



## ارزیابی سطح رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (نمونه موردی: شهر ایلام)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۲/۲۷ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۳/۳۰

سعید ملکی

دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز  
malekis@scu.ac.ir (مسئول مکاتبات)

سجاد منفرد

کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز  
sajadmonfared@yahoo.com

### چکیده

**مقدمه و هدف پژوهش:** امروزه، رضایتمندی شهروندان یکی از ابزارهای عمده در سنجش عملکرد شهرداری‌ها محسوب می‌شود. از اینرو، در این مقاله تلاش می‌شود که با استفاده از نظرات شهروندان، میزان رضایت آنان از عملکرد شهرداری ایلام مورد سنجش قرار گیرد تا بتوان از این رهگذر، با شناخت نقاط قوت و ضعف عملکرد شهرداری، راهکارهایی جهت بهبود عملکرد این سازمان و افزایش رضایت شهروندان ارائه نمود.

**روش پژوهش:** روش تحقیق در این مطالعه توصیفی - تحلیلی است و برای نمونه‌گیری از روش احتمالی طبقه بندی شده استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق را کلیه ساکنان شهر ایلام تشکیل می‌دهند و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران به دست آمده است. در این مطالعه، ابتدا شاخص‌های پژوهش تعیین شد و با توجه به دیدگاه کارشناسان و استفاده از مدل TOPSIS میزان اهمیت و وزن شاخص‌ها مشخص گردید. سپس اوزان به دست آمده با نتایج پرسشنامه تلفیق گردید و میزان رضایت نهایی شهروندان از عملکرد شهرداری مشخص گردید.

**- یافته‌ها:** نتایج تحقیق نشان می‌دهد که رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام در سطح نامطلوبی قرار دارد. از طرف دیگر میزان رضایتمندی در نواحی مختلف شهر دارای تفاوت می‌باشد به صورتی که ناحیه ۱-۱ دارای بیشترین رضایتمندی و ناحیه ۲-۲ کمترین میزان رضایتمندی را داراست. همچنین میزان رضایتمندی در حوزه‌های مختلف خدمات شهری دارای تفاوت است. بیشترین رضایتمندی در حوزه خدمات شهری و کمترین رضایتمندی نیز به حوزه نظارت اختصاص دارد.

**نتیجه گیری:** تحلیل‌ها نشان می‌دهد که توزیع امکانات شهری در همه نواحی شهری ایلام عادلانه نمی‌باشد. این امر سبب نارضایتی ساکنان نواحی حاشیه‌ای شهر از نحوه ارائه خدمات توسط شهرداری شده است. در تحلیل نظرات شهروندان مشخص گشت که ساکنان نواحی مرکزی شهر که بیشترین تمرکز و دسترسی به امکانات و خدمات را دارا می‌باشند، دارای رضایت بیشتری می‌باشند. از طرف دیگر میزان رضایت ساکنان نواحی حاشیه‌ای شهر که به تبع دارای امکانات کمتری هستند، از نواحی دیگر شهر کمتر است. این امر نشان‌دهنده این واقعیت است که عدالت فضایی در توزیع امکانات، باید مورد توجه جدی مدیران شهری قرار گیرد.

**واژگان کلیدی:** رضایتمندی، ارزیابی عملکرد، شهروندان، شهرداری، خدمات شهری، ایلام.

## مقدمه

هر سازمانی برای آگاهی از میزان مطلوبیت فعالیت‌ها و نتایج عملکرد خود در محیط‌های پیچیده و پویا، به‌ویژه شهر که مسائل و وقایع پیرامون آن به صورت یک سیستم پیچیده و به هم پیوسته مطرح می‌باشد و تنها یک عامل و یک بعد نیست که با پرداختن به آن بتوان مسأله را شناخت و حل کرد، نیازمند برقراری سیستم‌های مناسب کنترل و ارزیابی عملکرد است (رفیع پور، ۹۰: ۱۳۹۰). ارزیابی عملکرد، فرایندی است که بر اساس آن اقداماتی به منظور بررسی و سنجش عملکرد سازمان‌ها (عمومی و خصوصی) و افراد (مدیران و کارکنان) صورت می‌گیرد و هدف نهایی آن بهبود و ارتقای عملکرد در قالب مفاهیمی چون کارایی، اثربخشی، پاسخگویی و رضایت عمومی است (برک پور، ۶۸: ۱۳۸۳). شهرداری‌ها نیز به عنوان یک نهاد عمومی و حساسیت زیاد مردم به عملکرد این نوع نهادها و از سوی دیگر محدودیت منابع انسانی و مادی جامعه، از این قاعده مستثنی نبوده و ارزیابی عملکرد می‌تواند به کارآمدی و بهبود عملکرد شهرداری‌ها و شفاف ساختن فعالیت‌های آنها کمک کند. این ارزیابی با استفاده از اطلاعات حاصل از نظرسنجی از شهروندان می‌تواند اطمینان لازم را در خصوص میزان اثربخشی بخشی از فعالیت‌های انجام شده در شهرداری به دست دهد (رفیع پور و همکاران، ۶۴: ۱۳۸۹). خدمات شهری با سطح پوشش زیاد، رایج‌ترین فعالیت شهرداری‌های کشور محسوب می‌شود. علت این شمول بالا را می‌توان در چند وجه گوناگون جستجو کرد: نخست به فلسفه و دلیل تشکیل شهرداری مربوط می‌شود که پرداختن به امور بهداشت و ایمنی شهری اولین وظیفه آن است. دلیل دوم به اجتناب‌ناپذیری این خدمات بر می‌گردد که ناشی از عواقب وخیم محیطی و اجتماعی عدم ارائه آنهاست. دلیل سوم سابقه زیاد این خدمات و نهادینه شدن آنها در شهرداری‌های کشور است (کاظمیان و رضوانی، ۳۲: ۱۳۸۵).

رفتار انسان در فضای جغرافیایی انعکاس اثر فرایندهای عینی و مقوله‌های ذهنی است. انسان بر اساس پیش‌زمینه‌های ذهنی خود و برداشتی که از محیط پیرامون دارد، درباره وضعیت زندگی قضاوت می‌کند. این قضاوت‌ها از یک طرف آمال و آرزوها، و از طرف دیگر کیفیت محیط خارج از ذهن او را نشان می‌دهند. با این اوصاف، میزان رضایتمندی می‌تواند به عنوان قضاوتی از سطح کیفی محیط زندگی ساکنان مناطق مختلف

قلمداد شود (شایان و همکاران، ۱۳۸۹). در واقع مناسب است که شاخص‌های عینی و ذهنی با هم ترکیب شوند، زیرا شاخص‌های ذهنی این اجازه را می‌دهند که بینشی از رضایت فرد و هر آنچه که برای مردم رضایت‌بخش است به دست آید؛ و شاخص‌های عینی نیز برای سنجش ابعدی از محیط که سنجش آنها مشکل است مناسب می‌نمایند (پور طاهری، ۱۴: ۱۳۹۰). در مجموع می‌توان گفت که احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. علاوه بر این، 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 (برک پور و همکاران، ۲۰۱: ۱۳۸۹).

در این تحقیق تلاش بر این است که سطح رضایتمندی شهروندان شهر ایلام از عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات شهری در ابعاد مختلف توسط این سازمان مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد. هدف آن است که از طریق بررسی این مورد بتواند عوامل تأثیرگذار را در بهبود کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری شناسایی نماید.

## اهداف تحقیق

- شناسایی متغیرهای سنجش رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری
- بررسی میزان اهمیت شاخص‌های سنجش عملکرد شهرداری
- آگاهی از میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام
- ارزیابی سطوح رضایتمندی شهروندان در حوزه‌های مختلف

## سوالات تحقیق

- ۱- شاخص‌ها و معیارهای سنجش عملکرد شهرداری کدامند؟
- ۲- معیارهای سنجش عملکرد شهرداری واجد چه میزان اهمیتی از سوی کارشناسان می‌باشند؟
- ۳- سطح رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام به چه میزان می‌باشد؟
- ۴- میزان رضایتمندی شهروندان در کدامیک از حوزه‌های خدمات شهری بیشتر است؟

## ادبیات نظری تحقیق

### مدیریت شهری

شهر به صورت یک سیستم پویا و باز عمل می‌کند که ساختار این سیستم هر کدام دارای کارکردهای خاص خود بوده و در عین حال در ارتباط متقابل با سایر ساختارهای سیستم عمل می‌کنند. این عملکردها و کارکردها در پیوستگی زمانی و مکانی فضایی در حال تغییر و تحول و همچنین در حال باز تولیدند. اما باید به این نکته توجه کرد که کل سیستم شهری چیزی فراتر از تمام اجزاء، ساختارها، کارکردها و عملکردهای آن است و همین امر هم سیستم مدیریتی را می‌طلبد که با دیدی کلان به مسائل شهری، نه صرفاً به اداره اجزا و عناصر و ساختارهای شهری، بلکه به اداره کلیت سیستم شهری بپردازد (محمدی، ۳۳: ۱۳۸۷). امروزه مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است شهرها مدیریت می‌شوند تا بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تأمین کنند. مدیریت شهری دارای تشکیلات وسیعی است و نقش مهمی در موفقیت برنامه‌ها و طرح‌های توسعه شهری و همچنین رفع نیاز جمعیت، جریان عبور و مرور در شهر، رفاه عمومی، مسکن، کاربری زمین، تفریح، فرهنگ، اقتصاد، تأسیسات زیربنایی و امثال آن‌ها بر عهده دارد (تقوایی و صفر آبادی، ۳۶: ۱۳۹۰). بدین‌سان مدیریت شهری عبارت از سازماندهی عوامل و منابع برای پاسخ‌گویی به نیازهای ساکنان شهر است و شامل کارکردهای برنامه‌ریزی، اجرا، نظارت، کنترل و هدایت است که برای اعمال قدرت باید برآمده از اراده شهروندان و قراردادهای اجتماعی باشد (صرافی و عبدالهی، ۱۲۱: ۱۳۸۷).

### اهداف مدیریت شهری

پژوهشگران بر این باورند که هدف تئوریک سیستم مدیریت شهری، تقویت فرایند توسعه شهری است به گونه‌ای که در سطح متعارف جامعه زمینه و محیط مناسبی برای زندگی راحت و کارآمد شهروندان به تناسب ویژگی‌های اجتماعی و اقتصادی فراهم شود (عابدی جعفری و همکاران، ۱۸۱: ۱۳۹۰). هدف سیستم مدیریت شهری به مثابه جزئی از سیستم حکومتی، اداره امور شهروندان و نقشی که دولت برای این سیستم قائل می‌شود، تعریف این هدف را روشن می‌سازد. تردیدی نیست که این تعریف، هرچه باشد، هدف سیستم مدیریت شهری در جهت اهداف ملی بوده و با آن همسوست و از کلیات آن تبعیت می‌کند. به همین دلیل است که

برنامه‌های این سیستم برای ساماندهی امور شهر، به طور کلی در چارچوب برنامه‌های کلان و قوانین جاری کشور تدوین می‌گردد. و اقدامات این سیستم ناقص مقررات قانونی کشور نیست (حبیبی، ۵۶: ۱۳۹۰).

در یک نگاه کلی اهداف مدیریت شهری را می‌توان در حوزه‌های زیر دسته‌بندی کرد:

- ارتقای شرایط کار و زندگی همه جمعیت شهر با توجه به افراد و گروه‌های کم درآمد
- تشویق توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار
- حفاظت از محیط کالبدی شهر
- جلب مشارکت عموم برای مدیریت شهرها
- بهبود و توسعه ساختار سازمانی و تشکیلاتی سیستم و امور پرسنلی و قانونی
- بهبود شیوه‌های مدیریت مالی و اقتصادی
- تأکید بر مدیریت و برنامه‌ریزی استراتژیک و جامع سیستم
- بسیج همه منابع توسعه شهری با مشارکت فعالانه بخش خصوصی و سازمان‌های مربوط به جامعه محلی
- تأکید بر راهبردهای توان‌بخشی درباره مسکن و امکانات زیربنایی با کمک‌های ویژه برای اقشار کم درآمد
- سازماندهی و بهبود کیفیت محیط فیزیکی زندگی شهری به ویژه اکثریت عظیم فقیران شهرها (عابدی جعفری و همکاران، ۱۸۱: ۱۳۹۰، لطفی و همکاران، ۱۰۵: ۱۳۸۸).

### اهمیت نهاد شهرداری

یکی از پرکارترین سازمان‌های عمومی بویژه در شهرهای بزرگ، شهرداری‌ها هستند، که بخش اعظمی از شهروندان بنا به دلایل گوناگونی در ارتباط با امور شهری خود به شهرداری‌ها مراجعه می‌نمایند و البته گاهی این گذر با عدم رضایت همراه بوده است. شهرداری در عرف جهانی به عنوان مظهری از دولت محلی به شمار می‌آید، حجم و دامنه گسترده فعالیت‌های شهرداری‌ها و ناکارآمدی روش‌های سنتی و دستی پیشین، در پاسخ‌گویی به نیازهای متنوع و فراوان شهروندان که آشفتگی و مصرف نابهنه منابع گوناگون را نیز به همراه دارد، از دلایل عمده این نارضایتی‌ها محسوب می‌شوند (حاتمی نژاد و همکاران، ۶۷: ۱۳۸۶). شهرداری به عنوان موتور رشد مطرح است، که تحت فشار زیادی برای پاسخ‌گویی به نیازهای رو به رشد و آرمان‌های مردم خود قرار دارد (Mzini, 2011: 2). شهرداری‌ها آب، سیستم فاضلاب،

صحيح در مورد این توان زمانی میسر است که عملکرد آنها با استفاده از روش‌های دقیق مورد سنجش قرار گیرد. «سنجش عملکرد» یکی از ابزارهایی است که میزان توفیق یا شکست یک سازمان را نشان می‌دهد (ایمانی جاجرمی و فیروز آبادی، ۹۲: ۱۳۸۶).

سنجش عملکرد» به اقداماتی اشاره دارد که برای اندازه‌گیری، مقایسه و ارزیابی کارکرد و بازده یک واحد اعم از سازمان یا طرح، برای تعیین میزان موفقیت آن انجام می‌شود. به طور معمول برای سنجش عملکرد مجموعه‌ای از معیارها و شاخص‌ها به کار گرفته می‌شود. جاری و جاری (۲۰۰۰) عمده نظام‌های شاخص‌های عملکرد را بر پایه یک یا چند یک از چهار گونه شاخص-های زیر می‌دانند:

الف) شاخص‌های هزینه: این شاخص‌ها بر عملکرد مالی مانند میزان سود و زیان در یک دوره معین توجه دارند؛

ب) شاخص‌های جذب و مقدار: این شاخص‌ها میزانی را که یک خدمت یا برنامه مورد استفاده قرار گرفته است، ثبت می‌کنند و اغلب آنها را با حداکثر ممکن مورد استفاده یا استفاده در زمینه‌های مشابه، مقایسه می‌کنند؛

ج) شاخص‌های تأثیر یا نتیجه: که اثر یک خدمت را با گردآوری اطلاعات مربوط به منافع حاصله می‌سنجند؛

ت) شاخص‌های مربوط به واکنش‌های استفاده‌کننده که میزان رضایت حاصله دریافت‌کنندگان و مصرف‌کنندگان را از طریق مثلاً پرسشنامه یا با مشاهده تعداد شکایات رسیده، مورد محاسبه قرار می‌دهند (ایمانی جاجرمی و فیروز آبادی، ۹۴: ۱۳۸۶).

### رضایتمندی

در فرهنگ لغت رضایتمندی را (برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن) معنا کرده‌اند. ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه‌کننده توسط ارائه‌کننده خدمت در مراجعه‌کنندگان ایجاد می‌شود، رضایتمندی گفته می‌شود. به عقیده (کاتلر)، سطح رضایت تابعی است از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظارات فرد (شایان و همکاران، ۱۳۸۹). گروهی دیگر ارزیابی افراد از کیفیت خدمات و یا کالاهای دریافت شده را رضایتمندی تلقی می‌کنند. در بین برخی دیگر برآورده شدن خواسته‌ها و انتظارات افراد،

برق، خدمات بهداشتی، جاده‌ها، زهکشی و روشنایی خیابان و پارک‌ها و امکانات تفریحی را فراهم می‌کنند. این خدمات، دارای اثر مستقیم و فوری بر روی کیفیت زندگی مردم در آن جامعه می‌باشد (Ibid: 4).

در واقع، از زمانی که شهرها پا گرفتند، وظیفه تأمین نیازمندی‌های عمومی شهر مانند نظافت محیط و تأمین آب و روشنایی بر عهده مدیریت شهری قرار گرفت، این وظایف پایه اولیه تشکیل شهرداری‌ها شدند. در آن زمان هدف از بنیان شهرداری، انجام وظایف خدماتی مانند تلاش در راه ایمنی شهر، تأمین آب آشامیدنی و ایجاد نوانخانه‌ها بود. در دوران معاصر وظایفی مانند تأمین برق و گاز، ایجاد کتابخانه، برپایی نمایشگاه‌های هنری، بازرگانی و تسهیلات فرهنگی نیز به این وظایف افزوده شد. لیکن اکنون وظایف مدیریت شهری بسیار گسترده‌تر است. شهرداری‌ها که روزگاری برای نظافت شهر و تهیه ارزاق و کم یا بیش مواردی از این قبیل پایه‌گذاری شدند، اکنون عرضه فعالیت‌هایشان چندان وسیع شده، که تقریباً شامل تمام عواملی است که برای زندگی شهری و رفاه شهروندان در این زندگی لازم می‌شود. البته وسعت عرضه وظایف و مسؤلیت‌های شهرداری‌ها و عوامل سازنده این وظایف و مسؤلیت‌ها، از شهری به شهر دیگر و از کشوری به کشور دیگر تفاوت می‌کند (مسعودیفر، ۴۷: ۱۳۸۷). در مجموع می‌توان گفت که شهرداری به عنوان سازمانی محلی غیردولتی و عمومی و نهادهای مدنی تلقی شده و وظایف گوناگون و بسیاری را عهده‌دار می‌باشد (رهنمایی و آقایی، ۲۸: ۱۳۸۸).

### ارزیابی عملکرد

با ظهور مدیریت جدید عمومی، بخش عمومی با تقاضای رو به رشد برای نشان دادن کارایی و مقرون به صرفه بودن و در نتیجه علاقه به افزایش کیفیت عملکرد عمومی مواجه است (Boyne & Chen, 2006; Osborne & Gaebler, 1992).

بهبود کیفیت خدمات عمومی، نیازمند برنامه‌ریزی و نظارت مستمر است (Mzini, 2: 2011). در نتیجه شناخت فرایند ارزیابی به عنوان ابزار مدیریتی در دست مدیران توسعه‌ای فرصت را فراهم می‌آورد که تصمیمات سنجیده و منطقی اتخاذ نمایند (ساسان پور، ۲۱۴: ۱۳۸۸). کارآمدی سازمان‌های عمومی ارائه دهنده خدمات در سطح محلی مانند شهرداری‌ها، نقش مهمی در ایجاد ظرفیت‌های توسعه در هر جامعه دارد. اما داوری

رضایتمندی اطلاق می‌شود (هاشمی و یحیی پور، ۱۳۹۰: ۱۲۹). رضایتمندی تفاوت مابین عملکرد و انتظارات است اگر عملکرد برابر یا بالاتر از حد انتظار باشد، مشتری راضی است و اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد، مشتری ناراضی است. این امر حاکی از آن است که سطح مطلق عملکرد محصول یا خدمت به طور مستقیم بر رضایتمندی تأثیر گذار نیست. در ارزیابی رضایت از خدمات عمومی، افراد سطوح واقعی عملکرد خدمات را با انتظاراتشان مقایسه می‌کنند (Deichmann and

### روش تحقیق

روش مورد استفاده در این پژوهش، روش توصیفی-تحلیلی است و برای گردآوری اطلاعات از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. ابتدا مبانی نظری مرتبط با موضوع از منابع موجود داخلی و خارجی به صورت کتاب و مقالات استخراج شده‌اند و سپس شاخص‌های متناسب با تحقیق مشخص و در قالب پرسشنامه تنظیم شده و در اختیار شهروندان قرار گرفته است. در این پژوهش رضایت به عنوان یک متغیر وابسته مورد بررسی قرار می‌گیرد و متغیرهای مستقل تحقیق شامل وظایف متعددی است که کیفیت انجام آن توسط شهرداری، بر کیفیت محیط شهری و میزان رضایت شهروندان تأثیر گذار است. در این تحقیق با استفاده از الگوی تحلیلی Topsis شاخص‌های مورد ارزیابی شده توسط متخصصین وزن‌دهی شده و با مؤلفه‌ها و معرفه‌های که توسط شهروندان مورد ارزیابی قرار گرفته شده بود، تلفیق شده است.

جامعه آماری تحقیق را کلیه ساکنان شهر ایلام تشکیل می‌دهند. در این تحقیق از شیوه نمونه‌گیری احتمالی طبقه‌بندی شده استفاده شده است. در این روش از نمونه‌گیری باید تعداد نمونه‌های هر زیر مجموعه، متناسب با اعضای آن زیر مجموعه باشد. در این تحقیق، با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان حجم نمونه برآورد شده است. به علت دقیق‌تر شدن تحقیق، نگارنده حجم نمونه را به ۴۰۰ نفر افزایش داده است. بر همین اساس تعداد نمونه‌ها در سطح نواحی ۱۴ گانه شهر ایلام متناسب با حجم جمعیت توزیع و تکمیل گردید.

به منظور سنجش پایایی پرسشنامه این تحقیق، مناسب‌ترین روش، آلفای کرونباخ می‌باشد. در این تحقیق نتایج ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۷۵ محاسبه شده است. بنابراین پایایی پرسشنامه در سطح بالایی قرار دارد. مقیاس اندازه‌گیری در این تحقیق، طیف هفت‌تایی می‌باشد. این مقیاس مؤلفه‌ها و معرفه‌ها را در حالات خاصی از پدیده مورد اندازه‌گیری قرار می‌دهد که از لحاظ ارزش اندازه‌گیری دارای فاصله‌های مساوی می‌باشند.

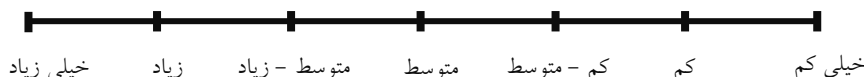
lall, 2007: 652) در واقع می‌توان گفت رضایت هنگامی به دست می‌آید که فرد نتیجه تحقق انتظاراتش را تجربه می‌کند (Munusamy and Fong, 2008: 69). با ملاحظه دیدگاه‌های فوق می‌توان گفت، رضایتمندی یک فرایند است که طی قیاس میان عملکرد مورد انتظار و عملکرد واقعی به وجود می‌آید و یا ادراکی است که بر حسب ادراک شهروندان مختلف پدید می‌آید (هاشمی و یحیی پور، ۱۳۹۰: ۱۲۹).

امروزه رضایتمندی شهروندان یکی از مهم‌ترین معیارهای سنجش عملکرد سازمانی است. از این رو کیفیت خدمات‌رسانی در مدیریت خدمات شهری در سنجش عملکرد استفاده می‌شود (هاشمی و یحیی پور، ۱۳۹۰: ۱۲۹).

در سال‌های اخیر، دیدگاهی که شهرداری را به عنوان ارائه دهنده‌گان خدمات عمومی به مثابه دستگاهی که در مقابل دولت عمل می‌کند، رایج شده است. با توجه به این، شهرداری برای پاسخ‌گویی به نیازها و خواسته‌های مشتریان خود تا آنجا که ممکن است، تحت فشار است. در اثر این، نتایج عملکرد مانند رضایت مشتری، به طور فزاینده‌ای اهمیت یافته است. با توجه به ارائه خدمات عمومی در شهرداری‌ها، از آنجا که ارائه خدمات اغلب در لحظه تماس بین کارکنان و مشتریان صورت می‌گیرد رفتار فردی کارکنان بر رضایت مشتری تأثیر می‌گذارد (Vermeern, 2011: 172).

رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرایند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می‌گیرد (شیخ محمدی و تولیت زواره، ۱۳۸۴: ۱۵). گور معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره‌مندی آن‌ها از ارائه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از اینکه واقعی یا واهی

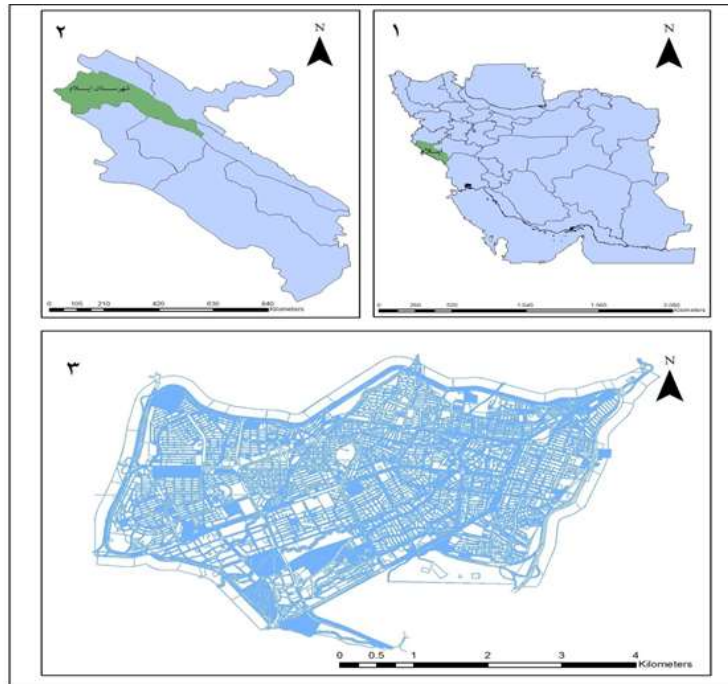
شکل (۱): مقیاس اندازه‌گیری طیف هفت تایی



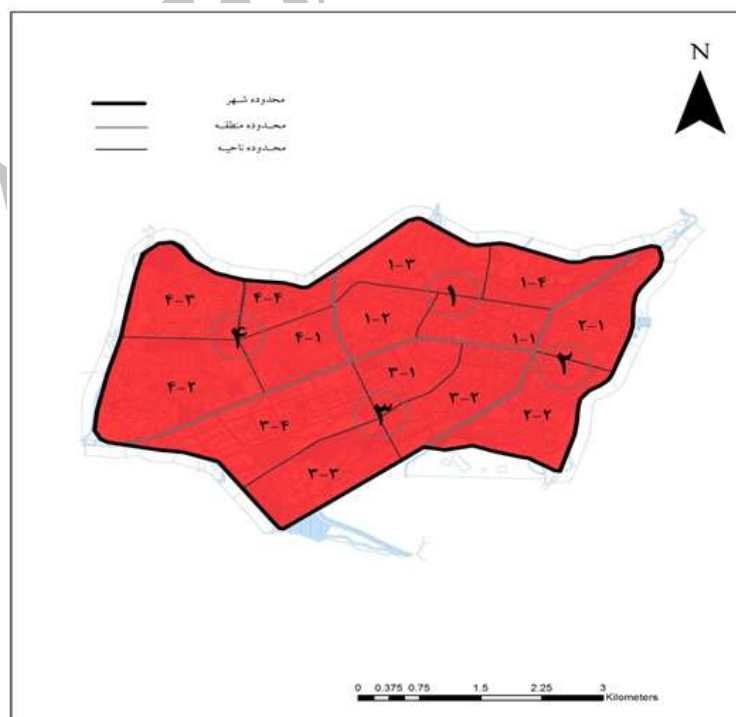
دره‌ای کوهستانی و در دامنه جنوبی کبیرکوه از سلسله جبال زاگرس واقع شده است (ملکی، ۱۳۰: ۱۳۸۹). همچنین بر اساس مطالعات طرح تفصیلی شهر ایلام که توسط مهندسين مشاور بعد تکنیک در سال ۱۳۸۳ تهیه شده است، نظام تقسیمات کالبدی شهر ایلام مشتمل بر ۴ منطقه، ۱۴ ناحیه و ۳۸ محله شهری بوده است.

### موقعیت جغرافیایی شهر ایلام

شهر ایلام مرکز استان ایلام از نظر موقع جغرافیایی در ۴۶ درجه و ۲۶ دقیقه طول شرقی و ۳۲ درجه و ۳۸ دقیقه عرض شمالی واقع شده است و از نظر موقعیت جغرافیایی در غرب و جنوب غربی کشور قرار دارد. ارتفاع این شهر از سطح دریا ۱۳۶۳ متر است. این شهر در



نقشه (۱): موقعیت جغرافیایی شهر ایلام



نقشه (۲): محدوده مناطق و نواحی شهر ایلام



جدول (۱): شاخص‌های تحقیق جهت ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری

معرفه‌های انتخاب شده جهت ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری		
ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میادین	عمران شهری	
نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها		
برنامه جمع آوری و دفع آب‌های سطحی		
برنامه‌های توسعه شهری		
ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری		
پیش بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی		
زیبا سازی و بهبود محیط کالبدی شهر		
کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله، نظیف معابر و ...		
احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها		
ایجاد و توسعه مبلمان شهری		
اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی	خدمات شهری	
تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه		
روشنایی و امنیت معابر در شب		
احداث سرویس‌های بهداشتی در سطح شهر		
احداث میادین میوه و تره بار		
نظارت بر ساخت و سازها		
جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم		
جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آن‌ها به خارج از شهر		
جلوگیری از تکدی‌گری		
صدور پروانه کسب برای اصناف		
اخذ عوارض شهری	نظارت	
تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت		
تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی		
برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه		
رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری		
مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر		
تکریم ارباب رجوع		
انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه‌های شهرداری جهت اطلاع عموم		
		اجتماعی - فرهنگی

یافته‌ها و نتایج تحقیق

در ابتدای کار مؤلفه‌های اصلی رضایتمندی از عملکرد شهرداری که عبارتند از: عمران شهری، خدمات شهری، نظارت و اجتماعی - فرهنگی مورد بررسی قرار داده شده‌اند. همانطوری که در جدول (۲) قابل مشاهده می‌باشد، پنج کارشناس خبره به مؤلفه‌های اصلی رضایتمندی از عملکرد شهرداری با توجه به طیف هفت-تایی (امتیاز ۱ به عنوان کم اهمیت‌ترین و امتیاز ۷ به عنوان با اهمیت‌ترین) امتیاز داده‌اند.

شاخص‌های پژوهش

شاخص‌های اصلی این تحقیق جهت ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مبتنی بر مبانی پذیرفته شده در خصوص اهداف مدیریت شهری و وظایف شهرداری‌ها، مصرحه در قانون مصوب شهرداری‌ها می‌باشد. مؤلفه‌ها و معرفه‌های استفاده شده در این تحقیق، در جدول (۱) ذکر شده است.

جدول (۲): رتبه‌بندی مؤلفه‌های رضایتمندی از عملکرد شهرداری توسط کارشناسان

مؤلفه‌های رضایتمندی	کارشناس ۱	کارشناس ۲	کارشناس ۳	کارشناس ۴	کارشناس ۵
عمران شهری	۶	۷	۷	۷	۷
خدمات شهری	۷	۷	۷	۷	۷
نظارت	۷	۷	۶	۶	۶
اجتماعی - فرهنگی	۷	۷	۶	۷	۷

جدول (۳): ماتریس بی‌مقیاس شده

مؤلفه‌های رضایتمندی	کارشناس ۱	کارشناس ۲	کارشناس ۳	کارشناس ۴	کارشناس ۵
عمران شهری	۰.۲۲۲۲۲	۰.۲۵	۰.۲۶۹۲۳	۰.۲۵۹۲۶	۰.۲۵۹۲۶
خدمات شهری	۰.۲۵۹۲۶	۰.۲۵	۰.۲۶۹۲۳	۰.۲۵۹۲۶	۰.۲۵۹۲۶
نظارت	۰.۲۵۹۲۶	۰.۲۵	۰.۲۳۰۷۷	۰.۲۲۲۲۲	۰.۲۲۲۲۲
اجتماعی - فرهنگی	۰.۲۵۹۲۶	۰.۲۵	۰.۲۳۰۷۷	۰.۲۵۹۲۶	۰.۲۵۹۲۶

اینکه ماتریس  $W_{n \times n}$  قابل ضرب در ماتریس تصمیم نرمالایزه شده ( $n \times n$ ) نیست، قبل از ضرب باید ماتریس وزن را به یک ماتریس قطری  $W_{n \times n}$  تبدیل نمود. (جدول شماره ۴)

ماتریس بی‌مقیاس شده موزون را که حاصل ضرب وزن‌های قطری می‌باشد را در جدول ۵ مشاهده می‌کنید. در مرحله بعد میزان فاصله‌ای هر گزینه تا ایده‌آل مثبت و منفی را با توجه به فرمول زیر به دست می‌آوریم. در مرحله بعد میزان فاصله‌ای هر گزینه تا ایده‌آل مثبت و منفی را با توجه به فرمول زیر به دست می‌آوریم.

$$d_i^+ = \sqrt{\sum_{j=1}^n (V_{ij} - V_j^+)^2}, i = 1, 2, \dots, m$$

$$d_i^- = \sqrt{\sum_{j=1}^n (V_{ij} - V_j^-)^2}, i = 1, 2, \dots, m$$

در مرحله بعد ماتریس امتیاز داده شده، با توجه به فرمول زیر بی‌مقیاس می‌شود. هدف از این کار نرمالایزه کردن امتیازات وارد شده توسط کارشناسان می‌باشد.

$$r_{ij} = \frac{r_{ij}}{\left(\sum_{i=1}^m r_{ij}^2\right)^{\frac{1}{2}}}, \quad (j = 1, \dots, n)$$

در مرحله بعدی ماتریس تصمیم تهیه می‌شود. در واقع ماتریس تصمیم پارامتری است و لازم است کمی شود. به این منظور تصمیم گیرنده برای هر شاخص وزنی را معین می‌کند. مجموعه وزن‌ها در ماتریس نرمالایزه شده ضرب می‌شود. در مرحله بعدی ماتریس بی‌مقیاس شده موزن را به دست می‌آوریم و در  $W$  که ماتریس قطری داده‌ها می‌باشد ضرب می‌کنیم. در این رابطه  $V$  ماتریس بی‌مقیاس شده موزن می‌باشد و  $W$  یک ماتریس قطری از وزن‌های به دست آمده از مؤلفه‌ها. با توجه به

جدول (۴): ماتریس وزن‌های به دست آمده

عمران شهری	خدمات شهری	نظارت	اجتماعی - فرهنگی	W: وزن‌های به دست آمده
۰.۲۱۹	۰.۰۵۲	۰.۲۸۷	۰.۲۱۹	

جدول (۵): ماتریس بی‌مقیاس شده موزون

مؤلفه‌های رضایتمندی	کارشناس ۱	کارشناس ۲	کارشناس ۳	کارشناس ۴	کارشناس ۵
عمران شهری	۰.۰۹۷۵۶	۰.۰۲۶۴۴	۰.۱۵۴۱۹	۰.۱۱۳۸۳	۰.۱۱۳۸۳
خدمات شهری	۰.۱۱۳۸۳	۰.۰۲۶۴۴	۰.۱۵۴۱۹	۰.۱۱۳۸۳	۰.۱۱۳۸۳
نظارت	۰.۱۱۳۸۳	۰.۰۲۶۴۴	۰.۱۳۲۱۶	۰.۰۹۷۵۷	۰.۰۹۷۵۷
اجتماعی - فرهنگی	۰.۱۱۳۸۳	۰.۰۲۶۴۴	۰.۱۳۲۱۶	۰.۱۱۳۸۳	۰.۱۱۳۸۳

جدول (۶): میزان فاصله‌ای هر گزینه تا ایده‌آل مثبت و منفی

مؤلفه‌های رضایتمندی	d+	d-
عمران شهری	۰/۰۰۰۲۶	۰/۰۰۱۰۱
خدمات شهری	.	۰/۰۰۱۲۸
نظارت	۰/۰۰۱۰۱	۰/۰۰۱۲۸
اجتماعی - فرهنگی	۰/۰۰۰۴۹	۰/۰۰۰۷۹



جدول (۷): ماتریس نهایی ایده‌آل مثبت مؤلفه‌های رضایتمندی از عملکرد شهرداری

رتبه‌بندی	وزن نهایی مؤلفه‌ها با استفاده از الگوی TOPSIS	مؤلفه‌های رضایتمندی
۱	۱	خدمات شهری
۲	۰/۷۹۳	عمران شهری
۳	۰/۶۲۰	اجتماعی - فرهنگی
۴	۰/۲۰۶	نظارت

در مرحله بعدی برای معرفه‌های رضایتمندی از عملکرد شهرداری نیز این عملیات صورت گرفته است و در نهایت بین معرفه‌های رضایتمندی از عملکرد شهرداری نیز وزن‌بندی نهایی صورت می‌گیرد.

در ادامه تعیین نزدیکی نسبی ( $CL_i^*$ ) یک گزینه به راه‌حل ایده‌آل را با توجه به فرمول زیر حساب می‌کنیم و هر گزینه‌ای که  $CL_i^*$  آن بزرگتر باشد، بهتر و بالاترین رتبه را نسبت به سایر گزینه‌ها به خود اختصاص خواهد داد.

$$CL_i^* = \frac{d_i^-}{d_i^- + d_i^+}$$

جدول (۸): میزان اهمیت معرفه‌های تحقیق از دیدگاه کارشناسان

کارشناس ۱	کارشناس ۲	کارشناس ۳	کارشناس ۴	کارشناس ۵	
۶	۷	۶	۵	۶	ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میادین
۶	۵	۵	۷	۷	نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها
۶	۷	۵	۶	۶	برنامه جمع آوری و دفع آب‌های سطحی
۵	۷	۵	۷	۷	برنامه‌های توسعه شهری
۷	۶	۵	۷	۷	ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری
۶	۶	۶	۶	۶	پیش بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث ..
۷	۶	۷	۷	۷	زیبا سازی و بهبود محیط کالبدی شهر
۷	۶	۷	۷	۷	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله، نظیف احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها
۶	۶	۵	۶	۶	ایجاد و توسعه میلمان شهری
۶	۶	۶	۷	۷	اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی
۶	۶	۶	۵	۶	تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه
۶	۵	۵	۷	۷	روشنایی و امنیت معابر در شب
۶	۶	۶	۶	۷	احداث سرویس‌های بهداشتی در سطح شهر
۵	۶	۶	۶	۶	احداث میادین میوه و تره بار
۶	۷	۷	۷	۶	نظارت بر ساخت و سازها
۷	۵	۶	۶	۶	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم
۶	۶	۶	۷	۶	جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آن‌ها به خارج از شهر
۷	۶	۶	۶	۶	جلوگیری از تكدی‌گری
۵	۶	۷	۷	۶	صدور پروانه کسب برای اصناف
۶	۶	۷	۶	۶	اخذ عوارض شهری
۶	۶	۶	۷	۶	تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت
۵	۶	۶	۷	۶	تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی
۵	۶	۶	۶	۶	برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه
۶	۷	۶	۷	۶	رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری
۶	۷	۷	۷	۶	مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر
۷	۷	۶	۷	۷	تکریم ارباب رجوع
۶	۷	۷	۷	۶	انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه‌های شهرداری جهت اطلاع عموم

جدول (۹): ماتریس نهایی ایده آل مثبت معرفه‌های رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری

رتبه نهایی	وزن معرفه‌ها با استفاده از الگوی TOPSIS	معرفه‌های رضایتمندی از عملکرد شهرداری	مؤلفه‌ها
۱۲	۰/۵۵۶۳۴	ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میادین	بهره‌مندی
۱۸	۰/۲۸۹۱۸	نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها	
۱۴	۰/۴۸۰۲۲	برنامه جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی	
۱۶	۰/۴۵۹۶۲	برنامه‌های توسعه شهری	
۱۱	۰/۵۹۱۲۱	ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری	بهره‌مندی
۱۳	۰/۴۸۳۸۶	پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی	
۲	۰/۹۲۱۶۴	زیبا سازی و بهبود محیط کالبدی شهر	
۲	۰/۹۲۱۶۴	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله، تنظیف معابر	
۵	۰/۸۲۱۷۲	احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها	بهره‌مندی
۲۰	۰/۲۷۶۷۸	ایجاد و توسعه میلان شهری	
۸	۰/۶۵۸۷۲	اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی	
۱۲	۰/۵۵۶۳۴	تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه	
۱۸	۰/۲۸۹۱۸	روشنایی و امنیت معابر در شب	بهره‌مندی
۷	۰/۶۸۷۴۹	احداث سرویس‌های بهداشتی در سطح شهر	
۱۹	۰/۲۸۶۷۲	احداث میادین میوه و تره بار	
۱	۰/۹۲۷۰۲	نظارت بر ساخت و سازها	
۱۵	۰/۴۷۸۸۳	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم	بهره‌مندی
۸	۰/۶۵۸۷۲	جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آن‌ها به خارج از شهر	
۷	۰/۶۸۷۴۹	جلوگیری از تكدی گری	
۱۰	۰/۶۰۸۰۷	صدور پروانه کسب برای اصناف	
۴	۰/۸۶۴۲۶	اخذ عوارض شهری	بهره‌مندی
۹	۰/۶۳۱۱۶	تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت	
۱۷	۰/۴۳۱۵۵	تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی	
۱۹	۰/۲۸۶۷۲	برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه	
۶	۰/۸۱۴۸۸	رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری	بهره‌مندی
۱	۰/۹۲۷۰۲	مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر	
۳	۰/۹۱۶۶۸	تکریم ارباب رجوع	
۱	۰/۹۲۷۰۲	انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه‌های شهرداری جهت اطلاع عموم	

در بین معرفه‌های رضایتمندی از عملکرد شهرداری بالاترین رتبه به معرفه کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله، تنظیف معابر و ... اختصاص دارد که دارای امتیاز ۱ می‌باشد. معرفه احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها با امتیاز ۰/۸۲۱ رتبه دوم را به دست آورده است. این دو معرفه در زیرگروه مؤلفه خدمات شهری جای می‌گیرند. رتبه سوم به معرفه زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر مربوط می‌شود که دارای امتیاز ۰/۷۳۱ می‌باشد. معرفه احداث سرویس‌های بهداشتی در سطح شهر با امتیاز ۰/۶۸۷ رتبه چهارم را کسب نموده است. رتبه پنجم به معرفه اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی اختصاص دارد که دارای امتیاز ۰/۶۵۸ می‌باشد. معرفه‌های مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر و انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه‌های شهرداری جهت اطلاع عموم با امتیاز ۰/۵۷۵ در رتبه ششم و معرفه تکریم ارباب رجوع با امتیاز ۰/۵۶۸ در

### تجزیه و تحلیل وزن مؤلفه‌ها و معرفه‌های رضایتمندی از عملکرد شهرداری به دست آمده از الگوی TOPSIS

جدول (۱۰) ماتریس حاصل ضرب وزن مؤلفه‌ها و معرفه‌های نهایی راه‌حل ایده آل مثبت رضایتمندی از عملکرد شهرداری می‌باشد همان‌طوری که در صفحات قبل مشاهده شد، مؤلفه‌های رضایتمندی شهروندان برای ارزیابی عملکرد شهرداری با توجه به شباهت به گزینه ایده آل دارای رتبه‌بندی‌های متفاوتی می‌باشد. در ارزیابی‌ها، مؤلفه خدمات شهری با امتیاز ۱ بالاترین امتیاز را به خود اختصاص داده است. مؤلفه عمران شهری با امتیاز ۰/۷۹۳، در رتبه دوم قرار گرفته است. رتبه سوم به مؤلفه خدمات اجتماعی - فرهنگی اختصاص دارد که دارای امتیاز ۰/۶۲۰ می‌باشد. پایین‌ترین رتبه نیز مؤلفه نظارت است که امتیاز ۰/۲۰۶ را به دست آورده است.

رتبه هفتم جای می‌گیرند. این سه معرفه به مؤلفه اجتماعی - فرهنگی مربوط هستند. رتبه هشتم به معرفه تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه اختصاص پیدا می‌کند که دارای امتیاز ۰/۵۵۶ می‌باشد. معرفه رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری با امتیاز ۰/۵۰۵ رتبه نهم را کسب نموده است. رتبه بعدی به معرفه ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری با امتیاز ۰/۴۶۸ اختصاص دارد. معرفه ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میداين با امتیاز ۰/۴۴۱ رتبه یازدهم را دارد. رتبه‌های دوازدهم، سیزدهم و چهاردهم به ترتیب به معرفه‌های تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت، پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی و برنامه جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی با امتیازهای ۰/۳۹۱، ۰/۳۸۳ و ۰/۳۸۰ اختصاص پیدا می‌کند. معرفه برنامه‌های توسعه شهری با امتیاز ۰/۳۶۴ در رتبه

بازدهم قرار می‌گیرد. معرفه روشنایی و امنیت معابر در شب با امتیاز ۰/۲۸۹ در رتبه شانزدهم قرار دارد. رتبه هفدهم به معرفه احداث میداين میوه و تره بار با امتیاز ۰/۲۸۶ اختصاص پیدا می‌کند. معرفه ایجاد و توسعه میلما ن شهری با امتیاز ۰/۲۷۶ و معرفه تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی با امتیاز ۰/۲۶۷ در رتبه‌های هجدهم و نوزدهم قرار می‌گیرند. رتبه بیستم نیز به معرفه نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها اختصاص دارد که دارای امتیاز ۰/۲۲۹ می‌باشد. رتبه بیست و یکم متعلق به معرفه نظارت بر ساخت و سازها می‌باشد که امتیاز ۰/۱۹۱ را به دست آورده است. معرفه اخذ عوارض شهری با امتیاز ۰/۱۷۸ رتبه بیست و دوم را کسب نموده است. رتبه بعدی به معرفه برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه اختصاص دارد که دارای امتیاز ۰/۱۷۷ می‌باشد. معرفه‌های جلوگیری از تکدی‌گری،

جدول (۱۰): وزن نهایی معرفه‌ها و مؤلفه‌ها با استفاده از الگوی TOPSIS

مؤلفه‌ها	معرفه‌های رضایتمندی از عملکرد شهرداری	وزن نهایی معرفه‌ها با استفاده از الگوی TOPSIS	رتبه نهایی
عمران شهری (۰/۷۹۳۱۶)	ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میداين	۰/۴۴۱۲۷	۱۱
	نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها	۰/۲۲۹۳۶	۲۰
	برنامه جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی	۰/۳۸۰۸۹	۱۴
	برنامه‌های توسعه شهری	۰/۳۶۴۵۵	۱۵
	ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری	۰/۴۶۸۹۲	۱۰
	پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی	۰/۳۸۳۷۸	۱۳
	زیبا سازی و بهبود محیط کالبدی شهر	۰/۷۳۱۰۱	۳
	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله، نظیف معابر و احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها	۰/۹۲۱۶۴	۱
	ایجاد و توسعه میلما ن شهری	۰/۸۲۱۷۲	۲
	اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی	۰/۲۷۶۷۸	۱۸
خدمات شهری (۱)	تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه	۰/۵۵۶۳۴	۸
	روشنایی و امنیت معابر در شب	۰/۲۸۹۱۸	۱۶
	احداث سرویس‌های بهداشتی در سطح شهر	۰/۶۸۷۴۹	۴
	احداث میداين میوه و تره بار	۰/۲۸۶۷۲	۱۷
	نظارت بر ساخت و سازها	۰/۱۹۱۷۳	۲۱
	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم	۰/۰۹۹۰۳	۲۷
	جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آن‌ها به خارج از شهر	۰/۱۳۶۲۴	۲۵
	جلوگیری از تکدی‌گری	۰/۱۴۲۱۹	۲۴
	صدور پروانه کسب برای اصناف	۰/۱۲۵۷۶	۲۶
	اخذ عوارض شهری	۰/۱۷۸۷۵	۲۲
نظارت (۰/۲۰۶۸۲)	تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت	۰/۳۹۱۶۲	۱۲
	تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی	۰/۲۶۷۷۷	۱۹
	برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه	۰/۱۷۷۷۹	۲۳
	رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری	۰/۵۰۵۶۱	۹
	مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر	۰/۵۷۵۱۹	۶
	تکریم ارباب رجوع	۰/۵۶۸۷۷	۷
	انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه‌های شهرداری جهت اطلاع عموم	۰/۵۷۵۱۹	۶
	اجتماعی - فرهنگی (۰/۱۶۲۰۴۷)		

شهری از ۷ معرفه استفاده شده است. معرفه زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر با وزن ۰/۷۳۱ و میانگین نهایی ۲/۴۳ بهترین وضعیت را در بین معرفه‌های عمران شهری دارا می‌باشد. معرفه ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میادین با وزن ۰/۴۴۱ و میانگین نهایی ۱/۳۷ در رتبه بعدی قرار دارد. معرفه ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری نیز با وزن ۰/۴۶۸ و میانگین ۱/۳۲ در رتبه سوم قرار می‌گیرد. ضعیف‌ترین وضعیت مربوط به معرفه نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها می‌باشد که وزن ۰/۲۲۹ و میانگین ۰/۹۰۵ را به خود اختصاص داده است. در جدول (۱۱) وزن و میانگین معرفه‌های عمران شهری به تفصیل بیان شده است.

میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام در مؤلفه عمران شهری با میانگین ۱/۳۵ در سطح نسبتاً ضعیف ارزیابی می‌گردد. بالاترین میزان رضایتمندی در سطح نواحی متعلق به ناحیه ۱-۱ بوده است که میانگین رضایتمندی در سطح این ناحیه به میزان ۱/۶۶ می‌باشد. پایین‌ترین میزان نیز در ناحیه ۲-۲ با میانگین ۱/۰۷ دیده می‌شود. در جدول (۱۲) میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در مؤلفه عمران شهری در سطح نواحی چهارده‌گانه شهر ایلام مشاهده می‌گردد.

جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آن‌ها به خارج از شهر و صدور پروانه کسب برای اصناف به ترتیب با امتیازهای ۰/۱۴۲، ۰/۱۳۶ و ۰/۱۲۵ در رتبه‌های بیست و چهارم تا بیست و ششم قرار دارند. این سه معرفه در زیر مجموعه مؤلفه نظارت جای می‌گیرند. رتبه آخر نیز به معرفه جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم اختصاص دارد که امتیاز ۰/۰۹۹ را کسب نموده است. با توجه به جدول و توضیحاتی که در صفحات قبل ارائه شد، تحلیل‌ها نشان می‌دهد که مؤلفه خدمات شهری بر سایر مؤلفه‌ها ارجحیت دارد. بعد از مؤلفه خدمات شهری، مؤلفه عمران شهری در رتبه بعدی قرار گرفته شده است. مؤلفه اجتماعی- فرهنگی و نظارت نیز در رتبه‌های بعدی قرار گرفته‌اند. این امر اهمیت مؤلفه خدمات شهری و عمران شهری را نسبت به سایر مؤلفه‌ها نشان می‌دهد. در ادامه وزن‌های به دست آمده از مؤلفه‌ها و معرفه‌های رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با استفاده از الگوی TOPSIS با نظرات به دست آمده از افراد که با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده، تلفیق شده و مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

### عمران شهری

مؤلفه عمران شهری با وزن ۰/۷۹۳ از لحاظ اهمیت در رتبه دوم قرار گرفته است. برای ارزیابی مؤلفه عمران

جدول (۱۱): وزن‌ها و میانگین معرفه‌های مؤلفه عمران شهری با استفاده از الگوی TOPSIS در سطح شهر ایلام

میانگین نهایی	میانگین نظرات شهروندان	وزن معرفه	معرفه‌های مؤلفه عمران شهری
۱/۳۷	۳/۱۲	۰/۴۴۱۲۷	ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها و میادین
۰/۹۰۵	۳/۹۵	۰/۲۲۹۳۶	نام‌گذاری معابر و نصب لوحه نام آن‌ها
۱/۱۹	۳/۱۴	۰/۳۸۰۸۹	برنامه جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی
۱/۰۸	۲/۹۷	۰/۳۶۴۵۵	برنامه‌های توسعه شهری
۱/۳۲	۲/۸۳	۰/۴۶۸۹۲	ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری
۱/۱۴	۲/۹۸	۰/۳۸۳۷۸	پیش‌بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی
۲/۴۳	۳/۳۳	۰/۷۳۱۰۱	زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر

جدول (۱۲): میزان رضایتمندی شهروندان از مؤلفه عمران شهری به تفکیک نواحی شهری با استفاده از الگوی

### TOPSIS

رتبه شهر	ناحیه ۴-۴	ناحیه ۳-۴	ناحیه ۲-۴	ناحیه ۱-۴	ناحیه ۴-۳	ناحیه ۳-۳	ناحیه ۲-۳	ناحیه ۱-۳	ناحیه ۴-۲	ناحیه ۳-۲	ناحیه ۲-۲	ناحیه ۱-۲	ناحیه ۴-۱	ناحیه ۳-۱	ناحیه ۲-۱	ناحیه ۱-۱
۱.۳۵	۱.۲۳	۱.۲۲	۱.۴۹	۱.۳۱	۱.۲۹	۱.۴۷	۱.۴۶	۱.۴۷	۱.۰۷	۱.۲۶	۱.۲۶	۱.۲۷	۱.۴۹	۱.۶۶		

جدول (۱۳): وزن‌ها و میانگین معرفه‌های مؤلفه خدمات شهری با استفاده از الگوی TOPSIS در سطح شهر ایلام

میانگین نهایی	میانگین نظر شهروندان	وزن معرفه	معرفه‌های مؤلفه خدمات شهری
۳/۵۲	۳/۸۲	۰/۹۲۱۶۴	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله، نظیف معابر و ...
۲/۷۲	۳/۳۲	۰/۸۲۱۷۲	احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها
۰/۸۰۵	۲/۹۱	۰/۲۷۶۷۸	ایجاد و توسعه مبلمان شهری
۱/۹۵	۲/۹۷	۰/۶۵۸۷۲	اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی
۱/۵۲	۲/۷۵	۰/۵۵۶۳۴	تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه
۱/۰۵	۳/۶۶	۰/۲۸۹۱۸	روشنایی و امنیت معابر در شب
۱/۷۸	۲/۶۰	۰/۶۸۷۴۹	احداث سرویس‌های بهداشتی در سطح شهر
۰/۸۸۸	۳/۱۰	۰/۲۸۶۷۲	احداث میداين میوه و تره بار

جدول (۱۴): میزان رضایتمندی شهروندان از مؤلفه خدمات شهری به تفکیک نواحی شهری با استفاده از الگوی

TOPSIS														
ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت
۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
۲/۱۲	۱/۹۶	۱/۶۳	۱/۶۶	۱/۷۲	۱/۴۳	۱/۹۲	۱/۷۶	۱/۸۳	۱/۷۳	۱/۸۹	۱/۹۱	۱/۹۲	۱/۷۴	۱/۷۸

وضعیت بهتری برخوردار است. میانگین رضایتمندی در مؤلفه خدمات شهری در سطح شهر ایلام به میزان ۱/۷۲ بوده است که نشان‌دهنده رضایتمندی نسبتاً کم شهروندان از عملکرد شهرداری در این حوزه می‌باشد.

#### نظرات

مؤلفه نظارت، از لحاظ میزان اهمیت با وزن نهایی ۰/۲۰۶ پایین‌ترین رتبه را به خود اختصاص داده است بررسی معرفه‌های مؤلفه نظارت حاکی از این است که میزان رضایتمندی شهروندان در این مؤلفه بسیار ضعیف می‌باشد. به طوری که معرفه اخذ عوارض شهری با وزن ۰/۱۲۵ و میانگین ۰/۶۷۹ نسبت به سایر معرفه‌ها از دیدگاه شهروندان ارجحیت داشته است. رتبه بعدی به معرفه نظارت بر ساخت و سازها اختصاص دارد که با وزن ۰/۱۹۱ میانگین ۰/۶۴۶ را کسب نموده است. بدترین میزان رضایتمندی نیز در معرفه جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم دیده می‌شود که دارای وزن ۰/۰۹۹ و میانگین ۰/۳۱۸ می‌باشد. در جدول (۱۵) امتیاز وزنی و میانگین معرفه‌های نظارت مشاهده می‌شود.

رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در مؤلفه نظارت در سطح شهر ایلام به میزان ۰/۴۷۹ می‌باشد که بیانگر عملکرد بسیار ضعیف شهرداری در این حوزه است. میزان رضایتمندی شهروندان در سطح نواحی در این مؤلفه در یک راستا قرار دارد به طوری که میزان رضایتمندی شهروندان از این مؤلفه در نواحی

#### خدمات شهری

مؤلفه خدمات شهری، از لحاظ میزان اهمیت (بر اساس نظر کارشناسان) رتبه اول را با وزن نهایی ۱ به خود اختصاص داده است. در بین معرفه‌های خدمات شهری، معرفه کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله، نظیف معابر و ... با وزن ۰/۹۲۱ و میانگین نهایی ۳/۵۲ دارای بهترین وضعیت نسبت به سایر معرفه‌ها می‌باشد. رتبه بعدی به معرفه احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک‌ها اختصاص دارد که وزن ۰/۸۲۱ و میانگین ۲/۷۲ را کسب نموده است. رتبه سوم به معرفه اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی مربوط می‌شود که دارای وزن ۰/۶۵۸ و میانگین ۱/۹۵ می‌باشد. ضعیف‌ترین وضعیت را معرفه ایجاد و توسعه مبلمان شهری دارد که دارای وزن ۰/۲۷۶ و میانگین ۰/۸۰۵ می‌باشد. در مجموع میزان رضایتمندی شهروندان در مؤلفه خدمات شهری نسبت به سایر مؤلفه‌ها در سطح بالاتری قرار دارد. در جدول (۱۳) وزن و میانگین معرفه‌های خدمات شهری نشان داده شده است.

بالاترین میزان رضایتمندی در سطح ناحیه ۱-۱ با میانگین ۲/۱۲ و پایین‌ترین میزان نیز به ناحیه ۲-۲ با میانگین ۱/۴۳ اختصاص دارد. در جدول (۱۴) میزان رضایتمندی شهروندان نواحی مختلف شهر ایلام از عملکرد شهرداری در مؤلفه خدمات شهری قابل مشاهده است.

میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در مؤلفه خدمات شهری نسبت به سایر مؤلفه‌ها از

جدول (۱۵): وزن‌ها و میانگین معرفه‌های مؤلفه نظارت با استفاده از الگوی TOPSIS در سطح شهر ایلام

میانگین نهایی	میانگین نظر شهروندان	وزن معرفه	معرفه‌های مؤلفه نظارت
۰/۶۴۶	۳/۳۷	۰/۱۹۱۷۳	نظارت بر ساخت و سازها
۰/۳۱۸	۳/۲۲	۰/۰۹۹۰۳	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم
۰/۴۰۵	۲/۹۸	۰/۱۳۶۲۴	جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آن‌ها به خارج از شهر
۰/۳۶۶	۲/۵۸	۰/۱۴۲۱۹	جلوگیری از تکدی‌گری
۰/۴۵۷	۳/۶۴	۰/۱۲۵۷۶	صدور پروانه کسب برای اصناف
۰/۶۷۹	۳/۸۰	۰/۱۷۸۷۵	اخذ عوارض شهری

جدول (۱۶): میزان رضایتمندی شهروندان از مؤلفه نظارت به تفکیک نواحی شهری با استفاده از الگوی TOPSIS

ن	ب	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت
۰/۶۱۷	۰/۴۸۹	۰/۴۰۸	۰/۴۴۶	۰/۴۵۵	۰/۳۹۲	۰/۵۵۶	۰/۵۲۵	۰/۴۶۲	۰/۴۴۷	۰/۴۷۵	۰/۴۸۱	۰/۵۳	۰/۴۶۵	۰/۴۷۹

پایین‌ترین میزان رضایتمندی نیز متعلق به معرفه برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه با وزن نهایی ۰/۱۷۷ و میانگین ۰/۴۶۶ بوده است. در جدول (۱۷) وزن و میانگین معرفه‌های مؤلفه اجتماعی - فرهنگی نشان داده شده است.

مؤلفه اجتماعی - فرهنگی میزان رضایتی معادل ۱/۰۹ را از سوی شهروندان در سطح شهر ایلام به دست آورده است که حاکی از رضایت نسبتاً کم شهروندان از عملکرد شهرداری در این حوزه دارد. بالاترین میزان رضایت از عملکرد شهرداری در این مؤلفه در ناحیه ۱-۳ با میانگین ۱/۳۴ و کم‌ترین میزان رضایت نیز در ناحیه ۲-۲ با میانگین ۰/۹۲۹ مشاهده شده است. در جدول (۱۸) میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در مؤلفه اجتماعی - فرهنگی در سطح نواحی چهارده-گانه شهر ایلام قابل مشاهده است.

چهارده‌گانه شهر ایلام تفاوت چندانی با هم ندارد. بالاترین میزان رضایتمندی در ناحیه ۱-۱ با میانگین ۰/۶۱۷ و پایین‌ترین میزان نیز در ناحیه ۲-۲ با میانگین ۰/۳۹۲ مشاهده می‌شود. در جدول (۱۶) میزان رضایتمندی شهروندان از مؤلفه نظارت در سطح نواحی شهر ایلام مشاهده می‌گردد.

#### اجتماعی - فرهنگی

مؤلفه اجتماعی - فرهنگی میزان اهمیتی معادل ۰/۶۲۰ را از سوی کارشناسان کسب نموده است. بررسی معرفه‌های اجتماعی - فرهنگی نشان می‌دهد که معرفه تکریم ارباب رجوع با وزن نهایی ۰/۵۶۸ و میانگین ۱/۵ بیشترین میزان رضایتمندی را در بین شهروندان کسب نموده است. رتبه بعدی مربوط به معرفه رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری بوده است که وزن نهایی ۰/۵۰۵ و میانگین ۱/۲۹ را به خود اختصاص داده است.

جدول (۱۷): وزن‌ها و میانگین معرفه‌های مؤلفه اجتماعی - فرهنگی با استفاده از الگوی TOPSIS در سطح شهر ایلام

میانگین نهایی	میانگین نظر شهروندان	وزن معرفه	معرفه‌های مؤلفه اجتماعی - فرهنگی
۱/۰۲	۲/۶۱	۰/۳۹۱۶۲	تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت
۰/۷۲۸	۲/۷۲	۰/۲۶۷۷۷	تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی
۰/۴۶۶	۲/۶۲	۰/۱۷۷۷۹	برگزاری مراسم و جشن‌های عمومی در سطح منطقه
۱/۲۹	۲/۵۷	۰/۵۰۵۶۱	رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری
۱/۲۸	۲/۲۳	۰/۵۷۵۱۹	مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر
۱/۵۰	۲/۶۵	۰/۵۶۸۷۷	تکریم ارباب رجوع
۱/۳۷	۲/۳۹	۰/۵۷۵۱۹	انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه‌های شهرداری جهت اطلاع عموم

جدول (۱۸): میزان رضایتمندی شهروندان از مؤلفه اجتماعی - فرهنگی

به تفکیک نواحی شهری با استفاده از الگوی TOPSIS

شهر	ناحیه ۱-۱	ناحیه ۱-۲	ناحیه ۱-۳	ناحیه ۱-۴	ناحیه ۲-۱	ناحیه ۲-۲	ناحیه ۲-۳	ناحیه ۲-۴	ناحیه ۳-۱	ناحیه ۳-۲	ناحیه ۳-۳	ناحیه ۳-۴	ناحیه ۴-۱	ناحیه ۴-۲	ناحیه ۴-۳	ناحیه ۴-۴	کل شهر
	۱.۰۹	۱.۰۸	۰.۹۴۸	۱.۲۷	۱.۱۴	۱.۲۱	۱.۲	۱.۲۳	۱.۳۴	۰.۹۲۹	۰.۹۶۶	۱.۰۲	۱.۰۶	۱.۰۷	۱.۱۳		

خدمات شهری، عمران شهری و اجتماعی - فرهنگی نسبتاً ضعیف و در مؤلفه نظارت بسیار ضعیف ارزیابی می‌گردد.

بررسی‌ها نشان می‌دهد که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام با میانگین ۱/۱۸ دارای وضعیت نامطلوبی است. مطالعات در سطح نواحی نشان می‌دهد که بالاترین میزان رضایتمندی به ترتیب در ساکنان نواحی ۱-۱، ۳-۱ و ۴-۲ مشاهده می‌گردد. همچنین پایین‌ترین میزان رضایتمندی نیز به ناحیه ۲-۲ تعلق دارد. میزان رضایتمندی شهروندان در سطح نواحی شهر ایلام در جداول (۲۰) قابل مشاهده است.

ارزیابی‌ها نشان می‌دهد که میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مؤلفه‌های عمران شهری، خدمات شهری، نظارت و اجتماعی - فرهنگی دارای تفاوت می‌باشد. بالاترین میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در مؤلفه خدمات شهری است. میانگین این مؤلفه ۱/۷۸ می‌باشد. رتبه‌های بعدی به مؤلفه عمران شهری و اجتماعی - فرهنگی اختصاص دارد که میانگین رضایت شهروندان از این دو مؤلفه معادل ۱/۳۵ و ۱/۰۹ بوده است. ضعیف‌ترین میزان رضایتمندی به مؤلفه نظارت با میانگین ۰/۴۷۹ تعلق دارد. میزان رضایتمندی شهروندان شهر ایلام از عملکرد شهرداری در سه مؤلفه

جدول (۱۹): میانگین مؤلفه‌های رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری

در سطح شهر ایلام با استفاده از الگوی TOPSIS

عمران شهری	خدمات شهری	نظارت	اجتماعی - فرهنگی
۱.۳۵	۱.۷۸	۰.۴۷۹	۱.۰۹

جدول (۲۰): میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام

به تفکیک نواحی شهری با استفاده از الگوی TOPSIS

ناحیه	عمران شهری	خدمات شهری	نظارت	اجتماعی - فرهنگی	رضایتمندی نهایی
ناحیه ۱-۱	۱.۶۶	۲.۱۲	۰.۶۱۷	۱.۱۳	۱.۳۸
ناحیه ۱-۲	۱.۴۹	۱.۹۶	۰.۴۸۹	۱.۰۷	۱.۲۵
ناحیه ۱-۳	۱.۲۷	۱.۶۳	۰.۴۰۸	۱.۰۶	۱.۰۹
ناحیه ۱-۴	۱.۲۶	۱.۶۶	۰.۴۴۶	۱.۰۲	۱.۱۰۱۸
ناحیه ۲-۱	۱.۲۶	۱.۷۲	۰.۴۵۵	۰.۹۶۶	۱.۱۰۴۴
ناحیه ۲-۲	۱.۰۷	۱.۴۳	۰.۳۹۲	۰.۹۲۹	۰.۹۵۷
ناحیه ۳-۱	۱.۴۷	۱.۹۲	۰.۵۵۶	۱.۳۴	۱.۳۲
ناحیه ۳-۲	۱.۴۶	۱.۷۶	۰.۵۲۵	۱.۲۳	۱.۲۴
ناحیه ۳-۳	۱.۴۷	۱.۸۳	۰.۴۶۲	۱.۲	۱.۲۴
ناحیه ۳-۴	۱.۲۹	۱.۷۳	۰.۴۴۷	۱.۲۱	۱.۱۷
ناحیه ۴-۱	۱.۳۱	۱.۸۹	۰.۴۷۵	۱.۱۴	۱.۲
ناحیه ۴-۲	۱.۴۹	۱.۹۱	۰.۴۸۱	۱.۲۷	۱.۲۸
ناحیه ۴-۳	۱.۲۲	۱.۹۲	۰.۵۳	۰.۹۴۸	۱.۱۵
ناحیه ۴-۴	۱.۲۳	۱.۷۴	۰.۴۶۵	۱.۰۸	۱.۱۳
کل شهر	۱.۳۵	۱.۷۸	۰.۴۷۹	۱.۰۹	۱.۱۸



## نتیجه گیری

یکی از پرکارترین سازمان‌های عمومی شهرداری‌ها هستند، که بخش اعظمی از شهروندان بنا به دلایل گوناگونی در ارتباط با امور شهری خود به آنها مراجعه می‌نمایند و البته گاهی این گذر با عدم رضایت همراه بوده است. حجم و دامنه گسترده فعالیت‌های شهرداری‌ها و ناکارآمدی روش‌های سنتی و دستی پیشین، در پاسخ-گویی به نیازهای متنوع و فراوان شهروندان که آشفتگی و مصرف نابهینه منابع گوناگون را نیز به همراه دارد، از دلایل عمده این نارضایتی‌ها محسوب می‌شوند. رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرایند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می‌گیرد. شهرداری ایلام نیز از این قاعده مستثنی نبوده، مستلزم راهکارهایی جهت کسب رضایتمندی شهروندان به عنوان صاحبان اصلی شهر می‌باشد. لذا در این تحقیق به سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام اقدام شده است. نتایجی که از تحلیل نظرات شهروندان در باب عملکرد شهرداری به دست آمد بیانگر عملکرد نه چندان مطلوب شهرداری ایلام در ارائه خدمات شهری به شهروندان می‌باشد. به طوریکه میانگین نظرات شهروندان نشان‌دهنده رضایتمندی پایین آنها از عملکرد شهرداری ایلام بوده است. همچنین تحلیل‌ها نشان می‌دهد که توزیع امکانات شهری در همه نواحی شهری از سوی شهرداری عادلانه نبوده است. این امر سبب شده است که در برخی از نواحی حاشیه‌ای شهر، شدت نارضایتی از نحوه ارائه خدمات توسط شهرداری در مقایسه با دیگر نواحی شهر بیشتر باشد. در تحلیل نظرات شهروندان مشخص گشت که ساکنان ناحیه ۱-۱ که به عنوان مرکز اصلی شهر شناخته می‌شود و بیشترین تمرکز و دسترسی به امکانات و خدمات را نسبت به سایر نواحی شهر دارا می‌باشد، دارای رضایت بیشتری نسبت به بقیه نواحی شهر می‌باشند. از طرف دیگر میزان رضایت ساکنان نواحی حاشیه‌ای شهر که به تبع دارای امکانات کم‌تری هستند، از همه نواحی دیگر شهر کمتر است که نواحی ۲-۲ و ۱-۱ مشمول این وضعیت می‌باشند. این امر ضرورت نگاه عادلانه به توزیع امکانات شهری در همه نواحی شهر را بیش از پیش آشکار می‌سازد.

همچنین نتایج تحقیق نشان‌دهنده این امر است که میزان رضایتمندی شهروندان در حوزه‌های مختلف خدمات شهری دارای تفاوت و شکاف معنی‌داری است.

بیشترین میزان رضایتمندی شهروندان مربوط به حوزه خدمات شهری بوده است و رتبه‌های بعدی متعلق به حوزه‌های عمران شهری و خدمات اجتماعی-فرهنگی بوده است. اما کم‌ترین میزان رضایتمندی شهروندان در بین حوزه‌های چهارگانه مربوط به حوزه نظارت بوده است که فاصله معنی‌داری از دیگر حوزه‌ها دارد و عملکرد شهرداری در این حوزه از دیدگاه شهروندان بسیار نامطلوب و ضعیف ارزیابی شده است. این امر نیازمند توجه جدی شهرداری ایلام به این حوزه می‌باشد. لازم است نهاد شهرداری با طراحی و ایجاد ساز و کارهای مناسب برای تقویت خدمات‌رسانی هرچه بیشتر و بهتر در این حوزه به شهروندان اقدام نماید.

## منابع و مأخذ

- ایمانی جاجرمی، حسین، فیروز آبادی، سید احمد (۱۳۸۶): بررسی مدل‌های سنجش عملکرد مدیریت محلی: با تاکید بر سازمانهای مدیریت شهری و روستایی در ایران، فصلنامه نامه علوم اجتماعی، شماره ۲۲.
- برک‌پور، ناصر (۱۳۸۳): طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد در سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های ایران، ویژه نامه مدیریت استراتژیک شهری ۲، ضمیمه ماهنامه شهرداری‌ها، شماره ۲۲.
- برک‌پور، ناصر، گوهری‌پور، حامد، کریمی، مهدی (۱۳۸۹): ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، دو فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵.
- پورطاهری، مهدی، افتخاری، رکن‌الدین، فتاحی، عبدالرضا (۱۳۹۰): ارزیابی کیفیت زندگی در نواحی روستایی نمونه موردی: دهستان خاوه شمالی استان لرستان، مجله پژوهش‌های جغرافیایی، شماره ۷۶.
- تقوایی، مسعود، صفرآبادی، اعظم (۱۳۹۰): نقش مدیریت شهری در دستیابی به توسعه پایدار گردشگری شهری مطالعه موردی شهر کرمانشاه، مجله مطالعات جغرافیایی مناطق خشک، سال اول، شماره چهارم.
- حاتمی نژاد، حسین، محمدپور، صابر، اسکندری چوبقلو، حافظ (۱۳۸۶): مدیریت شهری و جایگاه حقوقی شوراها و شهرداری‌ها، مجله علوم جغرافیایی، شماره ۵۶.

لطفی، حیدر، عدالتخواه، فرداد، میرزایی، مینو، وزیرپور، شبو (۱۳۸۸): مدیریت شهری و جایگاه آن در ارتقاء حقوق شهروندان، فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیای انسانی، سال دوم، شماره اول.

محمدی، کاوه (۱۳۸۷): مدیریت شهری یکپارچه و اهداف ایران ۱۴۰۰، ماهنامه شهرداریها، سال نهم، شماره ۹۲.

مسعودیفر، یوسف (۱۳۸۷): مدیریت، ساماندهی و بهبود خدمات شهری (مدیریت مواد زاید جامد)، مجله علوم انسانی و اجتماعی دانشگاه تبریز، شماره ۲۵.

ملکی، سعید (۱۳۸۹): توسعه فضایی - کالبدی شهر ایلام، چاپ اول، انتشارات دانشگاه ایلام.

هاشمی، سید مناف، یحیی پور، مهدی (۱۳۹۰): اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور.

Boyne, G. & Chen, A (2006): Performance targets and public service improvement. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17, 455-477.

Deichmann, uwe.lall.v.somik (2007): citizen feedback and delivery of urban services, world development, vol.35, No.4, PP.649-662.

Munusamy, J. and Fong, V.O (2008): An Examination of the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in a Training Organization, *Unitar E-Journal* Vol. 4, No. 2.

Mzini.Lb (2011): The relationship between accountability and customer satisfaction in Sedibeng District Municipality, South Africa, A Multinational Conference on Improving the Quality of Public Services, Moscow, Russia.

vermeeren Brenda, Ben kuipers, bram steijn (2011): Two faces of the satisfaction mirror: A study of work E nvironment, job satisfaction, and customer satisfaction in Dutch municipality, *Review of Public Personnel administration*, 31 (2) 171-189.

حبیبی، روزبه (۱۳۹۰): رهیافتی تحلیلی بر مدیریت شهری، شهرنگار تیر، شماره ۵۴.

رفیع پور، سعید، رحمانی، مریم، داداش پور، هاشم، جمال، محمد جعفر (۱۳۹۰): سنجش و ارزیابی عملکرد شهرداری قاین بر حسب نظام تقسیمات کالبدی شهر، فصلنامه علمی - پژوهشی فضای جغرافیایی، سال یازدهم، شماره ۳۵.

رفیع پور، سعید، داداش پور، هاشم، رحمانی، مریم، هادوی، فرامرز (۱۳۸۹): ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان، دوفصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۶.

رهنمایی، محمد تقی، آقایی، لیلا (۱۳۸۸): نقش شهرداریها در توسعه فضاهای ورزشی برای گذران اوقات فراغت شهروندان (مورد مطالعه: منطقه ۶ شهرداری تهران)، نشریه علمی - پژوهشی جغرافیا، دوره جدید، سال هفتم، شماره ۲۲.

ساسان پور، فرزانه (۱۳۸۸): ارزیابی توان پایداری محیط شهری برای مدیریت خوب شهری، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، جلد ۱۰، شماره ۱۳.

شایان، حمید، تقیلو، علی اکبر، خسروبیگی، رضا (۱۳۸۹): ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از محیط سکونتگاهی: مطالعه موردی شهرستان کمیجان، فصلنامه روستا و توسعه، شماره ۴.

شیخ محمدی، مجید، تولیت زواره، محمد رضا (۱۳۸۴): مدیریت مشارکت پذیر بر اساس نظام پیشنهادها، انستیتو ایز ایران، تهران.

صرافی، مظفر، عبدالمهی، مجید (۱۳۸۷): تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت شهری کشور، مجله پژوهشهای جغرافیایی، شماره ۶۳.

عابدی جعفری، حسین، پور موسوی، سید موسی، آقازاده، فتاح، بد، مهدیه، عابدی جعفری، عابد (۱۳۹۰): تبیین مؤلفه‌های تشکیل دهنده مدیریت شهری بر اساس مطالعه ساختار شهرداری ده شهر جهان، مجله مطالعات شهری، سال اول، شماره اول.

کاظمیان، عباس، سعیدی رضوانی، نوید (۱۳۸۵): امکان سنجی واگذاری وظایف جدید به شهرداریها، جلد چهارم، تهران، سازمان شهرداریهای کشور.

گور، رابرت ند (۱۳۷۹): چرا انسانها شورش می‌کنند؟ ترجمه علی مرشد زاده، تهران، پژوهشکده مطالعات راهبردی.

Archive of SID