



هفتمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

## ارزیابی و سنجش میزان رضایتمندی از عملکرد مدیریت شهری و شهرداری‌ها با تاکید بر خدمات شهری (مورد مطالعه: شهر قدس)

محمد رضا اسدی اشکار لتی

کارشناس مهندس کشاورزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس

### چکیده

یکی از عوامل مهم در افزایش رضایتمندی شهروندان از زندگی شهرنشینی دسترسی مناسب به خدمات شهری است که در این میان مدیریت شهری به شکل عام و شهرداری‌ها به طور خاص نقش مهمی در تامین این نیاز و خواسته شهروندان دارد. هدف اساسی این پژوهش بررسی و سنجش میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری شهر قدس در تامین امکانات و خدمات شهری است که تلاش است این مساله در شهر قدس مورد بررسی قرار بگیرد. جامعه آماری این پژوهش شهروندان این شهر می‌باشد که بر اساس سرشماری سال ۱۳۹۵ تعداد آن ۳۰۹۶۰۵ نفر برآورد گردیده است. جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش با استفاده از روش اسنادی کتابخانه‌ای و مطالعات میدانی با ابزار پرسشنامه انجام گردیده است که تعداد آن به روش تصادفی ۲۰۰ نفر در نظر گرفته شده است. تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از روش تحلیل TOPPSIS انجام گردیده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که عملکرد مدیریت شهری و شهرداری شهر قدس در زمینه خدمات شهری مناسب نبوده به نحوی که رضایتمندی شهروندان در حد متوسط (۵۹ درصد) ارزیابی گردیده است

**واژگان کلیدی:** مدیریت شهری، شهرداری، رضایتمندی، خدمات شهری، شهر قدس

### مقدمه

#### بیان مساله

رشد فزاینده ابعاد شهرنشینی و شکلگیری مقیاس‌های جدید از رشد شهری در طی چند دهه اخیر موجب شده است که شهر و شهرسازی معاصر با چالش‌های نوینی مواجه گردد (صفائی پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵). به طوری که توسعه و تغییرات شهری و شهرنشینی از مهمترین پدیده‌های دوران اخیر به شمار می‌آید (پیربابایی و کریمی، ۱۳۹۰: ۳۷).

امروزه جمعیت مناطقی که در مناطق شهری زندگی می‌کنند از تمام ادوار تاریخ انسان بیشتر است. روند شهرنشینی غیر قابل بازگشت است. تخمین زده شده است که جمعیت شهری دنیا تا سال ۲۰۲۵ دوبرابر شده و به بیش از ۵ میلیارد نفر خواهد

رسید که بیش از ۹۰٪ این رشد در کشورهای در حال توسعه خواهد بود (Stephens & Stterthwaire, 2008: 11)

شهرها به عنوان موتورهای رشد و توسعه اجتماعی دارای پتانسیل باور نکرده‌ای هستند که بی شک باید مورد توجه قرار گیرند (Lewis and ni och, 2005: 8). مدیریت شهری در آینده بخصوص در قرن بیست و یکم با چالش مواجه خواهد بود؛ چالشی

که خود برآمده از تغییر و تحولات فناورانه، جمعیتی، اقتصادی، سیاسی و بین‌المللی است. امروزه در دنیا پذیرفته شده

است که توسعه پایدار شهرها در صورتی تحقق می‌یابد که اهداف مردم سالاری، برابری در خدمات رسانی و حفظ محیط زیست با شکلگیری محیط واحد شهری و با رعایت اصول شهرسازی، حمل و نقل شهری و تقسیم عادلانه منابع و درآمد شهری توانان

دنبال شود (رستمی و همکاران، ۱۳۹۶: ۴)



## هفتمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

گسترش مشکلات گوناگون شهرها ضرورت توجه همه جانبه به راهبردها و چاره‌های سودمند برای بهینه‌سازی زندگی ساکنان شهرها روشن ساخته است. هر فعالیت اجتماعی بدون وجود مدیریت سازمان یافته که اهداف و ابزارهای رسیدن به آنها را مشخص کند و فعالیتها را هماهنگ سازد از هم می‌پاشد و به بی نظمی می‌گراید (Akgul, 2012: 3). شهر نیز که پیچیده‌ترین و متنوع‌ترین جلوه‌های زندگی بشری را در خود دارد بدون وجود نظام مدیریت شهری که ضمن انجام برنامه‌ریزی‌های لازم برای رشد و توسعه آینده شهر، به مقابله با مسائل و مشکلات کنونی آن بپردازد، بی سامان می‌گردد (شماعی و همکاران، ۱۳۹۱: ۶). مدیریت از لحاظ تئوری، فرایند طراحی و نگهداری محیطی است که در آن افراد در غالب گروه‌هایی باهم کار می‌کنند تا به صورت کارآمد به اهداف تعیین شده دست یابند. دانش مدیریت عموماً حول وحوش پنج کارکرد مدیریتی سازمان می‌یابد. برنامه‌ریزی، سازماندهی نیروی انسانی، هدایت و کنترل این موضوع نیز در مدیریت شهری صادقی است (Chkrabarty, 2001: 3).

در شهرهای معاصر نهاد و سازمان‌های مختلفی در مدیریت شهری وجود دارد که هر کدام دارای وظایف و کارکردی ویژه خود هستند، لیکن شهرداری محوری‌ترین و مرکزی‌ترین سازمان مدیریتی شهر مدرن است که به طور خلاصه متولی ادار امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی و اجتماعی در محدوده‌های شهر و اطراف آن می‌باشد و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان می‌باشد (مقیم، ۱۳۹۰: ۷).

خدمات 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 تعیین کننده رضایتمندی است. اما بار معنایی کیفیت خدمات عمومی با رضایتمندی متفاوت است. کیفیت خدمات دارای مفهوم عینی، سنجش و شناختی است، در حالی که رضایت عنصری ذهنی مبتنی بر احساسات و انفعالی است (Taherian, 2008: 17) کیفیت خدمات به شکل، اندازه و نحوه تر می‌سنجیده می‌شود (Shayan et al, 2011: 6). 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 و شهرداری 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 همه جانبه 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 کلیه اقدامات سازمان می‌باشد. هدف اصلی این تحقیق بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر قدس به عنوان یکی از شهرهای مهم و پیرامونی کلانشهر تهران در حوزه خدمات شهری می‌باشد و بر آن است تا با بررسی و جمع آوری نظرات شهروندان، میزان موفقیت شهرداری شهر در انجام وظایف خود را بسنجد.

### هدف تحقیق

هدف اصلی این پژوهش بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری و بررسی نقش عوامل فردی و اجتماعی مؤثر شهروندان بر میزان رضایت از عملکرد شهرداری بوده است تا از این طریق بتوان نقاط قوت و ضعف این نهاد را در شهر قدس مورد شناسایی قرار داده و راهکارهای مناسبی در راستای هر چه بهتر شدن آن ارائه داد. سایر اهداف این پژوهش عبارتند از:

- بررسی نقش و وظایف مدیریت شهری و شهرداری‌ها
- بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری‌ها
- بررسی وضعیت خدمات شهری در شهر قدس

پیشینه



## هفتمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

در سال‌های اخیر طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها با استفاده از دیدگاه شهروندان مورد توجه شهرداری‌ها و حکومت‌های محلی کشورهای مختلف جهان، اعم از کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه و همچنین کشورهای با نظام سیاسی و اداری مختلف قرار گرفته است. در ادامه به چند نمونه از این تجارب در جهان و ایران به طور خلاصه اشاره می‌شود: هنری و مونتال در پژوهشی که در مورد سنجش رضایت شهروندان از خدمات شهری در شهر ملبورن انجام داده‌اند میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری را زمینه‌ساز و عامل مهم در نتیجه‌گیری عملکرد دانسته و آن را زمینه‌ای مهم برای قضاوت حکومت‌های محلی از این نهاد مردمی دانسته‌اند. آنها همچنین به این نتیجه رسیدند که سطح رضایت شهروندان از خدمات شهری در شرایط نسبتاً خوبی قرار دارد (Hatri & Montalvo, 2008).

گوتیرز 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 دولتی پرداخته‌اند. نتایج پژوهش نشان داد ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت ارتباط مستقیم در حالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیر مستقیم است. همچنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی باهم دارند (Gutierrez et al, 2009). دنیز آگول (۲۰۱۲)، در مقاله‌ای به عنوان اندازه‌گیری میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده به وسیله شهرداری نمونه موردی شهرداری کرپشاره به این نتیجه رسید که میزان رضایتمندی از خدمات شهرداری با توجه به منطقه‌ای که افراد زندگی می‌کنند و گاهی بر حسب جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل و میزان درآمد متفاوت است (Akgul, 2012).

برک پور و دیگران (۱۳۸۹) در مقاله خود با عنوان ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران) به این نتیجه دست یافتند که سطح رضایت عمومی شهروندان از عملکرد شهرداری در هر دو منطقه نزدیک به متوسط است، اما از نظر ویژگی‌های اجتماعی پاسخ دهندگان مانند جنسیت، سن، تحصیلات و میزان آگاهی از وظایف شهرداری، تفاوت‌های معناداری میان نظرات ساکنان دو منطقه وجود دارد. کاظمی نژاد و دیگران (۱۳۹۰) در مقاله خود با عنوان ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر نوشهر) به این نتیجه دست یافتند که بیشترین رضایت شهروندان از خدمات و امکانات رفاهی و کمترین میزان رضایتمندی مربوط به حوزه خدمات فرهنگی، اجتماعی و اطلاع رسانی می‌باشد. رستمی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان سنجش رضایت عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری مطالعه موردی شهر درود، به این نتیجه‌اند که در بین شاخص‌های مورد ارزیابی شهرداری در شاخص فنی و عمرانی بیشترین رضایتمندی را برای شهروندان و در شاخص اجتماعی فرهنگی کمترین میزان رضایتمندی را برای شهروندان داشته است.

### روش شناسی

این پژوهش بر آن است تا به بررسی و سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری و شهرداری با تاکید بر خدمات شهری در شهرداری شهر قدس می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش به روش اسنادی کتابخانه‌ای و مطالعات میدانی با ابزار پرسشنامه به تعداد ۲۰۰ نمونه از شهروندان می‌باشد. تجزیه و تحلیل اطلاعات در این پژوهش با استفاده از روش تحلیل تاپسیس انجام گردیده است که فرآیند آن به شکل زیر می‌باشد:

الگوریتم تاپسیس به عنوان یک تکنیک تصمیم‌گیری چند شاخصه جبرانی بسیار قوی برای اولویت بندی گزینه‌ها از طریق شبیه نمودن به جواب ایده آل می‌باشد که به تکنیک وزن دهی، حساسیت بسیار کمی داشته و پاسخ‌های حاصل از آن، تغییر عمیقی نمی‌کند. در این روش، گزینه‌ی انتخاب شده می‌باید کوتاه‌ترین فاصله را از جواب ایده آل و دورترین فاصله را از ناکارآمدترین جواب داشته باشد.

۱- کمی کردن و بی‌مقیاس سازی ماتریس تصمیم (N): برای بی‌مقیاس سازی، از بی‌مقیاس سازی نرم استفاده می‌شود.

$$V = N \times W_{n \times n}$$



## هفتمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

- ۲- به دست آوردن ماتریس بی‌مقیاس موزون ( $V$ ): ماتریس بی‌مقیاس شده ( $N$ ) را در ماتریس قطری وزن‌ها ضرب می‌کنی
- ۳- تعیین راه‌حل ایده‌آل مثبت و راه‌حل ایده‌آل منفی: راه‌حل ایده‌آل مثبت و ایده‌آل منفی، به صورت زیر تعریف می‌شوند:  
راه‌حل ایده‌آل مثبت: بردار بهترین مقادیر هر شاخص ماتریس  
راه‌حل ایده‌آل منفی: بردار بدترین مقادیر هر شاخص ماتریس
- «بهترین مقدار» برای شاخص‌های مثبت، بزرگ‌ترین مقدار تخصیص یافته به آن شاخص به ازای گزینه‌های مختلف در ماتریس بی‌مقیاس موزون است و برای شاخص‌های منفی، کوچک‌ترین مقدار تخصیص یافته است. به هنگام تعیین راه‌حل ایده‌آل منفی این رابطه برعکس می‌شود.
- ۴- به دست آوردن میزان فاصله هرگزینه تا ایده‌آل‌های مثبت و منفی:  
برای محاسبه فاصله می‌توان از فاصله اقلیدسی یا متعامد استفاده کرد. فاصله اقلیدسی هر گزینه تا ایده‌آل مثبت و فاصله هر گزینه تا ایده‌آل منفی، براساس فرمول‌های زیر حساب می‌شود

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

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

۵- تعیین ضرایب نزدیکی ( $CL^*$ ) یک گزینه به راه‌حل ایده‌آل:

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

### مبانی نظری

#### مدیریت شهری

در جامعه امروز نیاز بشر به هم زیستی در سطح بالایی احساس می‌گردد و این هم زیستی در قالب شهرها تحقق می‌یابد (صفائی پور و همکاران، ۱۳۹۶: ۲۶). مدیریت شهری، از جنبه‌های مهم برنامه‌ریزی شهری است که با جوامع انسانی به ویژه جامعه شهری ارتباط مستقیم دارد. گسترش سریع پدیده شهرنشینی و شهرگرایی، در دوران اخیر و پیدایی مشکلات مختلف شهری؛ از قبیل تراکم، آلودگی هوا، ترافیک، کمبود مسکن و ... ضرورت برخورد اندیشمندانه با این مسائل را مطرح می‌سازد. این برخورد اندیشمندانه، چیزی جز یک برنامه‌ریزی شهری، همسویگر، منعطف و با بدنه اجرایی قوی (همان مدیریت شهری پویا) نمی‌باشد (زیاری و همکاران، ۱۳۹۳: ۵). ویلیامز مدیریت شهری را یک تئوری و چشم‌انداز نمی‌داند، بلکه آن را چارچوب و پایه و اساس مطالعات شهر می‌داند. او اضافه می‌کند که مدیریت شهری ارتباط قوی و تنگاتنگ با ماهیت شهر از یک طرف و ساختارهای اجتماعی و اقتصادی از طرف دیگر دارد. همچنین مدیریت شهری با سازمان‌های دولتی که در شهر خدمات ارائه می‌دهند و مردم شهر ارتباط تنگاتنگی دارد (McCarthy, 2010: 4).

تئوری مدیریت به عنوان فرایند طراحی و نگهداری محیطی است که در آن انسان‌ها و گروه‌ها در قالب مجموعه کار برای اهدافی خاص کار می‌کنند (Mdee, 2016: 5) در این بین مدیریت شهری مجموعه‌ای از ابزارها، فعالیت‌ها، وظایف و کارکردهایی است که اطمینان می‌دهد تا کارکردهای شهری بتوانند شکل بگیرند. مدیریت شهری اطمینان می‌دهد که خدمات اساسی شهر برای گروه‌ها، افراد مختلف، اجتماعات محلی و عمومی به شیوه مناسب شکل گیرد (Acioly, 2003: 2).

#### شهرداری



## هفتمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

در تعریف مدیریت شهری، شهرداری همواره به عنوان رکن اجرایی آن محسوب می‌گردد (حسینی، ۱۳۸۵، ۷۵). در ارتباط با فلسفه تشکیل شهرداری، رایج‌ترین نظریه تشبیه حکومت، دولت و نهادهای دولتی به شرکت‌های تعاونی است (پاپلی یزدی و سناجردی، ۱۳۸۹: ۱۱). به موجب این نظریه، شهرداری یک شرکت با سازمان تعاونی است که مردم یک شهر، عموماً سهامداران قهری آن هستند. سهامداران از میان خود عده‌ای را به عنوان نماینده در شورای شهر (همانند هیئت مدیره شرکت تعاونی) انتخاب کرده و اداره امور شهر را به آنها می‌سپارند، بنابراین همان‌گونه که در شرکت‌های تعاونی متداول است آنها شخصی را که صلاحیت علمی و عملی و اخلاقی کافی برای اداره شهر و شهرداری داشته باشد، به عنوان شهردار انتخاب و اداره امور شهر را به عهده می‌گذارند و خود در کار او نظارت می‌کنند.

شهرداری بر اساس ماده ۵ قانون محاسبات عمومی کشور سازمانی عمومی و غیردولتی است که دارای استقلال و شخص حقوقی بوده و تحت نظر شورای شهر و با نظارت وزارت کشور تأسیس می‌گردد (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۵). بر این اساس بایستی به برخی از نکات مشترک در تعاریف شهرداری اشاره کرد:

شهری بودن و وابستگی به ساختار شهری  
غیر دولتی بودن و قرارگیری تحت نظارت دولت  
استقلال و عدم وابستگی در حوزه عملکردی  
انتخابی بودن و آزادی عمل در حوزه اداره امور شهری  
رسمیت داشتن و انطباق با قانون اساسی

اداره امور محل و ارائه خدمات عمومی مورد نیاز ساکنان شهر (علیپور، ۱۳۹۴: ۱۶)

در واقع یکی از نهادهای شهری مهم و تأثیرگذار در مشارکت شهروندان در امور شهری، شهرداری است. در تمام جهان، هر جا شهر و شهرنشینی وجود دارد، مهمترین و اصلی‌ترین سازمانی که مسئولیت مدیریت شهر را به طور مستقیم بر عهده دارد، شهرداری است. شهرداری به عنوان یکی از نمونه‌های نهاد محلی، سازمانی است که در محدوده شهر برای رفع نیازهای مردم همان محل اداره می‌شود. در سیر تکامل شهرداری‌ها گرچه در اصل، نیازهای محلی سبب تکوین شهرداری بوده است نقش دولت را نمی‌توان نادیده گرفت؛ زیرا دولت‌ها که به صورت متمرکز نمی‌توانستند تمام امور مردم را حل و فصل کنند، گستره اقتدار خود را تقسیم کردند. بدین ترتیب شهرداری‌ها نیز وظیفه و نقشی را بر عهده گرفتند (شیعه، ۱۳۸۷: ۵۴۸).

### شهروندی

در پرتو دیدگاه حکمرانی خوب، لازم است سازمان‌هایی که مدیریت امور عمومی جامعه را بر عهده دارند، شفاف، پاسخگو و قانون‌مدار باشند (ایمانی جاجرمی و فیروزآبادی، ۱۳۸۹، ۴۳). لازمه دستیابی به ویژگی‌هایی مانند شفافیت و پاسخگویی زمانی میسر است که تعاریف دقیقی از شهروندی، آگاهی شهروندی و رضایتمندی از عملکرد این سازمان‌ها و وجود داشته باشد. مارشال معتقد است که شهروندی "پایگاهی است که به تمامی افرادی که عضو تمام عیار اجتماع هستند، داده می‌شوند. این افراد همه جایگاهی برابر، حقوق، وظایف و تکالیف متناسب با این پایگاه دارند (Fridman, 2002: 16). یا به عبارت دیگر شهروندی، سطح برقراری ارتباط با نهادهای جامعه و توانایی تحلیل مسائل اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و اقتصادی همراه با مراقبت از محیط زندگی خود است (Richard, 2004: 8). شهروندی به یک موقعیت منفعلانه بلکه یک موقعیت فعالانه و با سلطه ناسازگار است (معصومی، ۱۳۹۰: ۲۴). امروزه شعار تمام جامعه‌شناسان شهری این است که واژه شهروندی یعنی فرد خود را از شهر و شهر را از خود بداند و در این شرایط است که بهتر می‌تواند زندگی کند.

### رضایتمندی

واژه رضایتمندی در فرهنگ لغت به معنای برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن می‌باشد. همچنین ایجاد خالی شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه دهنده خدمت ایجاد می‌شود، رضایتمندی گفته می‌شود (Golabi et al, 2011: 3). گروهی دیگر ارزیابی افراد از کیفیت



## هفتمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

خدمات و یا کالاهای دریافت شده را رضایتمندی تلقی می‌کنند (امان پور و همکاران، ۱۳۹۳: ۵۶). در بین برخی دیگر برآورده شدن خواسته‌ها و انتظارات افراد، رضایتمندی اطلاق می‌شود. همچنین رضایتمندی تفاوت مابین عملکرد و انتظار است. اگر عملکرد برابر یا بالاتر از حد انتظار باشد، مشتری راضی است و اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد، مشتری ناراضی است (Deichmann et al, 2007: 5).

امروزه رضایتمندی یکی از مهمترین معیارهای سنجش عملکرد سازمانی است (Hashimi et al, 2011: 11). یکی از این سازمان‌ها شهرداری می‌باشد. به طوری که عملکرد شهرداری می‌تواند نقش بسزایی در ساماندهی امور و ایجاد رضایت در شهروندان داشته باشد (وردی نژاد و امینی، ۱۳۸۷: ۳۷) رضایتمندی کلی شهروندان به عنوان یک قضاوت جمعی، در ارتباط با عملکرد شهرداری با توجه به کیفیت خدمات شهری تعریف می‌شود (Van Ryzin, 2004: 4).

### اثرات رضایتمندی

رضایت از عملکرد شهرداری و دیگر سازمان‌های خدماتی شهری می‌تواند موجب افزایش حس همکاری و در نتیجه افزایش عمل مشارکتی فرد گردد. این افزایش مشارکت و حس همکاری سبب می‌شود شهرداری‌ها به نحو بهتری مسئولیت‌های خود را انجام دهند و از طرف دیگر مشارکت شهروندان حضور آنها در جریان تصمیم‌گیری و اجرا را باعث می‌شود (Gutierrez et al., 2009: 3). رضایت شهروندی و احساس مسئولیت، قانون مداری و برخورد فعال و مسئولانه با رخدادهای شهری می‌تواند یکی از سرمایه‌های اصلی مدیریت شهری قلمداد شود (Mokhlis, 2011: 5). بنابراین، بازگرداندن آرامش به شهروندان، تقویت روحیه مشارکت جویی شهروندان نسبت به تصمیمات شهری و افزایش میزان همدلی شهروندان با مدیریت شهری به طور عام و با شهرداری به صورت خاص، در چهارچوب تأمین خواسته‌ها و نیاز شهروندان و افزایش رضایتمندی از مدیریت شهری به خصوص نهاد شهرداری قابل حل است

### خدمات شهری

شهرداری‌ها در سطح شهر ارائه دهنده خدمات با کالاهایی هستند که تمامی شهروندان از آنها استفاده می‌کنند. از این رو دامنه خدمات‌رسانی شهرداری‌ها به افراد خاصی محدود نمی‌گردد. تامین کالاها با تسهیلات عمومی در شهرها از وظایف اصلی شهرداری‌هاست و حتی برخی معتقدند که فلسفه تشکیل شهرداری‌ها توافق و پیمان شهروندان برای تامین خدماتی است که افراد به تنهایی قادر به تامین آنها نیستند. در این زمینه محققان حداقل دو هدف را برای ارائه خدمات شهری از جانب شهرداری‌ها عنوان می‌کنند:

- تامین بهداشت شهر

- تامین امکانات و تسهیلات اجتماعی، رفاهی و فرهنگی

این دو هدف را می‌توان در زیر عنوان هدفی کلان با عنوان تامین نیازهای شهروندان و ایجاد یک شهر سالم گنجانده. در ذیل هدف تامین بهداشت شهر توسط شهرداری می‌توان به این موضوعات اشاره داشت: حیات و تداوم زندگی شهروندان در گروه نظافت و بهداشتی بودن محیط طبیعی و کالبدی شهر است. اموری مثل گسترش بهداشت عمومی و کاهش آلودگی اگر چه به نبود بیماری در شهر کمک می‌نمایند، اما بهداشت شهر فراتر از آنهاست. گسترش فضای سبز، زیبایی شهر و مانند اینها نیز اهداف معطوف به ارتقاء بهداشت روانی می‌باشند که خدمات شهری می‌توانند با جهت‌گیری نسبت به آن مورد برنامه‌ریزی، طراحی و اجرا قرار گیرد. اجرای پروژه‌ها و برنامه‌های نظیف شهر و جمع‌آوری و دفع بهداشتی زباله‌های شهری و ایجاد و گسترش فضای سبز و مانند اینها از جمله خدمات شهری هستند که با اهداف بهداشتی‌تر کردن شهر از حیث جسمانی و روانی به اجرا در می‌آیند. فراهم بودن خدمات شهری مناسب و ارزان عاملی است که سرمایه‌گذاری‌های اقتصادی را امکان پذیر می‌کند (ایمانی جاجرمی، ۱۳۸۱: ۳۳).

### شناخت محدوده



## هفتمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

قدس یکی از شهرهای استان تهران در ایران است. این شهر مرکز شهرستان قدس است. همچنین شهر قدس یکی از شهرهای قدیمی استان تهران می‌باشد که با قرار گرفتن این شهر در بزرگراه فتح (کیلومتر ۲۰) و موقعیت خوب جغرافیایی و آب و هوای خوب کوهپایه‌ای در این چند سال اخیر میزبان سکونت مهاجرین بسیاری از سایر شهرهای کشور بوده است. این شهر دارای معادن، مزارع، باغ‌ها، مجتمع‌های صنعتی و قهرمانان ورزشی متعدد است



### نقشه ۱. موقعیت قرارگیری شهر قدس

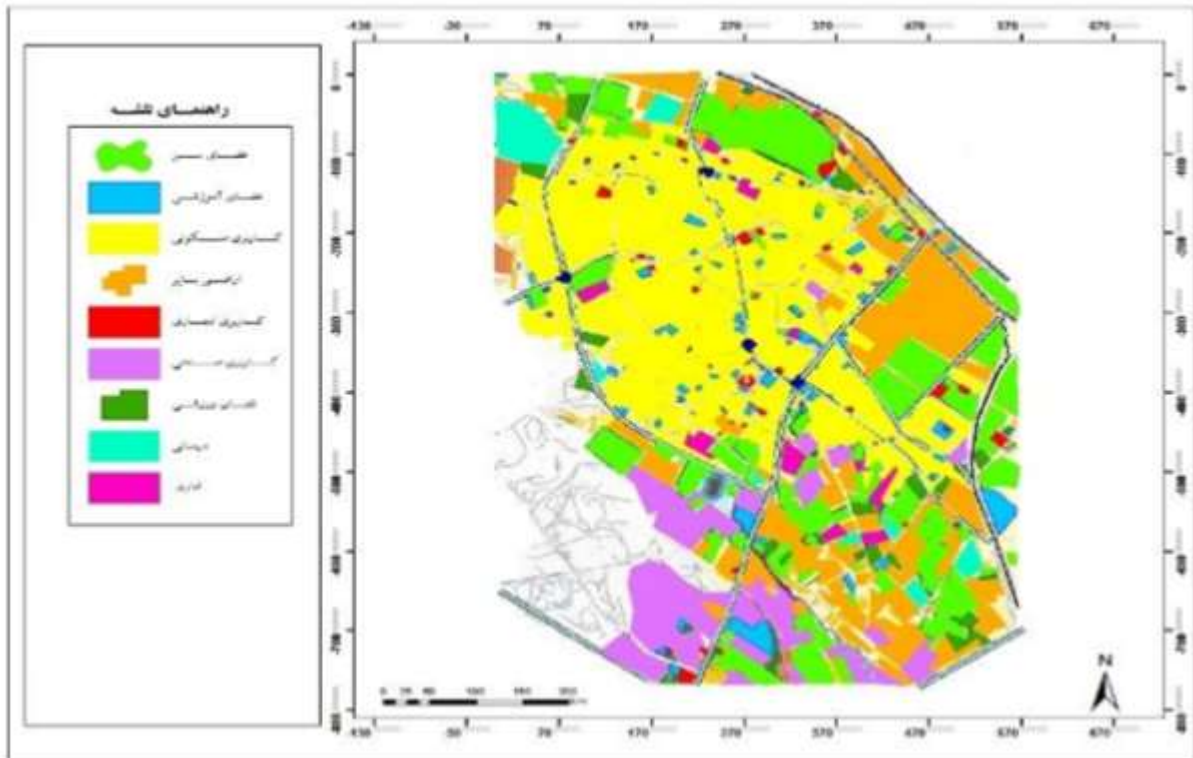
شهر قدس که تا قبل از تأسیس شهرداری در سال ۱۳۶۸ خورشیدی تحت نام قلعه حسن خان شناخته می‌شد، روستایی کوچک و قلعه مانند در حاشیه جنوب غربی تهران و همجواری شهرداری منطقه ۹ و ۱۸ بود. در یک جبهه آن کاووسیه و در جبهه غربی آن سرخ صر قرار داشت. در ۰۳/۰۴/۱۳۶۸ شهر قدس از رشد روستای قلعه حسن خان و ادغام آن با نقاط دیگری مانند سرخ حصار، کاووسیه و شهرک بهشتی (قدس) به وجود آمده است. از این رو می‌توان دو دوره متمایز را برای تحول کالبدی شهر متصور گردید:

- ایجاد بناها و رشد قلعه حسن خان به صورت یک روستا
- رشد سریع و بدون وقفه شهر در دو سه دهه اخیر

در مرحله اول قلعه حسن خان از دو قلعه اربابی تشکیل گردیده که بنام مالک آن (حسن خان) نامیده شده است و هر دو قلعه دروازه بوده است (یکی از دروازه‌های نزدیک مسجد جامع فعلی و دیگری نزدیک میدان قدس سابق).

مرحله دوم با تأسیس کارگاه‌ها و کارخانجات متعدد در کنار جاده قدیم و کنار راه آهن و به طور کلی شروع رشد سریع تهران در چند دهه اخیر آغاز گردید. در این مرحله با رشد سریع جمعیت منطقه تهران روستای قلعه حسن خان نیز که در فاصله نسبتاً کمی از تهران و در نزدیکی تعدادی از این کارخانجات و کارگاه‌ها قرار گرفته است به سرعت رشد نمود.

## هفتمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست



نقشه ۲. کاربری اراضی شهر قدس

### تحلیل یافته‌ها

جهت بررسی وضعیت شهر قدس در حوزه خدمات شهری و عملکرد شهرداری آن تلاش است تا با استفاده از ابزار پرسشنامه نظرات شهروندان در خصوص انواع خدمات شهرداری شهر جمع آوری و در ادامه با استفاده از نرم افزار Excel به تحلیل نتایج بدست آمده پرداخته شود. نتایج تحلیل اطلاعات در دو بخش نتایج و آمار توصیفی و آمار استنباطی و تحلیلی ارائه می‌گردد:

### آمار توصیفی

از نظر جنسی تعداد زنان و مردان در شهر قدس به شکل مساوی (۱۰۰ نفر مردان و ۱۰۰ نفر زنان) انتخاب گردیدند. از نظر سنی بیشترین سهم مربوط به افراد ۲۵-۳۵ سال و کمترین سهم به افراد بالای ۵۵ سال اختصاص دارد. از نظر تحصیلی ۳۵ درصد افراد فاقد تحصیلات دانشگاهی بوده و تنها ۲۲ درصد آنها فوق لیسانس و بالاتر می‌باشند. از نظر شغلی سهم افراد با شغل آزاد و کارگر بیش از سایر مشاغل می‌باشد.

### آمار استنباطی و تحلیلی داده‌ها

همانطور که آورده شد جهت ارزیابی یو سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در بعد خدمات شهری و شهرداری از ابزار پرسشنامه و جهت تحلیل آن از روش تحلیل TOPSIS استفاده گردیده است که فرآیند آن به شرح زیر می‌باشد:

مرحله اول: پاسخگویی به سوالات پرسشنامه





## هفتمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

### جدول ۱. رضایتمندی از وضعیت شاخص‌های خدماتی در شهر قدس

شاخص	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
عرض معابر	۳۴	۳۶	۴۸	۴۰	۴۲
کفسازی معابر	۳۷	۳۲	۴۴	۴۴	۴۳
جدول بندی کوچه‌ها	۳۱	۳۳	۴۵	۴۱	۵۰
روشنایی معابر، میداين، زیرگذرها و پارک‌ها	۳۰	۳۵	۴۷	۴۶	۴۲
کاشت فضای سبز	۳۵	۳۵	۴۶	۴۱	۴۳
طراحی فضای سبز	۳۷	۳۷	۴۶	۳۹	۴۱
جمع‌آوری زباله‌های خانگی	۳۸	۳۸	۴۶	۳۶	۴۲
جمع‌آوری آبهای سطحی	۳۹	۴۱	۵۱	۳۵	۳۴
امکانات رفاهی در پارک‌ها	۴۵	۴۳	۵۰	۳۱	۳۱
رنگ آمیزی مبلمان شهری	۳۹	۳۵	۴۷	۳۹	۴۰
مبارزه با حیوانات و سایر تهدیدات	۳۲	۳۰	۴۳	۴۷	۴۸
ساماندهی و کنترل ترافیک	۴۳	۴۱	۴۹	۳۳	۳۴
جلوگیری از سدمعبر	۴۱	۳۹	۴۵	۳۷	۳۸
ساماندهی انواع تابلوها	۴۱	۴۳	۴۹	۳۴	۳۳

### مرحله دوم: اعمال امتیازات

نتایج اولیه حاصل از پرسشنامه به شکل کیفی بوده و نیاز است تا آن را به حالت کمی درآورد تا بتوان با استفاده از روش‌های آماری به تحلیل آن پرداخت. جهت دستیابی به این مهم از جدول ۲ استفاده می‌نماییم

### جدول ۲. کمی سازی نتایج اولیه پرسشنامه

شاخص	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
امتیاز	۱	۲	۳	۴	۵

### جدول ۳. امتیازدهی به شاخص‌ها



### هفتمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

شاخص	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
عرض معابر	۳۴	۷۲	۱۴۴	۱۶۰	۲۱۰
کفسازی معابر	۳۷	۶۴	۱۳۲	۱۷۶	۲۱۵
جدول بندی کوچه‌ها	۳۱	۶۶	۱۳۵	۱۶۴	۲۵۰
روشنایی معابر، میداين، زیرگذرها و پارک‌ها	۳۰	۷۰	۱۴۱	۱۸ ۴	۲۱۰
کاشت فضای سبز	۳۵	۷۰	۱۳۸	۱۶۴	۲۱۵
طراحی فضای سبز	۳۷	۷۴	۱۳۸	۱۵۶	۲۰۵
جمع‌آوری زباله‌های خانگی	۳۸	۷۶	۱۳۸	۱۴ ۴	۲۱۰
جمع‌آوری آبهای سطحی	۳۹	۸۲	۱۵۳	۱۴ .	۱۷۰
امکانات رفاهی در پارک‌ها	۴۵	۸۶	۱۵۰	۱۲ ۴	۱۵۵
رنگ آمیزی مبلمان شهری	۳۹	۷۰	۱۴۱	۱۵۶	۲۰۰
مبارزه با حیوانات و سایر تهدیدات	۳۲	۶۰	۱۲۹	۱۸ ۸	۲۴۰
ساماندهی و کنترل ترافیک	۴۳	۸۲	۱۴۷	۱۳ ۲	۱۷۰
جلوگیری از سدمعبر	۴۱	۷۸	۱۳۵	۱۴ ۸	۱۹۰
ساماندهی انواع تابلوها	۴۱	۸۶	۱۴۷	۱۳۶	۱۶۵

#### مرحله سوم: تعریف ماتریس وضع موجود و ایده آل‌ها

برای تعریف وضعیت مینیمم ایده آل فرض بر این است که تمامی افراد پرسش شونده شاخص را در وضعیت بسیار نامناسب ارزیابی نمایند و امتیاز یک برای آن منظور کنند که در این صورت ماتریس مینیمم ایده آل برای تمامی شاخص‌ها ۲۰۰ در نظر



### هفتمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

گرفته می شود. همچنین برای تعریف ماکزیمم ایده آل فرض بر این است که تمامی افراد شاخص مورد نظر را در وضعیت بسیار مناسب یعنی امتیاز ۵ ارزیابی کنند که در این صورت برای تمامی شاخص ها امتیاز ماکزیمم ایده آل ۱۰۰۰ بدست می آید.

جدول ۴. ماتریس مینیمم و ماکزیمم ایده آل

شاخص	مینیمم ایده آل	ماکزیمم ایده آل	وضع موجود	میانگین
عرض معابر	۲۰۰	۱۰۰۰	۶۲۰	۳.۱
کفسازی معابر	۲۰۰	۱۰۰۰	۶۲۴	۳.۱۲
جدول بندی کوچه ها	۲۰۰	۱۰۰۰	۶۴۶	۳.۲۳
روشنایی معابر، میدین، زیرگذرها و پارکها	۲۰۰	۱۰۰۰	۶۳۵	۳.۰۱
کاشت فضای سبز	۲۰۰	۱۰۰۰	۶۲۲	۳.۱۱
طراحی فضای سبز	۲۰۰	۱۰۰۰	۶۱۰	۳.۰۵
جمع آوری زباله های خانگی	۲۰۰	۱۰۰۰	۶۰۶	۳.۰۳
جمع آوری آبهای سطحی	۲۰۰	۱۰۰۰	۵۸۴	۲.۹۲
امکانات رفاهی در پارکها	۲۰۰	۱۰۰۰	۵۶۰	۲.۸
رنگ آمیزی مبلمان شهری	۲۰۰	۱۰۰۰	۶۰۶	۳.۰۳
مبارزه با حیوانات و سایر تهدیدات	۲۰۰	۱۰۰۰	۶۴۹	۳.۲۴
ساماندهی و کنترل ترافیک	۲۰۰	۱۰۰۰	۵۷۴	۲.۸۷
جلوگیری از سد معبر	۲۰۰	۱۰۰۰	۵۹۲	۲.۹



### هفتمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

۲۰۸۷	۵۷۵	۱۰۰۰	۲۰۰	ساماندهی انواع تابلوها
------	-----	------	-----	------------------------

مرحله چهارم: محاسبه فاصله وضع موجود از حالات ایده آل مثبت و منفی

در این مرحله ابتدا مجذور تفاضل هر یک از شاخص ها از حالات ایده آل مثبت و منفی محاسبه می شود و در نهایت پس از جمع همه تفاضلات از آن جذر گرفته می شود.

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

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

### جدول ۵. فاصله شاخص ها از حالت ایده آل

فاصله از ماکزیمم ایده آل	فاصله از مینیمم ایده آل	شاخص
۱۴۴۴۰۰	۱۷۶۴۰۰	عرض معابر
۱۶۶۴۶۴	۱۵۳۶۶۴	کفسازی معابر
۱۲۵۳۱۶	۱۹۸۹۱۶	جدول بندی کوچه ها
۱۳۳۲۲۵	۱۸۹۲۲۵	روشنایی معابر، میادین، زیرگذرها و پارکها
۱۸۰۶۲۵	۱۴۰۶۲۵	کاشت فضای سبز
۱۵۲۱۰۰	۱۶۸۱۰۰	طراحی فضای سبز
۱۵۵۲۳۶	۱۶۴۸۳۶	جمع آوری زباله های خانگی
۱۷۳۰۵۶	۱۴۷۴۵۶	جمع آوری آبهای سطحی
۱۹۳۶۰۰	۱۲۹۶۰۰	امکانات رفاهی در پارکها
۱۵۵۲۳۶	۱۶۴۸۳۶	رنگ آمیزی مبلمان شهری



### هفتمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

۱۲۳۲۰۱	۲۰۱۶۰۱	مبارزه با حیوانات و سایر تهدیدات
۱۸۱۴۷۶	۱۳۹۸۷۶	ساماندهی و کنترل ترافیک
۱۴۱۳۷۶	۱۷۹۷۷۶	جلوگیری از سدمعبر
۱۴۲۸۸۴	۱۷۸۰۸۴	ساماندهی انواع تابلوها
۲۱۶۸۱۹۵	۲۳۳۲۹۹۵	مجموع
۱۴۷۲۰۴۷۹	۱۵۲۷۰۴۱	جذر مجموع

#### محاسبه فاصله نهایی

در مرحله آخر با استفاده از فرمول زیر فاصله نهایی از حالات ایده آل محاسبه می شود که هرچه عدد به یک نزدیک تر باشد میزان رضایت بیشتر است

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

با توجه به فرمول فوق فاصله نهایی از حالت ایده آل ۰.۵۰.۹ محاسبه می گردد. برای تحلیل عدد فوق مجدداً از طیف ۵ تایی لیکرت استفاده گردیده تا حالت کمی به حالات قابل درک کیفی تبدیل شود.

#### جدول ۶. طیف لیکرت پنج تایی برای تبدیل حالت کمی به کیفی

وضعیت	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد
امتیاز	۰-۲۰ درصد	۲۰-۴۰ درصد	۴۰-۶۰ درصد	۶۰-۸۰ درصد	۸۰-۱۰۰ درصد

ماخذ: نگارنده

با توجه به جدول ۶ وضعیت رضایت از عملکرد مدیریت شهری و شهرداری در حوزه خدمات شهری از دیدگاه شهروندان در حالت متوسط قرار دارد.

با توجه به نتایج پرسشنامه می توان نتیجه گرفت که بیشترین میزان رضایتمندی مربوط شاخص های مبارزه با حیوانات مودی، جدول بندی کوچه ها، کفسازی معابر و کاشت فضای سبز و کمترین رضایتمندی ایجاد امکانات رفاهی در پارک ها و کنترل ترافیک شهری مربوط می شود.

#### جمع بندی



## هفتمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

در عصر حاضر با توجه به توسعه کمی و کیفی شهرها، یکی از نهادهای بسیار مهمی که نقش به سزایی در اداره خدمات رسانی شهرها داشته و هرروز نقش آن در اداره و مدیریت شهری و تأمین نیازها و توسعه شهری پررنگ می‌شود، شهرداری است. امروزه وظایف شهرداری به عنوان مهمترین نهاد غیردولتی بیش از پیش شده است. شهرداری‌ها به عنوان یک سازمان ارائه دهنده خدمات شهری به ساکنان شهر، زمانی دارای عملکرد موفق خواهد بود، که بتواند آسایش و امنیت ساکنان خود را تأمین کنند. در واقع سازمان شهرداری زمانی در رسیدن به اهداف خود موفق خواهد بود که شهروندان از عملکرد این سازمان رضایت کامل داشته باشند.

در این پژوهش تلاش گردید تا ابتدا به بررسی اهمیت و جایگاه شهرداری در تأمین خدمات و در نتیجه افزایش رضایتمندی شهروندان پرداخته شود و در نهایت با استفاده از مطالعات نظری؛ شاخص‌های رضایتمندی شهروندان را تبیین نماید. محدوده مورد مطالعه این پژوهش شهر قدس و شهرداری آن می‌باشد لذا جامعه آماری آن را کلیه شهروندان این شهر تشکیل می‌دهند که بر اساس آخرین سرشماری رسمی کشور جمعیت آن تعداد ۳۰۹۶۰۵ نفر برآورد گردیده است که به روش نمونه‌گیری تصادفی تعداد ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. تجزیه و تحلیل پرسشنامه با استفاده از روش تحلیل TOPSIS انجام گردیده است که فرآیند آن به شکل کامل ارائه گردید. مطابق نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات مشخص گردید که شهرداری این شهر در تأمین خواسته‌های شهروندان در بعد خدمات شهری موفق نبوده به نحوی که میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات ارائه شده در حد متوسط (۵۰.۹ درصد) درآورد گردید که نیاز است تا این سازمان با انجام اقدامات مناسب، رضایت شهروندان را جلب نماید تا از نتایج مثبت حاصل از آن بهره‌مند گردد. در این بخش برخی راهکارهای مناسب جهت ارتقای رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری ارائه گردیده است:

- ارائه گزارش‌های مالی شهرداری از سوی شهرداری شهر قدس به صورت ماهانه و سالانه به شهروندان که موجب افزایش اعتماد و آگاهی شهروندی و در نتیجه کاهش تخلفات احتمالی می‌گردد.
- ارزیابی اثرات طرح‌های ارائه شده قبل از شروع به اجرای آن که در کاهش هزینه‌ها و دستیابی به نتایج مطلوب‌تر موثر خواهد بود.
- برگزاری جلسات با شهروندان و جمع‌آوری نظرات آنها
- توزیع انواع پرسشنامه از سوی شهرداری با هدف جمع‌آوری نظرات افراد و ارائه خدمات موردنیاز به آنها
- افزایش سرانه امکانات و خدمات فرهنگی ورزشی از جمله سینما و سالن ورزشی و ... از سوی شهرداری شهر
- افزایش سرای فضای سبز شهری توسط شهرداری شهر
- طراحی مناسب فضای سبز شهر در نقاط مختلف با هدف ارتقای جذابیت و افزایش رضایتمندی شهروندان
- ایجاد زمینه‌های افزایش مشارکت شهروندان در اداره امور شهر از طریق بسترسازی حضور شهروندان در فعالیتهای مربوط به شهر
- توجه ویژه به شورایی‌های محله‌ای و نحوه ارتباط آنان با شهروندان
- طراحی سیستم مناسب جمع‌آوری زباله‌های خانگی با هدف افزایش پاکیزگی
- تقویت پویایی و سرزندگی شهری در سطح محلات و فضاهای شهری
- افزایش نورپردازی فضاهای شهری با هدف افزایش زیبایی و امنیت شهری

### فهرست منابع

۱. برک پور ناصر، حامد گوهری، مهدی کریمی. ۱۳۸۹. ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، مدیریت شهری، دوره ۸، شماره ۲۵، صص ۲۱۸-۲۰۳.



## هفتمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

۲. پیر بابایی محمدتقی، اسلام گرمی. ۱۳۹۰. نارضایتی از مکان پیرامون بافت‌های بازسازی شده نمونه موردی: بافت مسکونی پیرامون خیابان شهید نواب صفوی تهران، مجله مدیریت شهری، شماره ۲۷، صص ۱۹۳-۱۸۲.
۳. رستمی محمدحسن، سعید امان‌پور، مهران کرمی، سیداله مراد رام‌نژاد. ۱۳۹۴. سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر دورود)، مجله پژوهش و برنامه ریزی شهری، سال ششم، شماره ۲۱، صص ۳۵-۵۰.
۴. رفیع پور سعید، هاشم داداش‌پور، مریم رحمانی، فرامرزه‌ادری. ۱۳۸۹. ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان، دو فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۹، صص ۷۸-۹۳.
۵. شمعی علی، علی‌اصغر آدینه‌وند، مریم حاجی‌زاده. ۱۳۹۰. ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر اساس حکمروایی خوب شهری، مورد: شهر یاسوج، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری شماره ۱۱، صص ۱-۲۰.
۶. صفائی پور مسعود، نبی‌الله حسینی، نرگس قیصری. ۱۳۹۶. سنجش رابطه میان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص‌های پایدار محیط زیست شهری مورد: شهر دزفول، در فصلنامه پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری، شماره ۱، صص ۲۵-۴۰.
۷. کاظمی نژاد رضا؛ شیرین‌نوشین پیجانی، وحید حاتمی. ۱۳۹۰. ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر نوشهر)، نخستین همایش ملی آرمان شهر ایران، نور، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نور.
۸. مقیمی سیدمحمد. ۱۳۹۰. اداره امور حکومت‌های محلی مدیریت شوراها و شهرداریها، انتشارات سمت، چاپ پنجم، تهران.
۹. Akgul, Deniz (2012), Mcausing the Satisfacion of citizens for the Scrviccs given by the municipality: the case of kirsehir municipality. Proccdia – Social and Behavioral Scinces, 62: 555.
۱۰. Deichmann, Uwe, Lall., V., Somik, (2007), citizen feedback and delivery and urban services, worlddevelopment, Vol.35, No.4: 649-662.
۱۱. Friedman, J. 2002. The prospect of cities. University of Minnesota Press. Minneapolis
۱۲. Golabi, F., Aghayari, T., & Ebrahimi, R. (2013), The study of the socioeconomic factors relating to the amount of citizens' satisfaction with residential areas. Urban Sociological Studies, 3.
۱۳. Gutiérrez Rodriguez, P., Vazquez Burguete, J., Vaughan, R., Edwards, J. (2009); The Services Transformation of Municipal towards Quality in the Public Sector; Spain, Routledge
۱۴. Hatri, M. Montalvo, D. (2008); Citizen Satisfaction Survey, Report to the City of melborne; Australia, E&FN Spon.
۱۵. Mdee, Anna. Thorley, Lisa. (2016). Good governance, loval government, accountability and service delivery in Tanzania, An ESRC Research Project.
۱۶. McCarthy, J. (2010). Partnership, Collaborative Planning, and Urban Regeneration, Ashgate: London.
۱۷. Mokhlis, S. (2011); Municipal service quality and citizen satisfaction in bankoke; journal of public administration and governance, vol. 1, No.1, pp. 75-87.



هفتمین کنفرانس ملی شهرسازی، معماری، عمران و محیط زیست

- Richards, M. et al. 2003. Impacts of illegality and barriers to legality: a diagnostic .۱۸  
analysis of illegal logging in Honduras and Nicaragua. *International Forestry Review*.  
pp. 282-292
- Shayan, H., Taghilo, A., & Khosrowbeygi, R., (2010), The study of villagers' .۱۹  
satisfaction of residential areas. Case study: Komijan City. *Village and Development*  
*Journal*, No.3, pp.45-59.
- Taherian, A., (2007), Factors influencing the satisfaction of library users with an .۲۰  
emphasis on specialized library. *Book Quarterly*.
- Zenker, S. Petersen, S. andreas, A. (2009); Development and Implementation of the .۲۱  
Citizen Satisfaction Index (CSI): Four Basic Factors of Citizens' Satisfaction;  
Research Papers on Marketing and Retailing University of Hamburg : 39, German.