی بدست آمده ۳۸۴ شهروند در ۱۱ شهر استان لرستان می باشند.

پرسشنامه طراحی شده، شامل ۳۳ سؤال می‌باشد، که پنج سؤال آن یعنی سؤالات ۱ تا ۵ پرسشنامه به بررسی مشخصات دموگرافیک پرداخته و سوال ۶ تا ۹ پرسشنامه به بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان درباره فعالیتهای اجتماعی و فرهنگی شهرداری می‌پردازد. سؤالات ۱۰ تا ۱۶ این پرسشنامه به بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان درباره وظایف فنی- عمرانی شهرداری می‌پردازد. سؤالات ۱۷ تا ۳۳ به بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان درباره فعالیتهای خدماتی شهرداری پرداخته است. پرسشنامه بر اساس طیف پنج سنجی لیکرت از خیلی کم تا خیلی زیاد تنظیم شده‌اند. در جداول ذیل، شاخص های ارزیابی عملکرد شهرداری ها آورده شده است. برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آزمون کرونباخ استفاده شده است ضریب کرونباخ شاخص فعالیتهای اجتماعی و فرهنگی شهرداری ۰,۶۷، ضریب کرونباخ شاخص وظایف فنی- عمرانی شهرداری ۰,۹۱، ضریب کرونباخ شاخص فعالیتهای خدماتی شهرداری ۰,۸۳ می‌باشد که به لحاظ پایایی اعداد قابل قبولی می‌باشند.

یافته های تحقیق

- توزیع فراوانی شهرستان محل سکونت پاسخگویان

جدول زیر توزیع فراوانی شهرستان محل سکونت پاسخگویان را مشخص می‌کند.

جدول ۳: توزیع فراوانی سن پاسخگویان

شهر	فراوانی	درصد
ازنا	۱۷	۴.۴
الشت	۱۲	۳.۱
الیگودرز	۳۱	۸.۱
بروجرد	۸۳	۲۱.۶
پلدختر	۹	۲.۳
چغابیل	۲	.۵
خرم آباد	۱۳۲	۳۴.۴
دورود	۴۳	۱۱.۲
سراب دوره	۱	.۳
کوهدشت	۳۱	۸.۱
نورآباد	۲۳	۶.۰
کل	۳۸۴	۱۰۰.۰

با توجه به داده‌های جدول ۳، اکثر پاسخگویان واقع در شهرستان خرم‌آباد، شهر خرم‌آباد قرار داشته‌اند (۳۴,۴ درصد) و کمترین آمار مربوط به سراب دوره با (۰,۳ درصد) می‌باشد.

سنجش نگرش پاسخگویان نسبت به وظایف فرهنگی و اجتماعی شهرداری

جدول ۴: نظر پاسخگویان در مورد وظایف فرهنگی و اجتماعی شهرداری

رتبه	انحراف معیار	میانگین	شاخص
۱	.۸۱۶	۲.۷۳	نظارت بر حسن اجرای طرح های در سطح شهر
۲	.۶۸۰	۲.۳۲	تاسیس موسسات عمومی و فرهنگی
۳	.۷۰۱	۲.۲۲	بالا بردن سطح آگاهی های شهروندان در خصوص فعالیت های شهروندان
۴	.۷۵۷	۱.۹۲	آموزش ترافیکی به شهروندان

جدول ۲، در مورد نگرش پاسخگویان نسبت به وظایف فرهنگی و اجتماعی شهرداری محل سکونت افراد می باشد که طبق جدول مذکور، شاخص نظارت بر حسن اجرای طرح های در سطح شهر با میانگین ۲,۷۳ بالاترین رتبه و شاخص آموزش ترافیکی به شهروندان با میانگین ۱,۹۲ کمترین رتبه را کسب نمودند.

نگرش پاسخگویان نسبت به وظایف فنی و عمرانی شهرداری

جدول ۵: نظر پاسخگویان در مورد وظایف فنی و عمرانی شهرداری

رتبه	انحراف معیار	میانگین	شاخص
۱	.۹۳۱	۳.۱۶	نظارت بر ساخت و ساز
۲	.۹۹۸	۳.۴۲	احداث و بازسازی پارکها و ایجاد امکانات تفریحی و ورزشی در پارکها توسط شهرداری
۳	۱.۰۰۳	۲.۷۴	آسفالت خیابانها، احداث و مرمت معابر
۴	.۹۹۶	۲.۷۳	تعریض معابر بوسیله شهرداری
۵	۱.۰۰۴	۲.۶۱	اقدامات لازم و پیش بینی صحیح جهت محافظت شهر از حوادث و بلایای طبیعی
۶	۱.۰۶۲	۲.۶۰	احداث پل های عابر پیاده و نظارت بر آنها
۷	۱.۱۹۴	۲.۴۷	تزئین و زیباسازی اماکن و معابر
۸	.۶۳۲	۱.۱۹	بهسازی و نوسازی بافت های فرسوده شهری
۹	.۶۳۵	۱.۱۸	ایجاد پارکینگ در شهر

با توجه به داده‌های جدول ۵، در مورد نگرش پاسخگویان نسبت به وظایف فنی و عمرانی شهرداری محل سکونت افراد می‌باشد، که شاخص نظارت بر ساخت و ساز با میانگین ۳,۱۶ بالاترین رتبه و شاخص ایجاد پارکینگ در شهر با میانگین ۱,۱۸ کمترین رتبه را کسب نمودند.

نگرش پاسخگویان نسبت به وظایف خدماتی شهرداری

جدول ۶: نظر پاسخگویان در مورد وظایف خدماتی شهرداری

رتبه	انحراف معیار	میانگین	شاخص
۱	۱,۱۹۶	۳,۸۹	جمع آوری به موقع زباله
۲	۱,۱۴۷	۳,۵۷	ساماندهی پلاک های منازل و اسامی معابر و خیابانها
۳	۱,۰۴۷	۳,۳۳	نحوه صدور پروانه کسب ساختمان
۴	۰,۸۵۹	۳,۳۳	رسیدگی و تنظیف فضای سبز
۵	۱,۰۱۶	۳,۳۱	روشنایی معابر، میدین، زیرگذرها و پارکهای محل سکونت خود
۶	۰,۹۸۰	۳,۲۷	رفع نواقص و رسیدگی به ایستگاههای تاکسی
۷	۰,۹۲۱	۳,۱۹	امکانات رفاهی و ورزشی در پارکهای محل سکونت خو
۸	۰,۹۸۱	۲,۹۶	رفع آب گرفتگی کانال ها، جوی ها و جدول ها
۹	۰,۹۹۷	۲,۸۹	احداث میدین میوه و تره بار در هر منطقه شهر
۱۰	۰,۹۶۲	۲,۳۰	جلوگیری از ادامه صنایع مزاحم و انتقال دادن آنها به مکانی در خارج از شهر
۱۱	۰,۹۹۸	۲,۵۴	نظارت بر وضعیت رفت و آمد تاکسی ها و اتوبوسها
۱۲	۰,۹۹۸	۲,۵۴	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم در شهر خود
۱۳	۱,۰۸۳	۲,۴۷	رنگ آمیزی و شست و شوی تابلوها، صندلی ها، جداولف کیوسک و...
۱۴	۰,۹۴۳	۱,۸۸	میزان و نحوه اخذ عوارض شهرداری
۱۵	۱,۰۳۳	۱,۸۵	کارشهرداری نسبت به مبارزه با حیوانات موذی مثل موش، گربه و ... و جمع آوری و ساماندهی سگ های ولگرد شهر محل سکونت خود
۱۶	۰,۹۲۶	۱,۷۱	نظافت سرویس های بهداشتی عمومی

منبع: بیرانوندزاده، ۱۳۹۷.

با توجه به نتایج جدول ۶، در مورد نگرش پاسخگویان نسبت به وظایف خدماتی شهرداری محل سکونت افراد می‌باشد که طبق جدول مذکور، شاخص جمع‌آوری به موقع زباله با میانگین ۳,۸۹ بالاترین رتبه و شاخص نظافت سرویس‌های بهداشتی عمومی با میانگین ۱,۷۱ کمترین رتبه لازم را کسب نمودند.

نتیجه گیری

نتایج تحقیق نشان داد؛ در خصوص، سنجش میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری های استان لرستان، نگرش شهروندان نسبت به وظایف فرهنگی و اجتماعی شهرداری، وظایف فنی و عمرانی شهرداری و وظایف خدماتی شهرداری، در مورد وظایف فرهنگی و اجتماعی نظارت بر حسن اجرای طرح های در سطح شهر با ۲,۷۳ بیشترین میانگین و آموزش ترافیکی به شهروندان با ۱,۹۲ کمترین میانگین را داراست، در مورد وظایف فنی و عمرانی، نظارت بر ساخت و ساز با میانگین ۳,۱۶ بالاترین مقدار و ایجاد پارکینگ در شهر با ۱,۱۸ کمترین مقدار را دارد و در مورد وظایف خدماتی جمع آوری به موقع زباله با میانگین ۳,۸۹ بالاترین مقدار را داراست و نظافت سرویس های بهداشتی با ۱,۷۱ کمترین مقدار میانگین را داراست. که از این میان مردم بیشترین رضایت را از وظایف خدماتی شهرداری یعنی جمع آوری زباله در سطح شهر را دارند و کمترین رضایت را نیز از بحث وظایف خدماتی شهرداری یعنی نظافت سرویس های بهداشتی عمومی دارند. هم چنین یافته های تحقیق، نشان می دهد که وظایف فنی و عمرانی در رتبه دوم قرار دارد چرا که نظارت بر ساخت و ساز با میانگین ۳,۱۶ بیشترین امتیاز را دارد و ایجاد پارکینگ در شهر نیز با ۱,۱۸ بدترین شرایط موجود در سطح شهر را داراست چرا که کمترین مقدار میانگین را داراست در بین تمامی وظایف تحت شعاع شهرداری و وظایف فرهنگی و اجتماعی نیز با توجه به اینکه نظارت بر حسن اجرای طرح های در سطح شهر با میانگین ۲,۷۳ و آموزش ترافیکی به شهروندان با میانگین ۱,۹۲ به ترتیب بیشترین و کمترین درجه را دارا هستند در بین وظایف سطح بندی شده و وظایف فرهنگی و اجتماعی تاکنون کمترین مقدار میانگین را از لحاظ مثبت بودن دارا می باشد. لذا شهرداری باید نسبت به وظایف فرهنگی و اجتماعی خود بسیار واقف باشد و نسبت به رفع نقاط ضعف خود که آمارها نشان می دهد اقدام نماید.

منابع

- ابطحی، سید حسین، تیمور نژاد و احمد رضا سنجری (۱۳۹۱)، سنجش و رتبه بندی شاخص های ارزیابی عملکرد امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران، فصلنامه مدیریت بهبود و تحول، دوره ۱۹، شماره ۶۷.
- احسانی فرد، علی اصغر و احسانی فرد، مهدی (۱۳۹۲) ارائه مدل راهبردی سنجش، مدیریت و ارزیابی عملکرد موثر شهرداری ها با تلفیق دو مدل BSC و EFQM، مورد پژوهش مناطق ۳ و ۱۸ شهرداری تهران، مدیریت شهر، شماره ۳۱.

۱- سمعیل پور، نجما، ابدالی، شریں و دهقان دهکردی، الهه (۱۳۹۳)، ارزیابی عملکرد شهرداری منطقه هشت تهران به روش EFQM، مرکز پژوهش های اسلامی شهر مشهد.

۲- برک پور ناصر، گوهری پور حامد و مهدی کریمی (۱۳۸۹)، ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، فصلنامه مدیریت شهری، دوره ۸، شماره ۲۵.

۳- بیرانوندزاده، مریم (۱۳۹۷)، طرح پژوهشی ارزیابی عملکرد شهرداری های شهرهای استان لرستان و رتبه بندی آنها بر اساس شاخص های استاندارد، کارفرما: استانداری استان لرستان معاونت هماهنگی امور اقتصادی و توسعه منابع دفتر برنامه ریزی، نوسازی و تحول اداری.

۴- حکمت نیا، حسن و میر نجف موسوی (۱۳۸۵)، کاربرد مدل در جغرافیا با تأکید بر برنامه ریزی شهری و ناحیه ای، انتشارات علم نوین، یزد.

۵- رجب صلاحی، حسین (۱۳۸۱)، ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه ریزی و مدیریت شهری، مسایل نظری و چالش های تجربی، انتشارات سازمان شهرداری های کشور، تهران.

۶- صرافی، مظفر و عبدالهی، مجید (۱۳۸۷). تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت شهری کشور، مجله پژوهش های جغرافیایی، شماره ۶۳، دانشگاه تهران.

۷- کاظمی نژاد، رضا، نوشین پیجانی، شیرین و وحید حاتمی (۱۳۹۰)، ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر نوشهر)، نخستین همایش ملی آرمان شهر ایران، نور، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نور.

۸- مرکز آمار ایران، نتایج عمومی سرشماری نفوس و مسکن، ۱۳۹۵.

۹- معمارزاده، غلامرضا، تبریزی، پرگل (۱۳۹۱)، بررسی عملکرد و ارائه الگوی مناسب برای نظام ارزیابی عملکرد شهرداری تهران، پژوهشنامه مدیریت و برنامه ریزی شهری.

۱۰- موسوی، محمد (۱۳۹۵)، طراحی الگوی ارزیابی عملکرد سازمان های تابعه مدیریت شهری با استفاده از توسعه کارت امتیازی متوازن، فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت سازمانهای دولتی، فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت سازمانهای دولتی دوره ۴، شماره ۲.

نصیری اسماعیل و حسن عموزادمهدیرجی (۱۳۹۳)، بررسی رضایت مندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو مورد شناسی؛ شهرداری گرگان، فصلنامه جغرافیا و آمایش شهری - منطقه ای، دوره ۴، شماره ۱۳.

وردی نژاد، فریدون و سارا یمینی (۱۳۸۷)، مدل ارزیابی متوازن و عملکرد شهرداری تهران، فصلنامه پژوهش مدیریت شهری، شماره اول.

-وزارت کشور، سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور