

نشریه پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، سال ۹، شماره پیاپی ۳۲، بهار ۱۳۹۷

شاپا چاپی: ۵۲۲۹-۲۲۲۸ - شاپا الکترونیکی: ۳۸۴۵-۲۴۷۶

<http://jupm.miau.ac.ir>

## طراحی الگوی سنجش رضایت شهروندان و مراجعین مدیریت خدمات شهری و کانال-

### های ارتباط با شهروند (مورد کاوی: منطقه ویژه اقتصادی پارس)<sup>۱</sup>

سید احمد هاشمی<sup>۲</sup>: دانشیار دانشکده علوم انسانی، واحد لامرد، دانشگاه آزاد اسلامی، لامرد، ایران

ابوالفضل عباسی: دانشجوی دکتری واحد لامرد، دانشگاه آزاد اسلامی، لامرد، ایران و پژوهشگر حوزه سازمان مدیریت و برنامه ریزی

کشور

پذیرش: ۱۳۹۶/۱۱/۲۳

صص ۱۶۲-۱۵۱

دریافت: ۱۳۹۶/۰۸/۲۵

#### چکیده

پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی سنجش رضایت شهروندان و مراجعین مدیریت خدمات شهری و کانال‌های ارتباط با شهروند انجام شد. پژوهش از لحاظ نوع هدف کاربردی و از لحاظ شیوهی جمع‌آوری اطلاعات توصیفی-پیمایشی می باشد. جامعه‌ی آماری شامل کلیه شهروندان در سازمان منطقه ویژه اقتصادی پارس جنوبی به تعداد نامحدود می‌باشد که پس مشورت با متخصصان از طریق فرمول کوکران ۳۰۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب و در پژوهش شرکت داده شدند. ابزار اندازه‌گیری پژوهش یک پرسشنامه محقق ساخته بررسی میزان رضایت شهروندان از خدمات واحد مدیریت شهری منطقه ویژه بود. که روایی آن علاوه بر تحلیل گویه، مورد تأیید متخصصان قرار گرفت و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۳، محاسبه شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و روش‌های آمار استنباطی (تی و مدل معادلات ساختاری)، انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد؛ ۱۲ مؤلفه‌ی وضعیت نور و روشنایی، وضعیت پروژه‌های عمران شهری، وضعیت مهندسی ایمنی، وضعیت حمل و نقل عمومی، وضعیت علائم و تابلوهای شهری، وضعیت جمع‌آوری پسماند، وضعیت نظیف شهری، وضعیت سرویس‌های بهداشتی، وضعیت فضای سبز، وضعیت سلامت شهروندان، وضعیت امنیت اجتماعی و وضعیت زیست محیطی بر رضایتمندی از خدمات عمومی تأثیر معناداری بر رضایت شهروندان دارد. همچنین میانگین (انحراف معیار) مربوط به وضعیت هر ۱۲ مؤلفه میانگینی بالاتر از میانگین فرضی جامعه (۳/۰)، دارند. لذا، وضعیت تمامی ۱۲ حوزه از دیدگاه شهروندان مطلوب است.

واژه‌های کلیدی: رضایت، شهروندان، خدمات شهری، شهرداری، عسلویه.

<sup>۱</sup>. این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی با همین عنوان در سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس می باشد.

<sup>۲</sup>. نویسنده مسئول: [hmd\\_hashemi@yahoo.com](mailto:hmd_hashemi@yahoo.com) ۰۹۱۷۷۸۲۳۰۲۴

## بیان مسأله:

هر نظامی برای آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیت‌ها و نتایج عملکرد خود در محیط‌های پیچیده و پویا نیازمند برقراری سیستم‌های مناسب ارزیابی عملکرد برای رسیدن به برتری رقابتی می‌باشد. چرا که فقدان چنین سیستمی به معنی عدم برقراری ارتباط با محیط درونی و بیرونی نظام بوده که نهایتاً مرگ سازمان‌های باز، پویا و در نهایت جامعه را در پی خواهد داشت. رسیدن به این آگاهی خود مستلزم استفاده از سیستم‌های ارزیابی عملکرد مناسب و کارآمد در سازمان‌ها است. امروزه توسعه روزافزون شهرنشینی و رشد جمعیت در جهان موجب گسترش بیش از پیش شهرها گردیده است. بدیهی است که شهروندان به دلیل تنوع نیازها، خواست‌ها، آداب و رسوم، علایق و توان‌ها قشرهای مختلفی به وجود می‌آورند که دستیابی آن‌ها به این مطالبات از یک سو به شهروندان و از سوی دیگر به مدیریت شهری بستگی دارد (Boswell, W. R. & Boudreau, 2015). گسترش مشکلات گوناگون شهرها ضرورت توجه همه‌جانبه به راهبردها و چاره‌های سودمند برای بهینه‌سازی زندگی ساکنان شهرها روشن ساخته است. هر فعالیت اجتماعی بدون وجود مدیریت سازمان‌یافته که اهداف و ابزارهای رسیدن به آن‌ها را مشخص کند و فعالیت‌ها را هماهنگ سازد از هم می‌پاشد و به بی‌نظمی می‌گراید؛ شهر نیز که پیچیده‌ترین و متنوع‌ترین جلوه‌های زندگی بشری را در خود دارد- ماکس سور شهر را الگوی کاملی از زندگی اجتماعی می‌داند (باستیه و برناردزر، ۱۳۸۰).

خدمات عمومی یکی از ابعاد زندگی شهروندان است که سطح کیفی آن سطح رضایت‌مندی را تعیین می‌کند. در محیط شهری، کیفیت خدمات و سهولت دسترسی به خدمات از متغیرهای تعیین‌کننده رضایت‌مندی است. اما بار معنایی کیفیت خدمات عمومی با رضایت‌مندی متفاوت است. کیفیت خدمات دارای مفهوم عینی، سنجشی و شناختی است، درحالی‌که رضایت عنصری ذهنی مبتنی بر احساسات و انفعالی است (Taherian, 2012: 182). کیفیت خدمات به شکل، اندازه و نحوه دسترسی سنجیده می‌شود (Shayan et al, 2011: 161). 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. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آن‌ها در اداره شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم و همه‌جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه‌های فعالیت‌های شهری امیدوار سازد. گام اول در این زمینه، طراحی ساز و کار مناسب به منظور شناسایی و درک چگونگی نگرش مردم نسبت به عملکرد شهرداری و میزان رضایت آنان از ارائه خدمات شهری است (Barkpour et al, 2015: 204).

نواحی شهری امروزه به نحو بارزی به عنوان اساسی‌ترین واحدهای فضایی اقتصاد جهانی مطرح شده‌اند. جوهر اقتصادی شهرها، چگونگی مدیریت آن‌هاست. سه عامل در سنجش اهمیت مدیریت شهری در زمینه راهبرد توسعه شهرها ایفای نقش می‌کنند: زمینه افزایش شتاب تغییرات اقتصادی، تمرکززدایی و محدود نمودن نفوذ و اندازه حکومت‌های شهری، شمایل مهار ناشدنی فقر و محرومیت اقتصادی. یکی از واکنش‌ها در مقابل این تغییرات مهار ناشدنی فزاینده، بسط دادن تمرکز بر روی مدیریت شهری است. این که یک شهر چگونه اداره می‌شود، برای تعیین موقعیت مطلوب بخش‌های تولیدی آن شهر در بازارهای منطقه‌ای و جهانی ضروری و بنیادین است. اداره بد شهرها اغلب با تورم اقتصادی و هزینه‌های گزاف تحمیلی بر هر دو بخش خصوصی و عمومی اقتصاد آمیخته است. به علاوه، تجربه نشان داده است که سیستم خوب اداره شهر در جهت دادن امکان زندگی خوب در شهر اساسی و ضروری است (Rabbani and Keianpoor, 2013). بررسی اجمالی تجارب جهانی

نشان دهنده آن است که ساز و کارهای مدیریت رشد شهری در کشورهای مختلف، با غیرقابل تغییر نشمردن اصول الگوهای عام جهانی تا حد زیادی با شرایط نظام شهری بومی خود وفق یافته اند. در عین حال با پرهیز از توسل مطلق به احکام کالبدی-فضایی از سایر فرصت های حقوقی و مدیریتی در مقیاس سرزمین و شهر جهت مدیریت رشد بهره برده اند. به دلیل گستردگی ابعاد و تغییر در ماهیت مسائل شهری و پیچیدگی این مسائل، جامع نگری و توجه به ابعاد و جنبه های مختلف مسئله به منظور حل پایدار آن ها را اجتناب ساخته است. در این میان توجه و تأکید برنامه ریزی و مدیریت شهرها، بیش از هر زمان دیگری به سطوح پایین تر و ابعاد ملموس زندگی شهری متوجه شده است (Hajipour, 2013: 37). در این میان شهرداری به عنوان مدیریت شهری نقش کلیدی در فرآیند مدیریت و سازمان دهی شهرها بر عهده دارد (Najafi Kani et al, 2013: 2). شهرداری یکی از ضرورت های نظام اجتماعی است، که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان پذیر است نمایان می گردد. در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه آن، برآورده کردن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آن ها نیستند (Rjabsalahy, 2014: 112). بنابراین شهرداری ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند (Zahani & Moidfar, 2012: 137).

در این رابطه ارتباط شهرداری با شهروندان به عنوان صاحبان اصلی منطقه از اهمیت زیادی برخوردار است. بسیاری از مفاهیمی که در مدیریت ارتباط با شهروند مطرح می شود برگرفته از مفاهیم مدیریت ارتباط با مشتری است با این تفاوت که در مدیریت ارتباط با شهروند بر سرویس دهی و خدمات تأکید می شود ولی در مدیریت ارتباط با مشتری بر فروش و سودآوری. در واقع مدیریت ارتباط با شهروند به گروهی از روش های مدیریتی و راه حل های فناورانه مدیریت ارتباط با مشتری با تکیه بر عمومی بودن آنها می پردازد. حقیقت ارتباط با مدیریت شهروند مبتنی بر این اصل است که ارائه خدمات و سرویس های متنوع صرفاً به معنای دستیابی به رضایت شهروندان نیست؛ بلکه نکته مهم تشخیص نیاز شهروندان و پاسخگویی به آن بر مبنای مدیریت ارتباط با مشتری است. برای پاسخ به اینکه آیا سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس توانسته انتظارات مراجعینش را برآورده ساخته و به نقش ها و وظایف خود در این زمینه به نحو مطلوب عمل نماید و همین طور اینکه مهم ترین ضعف ها و برتری هایش در این زمینه چه بوده است، انجام ارزیابی رضایت شهروندان امری اجتناب ناپذیر می باشد. چرا که شهرسازی از جمله حوزه هایی است که در تحقق چشم انداز سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس بسیار حائز اهمیت می باشد؛ لذا برای رسیدن به موفقیت شهرداری در این حوزه بکارگیری مناسب سیستم ارزیابی عملکرد جهت ایجاد بینش و قضاوت درباره سازمان، کارایی و اثربخشی برنامه ها، فرآیندها و افراد شاغل در حوزه رضایت شهروندان لازم به نظر می رسد.

شهرداری سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس هم با توجه به مسئولیت خطیر خود در اجرای برنامه های توسعه، ساماندهی کالبدی شهر، انجام پروژه های فنی و عمرانی و توسعه اقتصادی شهر و... نیازمند یک سیستم ارزیابی عملکرد از راه بررسی رضایت شهروندان می باشد که با توجه به اهمیت حوزه رضایت شهروندان به لحاظ صرف منابع گوناگون در این تحقیق به ارزیابی عملکرد واحد مدیریت خدمات شهری سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس می پردازیم. حاصل این پژوهش برای مدیران و کارکنان معاونت مفید خواهد بود چرا که مدیران به این طریق کارایی و اثربخشی برنامه ها و اجرای آنها را دریافته و با توجه به نقاط ضعف به اصلاح و بهبود برنامه ها بپردازند و میزان مطلوب بودن عملکرد سازمان را از نقطه نظر شهروندان که مهم ترین مشتری سازمان هستند درخواهند یافت.

۱) از دیدگاه شهروندان سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس ابعاد و مؤلفه های تأثیرگذار بر رضایت شهروندان چیست؟

۲) وضعیت رضایت شهروندان و مراجعین مدیریت خدمات شهری و کانالهای ارتباط با شهروند از دیدگاه شهروندان چگونه است؟

#### پیشینه نظری تحقیق:

ارزیابی عملکرد خدمات شهری یکی از گرایش‌های نظری مؤثر در زمینه توسعه پایدار شهری بوده و از جنبه‌های اساسی مدیریت و اداره کارآمد امور شهری تلقی می‌شود. چارچوب پایه نظری در بیشتر رویکردها تأکید مؤثر و فزاینده بر اثرات متقابل گروه‌های اجتماعی ساکن شهر در تمامی ابعاد است که به عنوان پایه‌ای جهت تقویت مناسبات اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی عمل می‌کند و محصول مطلوب آن تقویت هویت زیستی-اجتماعی شهری و بهبود کیفیت زندگی از یک سو و کارآمدسازی سازوکارهای مدیریت و اداره امور شهری از سوی دیگر بر پایه تقویت هویت الگوی مشارکتی مردم خواهد بود. در حیطه خدمات شهری و نقش مدیریت شهری در آن پژوهش‌هایی صورت گرفته است به شرح زیر می‌باشد: فان رایزن (۲۰۰۶)، در پژوهشی اعتقاد دارد که پرسش مهم در بررسی عملکرد شهرداری این است که شهروندان چگونه به عملکرد خوب یا بد، عکس‌العمل نشان می‌دهند. در نگاه اول پاسخ به این سؤال ساده به نظر می‌رسد. اما تحقیقات نشان می‌دهد پاسخ به این سؤال که چگونه شهروندان به عملکرد شهرداری عکس‌العمل نشان می‌دهند، پیچیده‌تر از چیزی است که به نظر می‌رسد (Van Ryzin, 2006: 1).

لی و همکاران (۲۰۰۹)، در توصیف مطالعه خود بر مؤلفه‌های مهمی از قبیل تأمین نیازها، روابط مؤثر بر یکدیگر، خدمات تفکیک شده و اثربخشی فردی تأکید کرده‌اند. بر اساس این مدل، عوامل تأمین نیازها و خدمات تفکیک شده به‌طور مستقیم بر رضایت شهروندی تأثیر می‌گذارند (Lee et al, 2009: 126). گوئیرز و همکارانش (۲۰۰۹)، در مقاله‌ای به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته‌اند. نتایج پژوهش نشان داد ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت ارتباط مستقیم در حالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیرمستقیم است. هم‌چنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی با هم دارند (Gutierrez et al, 2009: 2). دنیز آگول (۲۰۱۲)، در مقاله‌ای با عنوان اندازه‌گیری میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده به وسیله شهرداری نمونه موردی: شهرداری کریشایر به این نتیجه رسید که میزان رضایت‌مندی از خدمات شهرداری با توجه به منطقه‌ای که افراد زندگی می‌کنند و گاهی برحسب جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل و میزان درآمد، متفاوت است (Akgul, 2012). حکمت‌نیا و موسوی پژوهشی با عنوان سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر یزد به این نتایج رسیده‌اند که میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد تقوایی و همکاران (۱۳۸۸)، در پژوهشی با عنوان تحلیلی بر سنجش عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری منطقه ۴ شهر تبریز به این نتایج رسیدند که ارزیابی شهروندان از پیامدهای مشارکت مثبت بوده و بیش‌تر شهروندان معتقد بودند که می‌توانند با مشارکت در مدیریت شهری تأثیرگذار باشند (Taghvaei et al, 2009: 19-36). صفائی‌پور و همکاران (۱۳۹۳)، در پژوهشی به سنجش میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر ایذه پرداخته‌اند. نتایج تحقیق حاکی از آن است که رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری خیلی پایین است (Safaeipour et al, 2014). برگ‌پور و همکاران (۲۰۱۵)، در تحقیقی به سنجش رضایت‌مندی مردم از عملکرد شهرداری منطقه ۱ و ۱۱ شهر تهران پرداختند، نتایج تحقیق نشان می‌دهد، سطح رضایت

عمومی شهروندان از عملکرد شهرداری در هر منطقه نزدیک به متوسط است، اما از نظر ویژگی‌های اجتماعی، تفاوت معناداری میان نظرات ساکنان دو منطقه وجود دارد (Barkpour et al, 2015: 203-218).

دمپسی (Dempsey, 2012) در پژوهش خود با مطالعه بر روی شهرهای انگلستان تأثیر تراکم بر پایداری اجتماعی را مورد مطالعه قرار داده‌اند. آنها با معرفی تراکم جمعیت و جنبه‌های پایداری اجتماعی با انعکاس انتقادی نسبت به افزایش جمعیت شهرها در قرن ۲۱ به این نتیجه می‌رسند که افزایش جمعیت به طور گسترده در مورد شهر فشرده مناسب می‌باشد. لویدریتز (Luederitz, 2013) در پژوهش خود عنوان می‌کند که تشویق و توانمندسازی سبک‌های پایدار زندگی شهروندان را با پایداری توسعه در محلات شهری می‌توان پرورش داد. این مطالعه نشان دهنده اولین بررسی کمی است که به بررسی اصول توسعه پایدار محله‌های شهری بر اساس ادبیات موجود پرداخته است. آنها پس از شناسایی معیارهای پایداری، یک نقطه شروع برای مطالعه خود فراهم نموده‌اند. یافته‌های آنها به صورت یک نقشه راه مشخص به تشویق تحقیقات بیشتر در مورد بسط یک مجموعه کافی از اصول توسعه پایدار محله شهری نشان داده شده است. ژنگ و همکاران (Zheng & etal, 2014) آنها با بررسی و تحلیل محتوای پژوهش‌های اخیر اذعان می‌کنند که بازسازی<sup>۱</sup> و توسعه پایدار دو موضوع مهم و معروف هم در برنامه‌های سیاستی و هم در برنامه‌های آکادمیک<sup>۲</sup> می‌باشد. آنها با بررسی ۸۱ مقاله مرتبط مجله با یک دیدگاه انتقادی که از نوسازی شهری پایدار در طول دوره ۱۹۹۰-۲۰۱۲ ارائه داده‌اند، جهت بهبود مکانیزم‌های فرآیند نوسازی و بهبود پایداری شهری، توصیه‌هایی در روند تحقیقات آتی پیشنهاد داده‌اند.

چیلدرز و همکاران (Childers & etal, 2014) آنها در مقاله خود اذعان می‌کنند که اکولوژی شهری و نظریه‌های مرتبط با آن هم از طریق ادراکی و هم از طریق عملی برای پایداری شهری مناسب است. به اعتقاد آنها چندین چهارچوب مفهومی از جمله پایداری، تاب‌آوری،<sup>۳</sup> سازگاری<sup>۴</sup> و آسیب‌پذیری<sup>۵</sup> می‌تواند در توجه به تحولات شهری مفید واقع گردد؛ اما چالش‌های اساسی در پایداری شهری را در دستکاری سیستم فعلی با دیدگاه ساکن و غیر انعطاف‌پذیر یا در مقابل دیدگاهی با تحولات زیاد که یک سیستم جدید نیاز دارد، مناسب نمی‌دانند. نتیجه پژوهش آنها پیشنهاد یک مدل در زمینه پایداری شهری بوده و یک شبکه منسجم تحقیقات میان رشته‌ای و با تأکید بر پایداری شهری ارائه داده‌اند. کلوتیر و همکاران (Cloutier & etal, 2015) بنابر یافته‌های پژوهش آنها محلات پایدار برای شاخص شادی ابزاری است جهت دسترسی و مقایسه و ارزیابی شهرها، شهرک‌ها، محلات و جوامع. آنها شاخص شادی محلات پایدار را در نوزده شهر ساحلی جهت دستیابی به موقعیت فعلی پایداری و فرصت‌های بالقوه برای شادی ساکنان به کار بردند و سرانجام با انجام تجزیه و تحلیل‌های حساسیت، به واسطه ابزارهای ذهنی، بررسی شباهت‌ها و گرایش‌ها، شهرها را رتبه‌بندی نموده که شهر سان‌فرانسیسکو در رتبه نخست و دیترویت در رتبه آخر قرار گرفتند. مدیریت خدمات شهری نیز به عنوان یکی از عوامل کلیدی در این زمینه، کمتر مورد توجه قرار گرفته است. با علم به این که مدیریت حائز نقش مهمی در امر توسعه خدمات شهری دارد و در سایه مدیریت مؤثر و کارآمد است که حلقه‌های مجزا اما به هم پیوسته محیط، اجتماع و اقتصاد در یک منطقه ویژه پارس جنوبی می‌تواند در کنار یکدیگر به صورت پایدار تحقق یافته و بروز پیدا کند، اما در سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس اگرچه تاکنون در زمینه خدمات شهری پژوهشی جامع انجام نشده است.

1 Renewal

2 policy agenda and academia

3 Resilience

4 A daptation

5 Vulnerability

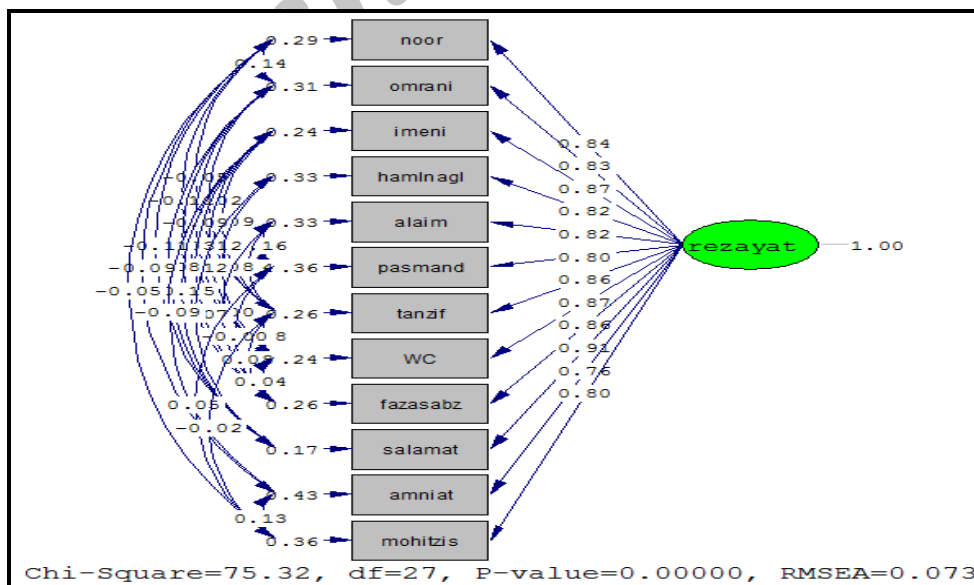
6 Research Coordination Network (RCN)

## روش تحقیق:

این تحقیق از لحاظ نوع هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده ها توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش متشکل از شهروندان سازمان منطقه ویژه انرژی پارس به تعداد نامحدود می باشد که پس از مشورت با متخصصان تعداد ۳۰۰ نفر از شهروندان به طور تصادفی در سال ۱۳۹۵ در پژوهش شرکت داده شدند. در این پژوهش ابتدا برای گردآوری اطلاعات در زمینه های مبانی نظری و تدوین ادبیات تحقیق و تعاریف عملیاتی از روش مطالعه کتابخانه ای استفاده شده و در خصوص جمع آوری اطلاعات برای پاسخ به سؤالات پژوهش از روش میدانی و ابزار پرسشنامه استفاده خواهد شد. برای جمع آوری داده ها از یک پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. این پرسشنامه پس مشورت با مسئولین واحد مدیریت خدمات شهری و مطالعه شرح وظایف این واحد، طراحی و تبیین گردید. این پرسشنامه در مقیاس ۵ درجه ای لیکرت به صورت کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و بسیار مخالفم تنظیم شده است که از نمره ۵ (کاملاً موافقم) تا نمره ۱ (کاملاً مخالفم) را به خود اختصاص داده است و میزان موافقت و عدم موافقت پاسخگویان را با ۹۰ پرسش اندازه گیری می کند. روایی ابزار با استفاده از آزمون بارتلت بررسی شد. براساس نتیجه آزمون  $KMO$  که مقدار آن برابر با ۰,۶۳۰ می باشد، داده های تحقیق قابل تقلیل به تعدادی عامل زیربنایی است. همچنین مقدار آماره آزمون کرویت بارتلت برابر ۱۲۱۶,۴۳۴ بوده و آزمون معنی دار است چراکه مقدار  $P-Value$  کمتر از ۰,۰۵ می باشد. این بدان معنی است که بین گویه های داخل هر عامل، همبستگی بالایی وجود دارد و بین گویه های یک عامل با عامل دیگر هیچ گونه همبستگی وجود ندارد. همچنین به منظور بررسی پایایی ابزار از آزمون آلفای کرونباخ استفاده گردید که نتایج نشان داد پایایی ابزار برابر ۰,۸۳ می باشد. جهت تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده در سطح اول با استفاده از روش های آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، میانه و مد)، و در سطح دوم با استفاده از روش های آمار استنباطی (مدل معادلات ساختاری و تی تک نمونه ای)، داده های بدست آمده از سؤال های پرسشنامه، تجزیه و تحلیل شده و به سؤال های پژوهش پاسخ داده می شود.

## یافته های تحقیق:

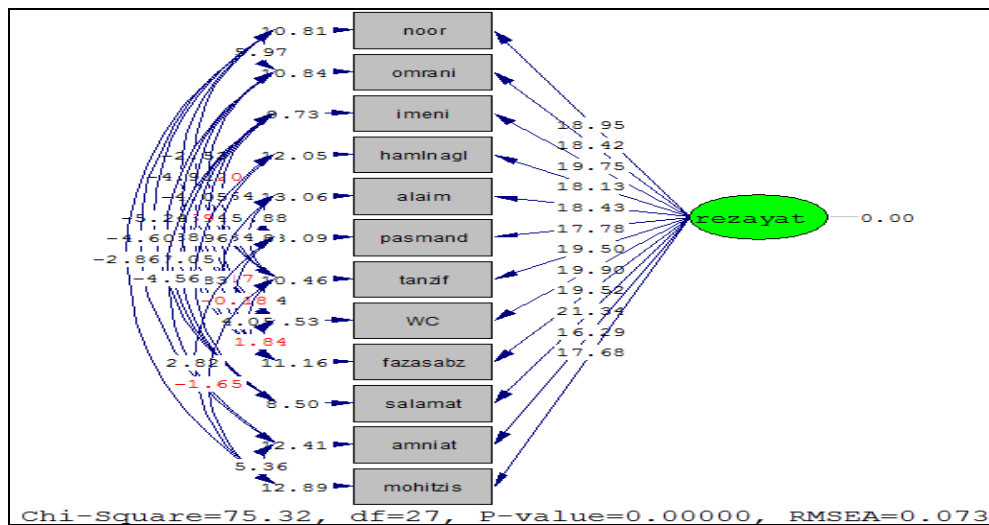
از دیدگاه شهروندان سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس ابعاد و مؤلفه های تأثیر گذار بر رضایت شهروندان چیست؟



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق حاضر در حالت ضرایب استاندارد

شکل ۱ میزان ضریب اثر مستقیم استاندارد ابعاد رضایتمندی از خدمات عمومی شهری سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس را نشان می‌دهد. همانگونه که نشان داده شده است، ضرایب استاندارد تأثیر ابعاد وضعیت نور و روشنایی، وضعیت پروژه های عمران شهری، وضعیت مهندسی ایمنی، وضعیت حمل و نقل عمومی، وضعیت علایم و تابلوهای شهری، وضعیت جمع‌آوری پسماند، وضعیت نظیف شهری، وضعیت سرویس های بهداشتی، وضعیت فضای سبز، وضعیت سلامت شهروندان، وضعیت امنیت اجتماعی و وضعیت زیست محیطی بر رضایتمندی از خدمات عمومی، به ترتیب برابر با ۰/۸۳، ۰/۸۴، ۰/۸۷، ۰/۸۲، ۰/۸۲، ۰/۸۰، ۰/۸۶، ۰/۸۷، ۰/۸۶، ۰/۸۶، ۰/۹۱، ۰/۷۶ و ۰/۸۰ می باشند.

شکل ۲ میزان ضرایب تی ابعاد رضایتمندی از خدمات عمومی را نشان می‌دهد. همانگونه که نشان داده شده است، اندازه ضریب گزارش شده بیش از ۱/۹۶ می باشد. بنابراین، اثرات مشاهده شده در شکل قبل به لحاظ آماری معنی دار می باشند.



شکل ۴-۲: مدل مفهومی تحقیق حاضر در حالت ضرایب تی

با توجه به جدول شماره ۱، مدل مفهومی تحلیل عاملی تحقیق حاضر در سطح برازندگی مطلوبی قرار دارد. بنابراین فرضیه اصلی تحقیق تأیید می‌شود. بر همین اساس می‌توان استنباط نمود که ۱۲ مؤلفه‌ی وضعیت نور و روشنایی، وضعیت پروژه های عمران شهری، وضعیت مهندسی ایمنی، وضعیت حمل و نقل عمومی، وضعیت علایم و تابلوهای شهری، وضعیت جمع‌آوری پسماند، وضعیت نظیف شهری، وضعیت سرویس های بهداشتی، وضعیت فضای سبز، وضعیت سلامت شهروندان، وضعیت امنیت اجتماعی و وضعیت زیست محیطی بر رضایتمندی از خدمات عمومی در قالب ۹۰ سؤال می‌تواند تبیین کننده رضایت شهروندان از واحد مدیریت خدمات شهری در سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس باشد.

جدول ۱- شاخص های برازش مدل مفهومی

RFI	CFI	TLI	NFI	RMSEA	Chi-Square/DF	شاخص های برازش
۰/۹۸	۱/۰۰	۱/۰۰	۰/۹۹	۰/۰۷	۲/۸۷	مدل مفهومی تحقیق حاضر
>۰/۸				<۰/۰۸	<۳	وضعیت مطلوب

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۶.

**سؤال دوم:** وضعیت رضایت شهروندان و مراجعین مدیریت خدمات شهری و کانال‌های ارتباط با شهروند از دیدگاه شهروندان چگونه است؟

داده های مرتبط با این سؤال در جدول شماره ۲ به شرح زیر است:

- ✓ با توجه به جدول ۲، میانگین (انحراف معیار) مربوط به وضعیت نور و روشنایی شهر از دیدگاه شهروندان برابر با ۳/۹۹ (۰/۵۱) می باشد. باتوجه به نتایج حاصل از آزمون  $T$  یک گروهی، مقدار میانگین مشاهده شده این متغیر به صورت معنی داری بیشتر از میانگین فرضی جامعه (۳/۰)، می باشد ( $P < ۰/۰۵$ ,  $T = ۴/۷۵$ ). لذا، وضعیت امور مربوط به نور و روشنایی شهر از دیدگاه شهروندان مطلوب است.
- ✓ با توجه به جدول بالا، میانگین (انحراف معیار) مربوط به وضعیت پروژه های عمرانی شهر از دیدگاه شهروندان برابر با ۳/۵۸ (۰/۷۹) می باشد. باتوجه به نتایج حاصل از آزمون  $T$  یک گروهی، مقدار میانگین مشاهده شده این متغیر به صورت معنی داری بیشتر از میانگین فرضی جامعه (۳/۰)، می باشد ( $P < ۰/۰۵$ ,  $T = ۲/۴۳$ ). لذا، وضعیت امور مربوط به پروژه های عمرانی شهر از دیدگاه شهروندان مطلوب است.
- ✓ با توجه به جدول زیر، میانگین (انحراف معیار) مربوط به وضعیت مهندسی ایمنی شهر از دیدگاه شهروندان برابر با ۳/۳۳ (۰/۲۴) می باشد. باتوجه به نتایج حاصل از آزمون  $T$  یک گروهی، مقدار میانگین مشاهده شده این متغیر به صورت معنی داری بیشتر از میانگین فرضی جامعه (۳/۰)، می باشد ( $P < ۰/۰۵$ ,  $T = ۲/۲۲$ ). لذا، وضعیت امور مربوط به مهندسی ایمنی شهر از دیدگاه شهروندان مطلوب است.
- ✓ با توجه به جدول شماره ۲، میانگین (انحراف معیار) مربوط به وضعیت حمل و نقل عمومی شهر از دیدگاه شهروندان برابر با ۳/۶۸ (۰/۱۶) می باشد. باتوجه به نتایج حاصل از آزمون  $T$  یک گروهی، مقدار میانگین مشاهده شده این متغیر به صورت معنی داری بیشتر از میانگین فرضی جامعه (۳/۰)، می باشد ( $P < ۰/۰۵$ ,  $T = ۲/۴۱$ ). لذا، وضعیت امور مربوط به حمل و نقل عمومی شهر از دیدگاه شهروندان مطلوب است.
- ✓ با توجه به جدول ، میانگین (انحراف معیار) مربوط به وضعیت علایم و تابلوهای شهر از دیدگاه شهروندان برابر با ۳/۷۱ (۰/۸۳) می باشد. باتوجه به نتایج حاصل از آزمون  $T$  یک گروهی، مقدار میانگین مشاهده شده این متغیر به صورت معنی داری بیشتر از میانگین فرضی جامعه (۳/۰)، می باشد ( $P < ۰/۰۵$ ,  $T = ۳/۵۶$ ). لذا، وضعیت امور مربوط به علایم و تابلوهای شهر از دیدگاه شهروندان مطلوب است.
- ✓ با توجه به جدول زیر، میانگین (انحراف معیار) مربوط به وضعیت جمع آوری پسماند شهر از دیدگاه شهروندان برابر با ۳/۱۲ (۰/۴۴) می باشد. باتوجه به نتایج حاصل از آزمون  $T$  یک گروهی، مقدار میانگین مشاهده شده این متغیر به صورت معنی داری بیشتر از میانگین فرضی جامعه (۳/۰)، می باشد ( $P < ۰/۰۵$ ,  $T = ۲/۰۱$ ). لذا، وضعیت امور مربوط به جمع آوری پسماند شهر از دیدگاه شهروندان مطلوب است.
- ✓ با توجه به جدول ۲، میانگین (انحراف معیار) مربوط به وضعیت نظیف شهری از دیدگاه شهروندان برابر با ۳/۵۶ (۰/۷۰) می باشد. باتوجه به نتایج حاصل از آزمون  $T$  یک گروهی، مقدار میانگین مشاهده شده این متغیر به صورت معنی داری بیشتر از میانگین فرضی جامعه (۳/۰)، می باشد ( $P < ۰/۰۵$ ,  $T = ۲/۶۳$ ). لذا، وضعیت امور مربوط به نظیف شهری شهر از دیدگاه شهروندان مطلوب است.
- ✓ با توجه به جدول، میانگین (انحراف معیار) مربوط به وضعیت سرویس های بهداشتی شهر از دیدگاه شهروندان برابر با ۳/۶۰ (۰/۶۲) می باشد. باتوجه به نتایج حاصل از آزمون  $T$  یک گروهی، مقدار میانگین مشاهده شده این متغیر به صورت معنی داری بیشتر از میانگین فرضی جامعه (۳/۰)، می باشد ( $P < ۰/۰۵$ ,  $T = ۲/۴۱$ ). لذا، وضعیت امور مربوط به سرویس های بهداشتی شهر از دیدگاه شهروندان مطلوب است.



- ✓ با توجه به جدول ۲، میانگین (انحراف معیار) مربوط به وضعیت فضای سبز شهر از دیدگاه شهروندان برابر با ۳/۰۰ (۰/۱۳) می باشد. باتوجه به نتایج حاصل از آزمون  $T$  یک گروهی، مقدار میانگین مشاهده شده این متغیر به صورت معنی داری بیشتر از میانگین فرضی جامعه (۳/۰)، می باشد ( $P < ۰/۰۵, T = ۱/۱۰$ ). لذا، وضعیت فضای سبز شهر از دیدگاه شهروندان مطلوب است.
- ✓ با توجه به جدول میانگین (انحراف معیار) مربوط به وضعیت سلامت شهروندان شهر از دیدگاه شهروندان برابر با ۳/۰۱ (۰/۳۱) می باشد. باتوجه به نتایج حاصل از آزمون  $T$  یک گروهی، مقدار میانگین مشاهده شده این متغیر به صورت معنی داری بیشتر از میانگین فرضی جامعه (۳/۰)، می باشد ( $P < ۰/۰۵, T = ۱/۰۲$ ). لذا، وضعیت امور مربوط به سلامت شهروندان شهر از دیدگاه شهروندان مطلوب است.
- ✓ با توجه به جدول، میانگین (انحراف معیار) مربوط به وضعیت امنیت اجتماعی شهر از دیدگاه شهروندان برابر با ۳/۷۸ (۰/۶۵) می باشد. باتوجه به نتایج حاصل از آزمون  $T$  یک گروهی، مقدار میانگین مشاهده شده این متغیر به صورت معنی داری بیشتر از میانگین فرضی جامعه (۳/۰)، می باشد ( $P < ۰/۰۵, T = ۳/۱۳$ ). لذا، وضعیت امور وضعیت امنیت اجتماعی شهر از دیدگاه شهروندان مطلوب است.
- ✓ با توجه به جدول زیر میانگین (انحراف معیار) مربوط به وضعیت زیست محیطی شهر از دیدگاه شهروندان برابر با ۳/۱۱ (۰/۳۱) می باشد. با توجه به نتایج حاصل از آزمون  $T$  یک گروهی، مقدار میانگین مشاهده شده این متغیر به صورت معنی داری بیشتر از میانگین فرضی جامعه (۳/۰)، می باشد ( $P < ۰/۰۵, T = ۱/۸۷$ ). لذا، وضعیت امور مربوط به زیست محیطی شهر از دیدگاه شهروندان مطلوب است.

جدول ۲- وضعیت رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری

ردیف	متغیر	میانگین	انحراف معیار	بیشینه	کمینه	کجی	چولگی	$T$ (یک گروهی)*
۱	وضعیت نور و روشنایی	۳/۹۹	۰/۵۱	۵	۱	-۰/۱۹	۰/۰۶	۴/۷۵**
۲	وضعیت پروژه های عمران شهری	۳/۵۸	۰/۷۹	۵	۱	-۰/۱۳	۰/۱۱	۲/۴۳**
۳	وضعیت مهندسی ایمنی	۳/۳۳	۰/۲۴	۵	۱	-۰/۰۱	۰/۰۷	۲/۲۲**
۴	وضعیت حمل و نقل عمومی	۳/۶۸	۰/۱۶	۵	۱	-۰/۲۲	۰/۰۴	۲/۴۱**
۵	وضعیت علایم و تابلوهای شهری	۳/۷۱	۰/۸۳	۵	۱	-۰/۳۱	۰/۱۶	۳/۵۶**
۶	وضعیت جمع آوری پسماند	۳/۱۲	۰/۴۴	۵	۱	-۰/۰۲	۰/۱۳	۲/۰۱**
۷	وضعیت نظیف شهری	۳/۵۶	۰/۷۰	۵	۱	-۰/۱۰	۰/۰۸	۲/۶۳**
۸	وضعیت سرویس های بهداشتی	۳/۶۰	۰/۶۲	۵	۱	-۰/۱۵	۰/۰۹	۲/۴۱**
۹	وضعیت فضای سبز	۳/۰۰	۰/۱۳	۵	۱	۰/۰۳	۰/۱۲	۰/۱۰
۱۰	وضعیت سلامت شهروندان	۳/۰۱	۰/۳۱	۵	۱	۰/۱۲	۰/۱۰	۰/۰۲
۱۱	وضعیت امنیت اجتماعی	۳/۷۸	۰/۶۵	۵	۱	-۰/۲۶	۰/۱۱	۳/۱۳**
۱۲	وضعیت زیست محیطی	۳/۱۱	۰/۳۱	۵	۱	۰/۰۶	-۰/۱۴	۱/۸۷**

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۶. \* درجه آزادی=۲۹۹- \*\* در زیر سطح ۰/۰۵ معنی دار است.

## نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها:

ارزیابی عملکرد یک روش سیستماتیک ارزیابی ورودی‌ها (تجهیزات؛ امکانات، خدمات و ...) فرآیندها و خروجی‌ها است. این ارزیابی و سنجش می‌تواند در یک موضوع خاص در هر جایی مثلاً در یک شهر یا در یک مؤسسه یا سازمان صورت گیرد و بهترین افراد برای پاسخ دادن با آن موضوع، کارکنان آن مؤسسه یا شهروندان آن شهر بر اساس پایگاه‌های اجتماعی - اقتصادی می‌باشد. به همین دلیل اندیشمندان مکتب جغرافیای رفتاری معتقدند که در نقشه‌های شناختی، پایگاه‌های اجتماعی - اقتصادی بالاتر، تصویر ذهنی کامل‌تری از شهر و محیط زندگی دارند. در حالی که طبقات کم درآمد، تصویر ذهنی و نقشه‌های ادراکی محدودتری را نشان می‌دهند. طرفداران این مکتب بیان می‌دارند در شکل‌گیری تصویر ذهنی و نقشه‌های شناختی، پایگاه‌های اجتماعی - اقتصادی هم‌چون سن، جنس، شغل، تخصص‌یابی، میزان تحصیلات، شکل‌گیری شهر و خیابان، زیبایی‌ها و آلودگی‌های محیطی تأثیرگذار هستند (شکوهی، ۱۳۸۹). نیازهای اقتصادی و اجتماعی شهروندان نشأت گرفته از پایگاه اجتماعی - اقتصادی آنان است. پایگاه اجتماعی - اقتصادی، واژه‌ای است که از علم حقوق وارد جامعه‌شناسی شده و معنای آن عبارت از حقوق و وظایف افراد که براساس شرایط و موقعیت آن‌ها در جامعه است.

بالاخره با شناخت و آگاهی از نظرات شهروندان نسبت به عملکرد مدیریت واحد خدمات شهری سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس، نهاد مورد نظر می‌تواند با پوشش نقاط ضعف خود از طریق برنامه‌ریزی‌های مدون و مدیریت صحیح، میزان نارضایتی شهروندان را کاهش دهد. لذا به دنبال کاهش یافتن نارضایتی، انگیزه و سرزندگی شهروندان افزایش می‌یابد که این عامل باعث می‌شود، در آینده شاهد شهری پویا باشیم. وقتی رضایت شهروندان فراهم شود، افراد تمایل بیش‌تری به مشارکت با شهرداری نشان می‌دهند. کاهش مشکلات زیست محیطی، رعایت ترافیک، توجه به فضای سبز، پرداخت به موقع عوارض، همکاری با شهرداری در زمینه‌های ساخت و سازهای اصولی، جمع‌آوری زباله و مسائل پرشمار دیگر ناشی از مدیریت مشارکتی، که برگرفته از رضایت‌مندی است صورت می‌گیرد. بنابراین می‌توان گفت، شناخت یک مسئله شهری و کمک به حل آن می‌تواند تأثیر زیادی بر روی یک شهر داشته باشد و زندگی پایدار شهری را تضمین کند.

برای تعیین میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس معین گردید که بصورت ملموس مؤلفه‌های آشکار مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرند. بر همین اساس پس از مشورت با متخصصین و مسئولین واحد خدمات شهری ۱۲ مؤلفه‌ی وضعیت نور و روشنایی، وضعیت پروژه‌های عمران شهری، وضعیت مهندسی ایمنی، وضعیت حمل و نقل عمومی، وضعیت علایم و تابلوهای شهری، وضعیت جمع‌آوری پسماند، وضعیت تنظیف شهری، وضعیت سرویس‌های بهداشتی، وضعیت فضای سبز، وضعیت سلامت شهروندان، وضعیت امنیت اجتماعی و وضعیت زیست محیطی بر رضایت‌مندی از خدمات عمومی در قالب ۹۰ سؤال پس از تحلیل عامل به عنوان مدل نهایی ارزیابی عملکرد واحد خدمات شهری انتخاب شد. سپس به منظور بررسی دیدگاه شهروندان در ۱۲ حوزه از آزمون  $T$  تک متغیره استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان داد؛ میانگین (انحراف معیار) مربوط به وضعیت هر ۱۲ مؤلفه میانگینی بالاتر از میانگین فرضی جامعه (۳/۰)، دارند. لذا، وضعیت تمامی ۱۲ حوزه از دیدگاه شهروندان مطلوب است.

بنابراین می‌توان گفت دلایل رضایت شهروندان از عملکرد واحد خدمات شهری منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس می‌تواند به دو صورت باشد. اول این که، رضایت شهروندان به خاطر برآورده شدن نیازها و امکانات رفاهی شهروندان در حوزه خدمات شهری است. که این عامل قوت و عملکرد مثبت واحد خدمات شهری مورد نظر را می‌رساند. این مسأله به نوعی به وجود منابع مالی و مدیریت صحیح منطقه بر می‌گردد و به دلیل همین واحد خدمات شهری سازمان توانسته به نحوی مطلوب به شهروندان خدمات بدهند و در نهایت این عوامل به به رضایت شهروندان بیانجامد. دوم این‌که، چون اکثریت

شهروندان در تماس مستقیم با واحد خدمات شهری هستند و خدمات را بطور ملموس در زندگی شغلی و زندگی شخصی تجربه می کنند و آگاهی آن‌ها نسبت به وظایف واحد خدمات شهری بالا است، باعث رضایت شده باشد. طبق نتایج به دست آمده از این تحقیق مجموعه پیشنهادهای کاربردی زیر ارائه می گردد:

- مدیریت واحد خدمات شهری سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس می تواند از طریق ارائه گزارش سالانه از میزان بودجه و هزینه های جاری اداری و خدماتی شهر رضایت عمومی شهروندان را جلب نماید و از تخلفات احتمالی جلوگیری نماید.
- بهتر آن است پیش از اجرای طرح ها و پروژه های عمرانی ارزیابی و اثربخشی آن ها مورد بررسی دقیق قرار بگیرد و پیش از صرف هزینه های سنگین از نتیجه بخش بودن آن ها اطمینان حاصل کنند؛
- مدیریت واحد خدمات شهری سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس می تواند از طریق نظرسنجی از شهروندان نیاز مردم شهر را در بخش های مختلف بررسی نماید و به اقدام های لازم در این زمینه بپردازد؛
- توزیع عادلانه امکانات و تسهیلات یکی از رسالت های شهرداری می باشد. بدین سبب پسندیده می باشد، که سطح خدمات چه در خیابان های اصلی و چه در خیابان های فرعی و دور از محورهای ارتباطی به یکسانی توزیع گردد؛
- ایجاد و توسعه تسهیلات فرهنگی شهر از جمله سینما، ورزشگاه ها و... به افزایش سطح سلامت و رضایت شهروندان می افزاید.
- توجیه مدیران و معاونین مدیریت واحد خدمات شهری سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس در ارتباط با لزوم استفاده از ابزارهای مدیریت محیط زیست.
- شناسایی وظایف شهرداری که مدیریت محیط زیست در آن می تواند دخیلی باشد.
- اطلاع رسانی، تبلیغات، و روشن کردن اهمیت موضوع و شفاف سازی وضع موجود باعث می شود که شهروند و و شفاف سازی وضع موجود باعث می شود که شهروند بخاطر زندگی خودش هم که شده در حفظ محیط زیست زندگی بیشتر تلاش کند.
- تدوین طرح تخصیص بودجه ای کافی برای توسعه خدمات شهری به منظور رضایت شهروندی مطلوب آن ها
- بالا بردن میزان آگاهی و اطلاعات کارکنان و دیگر مدیران در مورد مؤلفه های تحقیق بر اساس متغیرهای این پژوهش از طریق برگزاری کلاس ها و دوره های آموزشی.
- توجه به نیازهای واقعی شرکت در زمینه توسعه رضایت شهروندان در محیط های صنعتی.
- تعیین دورنمای واحد خدمات شهری در ارتباط با هر یک از متغیرها.
- ایجاد مکانیزم نظارت و ارزیابی برای اجرای طرح جامع توسعه خدمات شهری سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس.

#### منابع و مأخذ:

1. Akgul, Deniz (2013), *Mcasuring the Satisfacion of citizens for the Serviccs given by the municipality: the case of kirsehir municipality*. *Procddia – Social and Behavioral Scinces*, 62: 555.
2. Barkpour, N., Goharipour, H., & Karimi, M., (2015), *The analysis of municipalities performance based on measuring the satisfaction of the municipality, municipal services. Case studies: Areas 1 and 11 in Tehran*. *Journal of Urban Management*, 25.
3. Boswell, W. R. & Boudreau. F (2015), *Urban vulnerability and good govemance*. *Jour nal of conticies and crisis msnsgement*.
4. Cloutier, Scott A., Jenna R. Jambeck a, Norman R. Scott, (2015): *Application of the*

- Sustainable Neighborhoods for Happiness Index (SNHI) to coastal cities in the United States, Ocean & Coastal Management, Available online xxx: 1-7.*
5. Gutiérrez Rodriguez, P., Vazquez Burguete, J., Vaughan, R., Edwards, J., (2009), "The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector", Spain.
  6. Hekmatniya, H., Mousavi, M.N., (2007), Evaluation of factors influencing the satisfaction of citizens of the performance of municipality. Case Study: Yazd. *Quarterly of Geography and Development: 9.*
  7. Lee, C.E., Gim, G., Yoo, B., (2009), The Effect of Rrelationship Quality on Citizen Satisfaction with Electronic Government Services. *The Marketing Management Journal, 19 (2)*
  8. Luederitza, Ch., Langa, D. J., Von Wehrden, H., (2013): A systematic review of guiding principles for sustainable urban neighborhood development, *Landscape and Urban Planning, No. 118: 40– 52.*
  9. Moidfar, S., & Zahani, Gh. A. (2013), The study of teachers' job dissatisfaction, and the effective social factors. Case Study: Teachers in Nishabur. *Journal of Sociology, Tehran, 5(1).*
  10. Najafi kani, A. A., Babaeian, T., & Karami, Sh. (2013), The study of citizens' satisfaction of the performance of municipality in midlands. Case Study: Babel. *The Fourth Conference on Planning and Urban Management: Mashhad.*
  11. Rabbani, S.A., Kianpoor, M., (2013), Principles of civil service management in the municipality. *Publications of municipalities and counties of the country, 1.*
  12. Rjabsalahy, H., (2014), Structure of local government, municipality and urban management, planning and urban management, theoretical issues and empirical challenges. *Publications of the Municipalities of the Country: Tehran.*
  13. Safaeepour, M., Hosseini Shahparian, N. A., & Abbasi, Z., (2014), The study of the level of satisfaction and participation of citizens in municipality's infrastructure projects. Case Study IZEH. *The Sixth Conference, emphasizing the elements of urban planning and management: Mashhad.*
  14. Shayan, H., Taghilo, A., & Khosrowbeygi, R., (2011), The study of villagers' satisfaction of residential areas. Case study: Komijan City. *Village and Development Journal, 3.*
  15. Shokoei, H., (2006), *School of Geography and Environmental Philosophy (2nd ed.). Gytashnasy.*
  16. Taghvaei, M., Babanasb, R., & Mousavi, CH., (2009), Analysis of the factors affecting the participation of citizens in urban management. Case Study: Tabriz, Zone 4. *Urban and Regional Studies, 1(2).*
  17. Taherian, A., (2012), Factors influencing the satisfaction of library users with an emphasis on specialized library. *Book Quarterly, 70.*
  18. Van Ryzin, G., (2006), *Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust, USA.*