

اللَّهُمَّ احْمِدْهُ



دانشگاه شهید چمران اهواز

دانشکده علوم زمین و سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS)

گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد

عنوان:

بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان

استاد راهنما:

دکتر سعید امانپور

استاد مشاور:

دکتر مسعود صفایی پور

نگارنده :

مریم عباس پور

شهریور ۱۳۹۳

تقدیم به پدر و مادر عزیز تر از جانم

ماحصل آموخته ایم را تقدیم می کنیم به آنان که مهر آسمانی شان آرام بخش آلام زمینی ام است

به استوارترین تکیه گاهم، دستان پر مهر پدرم

به سبزترین نگاه زندگیم، چشمان سبز مادرم

که هرچه آموخته ام در کتب عشق شما آموختم و هرچه بگو شتم قطره ای از دریای بی کران مهربانیشان را پاس توانم بگویم.

امروز، هستی ام به امید شماست و فردا کلید باغ بهشتم رضای شماست.

ره آوردی کران سنگ ترا این ارزان نداشتم تا به خاک میان نثار کنم، باشد که حاصل تلاشم نیم کوزه غبار محنتیانت را بزوداید.

بوسه بر دستان پر مهرتان

## شکر و سپاس گذاری

سپاس خداوندی را سزااست که اولین مربی و معلم جهانیان است. هم او که آموخت به انسان آن چه را که نمی دانست و هم او که به قلم و آنچه می نویسد گویند خورد و جرعه ای از اقیانوس بی کران علمش را نصیب بنده حقیرش فرمود. خداوند منان را شاکرم که توفیق به پایان رساندن این دوره و این پایان نامه را به من عطا فرمود. لطف الهی در حق من، بادانش آموزگاری که با بذل معلومات خود، راه اعتلای علمی ام را هموار نمودند، تکمیل کرده است.

در این جابره خود لازم می بینم از کسانی که در تهیه این تحقیق یاری کرده و بوده اند، قدر دانی به عمل آورم. در ابتدا از اساتید محترم راهنما و مشاور؛ جناب آقای دکتر سعید امانپور و جناب آقای دکتر سعید صفاپور به خاطر راهنمایی های ارزنده و بذل محبت ایشان صمیمانه تشکر و شکر می نمایم.

در ادامه از اساتید محترم، جناب آقای دکتر محمد علی فیروزی، خانم دکتر ناهید سجادیان، جناب آقای دکتر سعید گلگی و همچنین سایر اساتید محترم گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه شهید چمران اهواز شکر می نمایم.

نام خانوادگی: عباس پور	نام: مریم	شماره دانشجویی: ۹۱۲۶۵۱۱
عنوان پایان نامه: بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان		
استاد راهنما: دکتر سعید امانپور	استاد مشاور: دکتر مسعود صفایی پور	
مقطع تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: جغرافیا و برنامه ریزی شهری	
محل تحصیل (دانشگاه): شهید چمران اهواز	دانشکده: علوم زمین و GIS	
تاریخ فارغ التحصیلی: ۱۳۹۳/۶/۳۰	تعداد صفحه: ۱۹۴	
<b>کلیدواژه‌ها:</b> رضایتمندی، شهروندان، ارزیابی عملکرد، شهرداری، شهر هندیجان.		
<p><b>چکیده</b></p> <p>امروزه وظایف شهرداری به عنوان مهم‌ترین نهاد غیر دولتی بیش از پیش شده است. شهرداری‌ها به عنوان یک سازمان ارائه‌دهنده خدمات شهری به ساکنان شهر، زمانی دارای عملکرد موفق خواهند بود که بتوانند آسایش و امنیت ساکنان خود را تامین کنند. احساس رضایت از محیط شهر و خدمات شهرداری موجب ایجاد حس مشارکت در اداره امور شهر و در نتیجه افزایش کیفیت خدمات شهری خواهد شد. لذا در این تحقیق تلاش شده است تا با استفاده از نظر شهروندان، عوامل موثر بر رضایت آنان از عملکرد شهرداری هندیجان و همچنین میزان رضایت آنان از عملکرد این سازمان در ۴ حوزه عمران شهری، خدمات شهری، نظارت و خدمات اجتماعی فرهنگی سنجیده شود. این پژوهش، از نوع نظری - کاربردی و از لحاظ روش، توصیفی - تحلیلی می‌باشد. داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز این پژوهش به دو روش کتابخانه‌ای و میدانی جمع‌آوری گردید. جامعه آماری را کلیه ساکنان شهر هندیجان در سال ۱۳۹۰ که ۲۶۹۲۹ نفر می‌باشند، تشکیل می‌دهند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر محاسبه شده و نمونه‌گیری به روش نمونه‌گیری متناسب با حجم در محلات ۷ گانه شهر هندیجان تعیین گردید. نتایج به دست آمده نشان داد که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان در سطح پایینی قرار دارد. از طرف دیگر، میزان رضایتمندی شهروندان در محلات مختلف شهر دارای تفاوت معناداری بود. به صورتی که محله ۲ بیشترین و محله ۱ کمترین میزان رضایتمندی شهروندان را به خود اختصاص داد. همچنین میزان رضایتمندی در حوزه‌های مختلف متفاوت بود. بیشترین رضایتمندی در حوزه خدمات شهری و کمترین میزان نیز، در حوزه نظارت مشاهده گردید. آزمون‌های آماری نیز نشان داد که بین مولفه‌های شخصی و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری رابطه معناداری وجود ندارد. همچنین افزایش آگاهی از وضعیت (امکانات) شهرداری بر میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری موثر بود.</p>		

فصل اول: کلیات تحقیق

۲	۱-۱- بیان مسئله
۴	۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق
۵	۱-۳- سوال‌های تحقیق
۶	۱-۴- فرضیه‌های تحقیق
۶	۱-۵- هدف تحقیق
۶	۱-۵-۱- اهداف فرعی
۷	۱-۶- روش تحقیق
۸	۱-۷- مدل مفهومی تحقیق
۸	۱-۸- پیشینه تحقیق
۹	الف) پیشینه مطالعات خارجی
۱۰	ب) پیشینه مطالعات داخلی
۱۳	۱-۹- کاربرد تحقیق
۱۳	۱-۱۰- محدودیت‌های تحقیق
۱۴	۱-۱۱- مراحل زمانی انجام پژوهش

فصل دوم: مبانی نظری و ادبیات تحقیق

۱۶	۲-۱- مقدمه
۱۷	۲-۲- تعاریف و مفاهیم
۱۷	۲-۲-۱- شهروندی
۱۷	۲-۲-۱-۱- مفهوم شهروندی

- ۱۸ ..... ۲-۲-۱-۲- شہروندی و حقوق شہری
- ۱۹ ..... ۲-۲-۱-۳- شہر شہروندمدار و مؤلفہہای کلیدی آن
- ۲۰ ..... ۲-۲-۲- ارزیابی عملکرد
- ۲۰ ..... ۲-۲-۲-۱- مفهوم ارزیابی عملکرد
- ۲۱ ..... ۲-۲-۲-۲- دیدگاہہای ارزیابی عملکرد
- ۲۱ ..... ۲-۲-۲-۳- اہداف ارزیابی عملکرد
- ۲۲ ..... ۲-۲-۲-۴- مزایای استفادہ از سیستم ارزیابی عملکرد
- ۲۲ ..... ۲-۲-۲-۵- ارزیابی عملکرد شہرداری ہا
- ۲۴ ..... ۲-۲-۲-۶- اہمیت و ضرورت ارزیابی عملکرد شہرداری ہا
- ۲۵ ..... ۲-۲-۳- رضایتمندی
- ۲۵ ..... ۲-۲-۳-۱- مفهوم رضایتمندی
- ۲۶ ..... ۲-۲-۳-۲- نظریات مرتبط با رضایتمندی
- ۲۷ ..... ۲-۲-۳-۳- رضایتمندی از شہرداری
- ۲۹ ..... ۲-۲-۴- تعریف خدمات شہری و اہمیت آن
- ۳۰ ..... ۲-۲-۵- ویژگیہای برنامہریزی
- ۳۰ ..... ۲-۲-۵-۱- نگرش سیستمی در برنامہریزی
- ۳۱ ..... ۲-۲-۵-۲- ماہیت فضایی بودن برنامہریزی
- ۳۱ ..... ۲-۲-۶- مدیریت شہری
- ۳۱ ..... ۲-۲-۶-۱- مفهوم مدیریت شہری
- ۳۳ ..... ۲-۲-۶-۲- نظریات مدیریت شہری
- ۳۴ ..... ۲-۲-۶-۳- مدلہای مدیریت شہری
- ۳۵ ..... ۲-۲-۶-۳-۱- ساختار شورا- شہردارضعیف

- ۳۵ ..... ۲-۲-۶-۳-۲ ساختار شورا - شهردار قوی
- ۳۵ ..... ۲-۲-۶-۳-۳ سیستم کمیسیونی
- ۳۶ ..... ۲-۲-۵-۳-۴ سیستم مدیر - شورا
- ۳۶ ..... ۲-۲-۶-۴-۴ مدیریت یکپارچه شهری
- ۳۹ ..... ۲-۲-۶-۵-۵ رویکردهای نوین مدیریت شهری
- ۳۹ ..... ۲-۲-۶-۶-۶ مدیریت شهری در ایران
- ۳۹ ..... ۲-۲-۶-۶-۶-۱ تاریخچه مدیریت شهری
- ۳۹ ..... ۲-۲-۶-۶-۶-۱-۱ مدیریت شهری در ایران - قبل از انقلاب اسلامی
- ۴۰ ..... ۲-۲-۶-۶-۶-۱-۲ مدیریت شهری در ایران - بعد از انقلاب اسلامی
- ۴۱ ..... ۲-۲-۶-۶-۶-۱-۳ الگوی فعلی نظام مدیریت شهری در ایران
- ۴۲ ..... ۲-۲-۶-۶-۶-۲ مدل مدیریت شهری در ایران
- ۴۳ ..... ۲-۲-۶-۶-۶-۳ ویژگی‌های نظام مدیریتی در ساختار حاکمیت شهری ایران
- ۴۵ ..... ۲-۲-۶-۶-۶-۴ وضعیت کنونی مدیریت شهری در ایران
- ۴۶ ..... ۲-۲-۶-۶-۶-۵ مشکلات مدیریت شهری در ایران
- ۴۷ ..... ۲-۲-۶-۶-۶-۶ مشکلات مدیریت شهری در شهرهای کوچک
- ۴۸ ..... ۲-۲-۷-۲-۲ شهرداری
- ۴۸ ..... ۲-۲-۷-۱-۱ بررسی مفهوم و جایگاه شهرداری
- ۵۰ ..... ۲-۲-۷-۲-۲ تفاوت شهرداری با مدیریت شهری
- ۵۱ ..... ۲-۲-۷-۳-۳ جایگاه و مفهوم شهرداری‌ها در نظام حکومتی ایران
- ۵۱ ..... ۲-۲-۷-۴-۴ وظایف شهرداری در ایران
- ۵۲ ..... ۲-۲-۷-۵-۵ مشکلات شهرداری‌ها در ایران
- ۵۴ ..... ۲-۲-۸-۸ مشارکت



۵۴	۲-۲-۸-۱- مفهوم مشارکت
۵۵	۲-۲-۸-۲- مشارکت شهروندان در مدیریت شهری
۵۶	۲-۲-۸-۳- انواع مشارکت
۵۸	۲-۲-۸-۴- ضرورت‌های مشارکت شهروندی در مدیریت شهری
۵۹	۲-۲-۸-۵- پیامدهای مثبت مشارکت شهروندان در مدیریت شهری
۶۰	۲-۲-۸-۶- وضعیت مشارکت اجتماعی در مدیریت شهری ایران

### فصل سوم: معرفی اجمالی محدوده مورد مطالعه

۶۳	۳-۱- مقدمه
۶۳	۳-۲- معرفی اجمالی محدوده مورد مطالعه
۶۳	۳-۲-۱- استان خوزستان
۶۴	۳-۲-۲- شهرستان هندیجان
۶۴	۳-۲-۳- شهر هندیجان
۶۴	۳-۲-۳-۱- موقعیت جغرافیایی شهر هندیجان
۶۶	۳-۲-۳-۲- ویژگی‌های طبیعی
۶۶	۳-۲-۳-۲-۱- توپوگرافی و زمین شناسی
۶۶	۳-۲-۳-۲-۲- اقلیم
۶۶	۳-۲-۳-۲-۲-۱- درجه حرارت
۶۷	۳-۲-۳-۲-۲-۲- میزان رطوبت
۶۸	۳-۲-۳-۲-۲-۳- بارندگی
۶۹	۳-۲-۳-۲-۲-۴- روزهای یخبندان
۷۰	۳-۲-۳-۲-۲-۵- ساعات آفتابی
۷۰	۳-۲-۳-۲-۲-۶- باد و جهت آن

- ۷۱ ..... خاک‌شناسی ۳-۲-۳-۲-۳
- ۷۲ ..... پوشش گیاهی ۳-۲-۳-۲-۴
- ۷۲ ..... جنگل و مرتع ۳-۲-۳-۲-۵
- ۷۳ ..... منابع آب ۳-۲-۳-۲-۶
- ۷۳ ..... منابع آب‌های سطحی ۳-۲-۳-۲-۶-۱
- ۷۳ ..... منابع آب‌های زیرزمینی ۳-۲-۳-۲-۶-۲
- ۷۴ ..... منابع تامین آب آشامیدنی شهر ۳-۲-۳-۲-۶-۳
- ۷۵ ..... رودخانه ۳-۲-۳-۲-۷
- ۷۵ ..... ویژگی‌های انسانی ۳-۲-۳-۳
- ۷۵ ..... اشاره‌ای کوتاه به تاریخ هندیجان ۳-۲-۳-۳-۱
- ۷۷ ..... وجه تسمیه هندیجان ۳-۲-۳-۳-۲
- ۷۸ ..... ویژگی‌های جمعیتی ۳-۲-۳-۳-۳
- ۷۸ ..... تعداد و تحول جمعیت ۳-۲-۳-۳-۳-۱
- ۷۹ ..... نسبت سنی و جنسی ۳-۲-۳-۳-۳-۲
- ۸۰ ..... وضعیت سواد ۳-۲-۳-۳-۳-۳
- ۸۱ ..... مهاجرت ۳-۲-۳-۳-۳-۴
- ۸۲ ..... بررسی وضعیت اشتغال ۳-۲-۳-۳-۳-۵
- ۸۶ ..... ویژگی‌های اقتصادی ۳-۲-۳-۴
- ۸۶ ..... زیرساخت‌های اقتصادی هندیجان ۳-۲-۳-۴-۱
- ۸۶ ..... کشاورزی ۳-۲-۳-۴-۱-۱
- ۸۷ ..... باغداری ۳-۲-۳-۴-۱-۲
- ۸۸ ..... تجارت ۳-۲-۳-۴-۱-۳

۸۹	..... بازار هندیجان ۳-۲-۳-۴-۲
۹۰	..... ویژگی‌های اجتماعی و فرهنگی جمعیت ۳-۲-۳-۳-۵
۹۱	..... شکل‌گیری شهرداری ۳-۲-۳-۳-۶
۹۱	..... ناحیه‌بندی و محله‌بندی شهر ۳-۲-۳-۳-۷
۹۲	..... ویژگی‌های هر یک از محلات ۳-۲-۳-۳-۸

### فصل چهارم: معرفی و تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

۹۶	..... مقدمه ۴-۱
۹۶	..... روش‌شناسی تحقیق ۴-۲
۹۶	..... روش تحقیق ۴-۲-۱
۹۷	..... مراحل انجام کار ۴-۲-۲
۹۷	..... جامعه آماری، شیوه نمونه‌گیری و حجم نمونه ۴-۲-۳
۹۸	..... روایی و پایایی پژوهش ۴-۲-۴
۹۸	..... روایی پژوهش (اعتبار) ۴-۲-۴-۱
۹۹	..... پایایی پژوهش ۴-۲-۴-۲
۱۰۰	..... ضریب آلفای کرونباخ ۴-۲-۵
۱۰۰	..... ابزار گردآوری و انتخاب مولفه‌ها و معرفه‌ها ۴-۲-۶
۱۰۲	..... یافته‌های توصیفی ۴-۳
۱۰۲	..... وضعیت جنسی ۴-۳-۱
۱۰۲	..... وضعیت تأهل ۴-۳-۲
۱۰۳	..... وضعیت سن ۴-۳-۳
۱۰۴	..... وضعیت سواد ۴-۳-۴
۱۰۵	..... وضعیت درآمد ۴-۳-۵

- ۱۰۶ ..... ۴-۳-۶ وضعیت فعالیت
- ۱۰۷ ..... ۴-۴ یافته‌های تحلیلی
- ۱۰۷-۱ ..... ۴-۴-۱ ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از شهرداری در محلات مورد مطالعه ..
- ۱۰۸ ..... ۴-۴-۱-۱ ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان محله ۱ از شهرداری
- ۱۱۱ ..... ۴-۴-۱-۲ ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان محله ۲ از شهرداری
- ۱۱۴ ..... ۴-۴-۱-۳ ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان محله ۳ از شهرداری
- ۱۱۷ ..... ۴-۴-۱-۴ ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان محله ۴ از شهرداری
- ۱۲۰ ..... ۴-۴-۱-۵ ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان محله ۵ از شهرداری
- ۱۲۳ ..... ۴-۴-۱-۶ ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان محله ۶ از شهرداری
- ۱۲۶ ..... ۴-۴-۱-۷ ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان محله ۷ از شهرداری
- ۱۲۹ ..... ۴-۴-۲ میزان رضایتمندی شهروندان از شهرداری به تفکیک محلات شهری
- ۴-۴-۴ ..... ارزیابی همبستگی میان مولفه‌های شخصی و شاخص‌های رضایتمندی از شهرداری در فرضیه ۲ ..... ۱۳۳
- ۴-۴-۵ ..... بررسی رابطه آگاهی از وضعیت (امکانات) شهرداری با میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری در فرضیه ۳ ..... ۱۳۷
- ۴-۴-۶ ..... تحلیل واریانس ..... ۱۳۹
- ۴-۴-۶-۱ ..... سنجش میزان معناداری بین محلات مختلف شهر در زمینه رضایتمندی از عملکرد شهرداری محدوده مورد مطالعه با استفاده از آزمون تحلیل واریانس ..... ۱۴۰
- ۴-۴-۷ ..... ارزیابی اهمیت مولفه‌ها و معرفه‌های رضایتمندی از شهرداری با استفاده از الگوی AHP فازی ..... ۱۴۳
- ۴-۴-۷-۱ ..... ساختار مدل AHP فازی ..... ۱۴۳
- ۴-۴-۷-۲ ..... روش کار AHP فازی در این پژوهش ..... ۱۴۶

## فصل پنجم: جمع‌بندی، ارائه فرضیه‌ها و بحث و پیشنهادها

۱۵۳	۵-۱- جمع‌بندی
۱۵۵	۵-۲- آزمون فرضیه‌ها
۱۵۶	۵-۲-۱- فرضیه اول
۱۵۸	۵-۲-۲- فرضیه دوم
۱۶۱	۵-۲-۳- فرضیه سوم
۱۶۴	۵-۵- نتیجه‌گیری
۱۶۸	۵-۴- پیشنهادها و راهکارها
۱۶۸	۵-۴-۱- راهکارهای کلی
۱۷۰	۵-۴-۲- راهکارهای خرد
۱۷۲	منابع فارسی
۱۸۵	منابع انگلیسی

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۴	جدول (۱-۱) مراحل زمانی انجام پژوهش
۳۸	جدول (۲-۱): تعریف و مفهوم مدیریت شهری با تأکید بر مدیریت یکپارچه شهری
۴۴	جدول (۲-۲): ویژگی‌های سیستم مدیریت شهری در ایران و مقایسه آن با کشورهای توسعه یافته
۶۴	جدول (۳-۱): تقسیمات کشوری شهرستان هندیجان در سال ۱۳۹۰
۶۷	جدول ۳-۲: متوسط درجه حرارت سالانه در ایستگاه هندیجان واقع در ارتفاع ۱۴ متر از سطح دریا طی سال‌های (۱۳۷۰-۱۳۸۸)
۶۸	جدول ۳-۳: میزان تبخیر سالانه شهر هندیجان در سال‌های ۱۳۷۰-۱۳۸۸
۶۹	جدول ۳-۴: میزان بارندگی و رطوبت نسبی شهر هندیجان در سال‌های ۱۳۷۰-۱۳۸۸
۷۰	جدول ۳-۵: توزیع سالانه ساعات آفتابی در ایستگاه هندیجان
۷۱	جدول ۳-۶: توزیع سالانه باد در ایستگاه هندیجان در سال‌های ۱۳۷۰-۱۳۸۸
۷۸	جدول ۳-۷: مقایسه نرخ رشد جمعیت طی سال‌های ۱۳۳۵-۱۳۹۰
۷۹	جدول ۳-۸: بررسی گروه‌های سنی شهر هندیجان در سال ۱۳۹۰
۸۱	جدول ۳-۹: بررسی وضعیت سواد شهر هندیجان در سال ۱۳۹۰
۸۲	جدول ۳-۱۰: وضعیت مهاجرت در شهر هندیجان طی سال‌های ۱۳۸۵-۱۳۹۰
۸۴	جدول ۳-۱۱: جمعیت ۱۰ ساله و بیشتر بر حسب سن، جنس و وضع فعالیت در سرشماری ۱۳۹۰
۹۴	جدول ۳-۱۲: توزیع جمعیت در نواحی و محلات شهر هندیجان در سال ۱۳۹۰
۱۰۰	جدول (۴-۱)، تعداد متغیرها و میزان آلفای کرونباخ
۱۰۱	جدول (۴-۲): مولفه‌ها و معرفه‌های رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری

- جدول (۳-۴): وضعیت جنسیت پرسش‌شوندگان در منطقه مورد مطالعه ..... ۱۰۲
- جدول (۴-۴): وضعیت تأهل پرسش‌شوندگان در منطقه مورد مطالعه ..... ۱۰۳
- جدول ۴-۵- وضعیت سن پرسش‌شوندگان در منطقه مورد مطالعه ..... ۱۰۳
- جدول (۴-۶): وضعیت تحصیلات در منطقه مورد مطالعه ..... ۱۰۴
- جدول (۴-۶): وضعیت درآمد ماهیانه خانوار در منطقه مورد مطالعه ..... ۱۰۵
- جدول (۴-۷): وضعیت فعالیت در منطقه مورد مطالعه ..... ۱۰۶
- جدول (۴-۸): میانگین و رتبه مؤلفه‌ها و معرفه‌های رضایتمندی شهروندان در محله ۱۱۰۱ ..... ۱۱۰
- جدول (۴-۹): میانگین و رتبه مؤلفه‌ها و معرفه‌های رضایتمندی شهروندان در محله ۱۱۳.۲ ..... ۱۱۳
- جدول (۴-۱۰): میانگین و رتبه مؤلفه‌ها و معرفه‌های رضایتمندی شهروندان در محله ۳ ..... ۱۱۶
- ..... ۱۱۶
- جدول (۴-۱۱): میانگین و رتبه مؤلفه‌ها و معرفه‌های رضایتمندی شهروندان در محله ۴ ..... ۱۱۹
- ..... ۱۱۹
- جدول (۴-۱۳): میانگین و رتبه مؤلفه‌ها و معرفه‌های رضایتمندی شهروندان در محله ۵ ..... ۱۲۲
- ..... ۱۲۲
- جدول (۴-۱۴): میانگین و رتبه مؤلفه‌ها و معرفه‌های رضایتمندی شهروندان در محله ۶ ..... ۱۲۵
- ..... ۱۲۵
- جدول (۴-۱۵): میانگین و رتبه مؤلفه‌ها و معرفه‌های رضایتمندی شهروندان در محله ۷ ..... ۱۲۸
- ..... ۱۲۸
- جدول (۴-۱۶): میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح محلات شهر هندیجان ..... ۱۳۰
- ..... ۱۳۰
- جدول شماره (۴-۱۷): آزمون t تک نمونه‌ای برای مقایسه میانگین رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با میانگین جامعه ..... ۱۳۳
- ..... ۱۳۳

- جدول (۴-۱۸): ارزیابی ضریب همبستگی بین میزان رضایتمندی و مولفه‌های شخصی. ۱۳۶
- جدول (۴-۱۹): روش انجام رگرسیون چندگانه یا توام به روش Enter ..... ۱۳۷
- جدول (۴-۲۰): جدول مقدار متغیرها و مقادیر R چندگانه ..... ۱۳۸
- جدول (۴-۲۱): جدول آنالیز واریانس رگرسیون ..... ۱۳۸
- جدول (۴-۲۲): مقدار Beta محاسبه شده و میزان اهمیت هر یک از متغیرهای مستقل در پیش‌بینی متغیر وابسته ..... ۱۳۹
- جدول (۴-۲۳): تحلیل واریانس تفاوت میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری در محلات مورد مطالعه ..... ۱۴۰
- جدول (۴-۲۴): اختلاف میانگین و انحراف استاندارد رضایتمندی از شهرداری در محلات مورد مطالعه ..... ۱۴۱
- جدول (۴-۲۵): طبقه‌بندی محلات مورد مطالعه با استفاده از آزمون شفه ..... ۱۴۲
- جدول (۴-۲۶): اعداد فازی به کار رفته ..... ۱۴۳
- جدول (۴-۲۷): ماتریس مقایسه زوجی فازی برای مولفه‌های رضایتمندی از شهرداری. ۱۴۶
- جدول (۴-۲۸): مقدار  $\sum_{i=1}^m M_{gi}^i$  برای هر یک از سطرهای ماتریس ..... ۱۴۷
- جدول (۴-۲۹): ماتریس درجه بزرگی هر یک از مقادیر Si نسبت به هم ..... ۱۴۷
- جدول (۴-۳۰): وزن غیرنرمال و نرمالیزه شده فازی مولفه‌های رضایتمندی از شهرداری ..... ۱۴۸
- جدول (۴-۳۱): وزن و رتبه نهایی مولفه‌های رضایتمندی از عملکرد شهرداری ..... ۱۴۸
- جدول (۴-۳۲): وزن غیرنرمال و نرمالیزه شده فازی معرفه‌های خدمات شهری ..... ۱۴۹
- جدول (۴-۳۳): وزن غیرنرمال و نرمالیزه شده فازی معرفه‌های عمران شهری ..... ۱۵۰
- جدول (۴-۳۴): وزن غیرنرمال و نرمالیزه شده فازی معرفه‌های نظارت ..... ۱۵۰



جدول (۴-۳۵): وزن غیرنرمال و نرمالیزه شده فازی معرفه‌های خدمات فرهنگی اجتماعی	۱۵۱
جدول شماره (۵-۱): آزمون t تک نمونه‌ای برای مقایسه میانگین رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با میانگین جامعه	۱۵۶
جدول (۵-۲-): ارزیابی ضریب همبستگی بین میزان رضایتمندی و مولفه‌های شخصی	۱۶۱
جدول (۵-۳-): جدول روش انجام رگرسیون چندگانه یا توام به روش Enter	۱۶۲
جدول (۵-۴-): جدول مقدار متغیرها و مقادیر R چندگانه	۱۶۲
جدول (۵-۵-): جدول آنالیز واریانس رگرسیون	۱۶۳
جدول (۵-۶-): مقدار Beta محاسبه شده و میزان اهمیت هر یک از متغیرهای مستقل در پیش‌بینی متغیر وابسته	۱۶۳

## فهرست نمودار

صفحه	عنوان
۱۳۸۸-	نمودار (۳-۱): تغییرات پارامترهای دمایی در ایستگاه هندیجان طی سال های (۱۳۸۸-
۱۳۷۰).....	۶۷
نمودار ۳-۲-:	نوسانات بارش ماهانه در ایستگاه هندیجان ..... ۶۹
نمودار (۳-۳):	هرم سنی جمعیت شهر هندیجان در سال ۱۳۹۰ ..... ۸۰
نمودار (۴-۱):	وضعیت جنسیت پرسش‌شوندگان در منطقه مورد مطالعه ..... ۱۰۲
نمودار(۴-۲):	وضعیت تأهل پرسش‌شوندگان در منطقه مورد مطالعه ..... ۱۰۳
نمودار (۴-۳):	وضعیت سن در منطقه مورد مطالعه ..... ۱۰۴
نمودار(۴-۴):	وضعیت تحصیلات در منطقه مورد مطالعه ..... ۱۰۵
نمودار(۴-۵):	وضعیت درآمد در منطقه مورد مطالعه ..... ۱۰۶
نمودار (۴-۶):	وضعیت فعالیت در منطقه مورد مطالعه ..... ۱۰۷
نمودار(۴-۷):	میانگین مؤلفه‌های رضایتمندی شهروندان در محله ۱ ..... ۱۱۱
نمودار (۴-۸):	میانگین مؤلفه‌های رضایتمندی شهروندان در محله ۲ ..... ۱۱۴
نمودار (۴-۹):	میانگین مؤلفه‌های رضایتمندی شهروندان در محله ۳ ..... ۱۱۷
نمودار (۴-۱۰):	میانگین مؤلفه‌های رضایتمندی شهروندان در محله ۴ ..... ۱۲۰
نمودار (۴-۱۱):	میانگین مؤلفه‌های رضایتمندی شهروندان در محله ۵ ..... ۱۲۳
نمودار (۴-۱۲):	میانگین مولفه‌های رضایتمندی شهروندان در محله ۶ ..... ۱۲۶
نمودار (۴-۱۳):	میانگین مولفه‌های رضایتمندی شهروندان در محله ۷ ..... ۱۲۹
نمودار (۴-۱۴):	میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح محلات شهر هندیجان ..... ۱۳۱
نمودار (۴-۱۵):	وزن و رتبه نهایی مولفه‌های رضایتمندی از عملکرد شهرداری ..... ۱۴۸

## فهرست نقشه ها

صفحه	عنوان
۶۵	نقشه (۳-۱): موقعیت جغرافیایی شهر هندیجان .....
۹۴	نقشه (۳-۲): موقعیت نواحی و محلات شهر هندیجان .....
	نقشه (۴-۱): میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان به تفکیک محلات
۱۳۱	شهری..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>

## فهرست اشکال

عنوان	صفحه
شکل ( ۱-۱-): مدل مفهومی تحقیق.....	۸
شکل ۱-۲: ارتباط مدیریت شهری، شهروندی و حقوق شهری، مأخذ: صرافی و عبدالهی، ۱۳۸۷: ۱۳۰.....	۱۹
شکل ( ۱-۴): مراحل انجام تحقیق .....	۹۷
شکل ( ۲-۴): مقیاس اندازه گیری طیف لیکرت .....	۱۰۱
شکل ( ۳-۴)تابع عضویت فازی برای متغیرهای زبانی.....	۱۴۴