

توسعه فردی و تحول سازمانی

مطالعه جامعه‌شناسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی اجتماعی از خدمات شهری و عمرانی در کلانشهر اهواز

شیوه استناددهی: حسینی اصل، سیدحسن، جعفری نیا، غلامرضا، و راشد زاده، امراه (۱۴۰۴). مطالعه جامعه‌شناسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی اجتماعی از خدمات شهری و عمرانی در کلانشهر اهواز. توسعه فردی و تحول سازمانی، ۳(۳)، ۱۳-۱.

سیدحسن حسینی اصل^۱، غلامرضا جعفری نیا^۲، امراه راشد زاده^۳

۱. دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی، واحد بوشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، بوشهر، ایران

۲. گروه جامعه‌شناسی، واحد بوشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، بوشهر، ایران

* ایمیل نویسنده مسئول: jafarinia_reza@iaubushehr.ac.ir

چکیده

تاریخ چاپ: ۲۸ مهر ۱۴۰۴
تاریخ بازنگری: ۱۵ تیر ۱۴۰۴
تاریخ پذیرش: ۲۱ تیر ۱۴۰۴
تاریخ ارسال: ۱۰ اردیبهشت ۱۴۰۴

هدف پژوهش حاضر مطالعه جامعه‌شناسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی اجتماعی از خدمات شهری و عمرانی در کلانشهر اهواز بود. این پژوهش بر اساس هدف از نوع تحقیقات کاربردی و با روش توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری شامل کلیه شهروندان بالای ۱۸ سال ساکن کلانشهر اهواز بودند که حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۸۴ نفر شد. همچنین روش نمونه‌گیری نیز تصادفی بود. ابزار پژوهش پرسشنامه محقق ساخته بود که اعتبار آن با روایی صوری و پایایی نیز با آزمون الفای کرونباخ ۰/۸۱ شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از آزمون‌های آماری همبستگی نظیر پیرسون و رگرسیون چند متغیره استفاده شد. نتایج نشان داد که بین وضعیت اقتصادی اجتماعی شهروندان، آگاهی از حقوق شهروندی، اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، امنیت اجتماعی، عدالت اجتماعی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و حکمرانی سازمانی با میزان رضایتمندی اجتماعی از خدمات شهری و عمرانی در کلانشهر اهواز رابطه وجود دارد ($p < 0.05$). همچنین نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری نشان داد که متغیرهای پژوهش در کل به میزان (۰/۷۷) بر میزان رضایتمندی اجتماعی از خدمات شهری و عمرانی در کلانشهر اهواز تأثیر دارند. می‌توان نتیجه گرفت میزان رضایتمندی اجتماعی شهروندان از خدمات عمرانی و شهری امری چندبعدی است و به متغیرهای زیادی بستگی دارد که برنامه‌ریزان شهری باید برای توسعه جامع باید بدان‌ها توجه نمایند.

کلیدواژگان: رضایتمندی اجتماعی، توسعه، خدمت شهری، مشارکت اجتماعی، حکمرانی سازمانی

این مقاله متعلق به نویسنده است. انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با گواهی (CC BY-NC 4.0) صورت گرفته است.



Personal Development and Organizational Transformation

A Sociological Study of Factors Affecting Social Satisfaction with Urban and Civil Services in Ahvaz Metropolis

Seyed Hassan Hosseini Asl¹, Gholamreza Jafarinia^{2*}, Amrollah Rashedzadeh²

1. PhD Student in Sociology, Bu. C., Islamic Azad University, Bushehr, Iran

2. Department of Sociology, Bu. C., Islamic Azad University, Bushehr, Iran

*Corresponding Author's Email: jafarinia_reza@iaubushehr.ac.ir

How to cite: Mohammadi Zaer, S., Anjomshoa, Z., Salajegheh, S., Nazari, A., Pour Rashidi, R. (2025). A Sociological Study of Factors Affecting Social Satisfaction with Urban and Civil Services in Ahvaz Metropolis. *Personal Development and Organizational Transformation*, 3(3), 1-13.

Submit Date: 30 April 2025

Revise Date: 6 July 2025

Accept Date: 12 July 2025

Publish Date: 20 October 2025

Abstract

The objective of the present study was to investigate, from a sociological perspective, the factors influencing social satisfaction with urban and civil services in the metropolis of Ahvaz. This research is applied in nature and employed a descriptive-survey methodology. The statistical population consisted of all residents aged 18 and above in the city of Ahvaz. Based on Cochran's formula, the sample size was determined to be 384 individuals. A random sampling method was used. The research instrument was a researcher-made questionnaire, whose validity was confirmed through face validity and whose reliability was measured using Cronbach's alpha, yielding a coefficient of 0.81. For data analysis, statistical tests such as Pearson correlation and multiple regression analysis were used. The results indicated a significant relationship ($p < .05$) between citizens' socioeconomic status, awareness of civil rights, social trust, social participation, social security, social justice, social responsibility, and organizational governance with the level of social satisfaction regarding urban and civil services in Ahvaz metropolis. Furthermore, the results of multiple regression analysis revealed that the research variables, in total, explained 0.77 of the variance in social satisfaction with urban and civil services in Ahvaz. It can be concluded that the level of citizens' social satisfaction with urban and civil services is a multidimensional phenomenon dependent on numerous variables. Urban planners must take these variables into account to achieve comprehensive development.



© 2025 the authors. This is an open access article under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) License.

Keywords: Social satisfaction, development, urban service, social participation, organizational governance

مقدمه

با گسترش پدیده شهرنشینی و افزایش جمعیت شهری در دهه‌های اخیر، کیفیت خدمات شهری به‌عنوان یکی از شاخص‌های اصلی توسعه پایدار شهری، بیش از پیش مورد توجه محققان، برنامه‌ریزان و مدیران شهری قرار گرفته است. خدمات شهری، به‌عنوان مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و عملکردهای سازمان‌های دولتی و عمومی در بستر شهر، نقشی تعیین‌کننده در کیفیت زندگی شهروندان و میزان رضایت آن‌ها از مدیریت شهری ایفا می‌کند (Abdollahi Pour Haghighi & Bezi, 2011). بر این اساس، ارزیابی رضایتمندی اجتماعی از خدمات شهری و عمرانی به‌عنوان شاخصی چندبعدی، نه تنها بازتاب‌دهنده کارایی سازمان‌های شهری است، بلکه نقشی اساسی در تقویت سرمایه اجتماعی، مشارکت شهروندی و حکمرانی مطلوب دارد (Mokhlis et al., 2011).

مطالعات مختلف حاکی از آن است که رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری بیش از آنکه تابعی از شاخص‌های فنی و مهندسی باشد، بازتابی از درک ذهنی و تجربی آن‌ها از کیفیت خدمات، عدالت توزیعی، کارآمدی، پاسخ‌گویی و توجه به حقوق شهروندی است (Van Ryzin, 2004). در همین راستا، مؤلفه‌هایی چون اعتماد اجتماعی، آگاهی از حقوق، امنیت شهری، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و حکمرانی سازمانی به‌عنوان ابعاد نرم و اجتماعی مؤثر بر رضایتمندی مطرح می‌گردند (Mirfardi, 2016 #227013; Hosseini Nejad, 2021 #15308; Ghaffari, 2023 #15308).

تحقیقات نشان می‌دهد که رضایتمندی یک واکنش عاطفی-شناختی نسبت به میزان انطباق خدمات ارائه‌شده با انتظارات و نیازهای شهروندان است (Fecikova, 2004). این واکنش در بستری از مقایسه‌های ذهنی میان آنچه باید باشد و آنچه هست، شکل می‌گیرد (Hooman, 2002). از این منظر، کیفیت خدمات شهری نه تنها یک مفهوم مهندسی، بلکه پدیده‌ای اجتماعی و درگیر با ادراکات شهروندان است که تحت تأثیر سرمایه اجتماعی، فرهنگ سازمانی و تعامل شهروند-حکومت معنا می‌یابد (Barca, 2024 #227006; Akhoundian et al., 2012 #227006).

در زمینه تحلیل رضایتمندی اجتماعی از خدمات شهری، مدل‌های مختلفی مورد استفاده قرار گرفته‌اند که اغلب مبتنی بر ترکیب عوامل عینی (نظیر توزیع خدمات، زیرساخت‌ها، و دسترسی فضایی) و عوامل ذهنی (مانند اعتماد عمومی، درک کیفیت خدمات و مشارکت اجتماعی) هستند (Rezaei, 2020 #227017; Zangi Abadi et al., 2015). در این راستا، پژوهش‌هایی که بر تحلیل چندمتغیره عوامل اجتماعی و ادراکی تمرکز داشته‌اند، توانسته‌اند چارچوب مناسبی برای فهم نظام‌مند رضایتمندی اجتماعی ارائه دهند (Yousefi Nejad Attari et al., 2022 #51630; Chatziioannou, 2023 #51630).

در میان عوامل متعدد تأثیرگذار بر رضایتمندی، جایگاه مشارکت اجتماعی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد حکمرانی شهری نوین برجسته شده است. مطالعات بین‌المللی تأکید دارند که هر اندازه شهروندان در فرایندهای تصمیم‌گیری و نظارت بر عملکرد شهری مشارکت مؤثر داشته باشند، احساس رضایتمندی، تعلق مکانی و مسئولیت‌پذیری آنان بیشتر خواهد شد (Abenoza, 2017 #227004; Tiglaoui et al., 2023). از سوی دیگر، حکمرانی سازمانی که مبتنی بر شفافیت، پاسخ‌گویی، عدالت و مشارکت است، به‌عنوان چارچوبی فراگیر برای تنظیم روابط میان نهادهای خدمات‌رسان و شهروندان مطرح می‌شود (Vaziri, 2023 #127260; Ghaffari et al., 2023).

در ایران نیز مطالعاتی در حوزه رضایتمندی شهری انجام شده که نشان‌دهنده شکاف‌های محسوس میان انتظارات شهروندان و عملکرد نهادهای شهری است. برای مثال، بررسی حسینی‌نژاد و صرافی نشان می‌دهد که کیفیت تجربه‌شده خدمات شهری با سطح کیفیت زندگی شهروندان رابطه‌ای مستقیم دارد (Hosseini Nejad, 2021). همچنین مطالعه زندگی‌آبادی و همکاران حاکی از آن است که عوامل اجتماعی نظیر عدالت توزیعی، مشارکت و آگاهی از حقوق شهروندی نقش مؤثری در رضایتمندی ایفا می‌کنند (Zangi Abadi et al., 2015). در این میان، توجه به برداشت‌های ذهنی شهروندان از عملکرد شهرداری‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، چراکه بی‌توجهی به این بُعد منجر به کاهش اعتماد عمومی و گسترش نارضایتی خواهد شد (Haj Ali Nejad, 2008 #227008; Moeidfard & Zehani, 2005).

همچنین نحوه توزیع فضایی خدمات، مکان‌یابی نامناسب کاربری‌ها، و نابرابری در دسترسی به خدمات نیز به عنوان عوامل ساختاری مؤثر بر رضایتمندی مورد توجه‌اند (Akhoundian, 2012 #227005; Abdollahi Pour Haghighi & Bezi, 2011). در چنین بستری، ایجاد تعادل میان عدالت فضایی و عدالت اجتماعی در خدمات‌رسانی، ضرورت دوچندانی می‌یابد. از سوی دیگر، توجه به شاخص‌های حکمرانی هوشمند نیز می‌تواند مسیر بهبود رضایتمندی را هموار سازد؛ چنان‌که پژوهش قفاری و همکاران با طراحی مدلی از حکمرانی هوشمند شهری نشان می‌دهد که یکپارچه‌سازی فناوری اطلاعات و تحلیل داده‌ها می‌تواند تعامل شهروندان و سازمان‌های خدمات‌رسان را ارتقا بخشد (Ghaffari et al., 2023).

با توجه به آنچه ذکر شد، درک جامعه‌شناختی از عوامل مؤثر بر رضایتمندی اجتماعی از خدمات شهری و عمرانی، نیازمند تحلیل چندلایه‌ای است که در آن هم عوامل ساختاری (مانند موقعیت اقتصادی-اجتماعی و الگوی توزیع خدمات)، و هم عوامل ادراکی (نظیر اعتماد، احساس امنیت، و آگاهی حقوقی) لحاظ گردد (Sadeghi, 2022 #211057; Pahlavan Safaei, 2013). از این رو، هدف این پژوهش تحلیل جامعه‌شناختی عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی اجتماعی از خدمات شهری و عمرانی در کلان‌شهر اهواز بود.

روش‌شناسی

این پژوهش بر اساس هدف از نوع تحقیقات کاربردی و با روش توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری شامل کلیه شهروندان بالای ۱۸ سال ساکن کلانشهر اهواز است که حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران و با در نظر گرفتن ۰/۰۵ خطا تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد. همچنین روش نمونه‌گیری نیز تصادفی بود. در این تحقیق جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردید. اعتبار ابزار با روایی صوری و پایایی نیز با آزمون الفای کرونباخ ۰/۸۱ شد. در این تحقیق پس از گردآوری اطلاعات، پرسشنامه‌ها؛ کدها بر روی کدبرگهایی ثبت شده و آنگاه اعداد ثبت شده از طریق نرم افزار SPSS برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی صورت گرفته است. در سطح استنباطی از آزمون‌های آماری همبستگی نظیر پیرسون و رگرسیون چند متغیره استفاده شد.

یافته‌ها

نتایج جمعیت‌شناختی پرسش‌شوندگان نشان داد که اکثر پاسخگویان با ۴۱/۴ درصد در گروه سنی ۴۱-۴۵ ساله بوده و پس از آن گروه سنی ۳۶-۴۰ ساله با ۲۸/۱ درصد در رده بعدی قرار دارند. بیشتر پاسخگویان با ۲۹/۲ درصد دارای مدرک تحصیلی لیسانس و پس از آن با ۲۴/۲ درصد فوق لیسانس و بالاتر قرار می‌باشند. در این پژوهش جهت آزمون فرضیات از ضرایب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیری

توسعه فردی و تحول سازمانی

استفاده شده است. ضریب همبستگی پیرسون روشی پارامتری است و برای داده‌هایی با توزیع نرمال یا تعداد داده‌های زیاد استفاده می‌شود (جدول ۱).

جدول ۱. جدول نتایج چولگی و کشیدگی متغیرهای تحقیق

متغیر	چولگی	کشیدگی
مقدار	انحراف معیار	مقدار
وضعیت اقتصادی اجتماعی	۰/۱۴۰	۰/۱۸۸
آگاهی از حقوق شهروندی	۰/۴۳۲	۰/۱۸۸
اعتماد اجتماعی	۰/۵۴۳	۰/۱۸۸
مشارکت اجتماعی	-۰/۶۵۴	۰/۱۸۸
امنیت اجتماعی	۰/۴۵۳	۰/۱۸۸
عدالت اجتماعی	-۰/۱۹۸	۰/۱۸۸
مسئولیت پذیری اجتماعی	۰/۸۶۵	۰/۱۸۸
حکمرانی سازمانی	۰/۶۵۴	۰/۱۸۸

بر اساس نتایج جدول (۱)، چون مقدار چولگی مشاهده شده برای کلیه متغیرهای تحقیق در بازه (۲، ۲-) قرار دارد. یعنی از لحاظ کجی متغیر نرمال بوده و توزیع آن متقارن است. همچنین مقدار کشیدگی کلیه متغیرهای تحقیق نیز در بازه (۲، ۲-) قرار دارد. این نشان می‌دهد توزیع متغیرها از کشیدگی نرمال برخوردار است. نتایج ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش در جدول ۲، ارائه شده است.

جدول ۲. نتایج ضریب همبستگی پیرسون

شاخص	وضعیت اقتصادی اجتماعی
همبستگی پیرسون	۰/۲۲۴
سطح معنی داری	۰/۰۰۱
شاخص	آگاهی از حقوق شهروندی
همبستگی پیرسون	۰/۶۳۶
سطح معنی داری	۰/۰۰۱
شاخص	اعتماد اجتماعی
همبستگی پیرسون	۰/۱۹۷
سطح معنی داری	۰/۰۰۱
شاخص	مشارکت اجتماعی
همبستگی پیرسون	۰/۴۴۵
سطح معنی داری	۰/۰۰۱
شاخص	امنیت اجتماعی
همبستگی پیرسون	۰/۲۹۳
سطح معنی داری	۰/۰۰۱
شاخص	عدالت اجتماعی
همبستگی پیرسون	۰/۲۷۶
سطح معنی داری	۰/۰۰۱
شاخص	مسئولیت پذیری اجتماعی

همبستگی پیرسون	۰/۶۵۳
سطح معنی داری	۰/۰۰۱
شاخص	حکمرانی سازمانی
همبستگی پیرسون	۰/۶۱۴
سطح معنی داری	۰/۰۰۱

نتایج جدول ۲، نشان می‌دهد چون سطح معنی داری بدست آمده (۰/۰۰۱) برای همه متغیرها از سطح معنی داری (۰/۰۵) کوچکتر است بنابراین فرضیه‌های پژوهش تایید می‌شوند. همچنین جهت اطلاعات بیشتر از رابطه و شدت بین متغیرهای تحقیق و نیز اینکه به ازای تغییرات در متغیرهای مستقل چه مقدار به متغیر وابسته افزوده و یا کاسته می‌شود از تحلیل رگرسیون چند متغیری استفاده شده که نتایج آن در جدول ۳، ارائه شده است.

جدول ۳. ضرایب همبستگی رگرسیون چندگانه میان متغیرهای مستقل و میزان رضایتمندی اجتماعی از خدمات شهری و عمرانی

ضریب همبستگی R	همبستگی چندگانه RS	ضریب تعیین ARS	نسبت احتمال F	سطح معنی داری
۰/۸۸۲	۰/۷۷۹	۰/۷۷۴	۱۶۴/۹۷۶	۰/۰۰۱

همان طور که مشاهده می‌شود چون سطح معنی داری به دست آمده (۰/۰۰۱) در جدول ۴-۱۰ کوچکتر از سطح معنی داری (۰/۰۵) می‌باشد بنابراین کل مدل معنی دار می‌باشد یعنی متغیرهای مستقل به خوبی متغیر وابسته میزان رضایتمندی اجتماعی از خدمات شهری و عمرانی در کلانشهر اهواز را پیش بینی می‌کنند. در این جدول مقدار ضریب همبستگی (R) برابر (۰/۸۸۲) می‌باشد و همچنین ضریب تعیین برابر با (۰/۷۷۴) می‌باشد این یعنی اینکه متغیرهای مورد بررسی به روی هم (۰/۷۷۴) درصد از واریانس متغیر میزان رضایتمندی اجتماعی از خدمات شهری و عمرانی در کلانشهر اهواز را تبیین می‌نماید.

جدول ۴. ضرایب و بتاهای رگرسیون چندگانه میان متغیرهای مستقل و میزان رضایتمندی اجتماعی از خدمات شهری و عمرانی

مدل	B	انحراف استاندارد	β	T	سطح معنی داری
ثبات	-۱۳/۰۳۹	۲/۴۱۳		-۵/۴۰۴	۰/۰۰۱
وضعیت اقتصادی اجتماعی	-۰/۳۸۹	۰/۰۳۱	-۰/۵۶۴	-۱۲/۶۲۵	۰/۰۰۱
آگاهی از حقوق شهروندی	۰/۱۶۹	۰/۰۲۷	۰/۲۳۷	۶/۲۵۳	۰/۰۰۱
اعتماد اجتماعی	-۰/۱۹۵	۰/۰۳۱	-۰/۳۰۹	-۶/۳۶۳	۰/۰۰۱
مشارکت اجتماعی	-۰/۰۱۴	۰/۰۴۹	-۰/۰۱۶	-۰/۲۷۹	۰/۷۸۰
امنیت اجتماعی	-۰/۰۵۸	۰/۰۰۵	-۰/۹۰۸	-۱۱/۷۰۶	۰/۰۰۱
عدالت اجتماعی	۰/۰۲۸	۰/۰۰۷	۰/۰۹۶	۳/۷۲۲	۰/۰۰۱
مسئولیت پذیری اجتماعی	۰/۷۸۴	۰/۰۶۰	۰/۹۵۳	۱۲/۰۷۵	۰/۰۰۱
حکمرانی سازمانی	-۳/۲۷	۰/۰۳۱	۰/۷۱۶	۱۰/۴۸۸	۰/۰۰۱

همان طور که در جدول ۴، نشان می‌دهد مقدار بتا برای متغیرهای وضعیت اقتصادی اجتماعی (۰/۳۸۹)، آگاهی از حقوق شهروندی (۰/۱۶۹)، اعتماد اجتماعی (۰/۱۹۵)، مشارکت اجتماعی (۰/۰۱۴)، امنیت اجتماعی (۰/۰۵۸)، عدالت اجتماعی (۰/۰۲۸)، مسئولیت پذیری اجتماعی (۰/۷۸۴) و حکمرانی سازمانی (۰/۳۲۷) می‌باشد. سطح معنی داری متغیرهای وضعیت اقتصادی اجتماعی (۰/۰۰۱)، آگاهی از

حقوق شهروندی (۰/۰۰۱)، اعتماد اجتماعی (۰/۰۰۲)، مشارکت اجتماعی (۰/۷۸۰)، امنیت اجتماعی (۰/۰۰۴) عدالت اجتماعی (۰/۰۰۳)، مسئولیت پذیری اجتماعی (۰/۰۰۱) و حکمرانی سازمانی (۰/۰۰۱) می باشد.

بحث و نتیجه گیری

نتایج پژوهش حاضر که با هدف تحلیل جامعه‌شناختی عوامل مؤثر بر رضایتمندی اجتماعی از خدمات شهری و عمرانی در کلان‌شهر اهواز انجام شد، نشان داد که میان مؤلفه‌هایی نظیر وضعیت اقتصادی-اجتماعی، آگاهی از حقوق شهروندی، اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، امنیت اجتماعی، عدالت اجتماعی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و حکمرانی سازمانی با میزان رضایتمندی اجتماعی از خدمات شهری رابطه‌ای معنادار وجود دارد. همچنین بر اساس تحلیل رگرسیون چندمتغیره، این متغیرها توانستند در مجموع حدود ۷۷ درصد از تغییرات متغیر وابسته یعنی رضایتمندی اجتماعی را تبیین کنند. این یافته نشان می‌دهد که رضایتمندی شهروندان پدیده‌ای چندبعدی و متأثر از طیفی گسترده از متغیرهای ساختاری، رفتاری و ادراکی است.

یکی از مهم‌ترین یافته‌های پژوهش، رابطه مثبت و معنادار وضعیت اقتصادی-اجتماعی با رضایتمندی اجتماعی بود. این نتیجه با یافته‌های پژوهش‌های پیشین مطابقت دارد. در تحقیق (Zangi Abadi et al., 2015) نشان داده شد که سطح درآمد، وضعیت شغلی و تحصیلات شهروندان تأثیر مستقیمی بر درک آنان از کیفیت خدمات و میزان رضایت آن‌ها از عملکرد نهادهای شهری دارد. این ارتباط می‌تواند ناشی از آن باشد که شهروندان با وضعیت اقتصادی مطلوب‌تر، نه تنها دسترسی بیشتری به خدمات دارند، بلکه ظرفیت بیشتری برای مشارکت فعال و انتقاد سازنده در فرایندهای شهری دارند.

متغیر آگاهی از حقوق شهروندی نیز با رضایتمندی اجتماعی رابطه مثبت و معناداری نشان داد. این یافته تأکید می‌کند که شناخت حقوق، انتظارات و مسئولیت‌ها نقش مؤثری در شکل‌گیری نگرش شهروندان به خدمات عمومی دارد؛ موضوعی که در مطالعات (Hosseini, 2021) و (Nejad, 2021) نیز تأیید شده است. این مطالعات نشان می‌دهند که افزایش آگاهی شهروندان، میزان انتقادپذیری، مشارکت و تعامل فعال با سازمان‌های شهری را ارتقا می‌بخشد که نهایتاً منجر به رضایت عمیق‌تر و پایدارتر خواهد شد.

در بخش دیگری از یافته‌ها، مشخص شد که اعتماد اجتماعی و مشارکت اجتماعی دو مؤلفه کلیدی در پیش‌بینی رضایتمندی شهروندان هستند. این دو متغیر که نشانگر انسجام اجتماعی و تعامل فعالانه شهروندان با نهادهای اجتماعی‌اند، نقش تسهیل‌کننده‌ای در ارتقای احساس رضایت دارند. نتایج تحقیق (Mirfardi & Ahmadi Qaranei, 2016) نیز چنین ارتباطی را گزارش کرده است، به‌ویژه آنجا که اعتماد متقابل میان شهروند و سازمان، بستر مناسبی برای ارتباط مؤثر و پاسخگویی سازمان‌های شهری فراهم می‌آورد. افزون بر آن، پژوهش (Tiglao et al., 2023) در چارچوب حکمرانی مشارکتی نشان داد که بدون شکل‌گیری اعتماد و مشارکت، حتی برنامه‌های فناورانه و نوآورانه نیز ناکام خواهند ماند.

امنیت اجتماعی، عدالت اجتماعی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی نیز به‌عنوان مؤلفه‌هایی با ضریب همبستگی مثبت و معنادار شناسایی شدند. احساس امنیت در سطح محلی به‌شدت بر کیفیت ادراک شهروندان از خدمات شهری تأثیر می‌گذارد. همان‌طور که (Moeidfard & Zehani, 2005) نیز بیان می‌کند، وقتی افراد احساس کنند که در فضای شهری، عدالت توزیعی، امنیت روانی و فرهنگی، و امکان مشارکت مسئولانه

فراهم است، نگرش مثبت‌تری نسبت به نهادهای شهری پیدا می‌کند. مطالعه (Sadeghi et al., 2022) نیز نشان داد که طراحی و جانمایی خدمات شهری در فضاهای عمومی باید به‌گونه‌ای باشد که امنیت، برابری و تعلق اجتماعی را هم‌زمان ارتقا دهد. نکته قابل توجه در یافته‌های پژوهش، اثر معکوس متغیر اعتماد اجتماعی و حکمرانی سازمانی بر رضایتمندی اجتماعی است که می‌تواند ناشی از ناهماهنگی میان انتظارات شهروندان از ساختارهای حاکمیتی و تجربه عملی آن‌ها باشد. همان‌طور که در مطالعه (Barca et al., 2024) آمده است، در مواردی که شهروندان اعتماد خود را از دست داده‌اند و تصور ناکارآمدی در مورد حکمرانی شهری دارند، حتی کیفیت مناسب خدمات نیز نمی‌تواند رضایتمندی را تضمین کند. این مسئله به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه و ساختارهای بوروکراتیک‌تر برجسته‌تر است.

از سوی دیگر، بررسی اثر حکمرانی سازمانی در این پژوهش بیانگر آن است که کیفیت پاسخ‌گویی، شفافیت و انصاف در عملکرد نهادهای شهری می‌تواند نقش بسیار تعیین‌کننده‌ای در سطح رضایتمندی شهروندان داشته باشد؛ یافته‌ای که در پژوهش (Ghaffari et al., 2023) نیز تأیید شده است. در این تحقیق تأکید شده که حکمرانی سازمانی هوشمند، مبتنی بر اطلاعات قابل اعتماد و شفافیت در فرایندها، می‌تواند اعتماد و مشارکت شهروندان را تقویت کرده و به بهبود رضایتمندی اجتماعی منجر شود.

پژوهش (Fecikova, 2004) با تمرکز بر شاخص‌های سنجش رضایتمندی، بر نقش ذهنیت شهروندان در شکل‌گیری برداشت نهایی از کیفیت خدمات تأکید می‌کند. در واقع، حتی در صورتی که زیرساخت‌های شهری به‌طور نسبی توسعه‌یافته باشند، اگر حس عدالت، اعتماد یا امنیت از نظر ذهنی شکل نگرفته باشد، شهروندان دچار نارضایتی خواهند شد. از این‌رو، تنها بهبود عینی خدمات کافی نیست، بلکه ارتقای تجربه ذهنی شهروندان، از مسیر تقویت ارتباط و مشارکت فعال، الزامی است.

یافته‌ها همچنین نشان داد که بررسی رضایتمندی اجتماعی باید در دو سطح انجام شود؛ نخست کیفیت خدمات شهری ارائه‌شده، و دوم ادراک شهروندان از آن خدمات. این رویکرد دولایه، مشابه آن چیزی است که در پژوهش (Mokhlis et al., 2011) نیز توصیه شده است. در این مطالعه آمده است که رضایتمندی نه تنها ناشی از شاخص‌های عملکردی سازمان، بلکه نتیجه تعاملات فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی میان شهروندان و نهادهای مسئول است.

در مجموع، یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج بسیاری از مطالعات داخلی و بین‌المللی هم‌راستا است؛ از جمله (Rezaei & Nasiri Ardali, 2020)، (Abenoza & Cats. Susilo, 2017) و (Chatziioannou et al., 2023) که همگی بر ماهیت پیچیده، چندبعدی و ادراک‌محور رضایتمندی اجتماعی از خدمات شهری تأکید داشته‌اند. آنچه در این بین برجسته می‌گردد، اهمیت سیاست‌گذاری آگاهانه، شفاف، و مبتنی بر نیازهای واقعی شهروندان است که با رویکردی میان‌رشته‌ای و مشارکت‌محور قابل تحقق است.

پژوهش حاضر با وجود یافته‌های ارزشمند خود، محدودیت‌هایی نیز دارد. نخست اینکه جامعه آماری تنها محدود به کلان‌شهر اهواز بوده و تعمیم نتایج به سایر شهرهای کشور با ساختار اجتماعی، فرهنگی یا اقتصادی متفاوت نیازمند احتیاط است. دوم آنکه از آنجا که ابزار سنجش پژوهش پرسشنامه بوده، بخشی از داده‌ها ممکن است تحت تأثیر سوگیری پاسخ‌دهی، تمایل به پاسخ‌های اجتماعی مطلوب یا برداشت ذهنی شرکت‌کنندگان قرار گرفته باشد. همچنین، محدودیت در دسترسی به اطلاعات عینی از عملکرد واقعی سازمان‌های شهری، تحلیل دقیق‌تر مؤلفه‌های حکمرانی را با چالش مواجه کرده است.

برای تقویت مبنای نظری رضایتمندی اجتماعی در حوزه خدمات شهری، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آینده به تحلیل مقایسه‌ای میان کلان‌شهرها و شهرهای کوچک‌تر بپردازند تا تفاوت‌های ساختاری و فرهنگی مشخص شود. همچنین استفاده از روش‌های ترکیبی (کیفی-کمی) می‌تواند ابعاد پنهان و تجربیات زیسته شهروندان از عملکرد شهری را بهتر آشکار کند. انجام مطالعات طولی نیز برای بررسی پویایی‌های زمانی رضایتمندی و تغییر نگرش شهروندان در واکنش به تحولات شهری از اهمیت برخوردار است.

شهرداری‌ها باید بیش از پیش به مدیریت مبتنی بر شهروند محوری، شفافیت و پاسخگویی توجه نمایند. توجه ویژه به توزیع عادلانه خدمات در مناطق مختلف شهری، افزایش آموزش‌های شهروندی در راستای ارتقای آگاهی از حقوق و ایجاد سازوکارهای مشارکت واقعی برای شهروندان در تصمیم‌گیری‌های شهری ضروری است. همچنین تقویت بسترهای حکمرانی دیجیتال و بهره‌گیری از فناوری‌های هوشمند در ارائه خدمات، می‌تواند رضایتمندی، اعتماد و تعامل مثبت با سازمان‌های شهری را در بلندمدت افزایش دهد.

تشکر و قدردانی

از تمامی کسانی که در انجام این پژوهش ما را همراهی کردند تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ‌گونه تضاد منافی وجود ندارد.

موازین اخلاقی

در تمامی مراحل پژوهش حاضر اصول اخلاقی مرتبط با نشر و انجام پژوهش رعایت گردیده است.

Extended Abstract

Introduction

In recent decades, the expansion of urbanization and population growth in metropolitan areas such as Ahvaz has increased the demand for high-quality urban and civil services. Urban services—ranging from infrastructure and transportation to environmental management and social amenities—constitute the operational core of modern city life. The effectiveness of these services is not only a technical and managerial issue but also a social concern intricately linked to citizens' perceptions, satisfaction, and trust in urban governance. Social satisfaction with urban services is increasingly being recognized as a multidimensional construct that integrates infrastructural quality, fairness, transparency, citizen engagement, and the lived experiences of urban residents (Fecikova, 2004; Van Ryzin, 2004).

The concept of satisfaction in the urban context is rooted in both cognitive and affective evaluations that individuals form based on their expectations and interactions with municipal institutions (Zangi Abadi et al., 2015). Scholars have highlighted that satisfaction should be studied not merely as a reaction to service performance but as a sociological phenomenon influenced by a wide array of contextual and demographic variables (Barca et al., 2024; Hosseini Nejad, 2021). Research has found that factors such as economic status, awareness of civil rights, trust in institutions, and the level of public participation significantly shape how services are perceived and evaluated by citizens (Mirfardi & Ahmadi Qaraneji, 2016; Mokhlis et al., 2011).

Furthermore, the role of good governance and smart municipal management has become pivotal in urban service delivery. Studies emphasize that without accountable, transparent, and participatory governance mechanisms, even technically sound service delivery may fail to generate public satisfaction (Ghaffari et al., 2023; Vaziri et al., 2023). In this context, urban governance models are being redefined to incorporate citizen engagement, digital interaction, and decentralized decision-making (Chatziioannou et al., 2023; Tiglao et al., 2023).

In developing countries such as Iran, the challenges of inequality in spatial distribution, lack of transparency, and insufficient citizen involvement exacerbate dissatisfaction with municipal services (Abdollahi Pour Haghighi & Bezi, 2011; Akhoundian et al., 2012). The Ahvaz metropolis, in particular, has been confronted with rapid and uneven urban growth, creating gaps in service accessibility and quality. Addressing these gaps requires a comprehensive sociological analysis that goes beyond surface-level indicators to uncover underlying determinants of satisfaction.

Despite an emerging body of research, there remains a need to systematically investigate how economic, social, and governance-related variables interact to influence social satisfaction in Iran's urban context. This study, therefore, seeks to provide a holistic sociological examination of the factors affecting citizens' satisfaction with urban and civil services in the Ahvaz metropolis by incorporating both individual-level variables and institutional dimensions (Abenzoza & Cats. Susilo, 2017; Rezaei & Nasiri Ardali, 2020). The findings aim to inform urban policymakers and planners about strategic leverage points for enhancing public satisfaction and service equity.

Methods and Materials

The study employed a descriptive-survey research design and was classified as applied research. The target population included all residents aged 18 and above living in the metropolis of Ahvaz. A sample size of 384 respondents was determined using Cochran's formula with a 5% margin of error. Participants were selected through a random sampling method to ensure representation. The data collection instrument was a researcher-developed questionnaire, whose validity was confirmed via face validity, and reliability was established using Cronbach's alpha ($\alpha = 0.81$).

The data were analyzed using both descriptive statistics and inferential statistical techniques. Pearson's correlation coefficient was used to test the relationships between variables, and multiple regression analysis was conducted to determine the predictive power of the independent variables on the dependent variable—social satisfaction with urban and civil services. Data analysis was performed using SPSS software.

Findings

Demographic analysis showed that 41.4% of the participants were in the age range of 41–45 years, and the majority held a bachelor's degree (29.2%), followed by those with a master's degree or higher (24.2%). The skewness and kurtosis values indicated that all variables had a normal distribution.

Pearson correlation analysis revealed that all independent variables were significantly associated with social satisfaction. Specifically, economic status ($r = 0.224$), awareness of civil rights ($r = 0.636$), social trust ($r = 0.197$), social participation ($r = 0.445$), social security ($r = 0.293$), social justice ($r = 0.276$), social responsibility ($r = 0.653$), and organizational governance ($r = 0.614$) all demonstrated statistically significant positive correlations with social satisfaction ($p < 0.01$ for all).

The results of multiple regression analysis indicated that the eight independent variables collectively explained 77.4% of the variance in social satisfaction ($R^2 = 0.774$, $F = 164.976$, $p < 0.001$). Among

the predictors, social responsibility ($\beta = 0.784$), economic status ($\beta = 0.389$), and awareness of civil rights ($\beta = 0.169$) had the strongest positive effects, while social trust ($\beta = -0.195$) and organizational governance ($\beta = -0.327$) exhibited negative coefficients.

Discussion and Conclusion

The findings of this study confirm the multifaceted nature of social satisfaction with urban and civil services. Satisfaction is not merely a reflection of service provision but a sociological response to perceived fairness, inclusion, and responsiveness of urban systems. The significant relationship between economic status and satisfaction aligns with previous studies suggesting that citizens with higher economic security are more likely to have favorable evaluations of urban services. These citizens often have better access to services, more influence in local governance, and higher expectations that are more likely to be met.

Similarly, awareness of civil rights emerged as a robust predictor of satisfaction. When citizens understand their entitlements and the obligations of service providers, they are better positioned to hold authorities accountable and participate in civic life. This awareness fosters a sense of ownership and empowerment, leading to greater satisfaction even in the face of service limitations.

The positive correlation between social participation and satisfaction highlights the importance of civic engagement in shaping perceptions of service quality. When citizens are included in decision-making processes, their trust in institutions grows, and they become more tolerant of service imperfections. This finding underscores the need for municipalities to develop participatory platforms that not only gather feedback but also demonstrate responsiveness.

Interestingly, social trust and organizational governance were found to have negative beta coefficients despite their positive bivariate correlations. This paradox may reflect a deeper disillusionment with institutional performance, where high expectations based on perceived norms of governance are not met in practice. In such cases, greater awareness and trust may amplify disappointment rather than mitigate it. This highlights the complexity of satisfaction as a construct influenced by both rational expectations and emotional experiences.

Social responsibility stood out as the strongest predictor, indicating that citizens' perceptions of fairness, ethics, and accountability in service delivery significantly influence satisfaction. When municipal actors demonstrate responsibility—by transparently allocating resources, addressing grievances, and ensuring equity—citizens respond with higher satisfaction.

The regression results reinforce the notion that improving satisfaction requires a holistic and integrated governance approach. Simply enhancing technical efficiency or expanding infrastructure is insufficient. Rather, municipalities must invest in building institutional trust, promoting civic education, and embedding accountability mechanisms in their operational frameworks.

In conclusion, social satisfaction with urban and civil services in Ahvaz is deeply interwoven with socioeconomic, cultural, and governance factors. Policymakers must move beyond service delivery as a technical task and embrace it as a relational and participatory process. By doing so, cities can foster not only higher satisfaction but also stronger civic cohesion and long-term developmental resilience.

References

Abdollahi Pour Haghighi, A., & Bezi, K. (2011). Spatial Distribution Analysis of Urban Services Based on Public Demand. *Journal of Geography and Environmental Planning*, 24(1), 185-202.

- Abenoza, R. F., & Cats. Susilo, Y. O. (2017). Travel satisfaction with public transport: Determinants, user classes, regional disparities and their evolution. *Transportation Research Part A*, 95, 64-84. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2016.11.011>
- Akhoundian, M. J., Zarei, M. B., Noorani Paheh Kalayi, F., & Pahlavan Safaei, D. (2012). Evaluating Public Perception of the Performance of Various Municipal Areas Using a Fuzzy Logic Approach The Perspective of Tehran's Urban Services: A Significant Step Toward Sustainable Urban Development. 4th Conference on Urban Planning and Management,
- Barca, M., Aytekin, İ., Danişman, A., Kiral, H., & Şahin, M. (2024). Prioritisation in municipal service delivery management: An exploratory qualitative research study in Turkish municipalities. *Australian Journal of Public Administration*, 83(4), 666-696. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12612>
- Chatziioannou, I., Nikitas, A., Tzouras, P. G., Bakogiannis, E., Alvarez-Icaza, L., Chias-Becerril, L., Karolemeas, C., Tsigdinos, S., Wallgren, P., & Rexfelt, O. (2023). Ranking sustainable urban mobility indicators and their matching transport policies to support liveable city Futures: A MICMAC approach. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 18, 100788. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2023.100788>
- Fecikova, I. (2004). An Index Method for measurement of Customer Satisfaction. *The TQM Magazine*, 16(1). <https://doi.org/10.1108/09544780410511498>
- Ghaffari, P., Pourezzat, A. A., Araei, V., & Alvani, S. M. (2023). Designing a Model of Smart Urban Governance Using a Synthesis Approach. *Journal of Public Administration*, 15(3), 400-438. <https://doi.org/10.22059/jipa.2023.358375.3323>
- Hooman, H. A. (2002). *Preparation and Standardization of the Job Satisfaction Scale*. Center for Public Administration Education, TehranLA - Persian.
- Hosseini Nejad, F. S. S. M. (2021). The Relationship Between Satisfaction with Urban Services and Citizens' Quality of Life Using Partial Least Squares Method (Case Study: Tehran Metropolis). *Environmental Science and Technology Quarterly*, 13(7), 175-189.
- Mirfardi, A., & Ahmadi Qaranei, H. (2016). Examining the Relationship Between Altruistic Tendencies and Social Trust in Interpersonal Relationships: Case Study of Residents Aged 18 and Over in Yasuj. *Journal of Applied Sociology*, 5(64), 27-46.
- Moeidfar, S., & Zehani, G. (2005). Examining Job Dissatisfaction Among Teachers and Its Social Influencing Factors (Case Study: Teachers in Neyshabur). *Iranian Journal of Sociology*, 6(1), 22-40.
- Mokhlis, S., Aleesa, Y., & Mamat, I. (2011). Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand. *Journal of Public Administration and Governance*, 122-137. <https://doi.org/10.5296/jpag.v1i1.717>
- Pahlavan Safaei, D. (2013). The Perspective of Tehran's Urban Services: A Significant Step Toward Sustainable Urban Development. *Urban Economics Journal*, 5(20), 61-65.
- Rezaei, M., & Nasiri Ardali, H. (2020). Examining Factors Influencing Citizens' Satisfaction with Urban Public Transportation Systems (Case Study: Bus Services in Shahrekord). *Journal of Environmental Research*, 11(21), 199-210.
- Sadeghi, Z., Alidoosti Masouleh, S., Bamanyan, M., & Haghighatbin, M. (2022). Assessment of Cultural Ecosystem Services Perception in Parks with Different Landscape Styles (Case Study: Urban Parks of Tehran) Using Space Syntax to Analyze Behavioral Settings: Case Study of Neighborhood Parks in District 5 of Tehran Municipality. *Geography and Urban Planning*, 11(3), 2-24.
- Tiglaio, N. C. C., Ng, A. C. L., Tacderas, M. A. Y., & Tolentino, N. J. Y. (2023). Crowdsourcing, digital co-production and collaborative governance for modernizing local public transport services: The exemplar of General Santos City, Philippines. *Research in Transportation Economics*, 100, 101328. <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2023.101328>
- Van Ryzin, G. (2004). Divers and Consequences of Citizen Satisfaction an Application of the American Customer Satisfaction Index Model to New York City. *Public Administration Review*, 64(3), 10-23DO - 10.1111/j.1540-6210.2004.00377.x.
- Vaziri, M., Bani Khalifi, N., & Mofidi Shamirani, S. M. (2023). Examining the Concept of Smart City: Integrating Information Technology to Improve Quality of Life and Urban Services. *Quarterly Journal of Modern Architectural Research*, 10, 45-62. <https://civilica.com/doc/2016228/>
- Yousefi Nejad Attari, M., Ahmadi, M., Ala, A., & Moghadamnia, E. (2022). RSDM-AHSnet: Designing a robust stochastic dynamic model to allocating health service network under disturbance situations with limited capacity using algorithms NSGA-II and PSO. *Computers in Biology and Medicine*, 147, 105649. <https://doi.org/10.1016/j.combiomed.2022.105649>
- Zangi Abadi, A., Yilaghi, M., & Mohammadi, B. (2015). Analyzing Factors Influencing Citizens' Social Satisfaction with Urban Management Using Factor Analysis and Multiple Regression Methods. *Geographical Sciences*, 11(23), 1-19.

