



## Evaluating Citizens' Satisfaction with the Performance of the Municipality with a Question-Oriented Citizen Approach Case Study: Region 4 of Ardabil Municipality

Yousef Darvishi <sup>1</sup> ✉

1. (Corresponding Author) Department of Geography and Urban Planning, Faculty of Social Sciences, Payam Noor University, Tehran, Iran  
Email: [phddarvishi@pnu.ac.ir](mailto:phddarvishi@pnu.ac.ir)

### Article Info

Article type:  
Research Article

### Article History:

Received:  
1 October 2022  
Received in revised form:  
17 October 2023  
Accepted:  
21 October 2023

### Keywords:

Satisfaction,  
Citizens,  
Performance,  
Municipality,  
Ardabil.

### ABSTRACT

Management performance as a regulator of relations between all elements of the organization and citizens has always been important. In the management field, this internal mechanism, without needing external levers, can create citizens' satisfaction. Examining the municipality's performance is the best way to ensure the correct and appropriate performance of the municipality's duties. The purpose of the research is to measure the level of satisfaction of the citizens with the performance of the municipality of Ardabil Region 4 and the importance of the services provided by the municipalities. The descriptive-analytical research and information collection methods were based on the library, documents, and field (questionnaire). The statistical population is citizens living in Region 4 of Ardabil Municipality. Based on Cochran's formula, the sample size was 398 people, and to increase the confidence factor, the sample size was 420 people. SPSS software was used to analyze the data. The statistical methods used in this research are Kendall's correlation, Kruskal-Wallis, and t-test. The results of the findings indicate that measuring the level of satisfaction of the citizens with the performance of the municipality in the study area is different according to their age, in such a way that the level of satisfaction of citizens under 40 years with the performance of the municipality is much lower than the average level and citizens above 40 years, the level of satisfaction has been average. The level of satisfaction of citizens with the quality of services and the way of informing the municipality is below the limit, but the level of satisfaction with how officials, employees, and employees are treated is average. There is a significant difference between the civil-technical, service, and social-cultural duties of municipalities from the point of view of the citizens of the studied area in terms of their importance, so the service duties of the municipality are the most important..

**Cite this article:** Darvishi, Y. (2024). Evaluating citizens' satisfaction with the performance of the municipality with a question-oriented citizen approach case study: Region 4 of Ardebil Municipality. *Human Geography Research Quarterly*, 56 (3), 189-204.  
<http://doi.org/10.22059/jhgr.2023.349303.1008544>



## **Extended Abstract**

### **Introduction**

Municipality is one of the necessities of the social system, which is necessarily represented by a structure that is possible only through the intervention of the people. Also, the performance of the municipality, as one of the institutions and perhaps the most important institution in the structure of urban management, has an essential role in citizens' quality of life. In order to measure the performance of the municipality, two major methods, objective and subjective, can be used. In the objective method, the municipality's performance is compared with a series of criteria and standards to determine how close its performance is to the standards, but in the subjective method. It investigates to what extent people are satisfied with the quality of urban services and performance as recipients of services and beneficiaries of plans and programs. Performance evaluation and management is one of the special topics of strategic human resource management and is considered a suitable tool for improving the performance of employees and organizations. Comprehensive and sustainable management of the city will be implemented when the citizens are satisfied with the performance of the municipal organization because citizens' satisfaction with the performance of organizations plays an essential role in improving urban management and increasing the efficiency of urban management. Ardebil city is a metropolis with rural and nomadic roots. It faces challenges in urban life, and we see citizens arguing about the lack of satisfaction with the performance of the municipal organization in providing social, technical, and civil services at the city level. Therefore, according to the statement of the problem, the most important question raised by this research:

-How satisfied are the citizens with the performance of the Municipality of Ardabil Region 4?

According to the question, the most important hypothesis is that it seems that the citizens of Ardabil are not satisfied with the performance of the municipality's duties in various civil-technical, service, and

socio-cultural departments of the municipality.

### **Methodology**

The research method is descriptive-analytical, and field sampling (survey) has been used to collect the required information. Based on this method, questionnaires were prepared and completed in the target community (citizens living in Region 4 of Ardabil Municipality). In order to measure the reliability of the questionnaire, Cronbach's alpha method was used so that the calculated Cronbach's alpha was equal to 0.82. In this way, it can be said that the distributed questionnaire has high reliability. In addition, the methods of studying documents, books, and sources related to the research topic have been used. The statistical population of the research consists of all the residents of Region 4 of Ardabil municipality, equal to 237,292 people (according to the population and housing census of 2015). The sample size was estimated to be 384 people based on Cochran's formula, and to increase the confidence factor, the sample size was considered to be 400 people. The sampling used in this research is cluster sampling combined with simple random. The way of distributing the questionnaire was that a certain number of alleys were randomly selected in each neighborhood, and then the questionnaires were completed by the alley's residents. In order to analyze the collected data, descriptive-analytical and inferential statistical methods were used. Based on this method, the data collected in frequency distribution and statistical parameters were analyzed and then analyzed using statistical methods of Kendall correlation, Kruskal Wallis, and t-test in SPSS software.

### **Results and discussion**

Based on the data collected from the total sample of 420 people, 65% of the respondents are men, and 35% are women. In terms of education level, 42.7% have a university education, 35% have a diploma education, and 22.3% have a school or sub-diploma education. According to these general and detailed indicators, the importance of each of the services provided

by the municipality was questioned. Therefore, the Kruskal Wallis test was used to test the hypothesis (the citizens of Ardabil city are not satisfied with the performance of municipal duties in various civil-technical, service, and socio-cultural departments of the municipality) and the importance of each of the municipal duties. According to the obtained results related to the service activities of the municipalities, the activity of timely garbage collection and handling and cleaning of the green space is the most important from the citizens' point of view. According to the municipality's duties in civil and technical activities, the construction and reconstruction of parks are the most important, such as asphaltting roads and streets, making predictions, and protecting the region from accidents and natural disasters. They are in the following ranks. Based on the duties and activities that municipalities perform in cultural and social fields, from the citizens' point of view, holding various recreational programs (such as the Nishat system) is the most important, which shows that citizens are changing the structure of municipality only as an organization providing urban services. The results indicate that the level of satisfaction of the citizens with the quality of services and the way of informing the municipality is lower than the limit, but the level of satisfaction with the treatment of officials and employees is average.

### **Conclusion**

The general results indicate a significant difference between the civil-technical, service, and socio-cultural duties of municipalities from the point of view of the citizens of the study area in terms of their importance, so the service duties of the municipality are the most important. This is because citizens are involved with these services daily, and the deficiency of each of them, such as garbage collection, makes their lives difficult. Socio-cultural duties are placed in the next rank, which shows that the citizens do not expect the city management and municipality only to deal with the civil, physical, and service situation but also to provide the basis for social life, citizen relations, and organizing affairs; they require the creation of public

spaces and spending leisure time, etc. According to the results, which shows the greatest dissatisfaction of the citizens in the service sector, it is suggested that the responsibility of urban affairs, including the mayors of different areas of Ardabil and the city council, monitor more in this field, both in terms of quantity and quality of services such as Hama. Regarding the socio-cultural duties of the citizens, who did not expect much from the municipality, but since one of the municipality's duties is to meet these needs, it is suggested that the municipality take pragmatic steps in providing leisure facilities, including the development of recreational centers, holding art festivals, etc. In general, to overcome this problem, it is suggested that the municipality take appropriate and coordinated executive measures or city councils, including equipping the mechanized facilities of urban services in the technical, emergency, and general sectors in order to satisfy the citizens in all dimensions for all groups of citizens provide housing for every age, gender, and texture.

### **Funding**

There is no funding support.

### **Authors' Contribution**

Authors contributed equally to the conceptualization and writing of the article. All of the authors approved the content of the manuscript and agreed on all aspects of the work declaration of competing interest none.

### **Conflict of Interest**

Authors declared no conflict of interest.

### **Acknowledgments**

We are grateful to all the scientific consultants of this paper.

## ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با رویکرد شهروند پرسش محور مطالعه موردی: منطقه ۴ شهرداری اردبیل

یوسف درویشی<sup>۱</sup> ✉

۱- نویسنده مسئول، گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. رایانامه: [phddarvishi@pnu.ac.ir](mailto:phddarvishi@pnu.ac.ir)

### چکیده

### اطلاعات مقاله

عملکرد مدیریت شهری می‌تواند باعث رضایت و یا عدم رضایت شهروندان باشد لذا بررسی عملکرد شهرداری می‌توان بهترین روش برای ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از شهرداری باشد. هدف پژوهش سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۴ اردبیل می‌باشد. روش تحقیق توصیفی-تحلیلی و روش جمع‌آوری اطلاعات بر مبنای کتابخانه‌ای، اسنادی و نیز میدانی (پرسشنامه‌ای) بوده است. جامعه آماری شهروندان ساکن منطقه ۴ شهرداری اردبیل می‌باشد. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۹۸ نفر برآورد شده و به‌منظور بالا بردن ضریب اطمینان حجم نمونه ۴۲۰ نفر در نظر گرفته شد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم‌افزار spss استفاده شده است. روش‌های آماری مورد استفاده در این تحقیق روش‌های آماری همبستگی کندال، کروسکال والیس و آزمون t-test است. یافته‌ها حاکی از آن است که سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه مورد مطالعه با توجه به سن آنان متفاوت بوده، به‌گونه‌ای که میزان رضایت شهروندان کمتر از ۴۰ سال از عملکرد شهرداری بسیار پایین‌تر از حد متوسط و شهروندان بالای ۴۰ سال، میزان رضایت در حد متوسط بوده است. میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات، و نحوه اطلاع‌رسانی شهرداری پایین‌تر از حد بوده، اما از نحوه برخورد مسئولین، کارمندان و کارکنان، میزان رضایت در حد متوسط می‌باشد. بین وظایف عمرانی- فنی، خدماتی و اجتماعی- فرهنگی شهرداری‌ها از دیدگاه شهروندان منطقه مورد مطالعه از نظر میزان اهمیت اختلاف معناداری وجود دارد به‌گونه‌ای که وظایف خدماتی شهرداری دارای بیشترین اهمیت می‌باشد.

### نوع مقاله:

مقاله پژوهشی

### تاریخ دریافت:

۱۴۰۱/۰۷/۰۹

### تاریخ بازنگری:

۱۴۰۲/۰۷/۲۵

### تاریخ پذیرش:

۱۴۰۲/۰۷/۲۹

### واژگان کلیدی:

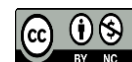
رضایتمندی،  
شهروندان،  
عملکرد،  
شهرداری،  
اردبیل.

**استناد:** درویشی، یوسف. (۱۴۰۳). ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با رویکرد شهروند پرسش محور مطالعه موردی: منطقه ۴ شهرداری اردبیل. فصلنامه پژوهش‌های جغرافیای انسانی، ۵۶ (۳)، ۱۸۹-۲۰۴.

<http://doi.org/10.22059/jhgr.2023.349303.1008544>

ناشر: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران

© نویسندگان



## مقدمه

شهرداری به‌عنوان مدیریت شهری نقش کلیدی در فرایند مدیریت و سازمان‌دهی شهرها بر عهده دارد (هاشمی و یحیی پور، ۱۳۹۰: ۳۴). همچنین کارکرد اصلی شهرداری فراهم ساختن زمینه مناسب و مساعد برای شکوفای استانداردهای مطلوب شهرنشینی و ترویج فرهنگ شهروندی است (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۳۶). شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است نمایان می‌گردد (صفایی پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۶). همچنین عملکرد شهرداری به‌عنوان یکی از نهادها و شاید مهم‌ترین نهاد در ساختار مدیریت شهری، نقشی مهم در کیفیت زندگی شهروندان دارد (زنگنه و همکاران، ۱۳۹۴: ۹۴). برای سنجش عملکرد شهرداری، می‌توان از دو روش عمده عینی و ذهنی استفاده کرد در روش عینی، عملکرد شهرداری با یک سری معیارها و استانداردها مورد مقایسه قرار می‌گیرد تا مشخص شود عملکرد آن تا چه حد به استانداردها نزدیک است، اما در روش ذهنی بررسی می‌شود که مردم به‌عنوان دریافت‌کنندگان خدمات و ذینفعان طرح‌ها و برنامه‌ها تا چه حد از کیفیت عملکرد و خدمات شهری راضی هستند (Safiek, 2011: 78). ارزیابی و مدیریت عملکرد، یکی از مباحث ویژه مدیریت منابع انسانی استراتژیک است و ابزار مناسب برای ارتقای عملکرد کارکنان و سازمان به‌حساب می‌آید، در صورتی که مدیریت عملکرد با ملزومات و پیش‌نیاز آن در سازمان طراحی و اجرا شود، می‌تواند بخشی از مسائل و مشکلات سازمان را شناسایی و در جهت حل آن‌ها راهکارهای عملی ارائه کند (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۳۵). از زمان شکل‌گیری سکونتگاه‌های انسانی، شاهد تغییرات شگرف در مناسبات انسانی بوده و روابط انسان‌ها در عرصه‌های اجتماعی، سیاسی و اقتصادی دگرگونی‌های زیادی را تجربه کرده و پیچیده‌تر شده است. نتیجه این دگرگونی پیدایش سکونتگاه‌هایی تحت عنوان شهر بوده است (حسین زاده دلیر و هوشیار، ۱۳۸۴: ۳۵). شهرها در روند تاریخی، پذیرای تحولات اقتصادی، گسترش مراکز صنعتی و بازرگانی بوده که این امر مسائل و مشکلات عدیده‌ای را برای شهروندان و زندگی شهری به دنبال داشته است. مسائل فوق‌زمینه‌ساز شکل‌گیری نهادهایی به‌منظور اداره امور زندگی شهروندان گردیده است. ایجاد نهادی به نام شهرداری، عالی‌ترین تدبیری بود که از طرف دنیای متمدن برای پاسخگویی به نیاز ساکنان شهری انجام گرفت. شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزء ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب، و از ضرورت‌های نظام اجتماعی است. در واقع نهاد فوق‌به‌عنوان نهادی محلی و غیردولتی به‌منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی و اجتماعی در محدوده‌های شهر و اطراف آن به وجود آمده و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به‌تنهایی قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند (رجب صلاحی، ۱۳۸۱: ۱۱۲). وظایف این نهادها در کشورهای توسعه‌یافته روزبه‌روز گسترده‌تر شده است (سعیدی‌رضوانی و کاظمیان، ۱۳۸۰: ۲۰). شهرداری‌ها 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. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آن‌ها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال‌تری داشته باشند (حکمت‌نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۵۴). عدم رضایت اجتماعی شهروندان برای هر نظام اجتماعی خطرناک بوده و استمرار این نارضایتی باعث جدایی شهروندان از این نهاد عمومی و زمینه‌ساز بسیاری از ناپهنجاری‌های اجتماعی خواهد شد.

شهر اردبیل به‌عنوان یک کلان‌شهر با ریشه روستایی و عشایری که دارد؛ با چالش‌هایی در زندگی شهری مواجه می‌باشد و هر روزه شاهد مشاجره شهروندان در مورد عدم رضایت از عملکرد سازمان شهرداری در جهت ارائه خدمات اجتماعی، فنی و عمرانی در سطح شهر هستیم. لذا با توجه به بیان مسئله، مهم‌ترین سؤالی که این پژوهش مطرح

می‌باشد، این است که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۴ اردبیل چگونه است؟. به تناسب سؤال مهم‌ترین فرضیه که مطرح است این است که به نظر می‌رسد شهروندان شهر اردبیل از عملکرد وظایف شهرداری در بخش‌های مختلف عمرانی- فنی، خدماتی و اجتماعی- فرهنگی شهرداری، رضایت ندارند.

در زمینه رضایتمندی شهروندان از شهرداری پژوهش‌های زیادی انجام شده است؛ که به برخی از آن‌ها و نتایج حاصل از آن‌ها اشاره می‌شود:

کوه پور و همکاران، (۱۴۰۱)، در مقاله‌ای تحت عنوان ارزیابی عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر شاخص‌های حکمروایی خوب مطالعه موردی: شهر اهواز به موضوع رضایتمندی شهروندان از شهرداری پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که در میان ضرایب به دست آمده تأثیر کارایی و اثربخش بر حکمروایی با کسب ضریب ۰/۸۳۹ بیشترین امتیاز را کسب نموده و نشانگر این است که بالاترین میزان تأثیرگذاری بر شکل‌گیری حکمروایی را دارد. شاخص قانون‌مداری با ضریب ۰/۷۹۱ در رتبه دوم، مشارکت با ضریب ۰/۷۷۰ درجه سوم میزان اثرگذاری بر شکل‌گیری حکمروایی را به خود اختصاص داده است و شاخص اجماع‌گرایی با ۰/۷۲۸، شاخص پاسخگویی با ۰/۶۹۶، شاخص مسئولیت‌پذیری با ۰/۶۷۸، شاخص شفافیت با ۰/۶۳۷ و شاخص عدالت و برابری با ۰/۶۰۴ به ترتیب بر شکل‌گیری حکمروایی تأثیرگذاری دارند. در نهایت حکمروایی خوب با ضریب ۰/۷۴۵ بر عملکرد مدیران شهری تأثیر خواهد داشت.

مرندا و دیگران<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) در پژوهشی که در مورد درک رضایت شهروندان از پلیس: نتایج یک نظرسنجی جامعه 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.

اسلام و همکارانش<sup>۲</sup> در سال ۲۰۰۸ در شهر داکا (بنگلادش) به ارزیابی میزان رضایت شهروندان از خدماتی که انجمن شهر ارائه می‌دهند، پرداختند. نتایج تحقیق گویای این بود که میزان رضایت شهروندان از خدمات مرتبط با مواد زائد و صدور گواهی و مجوزهای مختلف در حد متوسط است.

گوتیرز<sup>۳</sup> و همکارانش در مقاله‌ای که در سال ۲۰۰۹ منتشر کرده‌اند 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 بیانگر ارتباط معنادار بین کیفیت خدمات شهری و میزان توانایی و قدرت حکمرانی دولت محلی (شهرداری) دارد. زنکر سباستین<sup>۴</sup> و همکارانش طبق پژوهشی که در سال ۲۰۱۳ در دانشگاه هامبورگ انجام داده‌اند با بهره‌گیری از چهار شاخص شهرنشینی و گوناگونی، طبیعت و اوقات فراغت، فرصت‌های شغلی، بهره‌وری هزینه، میزان رضایت شهروندان را جویا شده‌اند، طبق نتایج این پژوهش بعد شهرنشینی و گوناگونی بیشترین تأثیر را بر میزان رضایت شهروندان داشته و غالب مردم خواستار زندگی در شهرهای بزرگ بوده‌اند.

سفیک مخلص<sup>۵</sup> و همکاران در مقاله‌ای که در سال ۲۰۱۱ منتشر کرده‌اند به بررسی کیفیت خدمات که شهرداری ارائه می‌دهد و میزان رضایت شهروندان از این خدمات در شهر بانکوک (تایلند) پرداخته‌اند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که شهروندان شهر از نحوه عملکرد شهرداری در بخش خدمات عمومی حمل‌ونقل رضایت چندانی نداشته، اما از خدمات رفاهی و تفریحی رضایت دارند.

1. Merenda
2. Eslam
3. Gotiearze
4. Sebastinn zenkerand
5. Safiek mokhlis

حکمت نیا و موسوی ۱۳۸۶، در پژوهشی به سنجش عوامل تأثیرگذار بر رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری یزد پرداخته و به این نتیجه رسیده‌اند که وضعیت اجتماعی، اقتصادی در میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری تأثیرگذار می‌باشد.

برک پور و همکاران ۱۳۸۹، در ارزیابی عملکرد شهرداری‌های مناطق ۱ و ۱۲ تهران بر پایه میزان رضایت مردم از خدمات شهری پرداخته‌اند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد سطح رضایت عمومی شهروندان از عملکرد شهرداری در هر دو منطقه نزدیک به متوسط است، اما از نظر ویژگی‌های اجتماعی پاسخ‌دهندگان مانند جنسیت، سن، تحصیلات و میزان آگاهی از وظایف شهرداری، تفاوت‌های معناداری میان نظرات ساکنان دو منطقه وجود دارد.

رفیع‌پور و همکاران ۱۳۸۹، به ارزیابی عملکرد شهرداری قاین در بافت قدیم و جدید و میزان رضایت شهروندان ساکن در این بافت‌ها پرداخته، از جمله نتایج حاصل از این پژوهش به این مورد می‌توان اشاره نمود که میزان رضایت شهروندان ساکن در بافت قدیم و جدید متفاوت بوده به‌گونه‌ای که میزان رضایت ساکنین بافت قدیم از عملکرد شهرداری پایین و شهروندان ساکن در بافت جدید از عملکرد شهرداری رضایت نسبی داشته‌اند.

حسینی، (۱۳۹۹)، در پژوهشی تحت عنوان سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر خدمات شهری؛ نمونه موردی: شهر ایذه به موضوع رضایتمندی شهروندان پرداخته است. نتایج به‌دست‌آمده از آزمون T تک نمونه‌ای متوسط به پایین بودن رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری را نشان می‌دهد. همچنین این آزمون نشان می‌دهد که شهروندان از بیان ۴ شاخص (آموزشی، اداری، انتظامی و بهداشتی) بیش‌ترین رضایت را از شاخص اداری اظهار کرده‌اند. همچنین دیگر نتایج نشان دادند که متغیرهای جنس تحصیلات و شغل بر رضایتمندی از شهرداری تأثیر دارد.

## مبانی نظری

در جامعه امروز نیاز بشر به همزیستی در سطح بالایی احساس می‌گردد و این همزیستی در قالب شهرها تحقق می‌یابد. چنانچه شهر به‌مثابه یک سازمان قلمداد گردد، لازم است که در رأس آن و به‌منظور اداره امور شهر از فنی استفاده گردد که همان مدیریت شهری است (شبیخه، ۱۳۸۲: ۳۹). نظام مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده متشکل از تمام عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی ذی‌ربط و مؤثر در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهرها با هدف اداره، هدایت، کنترل و توسعه همه‌جانبه و پایدار شهر (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: ۳۲۵). به‌موجب این نظریه، شهرداری یک شرکت یا سازمان تعاونی است که مردم یک شهر، عموماً سهامداران قهری آن هستند. سهامداران از میان خود عده‌ای را به‌عنوان نماینده در شورای شهر (همانند هیئت‌مدیره شرکت تعاونی) انتخاب کرده و اداره امور شهر را به آن‌ها می‌سپارند. ممکن است نمایندگان مذکور بالضروره، اطلاعات لازم برای اداره شهر و درک مسائل پیچیده آن را نداشته و صرفاً به دلیل آن که طرف اعتماد مردم شهر بوده‌اند، انتخاب‌شده‌اند. 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، به‌عنوان شهردار انتخاب و اداره امور شهر را به عهده او می‌گذارند و خود در کار او نظارت می‌کنند. در نتیجه می‌توان این‌گونه بیان نمود که مردم شهر دارای یک سلسله نیازهای مشترکی هستند که هریک به‌تنهایی قادر نیستند آن‌ها را برای خود تأمین کنند و اگر قادر باشند بعضی از آن‌ها را به‌صورت

انفرادی و بدون مشارکت دیگران تأمین نمایند، حداقل اشکال آن این است که هزینه تأمین انفرادی بسیار سنگین بوده و از عهده همه کس برنخواهد آمد گاهی نیز ممکن است مرغوبیت و مطلوبیت کافی نداشته باشد. بنابراین برای اینکه مردم قادر شوند کلیه این مزایا را با هزینه کم فراهم سازند اقدام به تشکیل نهادی مشترک به نام شهرداری می‌نمایند (هاشمی، ۱۳۷۲: ۶). 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، ۱۳۸۵: ۴۳). لازمه دستیابی به ویژگی‌هایی مانند شفافیت و پاسخ‌گویی زمانی میسر است که اطلاعات دقیقی از عملکرد این سازمان‌ها وجود داشته باشد.

به اعتقاد اندیشمندان اگر دولت‌ها و حکومت‌ها، نهادها و سازمان‌های مربوطه نتوانند نیازها و خواسته‌های مادی و معنوی و رضایت شهروندان را برآورده سازند، بحران‌های مختلفی از قبیل بحران اعتماد عمومی، مشروعیت، مشارکت عمومی و همگرایی در جامعه ایجاد می‌شود که ضمن تقلیل کارایی و اثربخشی نظام، موجب بروز گسست در فرایند توسعه خواهد شد (کاظمی، ۱۳۷۹: ۲۲۷). کارآمدی سازمان‌های عمومی ارائه‌دهنده خدمات در سطح محلی، مانند شهرداری‌ها، نقش مهمی در ایجاد ظرفیت‌های توسعه در هر جامعه دارد. اما داوری صحیح در مورد این توان زمانی میسر است که عملکرد آن‌ها با استفاده از روش‌های دقیق موردسنجش قرار گیرد سنجش عملکرد، یکی از ابزارهایی است که میزان توفیق یا شکست یک سازمان را نشان می‌دهد (ایمانی جاجرمی، ۱۳۸۶: ۹۲). 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. یکی از شاخص‌های تعیین‌کننده میزان موفقیت یک سازمان یا نهاد میزان رضایت استفاده‌کنندگان از محصولات حاصله می‌باشد. از موارد مهمی که بایستی در سنجش عملکرد موردتوجه قرار داد این است که معیارهای سنجش باید با نگرش‌های شهروندان انطباق داشته باشد و نیازها و انتظارات آن‌ها را بازتاباند (پاتنام، ۱۳۸۰: ۶۷). رضایت از عملکرد شهرداری و دیگر سازمان‌های خدماتی شهری می‌تواند موجب افزایش حس همکاری و در نتیجه افزایش عمل مشارکتی فرد گردد (کوثری، ۱۳۸۵: ۲۱). 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 (Rodriguez, 2009: 53).

شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزء ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب، و از ضرورت‌های نظام اجتماعی است. در واقع نهاد فوق به‌عنوان نهادی محلی و غیردولتی به‌منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی و اجتماعی در محدوده‌های شهر و اطراف آن به وجود آمده و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به‌تنهایی قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند (رجب صلاحی، ۱۳۸۱: ۱۱۲). وظایف این نهادها در کشورهای توسعه‌یافته روزبه‌روز گسترده‌تر شده است (سعیدی‌رضوانی و کاظمیان، ۱۳۸۰: ۲۰). شهرداری‌ها 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. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آن‌ها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال‌تری داشته باشند (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۵۴). عدم رضایت اجتماعی شهروندان برای هر نظام اجتماعی خطرناک بوده و استمرار این نارضایتی باعث جدایی شهروندان از این نهاد عمومی و زمینه‌ساز بسیاری از نابهنجاری‌های اجتماعی خواهد شد.

قوانین و مقررات شهری در خصوص شهروندان و احقاق و ارتقای حقوق آنان را می‌توان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین نقاط اتصال بین مدیریت شهری و شهروندان قلمداد نمود. عناصر اصلی مدیریت شهری در پرتو قوانین و مقررات شهری



ضمن تعریف نقش برای خود و سایر اعضا می‌توانند شهروندان را در اداره امور مشارکت دهند و مفهوم شهروندی را محقق سازند (علیزاده، ۱۴۰۱: ۳)

شهرداری به‌عنوان مدیریت شهری نقش کلیدی در فرایند مدیریت و سازمان‌دهی شهرها بر عهده دارد (هاشمی و یحیی پور، ۱۳۹۰: ۳۴). همچنین کارکرد اصلی شهرداری فراهم ساختن زمینه مناسب و مساعد برای شکوفای استانداردهای مطلوب شهرنشینی و ترویج فرهنگ شهروندی است (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۳۶). شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است نمایان می‌گردد (صفایی پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۶). همچنین عملکرد شهرداری به‌عنوان یکی از نهادها و شاید مهم‌ترین نهاد در ساختار مدیریت شهری، نقشی مهم در کیفیت زندگی شهروندان دارد (زنگنه و همکاران، ۱۳۹۴: ۹۴). برای سنجش عملکرد شهرداری، می‌توان از دو روش عمده عینی و ذهنی استفاده کرد در روش عینی، عملکرد شهرداری با یک سری معیارها و استانداردها مورد مقایسه قرار می‌گیرد، تا مشخص شود عملکرد آن تا چه حد به استانداردها نزدیک است، اما در روش ذهنی به اینکه مردم به‌عنوان دریافت‌کنندگان خدمات و ذینفعان طرح‌ها و برنامه‌ها تا چه حد از کیفیت عملکرد و خدمات شهری راضی هستند، پرداخته می‌شود (Safiek, 2011: 78).

ارزیابی و مدیریت عملکرد، یکی از مباحث ویژه مدیریت منابع انسانی استراتژیک است و ابزار مناسب برای ارتقای عملکرد کارکنان و سازمان به حساب می‌آید، در صورتی که مدیریت عملکرد با ملزومات و پیش‌نیاز آن در سازمان طراحی و اجرا شود، می‌تواند بخشی از مسائل و مشکلات سازمان را شناسایی و در جهت حل آن‌ها راهکارهای عملی ارائه کند (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۳۵). شهرها در روند تاریخی، پذیرای تحولات اقتصادی، گسترش مراکز صنعتی و بازرگانی بوده که این امر مسائل و مشکلات عدیده‌ای را برای شهروندان و زندگی شهری به دنبال داشته است. مسائل فوق زمینه‌ساز شکل‌گیری نهادهایی به‌منظور اداره امور زندگی شهروندان گردیده است. ایجاد نهادی به نام شهرداری، عالی‌ترین تدبیری بود که از طرف دنیای متمدن برای پاسخگویی به نیاز ساکنان شهری انجام گرفت.

سنجش رضایت شهروندی و احساس مسئولیت، قانون‌پذیری و برخورد فعال و مسئولانه با رخدادهای شهری می‌تواند یکی از سرمایه‌های اصلی مدیریت شهری قلمداد شود (Mokhlis, 2011: 78) بازگرداندن آرامش به شهروندان در محیط متلاطم و ناپایدار و متحول شهری، تقویت روحیه مشارکت‌جویی شهروندان نسبت به تصمیمات شهری و افزایش میزان همدلی شهروندان با مدیریت شهری به‌طور عام و با شهرداری به‌صورت خاص، در چهارچوب تأمین خواسته‌ها شهروندان و افزایش رضایتمندی از مدیریت شهری به‌خصوص نهاد شهرداری قابل حل است (رهنما، ۱۳۸۴: ۶۵).

مدیریت همه‌جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند؛ زیرا که رضایتمندی شهروندان از عملکرد سازمان‌ها در بهبود مدیریت شهری و افزایش کارایی مدیریت شهری نقش اساسی ایفاء می‌کند (حسینی، ۱۳۹۹)

یکی از راه‌های دستیابی به نحوه عملکرد نهاد شهرداری بررسی سطح رضایتمندی شهروندان می‌باشد. فرهنگ جامع روانشناسی در تبیین رضایتمندی، آن را به حالتی هیجانی تعبیر می‌کند که با رسیدن به یک هدف پدیدار می‌شود و همچنین در کار درمانی آن را به رضایت ناشی از پیشرفت در یک فعالیت یا یک زمینه موردعلاقه تعریف می‌کنند (پورافکاری، ۱۳۷۳: ۳۲). در این حالت مفهوم رضایت، کیفیتی ذهن‌گرایانه و روانی دارد درواقع مفهوم رضایتمندی بر دامنه گسترده‌ای از تمایلات و مطلوبیت‌ها برای رفع نیازهای پایه و یا متعالی انسان اشاره دارد بسیاری از افراد به چیزهایی که نمی‌توانند داشته باشند، تمایل دارند و بنابراین به دلایل مختلف باید این نیازهای خود را از مناطقی که تمایل کمتری

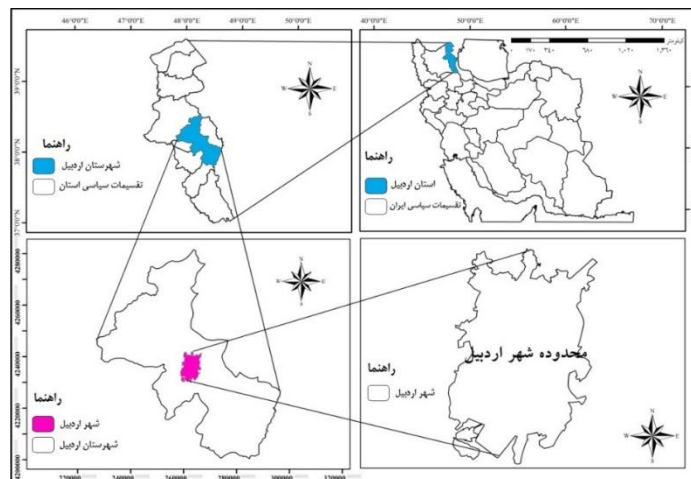
نسبت به آن‌ها وجود دارد، انتخاب و تأمین نمایند وقتی آنچه را که تمایل داریم بتوانیم انتخاب و کسب نماییم، رضایتمان حاصل می‌شود هرچند که ممکن است این رضایتمندی طیف مختلفی را پوشش دهد (ذبیحی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۰۳). در تعریفی دیگر رضایت عبارت است از تشخیص سطح خوشایندی از کامیابی مرتبط با سطح دریافت خدمات که سطوح فرا کامیابی و کامیاب نشدن را در برمی‌گیرد (Johns and pine, 2002: 11). چنانچه شرایط فعلی در سازگاری نزدیک با همان چیزی باشد که فرد برای نیازها و آرمان‌هایش تعریف کرده است، همچنین نگرش، واکنش و یا پاسخ افراد نسبت به یک موضوع مثبت باشد رضایتمندی حاصل می‌گردد (رفعیان و عسگری‌زاده، ۱۳۸۸: ۵۴). اگر این نگرش مثبت، نسبت به نهاد شهرداری بروز نماید، رضایتمندی از خدماتی که شهرداری نسبت به شهروندان ارائه می‌دهد به دست می‌آید (کاوه پور و همکاران، ۱۴۰۱)

### روش پژوهش

روش تحقیق توصیفی-تحلیلی بوده و از برداشت میدانی (روش پیمایشی) برای جمع‌آوری اطلاعات موردنیاز استفاده شده است. بر اساس این روش، پرسشنامه‌هایی تهیه و در جامعه هدف (شهروندان ساکن منطقه ۴ شهرداری اردبیل) به تکمیل آن‌ها اقدام گردید. به منظور سنجش پایایی پرسش‌نامه از روش آلفا کرونباخ بهره گرفته شد به گونه‌ای که میزان آلفای کرونباخ محاسبه شده برابر با ۰/۸۲ به دست آمد. به این ترتیب می‌توان گفت که پرسش‌نامه توزیع شده از پایایی بالایی برخوردار است. علاوه بر این روش‌های مطالعه اسنادی و کتب و منابع مرتبط با موضوع پژوهش استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش را کلیه ساکنان منطقه ۴ شهرداری اردبیل برابر با ۲۳۷۲۹۲ نفر (بر اساس سرشماری نفوس و مسکن ۱۳۹۵) تشکیل می‌دهند. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۸۴ نفر برآورد شده و به منظور بالا بردن ضریب اطمینان حجم نمونه ۴۰۰ نفر در نظر گرفته شد. نمونه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش نمونه‌گیری خوشه‌ای توأم با تصادفی ساده است. نحوه توزیع پرسشنامه به این صورت بود که در هر محله تعداد معینی کوچه به صورت تصادفی انتخاب شد و سپس پرسشنامه‌ها توسط ساکنین کوچه تکمیل گردید. به منظور تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده، از روش آماری توصیفی-تحلیلی و استنباطی استفاده گردید. بر اساس این روش اطلاعات جمع‌آوری شده به صورت جدول‌های توزیع فراوانی، پارامترهای آماری مورد تحلیل و سپس با استفاده از روش‌های آماری همبستگی کندانال، کروسکال والیس و آزمون t-test در نرم‌افزار spss مورد تحلیل قرار گرفتند.

### محدوده مورد مطالعه

شهر اردبیل در شمال شرقی آذربایجان در موقعیت  $38^{\circ}15'$  عرض شمالی و  $48^{\circ}17'$  طول جغرافیای واقع شده است. فاصله آن تا مرز جمهوری آذربایجان در حدود ۲۰ کیلومتر می‌باشد. از لحاظ موقعیت نسبی این شهر در فلات دایره‌ای شکلی در جنوب غربی دریای خزر و بین دو کوه سبلان و باغرو واقع شده است و ارتفاع آن از سطح دریا ۱۲۶۳ متر می‌باشد. شهرستان اردبیل از شمال به شهرستان گرمی از مشرق به جنگل‌های آستارا و تالش از جنوب به خلخال و از مغرب به شهرستان مشکین‌شهر محدود شده است. شهر اردبیل به عنوان مرکز استان اردبیل با مساحتی معادل ۲۴۹۸ کیلومتر مربع، ۱۴ درصد از سطح استان اردبیل را تشکیل می‌دهد. این شهر در دشت اردبیل و در ارتفاع ۱۳۴۰ متری از سطح دریا قرار گرفته است (درویشی، ۱۳۹۱).



شکل ۱. موقعیت جغرافیایی شهر اردبیل

## یافته‌ها

در این پژوهش سعی بر آن است، وظایفی که تأثیر مستقیم بر کیفیت محیط شهری می‌گذارد و از دیدگاه مردم مهم‌تر به نظر می‌رسد مورد بررسی قرار گیرد. به‌طور کلی وظایف انتخاب‌شده شهرداری در سه گروه فنی و عمرانی، اجتماعی-فرهنگی و خدماتی دسته‌بندی شده‌اند. هر یک از این گروه‌ها شامل وظایف مشخصی هستند که در متن قانون تصریح شده است. هر گروه به‌عنوان یک معیار کلی در نظر گرفته شده و هر یک از وظایف زیرمجموعه آن‌ها به‌عنوان شاخص جزئی یا عملیاتی قلمداد شده است.

بر اساس داده‌های جمع‌آوری شده از کل نمونه آماری که بالغ بر ۴۲۰ نفر است، ۶۵ درصد از پاسخگویان را مردان و ۳۵ درصد پاسخگویان را زنان تشکیل می‌دهند. از نظر سطح تحصیلات ۴۲٫۷ درصد تحصیلات دانشگاهی ۳۵ درصد تحصیلات دیپلم و ۲۲٫۳ درصد تحصیلات مدرسه‌ای و یا زیر دیپلم را دارا می‌باشند (جدول شماره ۱).

جدول ۱. سن و مدت اقامت پاسخگویان منطقه

| سن             | فراوانی | درصد  | مدت اقامت      | فراوانی | درصد  |
|----------------|---------|-------|----------------|---------|-------|
| ۱۵-۲۰          | ۶۸      | ۱۶٫۲٪ | کمتر از ۵ سال  | ۳۷      | ۸٫۸٪  |
| ۲۰-۴۰          | ۱۵۶     | ۳۷٫۲٪ | ۵-۱۰ سال       | ۶۶      | ۱۵٫۸٪ |
| ۴۰-۶۰          | ۱۲۹     | ۳۰٫۷٪ | ۱۰-۱۵ سال      | ۱۱۱     | ۲۶٫۴٪ |
| ۶۰ سال به بالا | ۶۷      | ۱۵٫۹٪ | ۱۵-۲۰ سال      | ۱۰۹     | ۲۵٫۹٪ |
| جمع            | ۴۲۰     | ۱۰۰٪  | ۲۰ سال به بالا | ۹۷      | ۲۳٫۱٪ |
|                |         |       | جمع            | ۴۲۰     | ۱۰۰٪  |

با توجه به این شاخصه‌های کلی و شاخصه‌های جزئی میزان اهمیت هریک از خدمات که توسط شهرداری ارائه می‌گردد، مورد سؤال قرار گرفت. لذا برای آزمون فرضیه (شهروندان شهر اردبیل از عملکرد وظایف شهرداری در بخش‌های مختلف عمرانی-فنی، خدماتی و اجتماعی-فرهنگی شهرداری، رضایت ندارند) و میزان اهمیت هر یک از وظایف شهرداری از آزمون کروسکال والیس استفاده گردیده است، نتایج آن به شرح جدول ۲ می‌باشد:

جدول ۲. سنجش میزان اهمیت خدمات

| آزمون           | مقدار به دست آمده | نوع فعالیت   | تعداد | میانگین رتبه |
|-----------------|-------------------|--------------|-------|--------------|
| کای اسکوتر      | ۱۸۱/۳۷۲           | خدماتی       | ۴۲۰   | ۸۲۱/۴۵       |
| درجه آزادی      | ۲                 | فنی و عمرانی | ۴۲۰   | ۵۰۳/۴۱       |
| Sig. (معناداری) | ۰/۰۰              | فرهنگی       | ۴۲۰   | ۵۶۶/۶۴       |
|                 |                   | جمع          | ۱۲۶۰  | -            |

با توجه به نتایج به دست آمده در جدول شماره ۲، فعالیت‌های خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد با فعالیت‌های عمرانی و فرهنگی، اجتماعی تفاوت معناداری را داشته و دارای بیشترین اهمیت از نظر پاسخگویان می‌باشد. با توجه به شاخص‌های کلی خدماتی، عمرانی و اجتماعی، فرهنگی وظایف شهرداری‌ها (که هر کدام دارای زیر شاخص‌هایی هستند) میزان اهمیت هریک از شاخص‌های جزئی با توجه به شاخص کلی از شهروندان نظرسنجی گردید که نتایج آن به شرح جدول شماره ۳ می‌باشد.

جدول ۳. سنجش میزان اهمیت فعالیت‌های خدماتی شهرداری از نظر شهروندان

| شاخص‌ها  | تعداد | میانگین | مینیمم | ماکزیمم | انحراف معیار |
|--|-------|---------|--------|---------|--------------|
| جمع‌آوری به موقع زباله                                     | ۴۲۰   | ۳/۶۵۴۸  | ۲      | ۵       | ۰/۳۸۳۶       |
| رسیدگی و نظافت فضای سبز                                    | ۴۲۰   | ۳/۴۹۲۹  | ۲      | ۵       | ۰/۵۵۴۸۲      |
| ساماندهی پلاک‌های منازل و اسامی معابر و خیابان‌ها          | ۴۲۰   | ۳/۴۱۹۰  | ۲      | ۵       | ۰/۹۷۷۳۷      |
| روشنایی معابر، میدین، زیرگذرها و پارک‌ها                   | ۴۲۰   | ۳/۳۷۶۲  | ۱      | ۵       | ۰/۹۴۰۴۲      |
| ایجاد امکانات رفاهی در پارک‌ها                             | ۴۲۰   | ۳/۲۶۴۳  | ۱      | ۵       | ۱/۰۸۹۸۴      |
| رفع آب‌گرفتگی کانال‌ها، جوی‌ها و جداول                     | ۴۲۰   | ۳/۱۲۱۴  | ۱      | ۵       | ۱/۰۵۰۹۸      |
| جلوگیری از سد معبر   | ۴۲۰   | ۳/۰۴۵۲  | ۱      | ۴       | ۰/۸۴۳۵۴      |
| نظارت بر وضعیت رفت‌وآمد تاکسی‌ها                           | ۴۲۰   | ۲/۹۵۹۵  | ۱      | ۵       | ۱/۰۰۸۶۹      |
| نظافت سرویس‌های بهداشتی عمومی                              | ۴۲۰   | ۲/۹۴۰۵  | ۱      | ۵       | ۱/۱۸۰۱۰      |
| رفع نواقص و رسیدگی به ایستگاه‌های تاکسی                    | ۴۲۰   | ۲/۹۳۵۷  | ۱      | ۵       | ۱/۰۸۵۰۱      |
| نظارت بر وضعیت رفت‌وآمد اتوبوس‌ها                          | ۴۲۰   | ۲/۹۱۴۳  | ۱      | ۵       | ۱/۲۱۷۳۳      |
| ساماندهی و کنترل ترافیک                                    | ۴۲۰   | ۲/۸۸۸۱  | ۱      | ۴       | ۰/۸۳۴۴۳      |
| رنگ‌آمیزی و شستشوی تابلوها، صندلی‌ها، جداول، کیوسک‌ها و... | ۴۲۰   | ۲/۸۱۶۷  | ۱      | ۵       | ۰/۹۶۵۸۷      |
| احداث میدین میوه و تره‌بار در منطقه                        | ۴۲۰   | ۲/۷۸۳۳  | ۱      | ۵       | ۱/۰۹۳۷۹      |
| رفع نواقص و رسیدگی به ایستگاه‌های اتوبوس                   | ۴۲۰   | ۲/۷۵۴۸  | ۱      | ۴       | ۰/۷۵۲۲۶      |
| مبارزه با حیوانات مودنی مثل موش و گربه و...                | ۴۲۰   | ۲/۷۲۸۶  | ۱      | ۴       | ۰/۹۶۳۶۱      |
| تهیه امکانات موردنظر مساجد محله                            | ۴۲۰   | ۲/۷۰۴۸  | ۱      | ۵       | ۱/۰۹۳۹۱      |

با توجه به جدول شماره ۳، که مربوط به فعالیت‌های خدماتی شهرداری‌ها می‌باشد فعالیت جمع‌آوری به موقع زباله و رسیدگی و نظافت فضای سبز دارای بیشترین اهمیت از دیدگاه شهروندان می‌باشد.

جدول ۴. سنجش میزان اهمیت فعالیت‌های وظایف عمرانی شهرداری از نظر شهروندان

| شاخص  | تعداد | میانگین | مینیمم | ماکزیمم | انحراف معیار |
|---|-------|---------|--------|---------|--------------|
| احداث و بازسازی پارک‌ها و ایجاد امکانات تفریحی و ورزشی در پارک‌ها | ۴۲۰   | ۳/۲۰۹۵  | ۱      | ۵       | ۰/۸۸۹۵۶      |
| آسفالت خیابان‌ها، احداث و مرمت معابر                              | ۴۲۰   | ۳/۱۴۰۵  | ۱      | ۴       | ۰/۹۱۷۴۹      |
| انجام پیش‌بینی‌ها و محافظت منطقه از حوادث و بلایای طبیعی          | ۴۲۰   | ۳/۰۶۶۷  | ۱      | ۵       | ۰/۹۷۲۳۳      |
| تعریض معابر   | ۴۲۰   | ۲/۹۵۴۸  | ۱      | ۵       | ۱/۰۸۸۱۷      |
| نظارت بر ساخت‌وسازها و رعایت نکات ایمنی                           | ۴۲۰   | ۲/۸۸۱۰  | ۱      | ۵       | ۱/۰۹۴۶۳      |

|         |   |   |        |     |   |
|---------|---|---|--------|-----|---|
| ۱/۱۰۳۳۱ | ۵ | ۱ | ۲/۸۷۱۰ | ۴۲۰ | احداث پل‌های عابر پیاده و رسیدگی به آن‌ها |
| ۱/۱۴۷۱۴ | ۵ | ۱ | ۲/۸۰۷۱ | ۴۲۰ | بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهری      |
| ۱/۱۷۰۱۷ | ۵ | ۱ | ۲/۷۴۵۲ | ۴۲۰ | ترتیب و زیباسازی اماکن و معابر            |
| ۱/۲۳۸۵۱ | ۵ | ۱ | ۲/۳۵۹۵ | ۴۲۰ | ایجاد پارکینگ در منطقه                    |

با توجه به وظایف شهرداری در حوزه فعالیت‌های عمرانی و فنی، احداث و بازسازی پارک‌ها دارای بیشترین اهمیت بوده، و آسفالت معابر و خیابان‌ها، انجام پیش‌بینی‌ها و محافظت منطقه از حوادث و بلایای طبیعی و... در رتبه‌های بعدی قرار دارند (جدول شماره ۴).

جدول ۵. سنجش میزان اهمیت فعالیت‌ها و وظایف اجتماعی و فرهنگی شهرداری از دیدگاه شهروندان

| شاخص‌ها  | تعداد | میانگین | مینیمم | ماکزیمم | انحراف معیار |
|--|-------|---------|--------|---------|--------------|
| برگزاری برنامه‌های تفریحی متنوع (سامانه نشاط)                        | ۴۲۰   | ۳/۰۹۵۲  | ۱      | ۵       | ۰/۷۴۴۴۲      |
| برگزاری مراسم ملی و مذهبی (اعیاد، جشن‌ها و ...)                      | ۴۲۰   | ۲/۹۱۱۹  | ۱      | ۵       | ۹۴۹۴۹        |
| برنامه‌ریزی لازم برای پیشگیری از پیدایش یا کنترل آسیب‌های اجتماعی    | ۴۲۰   | ۲/۶۹۷۶  | ۱      | ۵       | ۰/۹۲۷۶۹      |
| توسعه تأسیسات رفاهی و خدماتی (کلینیک‌های تخصصی، مهدکودک، باشگاه ...) | ۴۲۰   | ۲/۶۷۱۴  | ۱      | ۵       | ۰/۹۱۴۸۲      |
| و ایجاد خدمات در اماکن ورزشی   |       |         |        |         |              |
| بالا بردن سطح آگاهی‌های شهروندان در موضوعات مختلف                    | ۴۲۰   | ۲/۶۵۰۰  | ۱      | ۵       | ۰/۹۳۹۱۴      |
| انتشار و توزیع نشریه‌های محله‌ای (بروشورهای شهروندی)                 | ۴۲۰   | ۲/۶۴۳۹  | ۱      | ۵       | ۱/۰۰۶۴۶      |
| ترغیب شهروندان برای ورزش همگانی (اطلاع‌رسانی، توزیع کارت ورزش و ...) | ۴۲۰   | ۲/۵۶۹۰  | ۱      | ۵       | ۰/۸۹۹۴۸      |
| نظارت بر حسن اجرای طرح‌های مربوط به بانوان در سطح منطقه              | ۴۲۰   | ۲/۳۸۱۰  | ۱      | ۵       | ۱/۲۳۵۲۸      |
| آموزش ترافیکی به شهروندان  | ۴۲۰   | ۲/۳۰۵۳  | ۱      | ۵       | ۱/۱۰۸۶۵      |
| ارائه خدمات در خانه‌های سلامت  | ۴۲۰   | ۲/۳۰۴۸  | ۱      | ۴       | ۰/۹۵۸۵۶      |

بر طبق وظایف و فعالیت‌هایی که شهرداری‌ها در زمینه‌های فرهنگی، اجتماعی انجام می‌دهند از دیدگاه شهروندان برگزاری برنامه‌های تفریحی متنوع (مانند سامانه نشاط) دارای بیشترین اهمیت می‌باشد که گویای این مطلب می‌باشد که نگاه شهروندان به ساختار شهرداری صرفاً به‌عنوان سازمان انجام دهنده خدمات شهری روبه تغییر می‌باشد. رتبه‌ها و میزان اهمیت وظایف فرهنگی و اجتماعی شهرداری‌ها از دید شهروندان در جدول (۵) آمده است.

## بحث

به‌منظور سنجش دقیق میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری بین سن پاسخگویان و میزان رضایت آنان از عملکرد شهرداری، از آزمون ضریب همبستگی کندال استفاده و برحسب نتیجه حاصله بین سن پاسخگویان و میزان رضایت از عملکرد شهرداری منطقه، رابطه معناداری حاصل گردید. بدین معنی که با افزایش سن شهروندان بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری افزوده می‌شد. این تفاوت بیانگر انتظارات زیاد شهروندان جوان از عملکرد شهرداری در زمینه‌های مختلف فرهنگی، اجتماعی و... است.

بین وظایف عمرانی- فنی، خدماتی و اجتماعی- فرهنگی شهرداری‌ها از دیدگاه شهروندان منطقه مورد مطالعه از نظر میزان اهمیت اختلاف معناداری وجود دارد به‌گونه‌ای که وظایف خدماتی شهرداری دارای بیشترین اهمیت می‌باشد. این مورد به دلیل آن است که شهروندان به‌صورت روزمره با این خدمات درگیر بوده و کاستی هر کدام از آن‌ها نظیر جمع‌آوری زباله، زندگی آن‌ها را با مشکل روبرو می‌سازد. وظایف اجتماعی- فرهنگی در رتبه بعدی قرار گرفته که این گویای این مطلب است که شهروندان از مدیریت شهری و شهرداری فقط رسیدگی به وضعیت عمرانی، کالبدی و خدماتی را انتظار

ندارند بلکه فراهم کردن زمینه حیات اجتماعی، روابط شهروندی، ساماندهی امور اجتماعی و فرهنگی، ایجاد فضاهای عمومی و گذران اوقات فراغت و... را می‌طلبند.

در ارتباط با مقایسه با مطالعات پیشین در پژوهشی که حسینی، (۱۳۹۹)، در پژوهشی تحت عنوان سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر خدمات شهری؛ نمونه موردی: شهر ایزه که ۴ شاخص آموزشی، اداری، انتظامی و بهداشتی بیشترین رضایت را از شاخص اداری اظهار کرده‌اند. تطابق یافته‌هایی مشابه دارد. از بین وظایف خدماتی شهرداری، جمع‌آوری به‌موقع زباله، و از بین وظایف عمرانی شهرداری احداث و بازسازی پارک‌ها، از بین وظایف اجتماعی و فرهنگی ایجاد و گسترش سامانه‌های نشاط دارای بیشترین اهمیت از دیدگاه شهروندان منطقه مورد مطالعه می‌باشد. این نتایج حاکی از آن است که شهروندان در رفع نیازهای روزمره و خدماتی که به‌صورت مستقیم با آن درگیر هستند و در طول شبانه‌روز و در ایام خاصی از آن بهره‌مند می‌گردند حساسیت زیادی دارند. در ارتباط با مقایسه یافته‌ها با مطالعات پیشین باید اذعان نمود که یافته‌های پژوهش با برآوردهای پژوهشی که اسلام و همکارانش در شهر داکا (بنگلادش) که به رضایت شهروندان از خدمات مرتبط با مواد زائد در حد متوسط رسیدن با یافته‌های این پژوهش ارتباط معناداری وجود دارد.

سن یکی از عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی شهروندان بوده، به‌گونه‌ای که با افزایش سن شهروندان بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری افزوده می‌شود. این تفاوت گویای این مطلب است که شهرداری منطقه مورد مطالعه در ارائه برنامه‌های رفاهی و فرهنگی برای برآورده شدن نیازها و خواسته‌های سنین جوان عملکرد موفقی نداشته است. از این‌رو اگر نگاه به مدیریت شهری به‌عنوان یک‌نهاد برنامه‌ریز در کنار خدمات‌رسانی باشد بایستی در برآورد نیازهای گروه‌های سنی مختلف برنامه‌های متفاوت و متنوعی ارائه دهد این برنامه‌ها به‌ویژه در حوزه خدمات شهری و اجتماعی - فرهنگی بروز و ظهور بیشتری می‌یابد.

در این زمینه نیز یافته‌های پژوهش حسینی، (۱۳۹۹)، تحت عنوان سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر خدمات شهری؛ نمونه موردی: شهر ایزه که به نقش تأثیرگذار سن و جنس و تحصیلات و شغل بر رضایتمندی از شهرداری اشاره دارد، با نتایج این پژوهش همخوانی مفهومی و محتوایی معنی‌دار وجود دارد. میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات و اطلاع‌رسانی شهرداری در ارتباط با برنامه‌هایی که شهرداری به اجرا می‌گذارد پایین‌تر از متوسط بوده، و در ارتباط با نحوه برخورد مسئولین شهرداری با مراجعه‌کنندگان میزان رضایت نزدیک به متوسط بوده است.

در زمینه میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات و مقایسه یافته‌های با پژوهش‌های دیگران، نیز باید اذعان نمود که نتایج این پژوهش با یافته‌های پژوهشی که سفیک مخلص و همکاران در شهر بانکوک (تایلند) پرداخته‌اند، ارتباط معناداری وجود دارد.

## نتیجه‌گیری

در این پژوهش سنجش اولویت‌های وظایف شهرداری در تأمین رضایت شهروندان (مورد مطالعه: شهرداری منطقه ۴ شهر اردبیل) مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاکی از آن است که میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات، و نحوه اطلاع‌رسانی شهرداری پایین‌تر از حد بوده، اما از نحوه برخورد مسئولین، کارمندان و کارکنان، میزان رضایت در حد متوسط می‌باشد. همچنین افرادی که در گروه‌های سنی ۱۵-۴۰ سال قرار داشتند، میزان رضایت آنان از عملکرد

شهرداری پایین‌تر از حد متوسط بوده و افرادی که در گروه‌های سنی بالای ۴۰ سال قرار دارند، میزان رضایت آنان از عملکرد شهرداری، متوسط و تا حدودی بالاتر از حد متوسط می‌باشد.

با توجه به نتایج پژوهش که بیانگر بیشترین نارضایتی شهروندان در بخش خدماتی می‌باشد، بنابراین پیشنهاد می‌شود که مسئولیت امور شهری از جمله شهرداری‌های مناطق مختلف شهر اردبیل و شورای شهر، نظارت بیشتر در این زمینه هم از بعد کمی و هم کیفی خدمات مثل جمع‌آوری زباله داشته باشد.

در مورد وظایف اجتماعی- فرهنگی شهروندان که انتظار چندانی را از شهرداری ابراز نمودند، اما از آنجاکه یکی از وظایف شهرداری تأمین این نیازها نیز می‌باشد، پیشنهاد می‌شود که شهرداری اقدامات عمل‌گرایان در زمینه فراهم آوردن امکانات فراغتی از جمله توسعه مراکز تفریحی، گردشگری، برگزاری جشنواره‌های هنری و... انجام دهد.

به‌طور کلی برای برون‌رفت از این مشکل پیشنهاد می‌شود که شهرداری اقدامات اجرایی مناسب و هماهنگ با شوراهای شهری از جمله: تجهیز نمودن امکانات مکانیزه خدمات شهری در بخش فنی، اجتماعی و عمومی در جهت جلب رضایت شهروندان در همه ابعاد برای تمام گروه شهروندان با هر سن، جنس و بافت سکونت‌ی فراهم نماید. پیچیدگی روابط، تنوع مشاغل، توسعه مداوم شهرها، گستردگی وظایف و صدها مسئله دیگر که در شهر وجود دارد، این واقعیت را منعکس می‌نماید که بایستی یک‌نهادی به‌صورت سازمان‌یافته و اصولی و منظم نسبت به اداره امور شهر بپردازد. در اغلب کشورهای جهان و از جمله کشور ما، شهرداری‌ها مسئولیت مدیریت شهری را بر عهده دارند. کارآمدی نهادهای عمومی ارائه‌دهنده خدمات در سطح محلی مانند شهرداری‌ها، نقش مهمی در ایجاد ظرفیت‌های توسعه در هر جامعه دارد. اما داوری صحیح در مورد این توان زمانی میسر است که عملکرد آن‌ها با استفاده از روش‌های دقیق موردسنجش قرار گیرد.

#### حامی مالی

این مقاله حامی مالی نداشته است.

#### سه‌م نویسندگان در پژوهش

نویسندگان در تمام مراحل و بخش‌های انجام پژوهش سهم برابر داشتند.

#### تضاد منافع

نویسنده اعلام می‌دارد که هیچ تضاد منافی در رابطه با نویسندگی و یا انتشار این مقاله ندارد.

#### تقدیر و تشکر

نویسندگان از همه کسانی که در انجام این پژوهش به ما یاری رسانده‌اند، به‌ویژه کسانی که کار ارزیابی و کنترل کیفیت مقالات را انجام داده‌اند، تشکر و قدردانی می‌نمایند.

#### منابع

- ایمانی جاجرمی، حسین و فیروزآبادی، سید احمد. (۱۳۸۶). بررسی مدل‌های سنجش عملکرد مدیریت محلی با تأکید بر سازمان‌های مدیریت شهری و روستایی در ایران. *فصلنامه مطالعات جامعه‌شناختی*، ۳۲، ۱۱۲-۹۱.
- برک‌پور، ناصر؛ گوهری‌پور، حامد و کریمی، مهدی. (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (مطالعه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران). *دو فصلنامه مدیریت شهری*، ۸(۲۵)، ۲۰۳-۲۱۸.

- پاپلی یزدی، محمدحسین و رجبی سناجردی، حسین. (۱۳۸۹). نظریه‌های شهر و پیرامون. تهران: انتشارات سمت.
- پاتنام، روبرت. (۱۳۸۰). *دموکراسی و سنت‌های مدنی*. ترجمه: محمدتقی دلفروز، تهران: انتشارات روزنامه سلام
- پورافکاری، نصرت‌الله. (۱۳۷۳). فرهنگ جامع روانشناسی و روان‌پزشکی. تهران: نشر فرهنگ معاصر.
- حسینی، سید عبدالحسین. (۱۳۹۹). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر خدمات شهری (نمونه موردی: شهر ایزده). *مجله پژوهش در هنر و علوم انسانی*، ۵ (۲۹)، ۶۸ - ۵۹.
- حسینی، مهدی. (۱۳۸۵). مدیریت سازمان‌های محلی و شهرداری‌ها. تهران: انتشارات بازتاب.
- حکمت نیا، حسن و موسوی، میر نجف. (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهرداری یزد). *مجله جغرافیا و توسعه*، ۵ (۹)، ۱۹۶-۱۸۱.
- ذبیحی، حسین؛ حبیب، فرح و رهبری منش، کمال. (۱۳۹۰). رابطه بین میزان رضایت از مجتمع‌های مسکونی و تأثیر مجتمع‌های مسکونی بر روابط انسان (مطالعه موردی چند مجتمع مسکونی در تهران). *فصلنامه هویت شهر*، ۸ (۵)، ۱۰۳-۱۱۸.
- رجب صلاحی، حسن. (۱۳۸۱). ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مسائل نظری و چالش‌های تجربی. تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌ها.
- رهنما، محمدرحیم. (۱۳۸۰) پارادایم بهبود مدیریت شهری (با تکیه بر شهر مشهد). *نشریه تحقیقات جغرافیایی*، ۱۶ (۲)، ۷۲-۶۲.
- رفیع‌پور، سعید؛ داداش‌پور، هاشم؛ رحمانی، مریم و هادوی، فرامرز. (۱۳۸۹). ارزیابی اثر بخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان. *دو فصلنامه مدیریت شهری*، ۸ (۲۶)، ۷۸-۶۳.
- رفعیان، مجتبی؛ عسگری زاده، زهرا و عسگری زاده، محمد. (۱۳۸۹). ارزیابی میزان کیفیت مجتمع‌های سکونتی با تأکید بر رویکرد رضایتمندی در محله نواب. *فصلنامه مدرس علوم انسانی*، ۱۴ (۱)، ۱۹۷-۲۱۲.
- رستمی، محمدحسین؛ امان پور، سعید؛ کرمی، مهران و مرادرام نژاد، سید الله. (۱۳۹۴). سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (مورد مطالعه: شهر درود). *مجله پژوهش‌ها و برنامه‌ریزی شهری*، ۶ (۲۱)، ۵۰-۳۵.
- درویشی، یوسف. (۱۳۹۱). رشد شتابان شهری و آسیب‌شناسی اجتماعی و کالبدی در شهر اردبیل. *رساله دکتری*، مرکز تحصیلات تکمیلی دانشگاه پیام نور تهران، استاد راهنما دکتر محمدتقی رهنمایی و دکتر نفیسه مرصوصی.
- زنگنه، یعقوب و حسین‌آبادی، سعید. (۱۳۹۴). ارزیابی رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و نقش آن در تأمین منابع مالی مدیریت شهری (مورد مطالعه: شهر سبزوار). *مجله آمایش جغرافیایی فضا*، ۶ (۲۰)، ۵۱-۶۲.
- شبیخه، اسماعیل. (۱۳۸۲). لزوم تحول مدیریت شهری در ایران. *مجله جغرافیا و توسعه*، ۱ (۱)، ۳۷-۶۴.
- شبیخه، اسماعیل. (۱۳۸۷). دانشنامه مدیریت شهری و روستایی، تهران: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
- صفائی پور، مسعود؛ حسینی، نبی‌الله و قیصری، نرگس. (۱۳۹۴). سنجش رابطه میان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص‌های پایدار محیط‌زیست شهری (مورد مطالعه: شهر دزفول). *دو فصلنامه پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری*، ۶ (۱۱)، ۴۰-۲۵.
- علیزاده، میثم. (۱۴۰۱). سنجش رضایتمندی شهروندان از فضای سبز شهری و تأثیر آن در مدیریت شهری (مطالعه موردی: شهر ارومیه). *مجله جغرافیا و روابط انسانی*، ۴ (۴)، ۱-۱۵.
- کاوه پور، یاسین؛ حمزه، فرهاد و اقبالی، ناصر. (۱۴۰۱). ارزیابی عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر شاخص‌های حکمروایی خوب (مطالعه موردی: شهر اهواز). *مجله آمایش جغرافیایی فضا*، ۱۲ (۱)، ۶۶-۵۱.
- کاظمیان، غلامرضا و سعیدی رضوانی، نوید. (۱۳۸۰). امکان‌سنجی واگذاری وظایف جدید به شهرداری‌ها. تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
- کاظمی، علی‌اصغر. (۱۳۷۹). مدیریت سیاسی و خط‌مشی دولتی. تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
- محمودی، علی. (۱۳۸۶). مبانی طراحی نظام جامع نظارت همگانی شهرداری. تهران: ناشر معاونت اطلاع‌رسانی شهرداری تهران.
- ملازاده، مهدی و روستایی، شهرپور. (۱۳۸۸). نقش شهرداری الکترونیکی در گستردگی شهری با استفاده از داده‌های سنجش‌ازدور



و سیستم اطلاعات جغرافیایی (مطالعه موردی: مرد). فصلنامه مدیریت شهری، ۷(۲۳)، ۱۶-۷.  
 حسین زاده دلیر، کریم و هوشیار، حسن. (۱۳۸۵). دیدگاه‌ها، عوامل و عناصر مؤثر در توسعه فیزیکی شهرهای ایران. فصلنامه  
 جغرافیا و توسعه ناحیه‌ای، ۱(۴)، ۲۱۳-۲۲۶  
 هاشمی، فرهاد. (۱۳۷۲). حقوق شهری و قوانین شهرسازی. تهران: انتشارات مرکز تحقیقات معماری و شهرسازی.  
 هاشمی، سید مناف و یحیی پور، مهدی. (۱۳۹۰). اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری. تهران: انتشارات سازمان  
 شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.

## References

- Alizad, M. (2022). measuring citizens' satisfaction with urban green space and its impact on urban management (case study: Urmia city). *Journal of Geography and Human Relations*, 16, 1 -15. <https://doi.org/10.22034/gahr.2021.309292.1619> [In Persian].
- Barakpour, N., Goharipour, H., & Karimi, M. (2009). evaluation of the performance of municipalities based on measuring people's satisfaction with urban services (case example: Districts 1 and 11 of Tehran). *two Quarterly Journals of Urban Management*, 25. [In Persian].
- Darvishi, Y. (2013). Rapid urban growth and social and physical pathology in Ardabil city, *doctoral dissertation, Payam Noor Postgraduate Education Center*. Tehran, supervisor. Mohammad Taghi Rahmani and Dr. Nafiseh Morsoosi. [In Persian].
- Rodríguez, P. G., Burguete, J. L. V., Vaughan, R., & Edwards, J. (2009). The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector. *DOAJ (DOAJ: Directory of Open Access Journals)*. <https://doaj.org/article/eccdb7619e1947849ff67ebab2e77b22>
- Hashemi, F. (1993). Urban Laws and Urban Planning Laws. Tehran: Publications of Architecture and Urban Development Research Center. [In Persian]
- Hashemi, S. M., & Yahyapour, M. (2013). principles and foundations of urban service management in the municipality. Tehran: publications of the Organization of Municipalities and Rural Affairs of the country. [In Persian].
- Hosseini, S. A. H. (2019). measuring the level of citizens' satisfaction with the performance of urban management with an emphasis on urban services; Case example: Izeh city. *Journal of Research in Arts and Humanities*, 5(29), 59 - 68. [In Persian].
- Hosseini, M. (2006). Management of local organizations and municipalities. Tehran: *Bztab Publications*. [In Persian]
- Hosseinzadeh Delir, K. & Huoshiar, H. (2004). perspectives, factors and effective elements in the physical development of Iranian cities. *Geography and Regional Development*, 1, (4), 213-226. <https://doi.org/10.22067/geography.v4i6.3113>. [In Persian].
- Hikmat Nia, H. & Mousavi, M.N. (2016), measuring the extent and factors affecting citizens' satisfaction with the performance of the municipality, a case study: Yazd Municipality. *Journal of Geography and Development*, 5(9), 181-196. [In Persian].
- Merenda, F., Trent, J., Rinke, C. R., & Buchanan, M. (2020). Understanding citizen satisfaction with the police: results from a community survey. *Police Practice and Research*, 22(1), 692–710. <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1772784>
- Akther, M. S., Islam, I., & Hasan, M. U. (2009). Evaluation of municipal services in selected wards of Dhaka City Corporation: Citizen's Perspective. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 4, 133–145.
- Imani Jajermi, H. & Firouzabadi, S. A. (2016). review of local management performance measurement models with an emphasis on urban and rural management organizations in Iran. *Social Sciences Journal*, 32, 91-112. [In Persian].
- Johns, N., & Ray, P. (2002). Consumer behavior in the citizens service industry. *Journal of Hospitality Management*, 21, 119–134. [http://dx.doi.org/10.1016/S0278-4319\(02\)00008-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0278-4319(02)00008-7)
- Kavepour, Y; Hamza, F, & Iqbali, N. (2020). evaluating the performance of urban management

- with emphasis on good governance indicators (case study: Ahvaz city). *Space Geographic Survey Magazine*, 12(1), 51-66. <https://doi.org/10.30488/gps.2022.342406.3543> [In Persian].
- Kazemian, G., & Saidi Rizvani, N. (2008). *Feasibility of assigning new tasks to municipalities*. Tehran: Publications of the Organization of Municipalities and Rural Districts of the country. [In Persian].
- Kazemi, A. A. (2000). *Political Management and Government Policy*. Tehran: Farhang Islamic Publishing House. [In Persian]
- Mahmoudi, A. (2016). *Basics of Designing a Comprehensive System of Public Supervision of Tehran Municipality*. Tehran: Municipality, Publisher of Tehran Municipality Information Deputy. [In Persian]
- Mokhlis, S., Aleesa, Y., & Mamat, I. (2011). Municipal service quality and citizen satisfaction in Southern Thailand. *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 122. <https://doi.org/10.5296/jpag.v1i1.717>
- Molazadeh, M., & Roustaiy, Sh. (2008). the role of electronic municipality in urban sprawl using remote sensing data and geographic information system (case study: Marand). *Urban Management Quarterly*, 7(23), 7-16 [In Persian].
- PapliYazdi, M. H., & RajabiSanajardi, H. (2010). *Theories of the City and the Periphery*. Tehran: Samit Publications. [In Persian].
- Putnam, R. (2001). *Democracy and Civil Traditions*. translated by: Mohammad Taghi Delfrooz, Salam. Tehran: Newspaper Publishing House.
- Puorafkari, N. (1991). comprehensive culture of psychology, psychiatry. *Tehran: Contemporary Farhang Publishing House* [In Persian].
- Rafiyani, M., Asgarizadeh, Z. & Asgarizadeh, M. (2009). evaluating the quality of residential complexes with an emphasis on the satisfaction approach in Nawab neighborhood. *Modares Humanities Quarterly*, 14, (1) [In Persian].
- Rajab Salahi, H. (2000). local government structure, urban and municipal management, urban planning and management, theoretical issues and experimental challenges. *Tehran: publications of the Organization of Municipalities* [In Persian].
- Rahnama, M. R., (2006). Urban Management Improvement Paradigm. *Journal Geographical Research*. 16, (2), 62-72. [In Persian].
- Rafipour, S., Dadashpour, H., & Rahmani, M. (2009). Evaluation of the effectiveness of Qain Municipality's performance from the citizens' point of view. *Urban Management Quarterly*, 8(26) .63 -78. [In Persian].
- Rostami, M.H., Amanpour, S., Karmi, M, & Muradramnejad, S. (2014). measuring citizens' satisfaction with the performance of the municipality in the field of urban services (case study: Shahr Durood). *Magazine, Researches and Planning Shahri*. 6(21), 50-35. [doi: 10.22059/JRD.2024.370223.668833](https://doi.org/10.22059/JRD.2024.370223.668833) [In Persian].
- Safiek. M. (2011). Municipal service quality and citizen satisfaction in bankoke. *journal of public administration and governance*, 1(1).
- Stipak, B. (1979). Citizen Satisfaction with Urban Services: Potential Misuse as a Performance Indicator. *PAR. Public Administration Review/Public Administration Review*, 39(1). <https://doi.org/10.2307/3110378>
- Shiyah, E. (2001). the necessity of urban management transformation in Iran. *Journal of Geography and Development*, 1(1). 37-62. <https://doi.org/10.22111/gdij.2003.3640> [In Persian].
- Shiya, E. (2006). Municipality, urban and rural management encyclopedia. *Tehran: organization of municipalities and villages of the country* [In Persian].
- Safaiypour, M., Hosseini, N., Z & Qaysari, N. (2014). measuring the relationship between citizens' satisfaction with municipal performance and sustainable indicators of the urban environment (study: Dezfoul city). *two quarterly journals of urban ecology research*, 6(11), 25-40. <https://doi.org/10.22059/JRD.2024.370223.668833> [In Persian].
- Zabihi, H., Habib, F., & Rahbarimanesh, K. (2013). The relationship between the level of satisfaction with residential complexes and the impact of residential complexes on human

- relationships (case study: of several residential complexes in Tehran). *Hoyt Shahr Quarterly*, 8(5) 103-118. <https://doi.net/dor/20.1001.1.17359562.1390.5.8.10.4> [In Persian].
- Zanganeh, Y., & HosseinAbadi, S. (2014). evaluation of citizens' satisfaction with the municipality's performance and its role in providing financial resources for urban management(case study: Sabzevar city). *Journal of Space Geography*, 6(20), 51-62. [In Persian].