



Evaluation of Dimensions and Quality of Urban Services in Zahedan and Relationship with Satisfaction of Municipal Performance

Abdollahif Karevani¹ | Mohammad Osman Hosseinbor² Behrouz Roustakhiz³

1. Corresponding author, Department of Social Sciences, Faculty of Literature and Humanities, University of Hormozgan, Bandar Abbas, Iran. E-mail: abdollahifkarevani@yahoo.com
2. Department of Social Sciences, Faculty of Literature and Humanities, University of Sistan and Baluchistan, Zahedan, Iran. E-mail: mohb@lihu.usb.ac.ir
3. Department of Sociology, Faculty of Social Sciences, Allameh Tabatabai University, Tehran, Iran. E-mail: b.roustakhiz@ut.ac.ir

Article Info	ABSTRACT
Article type: Research Article Article history: Received: 27 August 2023 Received in revised form: 23 December 2023 Accepted: 13 January 2024 Published: 28 January 2024 Keywords: Evaluation of the quality of urban services, satisfaction with the municipality, organizational evaluation, Zahedan city.	It is imperative to investigate the assessment of citizens regarding the quality of municipal services and the manner in which they are perceived as one of the most critical institutions of urban management. This is particularly critical in small Iranian cities such as Zahedan, which are subject to less oversight and are situated at a greater distance from public scrutiny than larger cities. The objective of the present study is to assess the quality and scope of municipal services in Zahedan, as well as the correlation between these factors and residents' satisfaction with the municipality's performance. The present study employed a quantitative survey methodology. The field data utilized in this study was gathered via questionnaire during the spring and summer of 1400, spanning a duration of six months. The study's statistical population comprises the inhabitants of Zahedan city, and a cluster sampling method consisting of multiple stages was employed. The sample size of 384 individuals was determined using Cochran's formula. The findings of the study indicated that the level of satisfaction regarding the municipality's performance is suboptimal, with approximately 77% of the participants expressing very low levels of satisfaction. The inferential portion of the research findings revealed a significant correlation between organizational evaluation of satisfaction with the performance of the municipality and a variety of municipal service quality dimensions; the relationship has been direct and positive. The level of satisfaction that citizens have with the performance of a municipality can be perceived and evaluated by the public regarding the services provided by organizations such as the municipality. If the public evaluates these services positively, then the satisfaction level of the municipality can increase.

Cite this article: Karevani, A. Hosseinbor, M.O & Roustakhiz, B. (2024). Evaluation of dimensions and quality of urban services in Zahedan and relationship with satisfaction of municipal performance, *Community Development (Rural and Urban)*, 15 (2):429-446. <https://doi.org/10.22059/jrd.2024.370223.668833>



© The Author(s). Publisher: University of Tehran Press.

DOI: <https://doi.org/10.22059/JRD.2024.370223.668833>

ارزیابی ابعاد و کیفیت خدمات شهری در شهر زاهدان و رابطه آن با رضایت از عملکرد شهرداری

عبداللطیف کاروانی^۱ | محمدعثمان حسین بر^۲ | بهروز روستاخیز^۳

۱. نویسنده مسئول، گروه علوم اجتماعی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه هرمزگان، بندرعباس، ایران. رایانامه: abdollatifkarevani@yahoo.com

۲. گروه علوم اجتماعی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران. رایانامه: mohb@lihu.usb.ac.ir

۳. گروه جامعه‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. رایانامه: b.roustakhiz@ut.ac.ir

اطلاعات مقاله چکیده

نوع مقاله: مقاله پژوهشی	آگاهی‌یافتن از کیفیت خدمات شهرداری و نحوه ارزیابی شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری به عنوان یکی از مهم‌ترین نهادهای مدیریت شهری اهمیت بسیار دارد. اهمیت این امر، در شهرهای کوچک ایران مانند شهر زاهدان به‌خاطر نظارت کمتر و دوربودن از مرکز توجهات نسبت به کلان‌شهرها، دوچندان است. هدف پژوهش حاضر، ارزیابی ابعاد و کیفیت خدمات شهری در زاهدان و رابطه آن با رضایت از عملکرد شهرداری است.
تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۶/۵	در پژوهش حاضر از یک رویکرد کمی و پیمایشی استفاده شده است. داده‌های میدانی پژوهش در یک بازه شش‌ماهه در بهار و تابستان ۱۴۰۰ و با ابزار پرسشنامه گردآوری شده است. جامعه آماری پژوهش، شهروندان شهر زاهدان هستند و از شیوه نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای استفاده شده است. حجم نمونه براساس فرمول کوکران ۳۸۴ نفر تعیین شد.
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۱۰/۲	یافته‌های پژوهش نشان داد سطح رضایت از عملکرد شهرداری در سطح مطلوبی نیست؛ به‌طوری‌که ۷۷ درصد پاسخگویان از عملکرد شهرداری در سطح خیلی کم و کم رضایت دارند. نتایج پژوهش در بخش استنباطی مشخص کرد بین ابعاد مختلف کیفیت خدمات شهری و ارزیابی سازمانی با رضایت از عملکرد شهرداری رابطه معنادار وجود دارد. جهت این رابطه مثبت و مستقیم است؛ یعنی با افزایش ارزیابی کیفیت خدمات شهری، رضایت از عملکرد شهرداری نیز افزایش پیدا می‌کند.
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۰/۲۳	ادراک و ارزیابی شهروندان از میزان خدماتی که سازمان‌های همانند شهرداری ارائه می‌کنند و در صورتی که این شهروندان سازمانی، شهر زاهدان
تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۱۱/۸	آن‌ها را مطلوب ارزیابی کنند، می‌تواند موجب افزایش رضایت آن‌ها از عملکرد شهرداری شود.

کلیدواژه‌ها:

ارزیابی کیفیت خدمات شهری، رضایت‌مندی از شهرداری، ارزیابی سازمانی، شهر زاهدان

استناد: کاروانی، عبداللطیف، حسین بر، محمدعثمان و روستاخیز، بهروز (۱۴۰۲). ارزیابی ابعاد و کیفیت خدمات شهری در شهر زاهدان و رابطه آن با رضایت از عملکرد شهرداری. توسعه محلی (روستایی-شهری)، ۱۵(۲): ۴۲۹-۴۴۶.

DOI: <https://doi.org/10.22059/JRD.2024.370223.668833>



© نویسندگان

ناشر: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران.

DOI: <https://doi.org/10.22059/JRD.2024.370223.668833>

۱. مقدمه و طرح مسئله

سازمان شهرداری به‌عنوان سازمان محلی و غیردولتی به‌منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی و اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به‌وجود آمده است و وظیفه آن برآورده کردن نیازهای مشترک شهروندان بوده که افراد به‌تنهایی قادر به برآوردن آن‌ها نیستند (رجب صلاحی، ۱۳۸۱: ۱۱۲). جامعه شهری و شهرداری‌ها در هر کشوری در نظام شهری، دو جزء لاینفک و تفکیک‌ناپذیر هستند و بسیاری از دغدغه‌های عملکردی در نظام شهری، در حوزه شهرداری‌ها و مناطق تحت امر شهرداری مرکز تبلور پیدا می‌کند (احسانی‌فرد، ۱۳۹۲: ۷-۸).

امروزه رضایتمندی شهروندان، یکی از مهم‌ترین معیارهای سنجش عملکرد سازمانی است. از این‌رو کیفیت خدمات‌رسانی در مدیریت خدمات شهری در سنجش عملکرد استفاده می‌شود (هاشمی و یحیی‌پور، ۱۳۹۰). رضایت شهروندان موجب خواهد شد آن‌ها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به‌عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مدنظر قرار گیرد (حکمت‌نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۲). سنجش رضایت افراد از مدیریت شهری و شهرداری، یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه‌کنندگان خدمات شهری است (شالی و عابد یگانه، ۱۴۰۲: ۶۷).

سنجش عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات، از دو منظر عینی و ذهنی می‌تواند صورت گیرد. از منظر عینی، کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آن‌ها با استانداردهای بیرونی صورت می‌گیرد، اما در منظر ذهنی، احساس افراد و میزان رضایت آنان از خدمات شهری، تعیین‌کننده کیفیت عملکرد شهرداری است. سازمان شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختاری که فقط با مداخله افراد امکان‌پذیر است، نمایان می‌شود (رجب صلاحی، ۱۳۸۱: ۱۱۳). براین‌اساس می‌توان گفت یکی از مهم‌ترین شاخص‌های رضایتمندی شهروندان، کیفیت خدمات ارائه‌شده است. در صورتی که خدمات ارائه‌شده کیفیت بالاتری داشته باشند، رضایتمندی شهروندان ارتقا پیدا می‌کند (معتمدی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۰۱).

احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در افراد برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت است. علاوه‌براین، رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری موجب ترغیب آنان به همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می‌شود. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت‌دادن 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 کند. گام اول در این زمینه، طراحی سازوکار مناسب به‌منظور شناسایی و درک نگرش افراد به عملکرد شهرداری و میزان رضایت آنان از ارائه خدمات شهری است (برک‌پور، کوهری و کریمی، ۱۳۸۹: ۲۰۴).

براین‌اساس از ویژگی‌های یک شهر توسعه‌یافته، شناخت نیازمندی‌های شهروندان و تلاش برای جلب حداکثر رضایتمندی آنان در حوزه‌های گوناگون است. این موضوع به‌ویژه در ارتباط با شهرداری‌ها به‌عنوان یکی از متولیان اصلی اداره شهرها، بیش از دیگر نهادها و سازمان‌ها اهمیت می‌یابد. شهرداری‌ها چه در حوزه‌های عمرانی و زیربنایی، در حوزه خدمات شهری و عمومی و حتی در حوزه‌های اجتماعی و فرهنگی مسئولیت‌های بی‌شماری دارند و از این بابت، از نزدیک با شهروندان سروکار دارند. از این‌رو، سنجش میزان رضایتمندی شهروندان امری است که سازمان‌هایی مانند شهرداری باید به‌طور مداوم به آن اهتمام ورزند و نتایج را در جریان برنامه‌ریزی‌ها و اقدامات اجرایی خود مدنظر قرار دهند و با توجه به شناخت از میزان رضایت، خدماتی هم به شهروندان ارائه کنند.

براین اساس، پژوهش حاضر میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری زاهدان را ارزیابی می‌کند. از سوی دیگر به ارزیابی و کیفیت خدماتی که شهرداری به شهروندان زاهدانی ارائه می‌دهد و نقش این خدمات در میزان رضایت از عملکرد شهرداری می‌پردازد.

۲. پیشینه پژوهش

در سالیان اخیر و با توجه به افزایش شهرنشینی و حوزه نفوذ گسترده شهرداری‌ها، پژوهش‌های زیادی انجام شده است. در این پژوهش‌ها ارزیابی از میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری در حوزه‌های مختلف صورت گرفته و به تأثیرسنجی عوامل متعددی نیز که بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری نقش دارند، پرداخته شده است. در این بخش به نتایج برخی از این پژوهش‌ها اشاره می‌شود. با توجه به اینکه تعداد پژوهش‌های انجام شده زیاد است، به پژوهش‌هایی اشاره می‌شود که به موضوع خدمات شهری و نقش آن بر رضایت از عملکرد شهرداری پرداخته‌اند. همچنین پژوهش‌هایی که در مورد میدان مورد مطالعه یعنی شهرداری زاهدان باشند.

در پژوهش‌های متعدد، میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری اندک و متوسط است. نتایج پژوهش ابراهیم‌زاده و کاظمی‌زاد (۱۳۹۲) نشان داد در مجموع ۳۸/۳۸ درصد شهروندان از عملکرد شهرداری زاهدان ناراضی و خیلی زیاد دارند. نتایج کریمیان بستانی، بلوچی و چوبه (۱۳۹۲) در مورد میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری زاهدان نیز مشخص کرد رضایت در ۹۱ درصد شهروندان متوسط و کمتر از آن است. آزمون T تک‌نمونه‌ای متوسط به پایین بودن رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و همچنین خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری زاهدان را تأیید می‌کند. آزمون همبستگی پیرسون نیز مؤید همبستگی بالا و معنادار بین دو متغیر میزان رضایتمندی و خدمات عمومی ارائه شده است. ذکی، اسماعیل‌پور و براتی (۱۳۹۵) به این نتیجه رسیدند که کیفیت خدمت ارائه شده در نیازهای اساسی که از وظایف ذاتی شهرداری محسوب می‌شود، پایین است و چنانچه این نیازها برآورده نشود، براساس مدل کانو موجب نارضایتی شدید شهروندان می‌شود. نتایج پژوهش معتمدی و همکارانش (۱۳۹۸) نیز مشخص کرد در چهار مورد از خدمات شهری، سطح معنی‌داری بیشتر از ۰/۰۵ است. این به آن معنا است که در رابطه با خدمات فضاهای ورزشی، جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی، کیفیت گذران اوقات فراغت شهروندان و تکریم ارباب‌رجوع، میزان رضایتمندی شهروندان متوسط است.

در تحقیق ابطی و شیانی (۱۳۹۹) مشخص شد موانع اصلی مشارکت در مدیریت شهری عبارت‌اند از: بافت شهر (ساختمان شهری، ضعف محله‌محوری)، چالش‌های مدیریت کلان‌شهری (مدیریت ناکارآمد و تضاد منافع)، و موانع سیاسی-قانونی (رویکرد منفی به مشارکت، سیاست‌زدگی و ضعف قانون). نتایج پژوهش برغمندی و زمانی (۱۴۰۰) نشان داد مهم‌ترین مشکلات در تعامل بین سازمان‌های مردم‌نهاد و شهرداری عبارت‌اند از: ۱. وجود بوروکراسی پیچیده اداری؛ ۲. تعدد متولیان در امر سمن‌ها و موازی‌کاری سازمان‌های حاکمیتی؛ ۳. عدم درک جایگاه و نبود شناخت از توانایی و قدرت سمن‌ها؛ مطابق نتایج تحقیق شالی و عابدی یگانه (۱۴۰۲)، میزان رضایت ساکنان از شهرداری و خدمات ارائه شده آن متوسط به پایین است. همچنین مشخص شد بیشترین میزان رضایت شهروندان مربوط به شاخص‌های فرهنگی و اجتماعی و کمترین میزان رضایتمندی نیز در شاخص مدیریت شهر و مشارکت دادن افراد در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر است.

رودریگوئز و همکاران (۲۰۰۹) به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت افراد و اعتبار حکومت محلی براساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت مستقیم، و ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیرمستقیم است. همچنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی با هم دارند. دنیز آکگول (۲۰۱۲) در مطالعه «اندازه‌گیری میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده به وسیله شهرداری، نمونه موردی: شهرداری کریشایر» به این نتیجه رسیدند 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. لیانگ ما (۲۰۱۷) در مطالعه «مدیریت عملکرد دولت و رضایتمندی شهروندان، مطالعه شهرداری‌های چین» با هدف سنجش داده و مدل‌های چندسطحی برای آنالیز اثرات چندگانه مدیریت عملکرد روی رضایت شهروندان به این نتیجه رسیدند که مدیریت عملکرد تأثیر مثبتی روی رضایتمندی شهروندان دارد. به علاوه مشارکت شهروندان، بازخورد عملکرد، جوابگویی و آزادی اطلاعات با رضایت شهروندان در طول بدهای متفاوت عملکرد، رابطه مثبت متفاوتی دارد. اورسلی، بایراکی و کهرمان (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان «رضایت شهروندان از خدمات شهری، مورد مطالعه: شهرداری قونیه» انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که اکثر شرکت‌کنندگان از زندگی در قونیه راضی هستند. همچنین مشخص شد درک آن‌ها از زندگی در قونیه با توجه به جنسیت شرکت‌کنندگان تغییر نمی‌کند. علاوه بر این، درک شرکت‌کنندگان براساس سن متفاوت بود. افراد ۴۵ ساله و بالاتر، رضایت بیشتری از جوانان داشتند. شرکت‌کنندگان با سابقه تحصیلات عالی نسبت به سایرین، از زندگی در قونیه لذت کمتری می‌بردند.

در جمع‌بندی مطالعات انجام‌شده می‌توان به این نتیجه رسید که شهرداری که از لحاظ ارائه خدمات، نزدیک‌ترین واحد به افراد است. در هنگام تهیه برنامه‌های آینده و ارزیابی میزان موفقیت در جامعه، به مواردی از جمله کیفیت زندگی و خدمات، رضایت شهروندان، پاسخگویی به مطالبات و انتظارات شهروندان باید توجه ویژه کند. شهرداری زاهدان هم از این قاعده مستثنا نیست و باید عزم جدی در برآورده کردن نیازها و خدمات شهروندان از خود نشان دهد. برای شناخت عمیق‌تر، نیاز به انجام پژوهش‌های بیشتری در سال‌های مختلف وجود دارد؛ یعنی اینکه نیاز است هر سال یا حداکثر هر پنج سال پژوهش‌های در این رابطه انجام شود؛ چرا که نیازها و مطالبات افراد و شهروندان در این سال‌ها تغییرات زیادی می‌کند. در این رابطه و به خصوص در مورد شهرداری زاهدان و میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد و خدمات شهری، خلأ مطالعاتی زیادی وجود دارد و تمایز و نوآوری این پژوهش در همین مورد است. از سوی دیگر، در پژوهش‌های گذشته و صورت‌گرفته، کمتر به جنبه کاربردی و ارائه راهبرد توجه شده است.

۳. چارچوب مفهومی و نظری پژوهش

امروزه همه سازمان‌ها دریافته‌اند که رضایت مشتری تضمین‌کننده حیات سازمان است. سازمان شهرداری نیز یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله افراد امکان‌پذیر است، نمایان می‌شود (رجب صلاحی، ۱۳۸۱: ۱۱۲). 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 می‌شود آن‌ها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مدنظر قرار گیرد (معیدفر و ذهانی، ۱۳۸۴: ۱۳۷).

نارضایتی اجتماعی اکثریت شهروندان یا قشر قابل توجهی از آن‌ها برای هر نظم اجتماعی یا سازمانی زیان‌آور است (حکمت‌نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۸۳). رضایت شهروندان از شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در ایجاد انگیزه برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونتشان است. زمانی که شهرداری‌ها به اهداف خود دست یابند و بین نیازهای حال و آتی شهروندان تعادل برقرار کنند، شهروندان می‌توانند از عملکرد آنان رضایت کامل داشته باشند. با توجه به کارکردهای خاص شهرداری، هرچه خدمات ارائه‌شده از سوی آن بیشتر باشد، رضایتمندی شهروندان نیز افزایش می‌یابد. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان 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 عرصه فعالیت‌های شهری امیدوار کنند (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴).

پاراسورامان و همکاران، کیفیت خدمات را به عنوان شکاف بین انتظارات مشتریان از خدمات و ادراکات آن‌ها از تجربه کردن خدمت تعریف می‌کند (چارلز و کومر^۱، ۲۰۱۴: ۷۱). کیفیت به طور مداوم ارضای نیازهای مشتری است. موضوعی که در نهایت برای مشتریان مهم است، فقط این نیست که محصول یا خدمت عرضه شود، بلکه این است که نیازهایشان ارضا شود. نیازهای مشتری می‌تواند کم یا زیاد، محسوس یا نامحسوس باشد. فراهم کردن رضایت کامل مشتری به معنی برآورده کردن کامل آن‌ها است. همان‌طور که در بیشتر تعاریف بالا به چشم می‌خورد، مشتری نقش اصلی و تعیین کننده را در کیفیت خدمات دارد. جوران یکی از اولین نویسندگانی است که تلاش‌هایی برای گنجاندن مشتری در تعاریف کیفیت انجام داده است. به زعم او، کیفیت ویژگی‌های محصول است که نیازهای مشتری را برآورده می‌کند. کیفیت به وسیله مشتریان تعریف می‌شود و کیفیت ادراک شده جهت و درجه تفاوت بین انتظارات و ادراکات مشتری است. به بیان دیگر کیفیت خدمات، اندازه‌گیری تفاوت بین انتظارات مشتری و ادراکات او است؛ یعنی اگر خدمتی انتظارات مشتریان را برآورده کند یا فراتر از آن باشد، با کیفیت محسوب می‌شود و اگر خدمتی کمتر از حد انتظارات مشتری باشد، الزاماً به این مفهوم نیست که کیفیت آن پایین است، اما موجب نارضایتی مشتری می‌شود. به عبارت دیگر اگر انتظارات بیشتر از عملکرد باشد، کیفیت ادراک شده پایین‌تر از رضایت‌بخش است و مشتری ناراضی می‌شود (ویسنیویسکی^۲، ۲۰۰۱: ۳۸۱).

مدل سروکوال^۳ یکی از مدل‌هایی است که از طریق تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک مشتری، کیفیت خدمات را اندازه‌گیری می‌کند. این مدل به مدل تحلیل شکاف نیز معروف است. هدف مدل سروکوال، رهنمون کردن سازمان به سوی تعالی عملکرد است (بودورسون و گیبسون^۴، ۲۰۰۲: ۴۷۳). براساس مدل سروکوال، خدمات ارائه شده در مؤسسات در قالب چهار بعد به شرح زیر اندازه‌گیری می‌شود:

۱. قابلیت اطمینان: توانایی انجام خدمت به شکلی مطمئن و قابل اعتماد (عمل به تعهدات)؛
 ۲. پاسخگویی: تمایل کارکنان به همکاری و کمک به مشتری؛
 ۳. همدلی: با توجه به روحیات افراد، با هر کدام از آن‌ها برخورد ویژه‌ای شود؛ به‌طوری که مشتریان قانع شوند که سازمان آن‌ها را درک کرده است؛
 ۴. بعد فیزیکی و ملموس: شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه خدمت از جمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی (سو^۵، ۲۰۰۴: ۱-۱۱).
- یکی از مدل‌های که میزان خدمات و رضایت از عملکرد سازمان‌ها را ارزیابی می‌کند، مدل عملکرد خوب^۶ است. مدل سروپرف^۷ از مدل‌های مهم برگرفته از مدل سروکوال است که توسط کرونین و تیلور ارائه شده است. این مدل به انتقادات برخی از محققان به سروکوال در مورد «ارزیابی نظر مشتری در مورد کیفیت خدمات ارائه شده» و نه «شکاف میان انتظارات او و نظراتش در مورد خدمات دریافت شده» ارائه شد. کرونین و تیلور ادعا کردند که اندازه‌گیری درک مشتری از عملکرد سازمان، نظر مشتری را در مورد کیفیت خدمات بهتر ارزیابی می‌کند و مفهوم کیفیت خدمات، انتظارات را در بر نمی‌گیرد (یعقوبی و علی محمدی، ۱۳۸۹: ۴). در واقع تنها فهم مشتری از کیفیت را به عنوان مقیاس کافی برای ارزشیابی می‌سنجد؛ درحالی که طبق مطالعه پاراسورامان و همکاران (۱۹۹۱) بر مفهوم

1. Charles & Kumar

2. Wisniewski

3. SERVQUAL

4. Bodvarsson & Gibson

5. Su

6. Service performance

7. SERVPERF

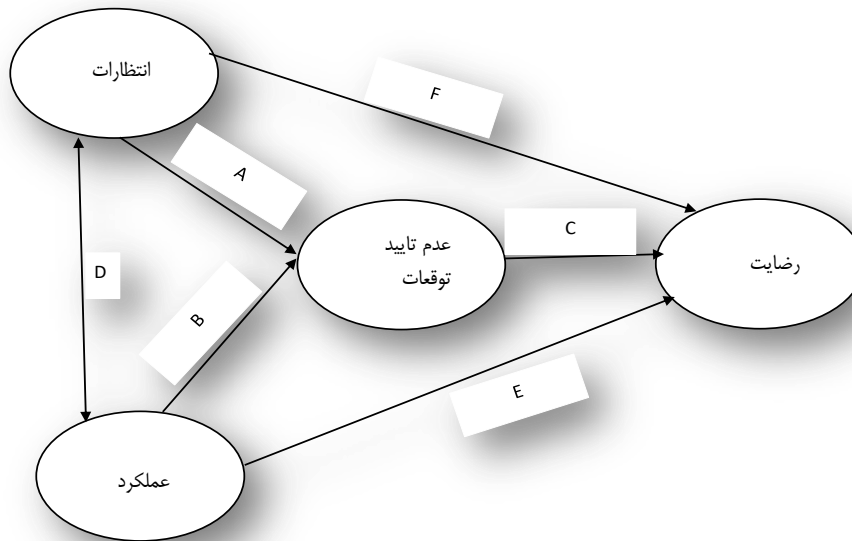
انتظارات به‌عنوان یک متغیر کلیدی در ارزیابی کیفیت خدمات تأکید می‌شود. بالین‌حال تیس (۱۹۹۴) اشاره می‌کند که بعضی از مشکلات اعتبار، ناشی از استفاده از انتظارات به‌عنوان یک استاندارد مقایسه است؛ برای مثال انتظارات ماهیتاً پویا هستند و ممکن است براساس تجربیات مشتریان و موقعیت مصرف تغییر کنند (نادری و حسینی، ۲۰۰۵: ۴۷۳). در این مدل از یک آیتم مجرد استفاده می‌شود. در این مدل علاوه بر صفتهای موجود در مدل سروکوال، دو ویژگی «رضایتمندی» و «سودمندی» نیز برای سنجش رضایت استفاده شده است. مدل سروپرف موزون برای تکمیل مدل اولیه ارائه شد که برای هر شاخص با توجه اهمیتش وزنی در نظر گرفته می‌شود و کیفیت خدمت از نظر مشتری از رابطه زیر محاسبه می‌شود: کیفیت خدمت از نظر مشتری = میزان اهمیت هر آیتم × استنباط مشتری از خدمت دریافت شده (عملکرد سازمان عرضه‌کننده) (یعقوبی و علی‌محمدی، ۱۳۸۹: ۴).

نظریه عدم تأیید توقعات یا نظریه افشای انتظار^۱ با این ایده آغاز می‌شود که افراد، در تصمیم‌گیری درباره محصولات یا خدمات مختلف، قبلاً مجموعه‌ای از انتظارات را با توجه به خصوصیات یا مزایایی که یک محصول یا خدمات خاص ارائه می‌دهد، دارند (الیور، ۱۹۸۰). پس از تجربه عملکرد واقعی محصول یا خدمات، این انتظارات به‌عنوان یک مرجع مقایسه‌ای برای شکل‌گیری داورهای رضایتمندی عمل می‌کنند (الیور، ۱۹۹۷). در ادبیات رفتار مصرف‌کننده، اختلاف یا شکاف بین انتظارات قبلی و عملکرد واقعی، به‌منزله تأیید انتظار گفته شده است (ون‌ریزن^۲، ۲۰۱۳). نکته مهم این است که تأیید توقعات می‌تواند مثبت و منفی باشد. به این معنا که عملکرد می‌تواند بیش از انتظارات (تأیید مثبت) و همچنین کمبود انتظارات (تأیید منفی) باشد. پشتیبانی تجربی از نقش اساسی اختلاف یا تأیید به‌عنوان تعیین‌کننده رضایت مشتری ناشی از مطالعات مختلف تجربی و میدانی پاسخ‌های مصرف‌کننده به طیف گسترده‌ای از محصولات و خدمات در بازار است (اندرسون و سالیوان، ۱۹۹۳).

برحسب روابط ترسیم‌شده در شکل ۱، انتظارات و عملکرد به‌طور مشترک بر تأیید یا افشای انتظارات تأثیر می‌گذارند (پیوندهای A و B) که به‌طور مستقیم از تعریف تأیید به‌عنوان شکاف بین انتظارات و عملکرد است؛ بنابراین، مدل پیش‌بینی می‌کند که عملکرد بالا موجب تأیید مثبت‌تر و انتظارات بالا سبب تأیید بیشتر منفی می‌شود. مطابق مدل، تأیید مثبت بیشتر به‌نوبه خود رضایت بیشتر (پیوند C) به بار می‌آورد. سرانجام فرض می‌شود که انتظارات و عملکرد به‌طور بالقوه در ارتباط هستند (پیوند D)، اگرچه جهت رابطه مشخص نشده است. این چهار رابطه در مدل (A، B، C و D) فرایند عدم موفقیت اصلی هسته را تشکیل می‌دهند (الیور، ۱۹۸۰ و ۱۹۹۷). به‌طور خلاصه، مدل در شکل ۱ مجموعه‌ای از روابط نظری قابل‌قبول را نشان می‌دهد که ممکن است برای هریک از محصولات یا خدمات خاص برقرار باشد. علاوه‌براین، گذشته از تأثیرات عملکرد مستقیم، هیچ‌یک از این روابط قبلاً در حوزه رضایت شهروندان از خدمات شهری بررسی نشده است. همان‌طور که الیور (۱۹۹۷) در بررسی خود درمورد ادبیات رفتار مصرف‌کننده اظهار کرد، شواهدی از مطالعات مختلف وجود دارد که شامل محصولات و خدمات متنوعی است که فقط انتظارات را دارند، فقط اثرات، فقط عملکرد، اثرات فقط تأیید و همچنین ترکیبات مختلف انتظارات، عملکرد و تأیید در کار پشت سر هم. نتیجه‌گیری و توصیه او این است که هریک از این ترکیب‌ها امکان‌پذیر است (همان: ۱۲۵)؛ بنابراین درمورد رضایت شهروندان، که قبلاً از مدل استفاده نشده است، اهمیت ویژه‌ای برای آزمایش کلیه روابط موجود در افشای کامل انتظارات با مدل عملکرد نشان‌داده‌شده در شکل ۱ وجود دارد (ون‌ریزن، ۲۰۰۴: ۴۳۴-۴۳۷).

^۱. Expectancy disconfirmation theory

^۲. Van Ryzin



شکل ۱. مدل عدم تأیید توقعات

منبع: ون ریزن، ۲۰۰۴

با توجه به نظریات فوق و مرور پیشینه تحقیق می‌توان گفت ادراک افراد از عملکرد سازمان فقط از مجموعه اقدامات آن سازمان تأثیر نمی‌پذیرد، بلکه خود به‌عنوان بخشی از ارزیابی افراد از شرایط کلی جامعه است؛ برای نمونه افرادی که از شرایط عمومی کشور ناراضی‌اند، به احتمال بیشتر از عملکرد شهرداری هم رضایت کمتری دارند. این رابطه در سطوح پایین‌تر نیز برقرار است. بدین معنا که افرادی که از عملکرد شهرداری رضایت بیشتر یا کمتری دارند، عملکرد نواحی و مناطق شهرداری را بر همین اساس ارزیابی می‌کنند. براین‌اساس، آنچه محور کانونی فهم ارزیابی شهروندان از عملکرد شهرداری قرار می‌گیرد، ساختار کلی ادراکی است؛ یا اینکه شهروندان یک شهر خدمات ارائه‌شده را به چه صورت ارزیابی می‌کنند. شهروندان اگر شهرداری را به‌عنوان سازمانی موفق و کارآمد ارزیابی کنند و خدمات شهری ارائه‌شده را مطلوب ارزیابی کنند، می‌توان گفت این شهروندان، شهرداری را به‌عنوان سازمانی کارآمد، غیرفاسد و معطوف به منافع شهروندان در اذهان عمومی جا تلقی و عملکرد آن را مطلوب ارزیابی می‌کنند. در این پژوهش از دو وجه این موضوع کلی سنجش می‌شود: الف) احساس و ارزیابی افراد از شهر زاهدان به‌عنوان شهری خوب و دارای آینده‌ای روشن که زندگی روزمره در آن به‌خوبی می‌گذرد و احساس مناسبی از کیفیت زندگی و شأن انسانی در آن وجود دارد؛ ب) احساس و ارزیابی افراد از عملکرد شهرداری زاهدان به‌مثابه سازمانی کارآمد، شفاف و غیرفاسد که در جهت منافع شهروندان عمل می‌کند. همچنین با توجه به نظریه عدم تأیید توقعات یا نظریه افشای انتظار و مدل عملکرد خوب می‌توان به این نتیجه رسید که کیفیت درک‌شده و قابل‌اطمینان‌بودن و انطباق بین انتظارات، از متغیرهای مهم و تأثیرگذار بر رضایت از سازمان است. بر همین اساس این متغیر یعنی متغیر کیفیت خدمات از این مدل استخراج شده است و می‌توان گفت کیفیت خدمات ارائه‌شده و نوع ارزیابی شهروندان از کیفیت خدمات ارائه‌شده شهرداری، بر میزان رضایت از عملکرد شهرداری تأثیرگذار است.

۴. روش‌شناسی پژوهش

روش تحقیق، پیمایش مقطعی است. به‌منظور تحلیل اولیه داده‌ها از نرم‌افزار SPSS-22 استفاده شد. تحقیق در شهر زاهدان انجام شده و جامعه آماری آن، شهروندان شهر زاهدان هستند. شهروندان بالای ۱۵ سال که از قابلیت پاسخگویی به پرسش‌های تحقیق حاضر برخوردار بودند انتخاب شدند. براساس سرشماری سال ۱۳۹۵، جمعیت کل شهرستان زاهدان ۶۷۲،۸۵۹ نفر بوده است که از این تعداد ۵۸۷،۷۳۰ نفر در شهر زاهدان سکونت داشته‌اند. جمعیت ۱۵ تا ۶۰ سال شهرستان زاهدان ۴۰۲،۶۰۰ نفر است که با توجه به نسبت جمعیت شهری شهرستان زاهدان که حدود ۸۸/۲ درصد است، تعداد جامعه آماری پژوهش ۳۵۵،۰۹۳ نفر است که با توجه به فرمول زیر، حجم نمونه ۳۸۴ نفر تعیین شد. برای اطمینان بیشتر ۴۲۸ پرسشنامه مورد جمع‌آوری شد.

$$n = \frac{\frac{(1.96)^2 0.5 * 0.5}{(0.05)^2}}{1 + \frac{1}{355093} (\frac{(1.96)^2 0.5 * 0.5}{(0.05)^2} - 1)} \cong 384$$

نمونه‌گیری در تحقیق حاضر براساس نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای انجام گرفت. براین‌اساس برای انتخاب نمونه از مراحل زیر استفاده شد: ۱. تهیه فهرست تمام مناطق شهر زاهدان؛ ۲. تهیه فهرست تمام بلوک‌های هریک از مناطق شهر زاهدان؛ ۳. انتخاب نمونه از بلوک‌ها در هر منطقه شهری؛ ۴. نمونه‌گیری از خانوارهای هر بلوک؛ ۵. انتخاب عضوی از هر خانوار برای مصاحبه به‌صورت تصادفی.

به‌منظور سنجش روایی یا اعتبار ابزار تحقیق، از اعتبار ظاهری^۱ استفاده شد. در این زمینه پرسشنامه به صاحب‌نظران داده شد تا نظرات خود را درمورد سؤالات مطرح کنند و پس از دریافت نظر آن‌ها، سؤالات و گویه‌ها اصلاح شد. سپس پرسشنامه در یک نمونه ۳۰ نفری تکمیل شد و گویه‌هایی که برای پاسخگویان ابهام داشت، از متن پرسشنامه حذف شدند. به‌منظور سنجش پایایی پرسشنامه و تعیین قدرت تبیین‌کنندگی گویه‌ها از آلفای کرونباخ استفاده شد. همه شاخص‌ها از آلفای بالا برخوردار بودند.

۴-۱. تعاریف عملیاتی متغیرهای پژوهش

کیفیت خدمات را می‌توان به‌عنوان شکاف بین انتظارات مشتریان از خدمات و ادراکات آن‌ها از تجربه‌کردن خدمت تعریف کرد. کیفیت خدمات شهری در این پژوهش براساس نه گویه سنجیده می‌شود که عبارت‌اند از: تکریم ارباب‌رجوع و رسیدگی به مشکلات آن‌ها، شیوه مدیریت و رفتار مدیران شهرداری، وضعیت و شیوه اخذ عوارض قانونی از شهروندان، فرایند مناسب انجام کارها در شهرداری، کیفیت و دقت لازم در انجام کارها در شهرداری، سلامت اداری کارکنان شهرداری و دوری آنان از رشوه و پارتی‌بازی، رسیدگی مناسب به شکایات شهروندان، رفتار عادلانه و به دور از تبعیض کارکنان شهرداری و نظم و آراستگی محیط کار و کارکنان شهرداری. با توجه به وظایف شهرداری در امور مختلف شهری و وظایف متعددی که هرکدام از شهرداری‌ها برای خودشان تعریف می‌کنند، این متغیر سنجش شد. برای این کار وظایف تعریف‌شده شهرداری زاهدان در بخش‌های مختلفی مانند امور فنی و عمرانی، حمل‌ونقل و ترافیک، امور فرهنگی و اجتماعی و زیباسازی و طراحی و مدیریت شهری مدنظر قرار گرفت. سنجش این متغیر در چارچوب طیف لیکرت و با مقیاس رتبه‌ای و با استفاده از ۲۶ گویه با پنج گزینه از خیلی کم تا خیلی زیاد و نمرات ۱ تا ۵ صورت گرفته است.

1. face validity

۵. یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی پژوهش نشان می‌دهد ۵۱/۶ درصد مرد و ۴۸/۴ درصد زن هستند. از نظر وضعیت تأهل ۱۱۶ نفر (۲۷/۲ درصد) مجرد و ۳۱۰ نفر (۷۲/۸ درصد) متأهل‌اند. ۲۳۱ نفر (۵۴/۷ درصد) اهل سنت و ۱۹۱ نفر (۴۵/۳ درصد) اهل تشیع هستند. ۲۲۵ نفر (۵۳/۶ درصد) بلوچ، ۱۶۵ نفر (۴۰/۲ درصد) سیستانی و شش درصد از سایر اقوام بوده‌اند. از نظر وضعیت تحصیلی، ۲۰/۸ درصد تحصیلات کارشناسی، ۱۹/۸ درصد تحصیلات دبیرستان و دیپلم دارند (جدول ۱).

جدول ۱. توصیف متغیرهای زمینه‌ای

متغیر	طبقات	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۲۲۱	۵۱/۶
	زن	۲۰۷	۴۸/۴
وضعیت تأهل	مجرد	۱۱۶	۲۷/۲
	متأهل	۳۱۰	۷۲/۸
مذهب	سنی	۲۳۱	۵۴/۷
	شیعه	۱۹۱	۴۵/۳
	بلوچ	۲۲۵	۵۳/۶
قومیت	سیستانی	۱۶۹	۴۰/۲
	سایر	۲۶	۶/۲
	بی‌سواد	۵۲	۱۲/۳
	ابتدایی	۵۶	۱۳/۲
میزان تحصیلات	راهنمایی	۶۵	۱۵/۳
	دبیرستان و دیپلم	۸۴	۱۹/۸
	فوق دیپلم	۴۰	۹/۴
	لیسانس	۸۸	۲۰/۸
	فوق لیسانس و بالاتر	۳۹	۹/۲

جدول ۲ توزیع فراوانی پاسخگویان را برحسب میزان رضایت کلی از عملکرد شهرداری نشان می‌دهد. براساس نتایج جدول می‌توان گفت از مجموع ۴۲۸ نفر پاسخگو، اکثریت آن‌ها (۲۰۹ نفر معادل ۴۸/۸ درصد) رضایت اندک، ۱۲۳ نفر معادل ۲۸/۷ درصد رضایت خیلی کم و ۸۳ نفر معادل ۱۹/۴ درصد رضایت متوسطی از عملکرد شهرداری زاهدان دارند. رضایت کلی از عملکرد شهرداری زاهدان فقط بین ۳ درصد پاسخگویان زیاد است. درمجموع، بیش از ۷۷ درصد پاسخگویان، رضایت خیلی کم و کم از عملکرد شهرداری زاهدان داشته‌اند. میانه نیز این امر را تأیید می‌کند.

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب میزان رضایت کلی از عملکرد شهرداری

رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
خیلی کم	۱۲۳	۲۸/۷	۲۸/۷
کم	۲۰۹	۴۸/۸	۷۷/۶
متوسط	۸۳	۱۹/۴	۹۷/۰
زیاد	۱۳	۳/۰	۱۰۰
جمع	۴۲۸	۱۰۰/۰	-

نما: کم؛ میانه: کم

جدول ۳ توزیع فراوانی پاسخگویان را برحسب میزان رضایت از کیفیت خدمات شهرداری را نشان می‌دهد. براساس نتایج جدول ۳ از مجموع ۱۷۰ پاسخگو، اکثریت آن‌ها (۶۰ نفر معادل ۳۵/۳ درصد)، به‌طورکلی از کیفیت خدمات شهرداری رضایت متوسطی داشتند. ۴۸ نفر (۲۸/۲ درصد) نیز به‌طورکلی از کیفیت خدمات میزان رضایت خیلی کمی دارند و میزان رضایت ۲۱ درصد از آن‌ها نیز اندک است. درمجموع بیش از ۸۴ درصد پاسخگویان از کیفیت خدمات شهرداری، رضایت متوسط و اندکی داشته‌اند. مد و میانه نیز این امر را تأیید می‌کند.

جدول ۳. توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب میزان رضایت از کیفیت خدمات شهرداری

رضایت از کیفیت خدمات	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
خیلی کم	۴۸	۲۸/۲	۲۸/۲
کم	۳۶	۲۱/۲	۴۹/۴
متوسط	۶۰	۳۵/۳	۸۴/۷
زیاد	۱۵	۸/۸	۹۳/۵
خیلی زیاد	۱۱	۶/۵	۱۰۰/۰
جمع	۱۷۰	۱۰۰/۰	-

نما: متوسط؛ میانه: متوسط

فرضیه ۱: بین ارزیابی ابعاد کیفیت خدمات شهری و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری رابطه معناداری وجود دارد. در جدول ۴ رابطه بین ابعاد کیفیت خدمات شهری با میزان رضایت از عملکرد شهرداری با استفاده از آزمون اسپرمن بررسی شده است.

جدول ۴. بررسی رابطه ابعاد کیفیت خدمات شهری با میزان رضایت از عملکرد شهرداری

ابعاد کیفیت خدمات شهری	میزان رضایت کلی از عملکرد شهرداری
تکریم ارباب‌رجوع و رسیدگی به مشکلات آن‌ها	$Rho=0/281; sig=0/000$
شیوه مدیریت و رفتار مدیران شهرداری	$Rho=0/237; sig=0/000$
وضعیت و شیوه اخذ عوارض قانونی از شهروندان	$Rho=0/267; sig=0/000$
فرایند مناسب انجام کارها در شهرداری	$Rho=0/264; sig=0/000$
کیفیت و دقت لازم در انجام کارها در شهرداری	$Rho=0/319; sig=0/000$
سلامت اداری کارکنان شهرداری و دوری آنان از رشوه و پارتی‌بازی	$Rho=0/191; sig=0/000$
رسیدگی مناسب به شکایات شهروندان	$Rho=0/365; sig=0/000$
رفتار عادلانه و به دور از تبعیض کارکنان شهرداری	$Rho=0/237; sig=0/000$
نظم و آراستگی محیط کار و کارکنان شهرداری	$Rho=0/301; sig=0/000$

جدول ۴ نشان می‌دهد: (۱) تکریم ارباب رجوع و رسیدگی به مشکلات آن‌ها با میزان رضایت از عملکرد شهرداری رابطه بسیار معناداری دارد و جهت رابطه نیز مثبت و مستقیم است؛ یعنی با افزایش تکریم ارباب رجوع و رسیدگی به مشکلات آن‌ها، میزان رضایت از عملکرد شهرداری نیز افزایش می‌یابد؛ (۲) شیوه مدیریت و رفتار مدیران شهرداری با میزان رضایت از عملکرد شهرداری رابطه بسیار معناداری دارد و جهت رابطه نیز مثبت و مستقیم است؛ یعنی با مطلوب‌تر شدن شیوه مدیریت و رفتار مدیران شهرداری، میزان رضایت از عملکرد شهرداری نیز افزایش می‌یابد؛ (۳) وضعیت و شیوه اخذ عوارض قانونی از شهروندان با میزان رضایت از عملکرد شهرداری رابطه بسیار معناداری دارد و جهت رابطه نیز مثبت و مستقیم است؛ یعنی با بهبود وضعیت و شیوه اخذ عوارض قانونی از شهروندان، میزان رضایت از عملکرد شهرداری نیز افزایش می‌یابد؛ (۴) فرایند مناسب انجام کارها در شهرداری با میزان رضایت از عملکرد شهرداری رابطه بسیار معناداری دارد و جهت رابطه نیز مثبت و مستقیم است؛ یعنی با افزایش فرایند مناسب انجام کارها در شهرداری، میزان رضایت از عملکرد شهرداری نیز افزایش می‌یابد؛ (۵) کیفیت و دقت لازم در انجام کارها در شهرداری با میزان رضایت از عملکرد شهرداری رابطه بسیار معناداری دارد و جهت رابطه نیز مثبت و مستقیم است؛ یعنی با افزایش کیفیت و دقت لازم در انجام کارها در شهرداری، میزان رضایت از عملکرد شهرداری نیز افزایش می‌یابد؛ (۶) سلامت اداری کارکنان شهرداری و دوری آنان از رشوه و پارتی‌بازی با میزان رضایت از عملکرد شهرداری رابطه بسیار معناداری دارد و جهت رابطه نیز مثبت و مستقیم است؛ یعنی با افزایش سلامت اداری کارکنان شهرداری و دوری آنان از رشوه و پارتی‌بازی، میزان رضایت از عملکرد شهرداری نیز افزایش می‌یابد؛ (۷) رسیدگی مناسب به شکایات شهروندان با میزان رضایت از عملکرد شهرداری رابطه بسیار معناداری دارد و جهت رابطه نیز مثبت و مستقیم است؛ یعنی با افزایش رسیدگی مناسب به شکایات شهروندان، میزان رضایت از عملکرد شهرداری نیز افزایش می‌یابد؛ (۸) رفتار عادلانه و به دور از تبعیض کارکنان شهرداری با میزان رضایت از عملکرد شهرداری رابطه بسیار معناداری دارد و جهت رابطه نیز مثبت و مستقیم است؛ یعنی با افزایش رفتار عادلانه و به دور از تبعیض کارکنان شهرداری، میزان رضایت از عملکرد شهرداری نیز افزایش می‌یابد؛ (۹) نظم و آراستگی محیط کار و کارکنان شهرداری با میزان رضایت از عملکرد شهرداری رابطه بسیار معناداری دارد و جهت رابطه نیز مثبت و مستقیم است؛ یعنی با افزایش نظم و آراستگی محیط کار و کارکنان شهرداری، میزان رضایت از عملکرد شهرداری نیز افزایش می‌یابد.

فرضیه دوم: بین ارزیابی سازمانی و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری رابطه معناداری وجود دارد.

در جدول ۵ رابطه بین ارزیابی سازمانی با میزان رضایت از عملکرد شهرداری با استفاده از آزمون خی‌دو، کرامر و اسپرمن بررسی شده است.

جدول ۵. بررسی رابطه ارزیابی سازمانی با میزان رضایت از عملکرد شهرداری

ارزیابی سازمانی	میزان رضایت از عملکرد شهرداری
استفاده از خدمات الکترونیک	$\text{Rho} = ۲۶/۶۵۰$; Camer's Vb = $-۰/۱۷۷$; sig = $۰/۰۰۰$
میزان رضایت از خدمات الکترونیک	$\text{Rho} = ۰/۲۵۰$; sig = $۰/۲۲$
استفاده از سامانه تلفنی و اینترنتی ۱۳۷ شهرداری	$\text{Rho} = ۲۶/۲۶۲$; Camer's Vb = $-۰/۲۵۱$; sig = $۰/۰۰۰$
رضایت از سامانه تلفنی و اینترنتی ۱۳۷ شهرداری	$\text{Rho} = ۰/۳۴۸$; sig = $۰/۰۰۳$
شکایت از شهرداری	$\text{Rho} = ۱/۶۱۳$; sig = $۰/۶۵۶$
پیگیری شکایت	$\text{Rho} = ۷/۹۹۷$; sig = $۰/۲۳۸$
رضایت از نتیجه پیگیری شکایت	$\text{Rho} = ۰/۳۲۴$; sig = $۰/۰۰۷$

جدول ۵ نشان می‌دهد: (۱) استفاده از خدمات الکترونیک شهرداری با میزان رضایت از عملکرد شهرداری رابطه بسیار معناداری دارد؛ به‌طوری‌که پاسخگویانی که از خدمات الکترونیک شهرداری استفاده نکرده‌اند، به‌صورت بسیار معناداری و در مقایسه با سایر پاسخگویان، رضایت کمتری از عملکرد شهرداری دارند؛ (۲) میزان رضایت از خدمات الکترونیک شهرداری با میزان رضایت از عملکرد شهرداری رابطه بسیار معناداری دارد و جهت رابطه نیز مثبت است؛ یعنی با افزایش میزان رضایت در استفاده از خدمات الکترونیک شهرداری، میزان رضایت از عملکرد شهرداری نیز افزایش پیدا می‌کند؛ (۳) استفاده از سامانه تلفنی و اینترنتی ۱۳۷ شهرداری با میزان رضایت از عملکرد شهرداری رابطه بسیار معناداری دارد؛ به‌طوری‌که پاسخگویانی که از سامانه تلفنی و اینترنتی ۱۳۷ شهرداری استفاده نکرده‌اند، به‌صورت بسیار معناداری و در مقایسه با سایر پاسخگویان، رضایت کمتری از عملکرد شهرداری دارند؛ (۴) رضایت از سامانه تلفنی و اینترنتی ۱۳۷ شهرداری با میزان رضایت از عملکرد شهرداری رابطه بسیار معناداری دارد و جهت رابطه نیز مثبت است؛ یعنی با افزایش میزان رضایت در استفاده از سامانه تلفنی و اینترنتی ۱۳۷ شهرداری، میزان رضایت از عملکرد شهرداری نیز افزایش پیدا می‌کند؛ (۵) شکایت از شهرداری با میزان رضایت از عملکرد شهرداری رابطه معناداری ندارد؛ (۶) پیگیری شکایت از شهرداری با میزان رضایت از عملکرد شهرداری رابطه معناداری ندارد؛ (۷) رضایت از نتیجه پیگیری شکایت با میزان رضایت از عملکرد شهرداری رابطه بسیار معناداری دارد و جهت رابطه نیز مثبت است؛ یعنی با افزایش میزان رضایت از نتیجه پیگیری شکایت، میزان رضایت از عملکرد شهرداری نیز افزایش پیدا می‌کند.

۶. بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به اینکه طبق نتایج تحقیق حاضر، میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری زاهدان در حد کم و خیلی کم است، می‌توان آن را نامطلوب و ضعف و چالشی مهم برای شهرداری ارزیابی کرد. این وضعیت، هم برای بیشتر بخش‌های مرتبط با شهرداری از معاونت‌های مختلف تا شهرداری‌های مناطق و شورای شهر و هم اغلب وظایف و کارکردهای شهرداری را شامل می‌شود. این وضعیت را به‌صورت کلی می‌توان بر مبنای مشکلات شهر زاهدان به‌ویژه مشکلات روزمره مانند وضعیت نظافت و جمع‌آوری زباله، وضعیت آسفالت و خیابان‌ها، وضعیت تاکسیرانی و اتوبوس‌رانی و ... انتظارات موجود شهروندان به‌ویژه انتظارات طبقات پایین اقتصادی و مناطق حاشیه‌ای و عدم برآوردن آن‌ها توسط شهرداری توجیه کرد. بر این اساس می‌توان نظریه عدم تأیید توقعات را برای تبیین این وضعیت مناسب دانست. اینکه میزان رضایت مراجعان به شهرداری یا دارندگان تجربه ارتباط با شهرداری غالباً بیشتر و در حد متوسط است، می‌تواند به معنای تأیید بیشتر توقعات یا انتظارات آن‌ها با توجه به ارتباط نزدیک با شهرداری و شناخت بیشتر از آن باشد. پس با توجه به اینکه میزان مراجعه و میزان رضایت در سطح پایینی است، این پاسخگویان تعامل و ارتباط پایداری با سازمان شهرداری ندارند و نباید هم انتظار داشت که شهروندان زاهدانی از عملکرد شهرداری در حوزه‌های مختلف رضایت داشته باشند. نتایج پژوهش کریمیان بستانی، بلوچی و چوبه (۱۳۹۲) نیز نشان داد سطح رضایت در ۹۱ درصد شهروندان، متوسط و پایین‌تر از آن است. نتایج پژوهش نیز با نتایج پژوهش ابراهیم‌زاده و کاظمی‌زاد (۱۳۹۲) نیز هم‌راستا است. نتایج این پژوهش نشان داد در مجموع ۳۸/۳۸ درصد شهروندان از عملکرد شهرداری زاهدان نارضایتی زیاد و خیلی زیاد دارند. با مقایسه نتایج این پژوهش‌ها می‌توان گفت سطح رضایت از شهرداری در سالیان اخیر نه‌فقط ارتقا پیدا نکرده، بلکه با کاهش چشمگیری روبه‌رو بوده است.

درمورد ارزیابی خدمات شهری نیز می‌توان گفت پاسخگویان، خدمت شهری را نیز مطلوب ارزیابی نکرده‌اند و اکثریت پاسخگویان، یعنی بیش از ۸۴ درصد آنان، کیفیت خدمات شهرداری را متوسط و اندک می‌دانند و فقط حدود ۱۵ درصد سطح این خدمات شهری را مطلوب ارزیابی کرده‌اند. با توجه به نتایج پژوهش که هم‌راستا با مدل عملکرد خوب است، می‌توان گفت پاسخگویان، هم کیفیت

خدمت شهری ارائه شده را مطلوب ارزیابی نکرده اند و هم از عملکرد شهرداری در زمینه خدمات شهری رضایت مطلوبی ندارند. بر همین مبنا پاسخگویان رضایت کافی از عملکرد شهرداری ندارند و میزان رضایت آن ها از عملکرد شهرداری اندک است. نتایج پژوهش مشخص کرد بین ابعاد مختلف کیفیت خدمات شهری و رضایت از عملکرد شهرداری رابطه معناداری وجود دارد. جهت این رابطه مثبت و مستقیم بوده است؛ یعنی با افزایش ارزیابی کیفیت خدمات شهری، سطح رضایت از عملکرد شهرداری نیز افزایش پیدا می کند. این پاسخگویان اعتقاد دارند که اگر تکریم ارباب رجوع و رسیدگی به مشکلات آن ها در شهرداری افزایش پیدا کند، شیوه مدیریت و رفتار مدیران شهرداری در سطح مطلوب تری باشد و وضعیت و شیوه اخذ عوارض قانونی از شهروندان تغییر پیدا کند، به تبع آن میزان مراجعه و رضایت از عملکرد شهرداری افزایش پیدا می کند و موجب می شود پاسخگویان رضایت بیشتری از عملکرد شهرداری داشته باشند. همچنین می توان گفت از نظر پاسخگویان، در صورتی که فرایند مناسب انجام کارها در شهرداری، کیفیت و دقت انجام کارها، سلامت اداری کارکنان شهرداری، رسیدگی به شکایت های شهروندان، نظم و آراستگی محیط کار و رفتار عادلانه و به دور از تبعیض کارکنان شهرداری در سازمان شهرداری زاهدان حکم فرما باشد، رضایت از عملکرد شهرداری زاهدان نیز افزایش پیدا می کند. براین اساس می توان گفت یکی از عوامل بسیار مهم و اثرگذار بر ارزیابی عملکرد پاسخگویان از سازمان شهرداری، سطح رضایت از کیفیت خدمات شهری و ادراک و ارزیابی شهروندان از این خدمات شهری در سازمان شهرداری زاهدان است. این پاسخگویان، کیفیت خدماتی را که شهرداری زاهدان ارائه می کند نامطلوب ارزیابی کرده اند و به تبع آن رضایت از عملکرد شهرداری نیز اندک بوده است. نتایج پژوهش هم راستا با نتایج پژوهش های ذکی، اسماعیل پور و براتی (۱۳۹۵) و معتمدی و همکاران (۱۳۹۸) است. نتایج این پژوهش ها نیز نشان داد بین کیفیت خدمات شهری و رضایت از عملکرد شهری همبستگی معناداری وجود دارد. براساس نتایج پژوهش رودریگوئز و همکاران (۲۰۰۹) نیز ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت از عملکرد شهرداری، مستقیم است و با افزایش کیفیت خدمات، رضایت از عملکرد شهرداری نیز افزایش پیدا می کند. براساس نظریه عدم تأیید توقعات و مدل کیفیت خوب می توان گفت کیفیت درک شده و قابل اطمینان بودن و انطباق بین انتظارات، از متغیرهای مهم و تأثیرگذار بر رضایت از سازمان است و در این پژوهش نیز مشخص شد پاسخگویان کیفیت خدمات را چندان مطلوب ارزیابی نمی کنند و آگاهی بسیار اندکی از این خدمات دارند. براین اساس بین انتظارات پاسخگویان از شهرداری زاهدان و آنچه در عمل انجام می شود انطباق و سازگاری چندان وجود ندارد و می توان گفت یکی از عوامل اصلی نارضایتی پاسخگویان از عملکرد شهرداری زاهدان، همین وضعیت، یعنی ارزیابی سطح پایین خدمات و عدم انطباق با انتظارات شهروندان است.

همچنین مطابق نتایج، بین ارزیابی سازمانی و رضایت از عملکرد شهرداری رابطه معنادار وجود دارد. میزان رضایت از عملکرد شهرداری با شاخص های از ارزیابی سازمانی مانند استفاده از خدمات الکترونیک و استفاده از سامانه ۱۳۷ و رضایت از استفاده آن ها رابطه معناداری دارد. براین اساس می توان گفت هرچه میزان استفاده و آگاهی و شناخت از این خدمات الکترونیک شهرداری و سامانه آن ها در سطح بالاتری باشد، رضایت از عملکرد شهرداری زاهدان نیز افزایش پیدا می کند. می توان گفت استفاده از این خدمات الکترونیک شهرداری و استفاده از سامانه ۱۳۷ در سطح بسیار پایینی است و به تبع آن میزان رضایت و آگاهی و اطلاع از این خدمات نیز بسیار اندک است. پس یکی دیگر از دلایل اصلی رضایت بسیار اندک از عملکرد شهرداری، ارزیابی سازمانی پاسخگویان از سازمان شهرداری زاهدان است و این پاسخگویان و شهروندان زاهدانی، شناخت چندان از خدمات مختلف شهرداری مثل خدمات الکترونیک و سامانه ۱۳۷ ندارند و از این خدمات، بسیار کم استفاده می کنند. پس ارزیابی سازمانی از شهرداری بر رضایت از عملکرد شهرداری بسیار اثرگذار است و اگر پاسخگویان ارزیابی خود را از سازمانی زیاد اعلام کنند و شناخت کافی از خدمات آن سازمان داشته باشند، رضایت خود را از عملکرد آن سازمان نیز زیاد گزارش می کنند، اما درمورد سازمان شهرداری زاهدان و رضایت از عملکرد این سازمان

می‌توان گفت با توجه به اینکه پاسخگویان این پژوهش به‌صورت خاص و شهروندان زاهدان از خدمات مختلفی که این سازمان ارائه می‌کنند اصلاً اطلاعی ندارند و به‌تبع آن از این خدمات استفاده نکرده‌اند، رضایت آنان از عملکرد شهرداری زاهدان اندک است.

متناسب با یافته‌های پژوهش حاضر و همسو با دغدغه‌های پاسخگویان، می‌توان مجموعه‌ای از راهکارهای پیشنهادی و توصیه‌های سیاستی را بیان کرد: (۱) شهرداری زاهدان می‌تواند و باید به توانمندسازی منابع انسانی به‌عنوان بالارزش‌ترین سرمایه سازمان در جهت ارتقای عملکرد این سازمان متوسل شود. این توانمندسازی با تکیه بر ناحیه‌محوری و محله‌محوری و تبدیل شهرداری از سازمانی خدماتی به نهادی اجتماعی و ارتقای سطح عملکرد فرایندهای مختلف شهرداری و بهبود آن‌ها به‌عنوان چارچوب اهداف کلان در نظر گرفته شود؛ (۲) مجموعه مدیریتی و کارکنان شهرداری زاهدان در جهت کسب رضایت و حفظ منافع افراد باید به ارائه مطلوب خدمات به شهروندان بپردازند و جلب رضایت آنان را سرلوحه امور قرار دهند. تبعیت از قوانین و مقررات، حفظ شخصیت، جایگاه و کرامت انسانی شهروندان، ارائه خدمات باکیفیت و به شیوه‌های نوین و تأکید بر بهبود مداوم عملکرد در حیطه خدمات باید در دستور کار این مجموعه قرار گیرد؛ (۳) در امتداد پیشنهاد فوق، برگزاری دوره‌های آموزشی در خصوص نحوه برخورد صحیح با ارباب‌رجوع برای کارکنان شهرداری و نظارت مستمر بر نحوه برخورد آنان با مراجعان، ضمن در نظر گرفتن مشوق‌هایی خاصه برای کارکنان منتخب از نظر شهروندان پیشنهاد می‌شود؛ (۴) ارتباط بین شهرداری و مردم، رابطه‌ای یک‌طرفه از جانب شهرداری به‌سمت مردم نیست، بلکه شهرداری و شهروندان در تعامل با یکدیگر قرار دارند و رابطه بین آن‌ها دوسویه است. همان‌طور که از حقوق شهروندان سخن به میان می‌آید، باید توجه داشت که آن‌ها نیز وظایفی در قبال شهری که در آن زندگی می‌کنند دارند؛ بنابراین باید شهروندان را از وظایف و مسئولیت‌های شهروندی، قوانین و مقررات شهری از طرق مختلف آگاه کرد و شهرداری در این زمینه هم باید برنامه‌ها و جلسات و همایش‌هایی برگزار کند؛ (۵) در امتداد توصیه فوق، پیشنهاد می‌شود شهرداری زاهدان ضمن انعقاد تفاهم‌نامه همکاری و تعریف برنامه‌های مشترک با نهادهای آموزشی این شهر، در مدارس و دانشگاه‌ها حضور فعال‌تری پیدا کند و با بهره‌گیری از ظرفیت کارشناسان، مفاهیمی مانند مشارکت اجتماعی، مسئولیت شهروندی و... را تبیین کند. همچنین در تداوم این فعالیت‌ها، به‌ویژه برای گروه‌هایی مانند دانش‌آموزان و دانشجویان، برنامه‌هایی برای بازدید میدانی و معرفی بخش‌های مختلف شهرداری در نظر گرفته شود؛ (۶) نکته دیگری که به‌نظر می‌رسد در بهبود رضایتمندی شهروندان مؤثر است، این است که توزیع عادلانه امکانات و تسهیلات باید یکی از رسالت‌های اصلی شهرداری به‌حساب آید. به این سبب، پسندیده است که سطح خدمات، چه در خیابان اصلی و چه در خیابان‌های فرعی و دور از محورهای ارتباطی، یکسان توزیع شود و کیفیت خدمات در این خیابان‌ها ارتقا پیدا کند و با چشم‌انداز و دورنمای آینده شهر زاهدان انطباق پیدا کنند.

مأخذ مقاله: مستخرج از طرح پژوهشی با عنوان «ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری زاهدان و ارائه

راهکارهای بهبود آن»، با حمایت شهرداری زاهدان. در این مقاله تعارض منافی وجود ندارد.

منابع

- ابطحی، سید حمید و شبانی، ملیحه (۱۳۹۹). شناسایی موانع مشارکت افراد در مدیریت شهری تهران: یک تحلیل محتوای کیفی. *توسعه محلی (روستایی-شهری)*، ۱۲(۲)، ۶۴۳-۶۵۵. <https://doi.org/10.22059/jrd.2021.319833.668632>
- ابراهیم‌زاده، عیسی و کاظمی‌زاد، شمس‌اله (۱۳۹۲). سنجش میزان رضایتمندی و تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری مورد: شهرداری زاهدان. *جغرافیا و توسعه*، ۱۱(۳۰)، ۲۱-۱. <https://doi.org/10.22111/gdij.2014.238>
- احسانی‌فرد، علی‌اصغر و احسانی‌فرد، مهدی (۱۳۹۲). ارائه مدل راهبردی سنجش، مدیریت و ارزیابی عملکرد مؤثر شهرداری‌ها با تلفیق دو مدل BSC و EFQM؛ مورد پژوهش: مناطق ۳ و ۸۱ شهرداری تهران. *مجله مدیریت شهری*، ۱۱(۳۱)، ۷-۲۱.
- برغمندی، هادی و زمانی، سیمین (۱۴۰۰). بررسی مسائل و مشکلات تعامل سازمان‌های مردم‌نهاد و شهرداری (مطالعه موردی: شهر تهران). *توسعه محلی (روستایی-شهری)*، ۱۳(۲)، ۴۲۹-۴۵۳. <https://doi.org/10.22059/jrd.2022.332808.668686>
- برک‌پور، ناصر، گوهری‌پور، حامد و کریمی، مهدی (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت افراد از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران). *مجله مدیریت شهری*، ۸(۲۵)، ۲۰۳-۲۰۸.
- <https://dori.net/dor/20.1001.1.22285229.1394.6.21.3.7>
- حکمت‌نیا، حسن و موسوی، میرنجف (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری؛ مطالعه موردی: شهر یزد. *جغرافیا و توسعه*، ۵(۹)، ۱۸۱-۱۹۶.
- ذکی، یاشار، اسماعیل‌پور، حسین، و براتی، علیرضا (۱۳۹۵). بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو. *مجله پژوهش‌های جغرافیایی برنامه‌ریزی شهری*، ۴(۴)، ۶۳۵-۶۵۲. <https://doi.org/10.22059/jurbangeo.2016.62199>
- رجب‌صلاحي، حسین (۱۳۸۱). *ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری*. تهران: سازمان شهرداری‌های کشور.
- شالی، محمد و عابد یگانه، محمد (۱۴۰۲). سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه‌های کارکردی؛ مطالعه موردی: شهرداری منطقه ۲ کلان‌شهر تبریز. *فصلنامه مطالعات فضا و مکان*، ۱(۳)، ۶۷-۸۰. <https://doi.org/10.30495/jsps.2023.1984878.1046>
- شمس‌الدینی، علی، سنایی‌مقدم، سروش، بلاغی، رسول، و رضایی، میثم (۱۳۹۶). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و ارزیابی عوامل فردی-اجتماعی مؤثر بر آن؛ مطالعه موردی: شهر دهشت. *پژوهشنامه برنامه‌ریزی شهری*، ۸(۳۰)، ۱۸۵-۲۰۴.
- عارفی، اعظم، منصوری، محمدرضا، طرهانی، سجاد، و بیرانوندزاده، مریم (۱۳۹۷). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری‌های استان لرستان. *مجله جغرافیا و روابط انسانی*، ۱(۳)، ۸۶۳-۸۷۵. <https://dori.net/dor/20.1001.1.26453851.1397.1.3.50.5>
- عزیزی، محمد، اسماعیل‌پور، حیدر، و مظلومیان، سعید (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین رضایتمندی شهروندان و عملکرد شهرداری شیراز و شاخص‌های پایداری محیط‌زیست شهری. *مجله مطالعات علوم محیط‌زیست*، ۴(۲)، ۱۲۳۶-۱۲۴۹.
- کریمیان‌بستانی، مریم، بلوچی، عثمان، و چوبه، صاحب‌داد (۱۳۹۲). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری. *مجله فصلنامه چشم‌انداز جغرافیایی*، ۸(۲۲)، ۱۱۷-۱۳۱.
- مبارکی، امید (۱۳۹۷). ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان شهر مراغه از عملکرد مناطق شهرداری. *فصلنامه جغرافیا*، ۸(۳)، ۱۰۵-۱۱۹.
- <https://dori.net/dor/20.1001.1.22286462.1397.8.4.6.9>
- ملکی، آناهیتا، و دارابی، ماهان (۱۳۸۷). روش‌های مختلف اندازه‌گیری رضایت مشتری. *ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته*، ۳، ۲۷-۳۲.
- معمودی، محمد، رسولی، سید حسن، و نصیری، محمد (۱۳۹۸). ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: شهر فاروج. *تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*، ۱۹(۵۵)، ۹۹-۱۱۶.
- معیدفر، سعید، و ذهانی، قربانعلی (۱۳۸۴). بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن (مطالعه موردی: معلمان شهر نیشابور). *مجله جامعه‌شناسی ایران*، ۶(۱)، ۱۳۵-۱۵۰.

هاشمی، سیدمناف، و یحیی‌پور، مهدی (۱۳۹۰). اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری. تهران: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.

یعقوبی، نورمحمد و علی محمدی، صدیقه (۱۳۸۹). مدل‌های سنجش رضایت مشتری، معرفی و مقایسه. هشتمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، تهران.

نامدار، محبوبه، و بوذرجمهری، خدیجه (۱۳۹۵). تحلیل ابعاد اقتصادی-اجتماعی و زیست‌محیطی بحران خشکسالی و آثار آن بر خانوارهای روستایی؛ مطالعه موردی: روستاهای شهرستان زرین‌دشت. فصلنامه روستا و توسعه، ۱۹ (۳)، ۱۶۱-۱۸۳.

<https://doi.org/10.30490/rvt.2016.59475>

Abtahi, S. H., & Shiani, M. (2021). Acknowledging people's participation obstacles in Tehran's urban management: An analysis of qualitative content. *Community Development (Rural and Urban Communities)*, 12(2), 643-655. <https://doi.org/10.22059/jrd.2021.319833.668632> (In Persian)

Akgul, D. (2012). Measuring the satisfaction of citizens for the services given by the municipality: the case of Kırşehir Municipality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 62, 555-560. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.092>

Arefi, A., Mansouri, M. R., Tarhani, S., & Beyranvandzadeh, M. (2018). Measuring the satisfaction of citizens from performance of lorestan municipalities. *Journal of Geography and Human Relations*, 1(3), 863-875. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.26453851.1397.1.3.50.5> (In Persian)

Azizi, M., Esmailpour, H., & Mazlounian, S. (2019). The study of the relationship between citizen's satisfaction of the municipal's performance and the urban environment's sustainability indexes, case study: District 1 Shiraz. *Journal of Environmental Science Studies*, 4(2), 1236-1249. (In Persian)

Barghamadi, H., & Zamani, S. (2022). Study of the Interaction between NGOs and Municipalities in Tehran. *Community Development (Rural and Urban Communities)*, 13(2), 429-453. <https://doi.org/10.22059/jrd.2022.332808.668686> (In Persian)

Barakpour, N., Goharpour, H., & Karimi, M. (2010). Evaluation of municipality performance based on citizen satisfaction with urban public services in city of Tehran. *Urban Management*, 8(25), 203-218. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.22285229.1394.6.21.3.7> (In Persian)

Bodvarsson, Ö. B., & Gibson, W. A. (2002). Tipping and service quality: A reply to LYNN. *The Social Science Journal*, 39(3), 471-476.

Charles, V., & Kumar, M. (2014). Satisficing data envelopment analysis: An application to SERVQUAL efficiency. *Measurement*, 51, 71-80.

Ebrahimzadeh, E., & Kazemeizad, S. (2014). Satisfaction evaluation and the role of citizen participation in municipal infrastructure projects; case study: Zahedan Municipality. *Geography and Development*, 11(30), 1-22. <https://doi.org/10.22111/gdij.2014.238> (In Persian)

Ehsanifard, A., & Ehsanifard, M. (2013). Strategic model to measure, manage and evaluate the effective performance of municipalities with a combined model BSC & EFQM Case study: Districts 3 and 18 of Tehran. *Urban Management*, 11(31), 7-26. (In Persian)

Hashemi, S., & Yahyapour, M. (2010). *The principles and basics of urban service management in the municipality*. Tehran: Publications of the Organization of Municipalities and Villages of the Country. (In Persian)

Hekmatnia, H., & Mousavi, M. N. (2008). The evaluation and influencing factors for citizen's satisfaction from the municipality's function (Case study: Yazd). *Geography and Development Iranian Journal*, 5(9), 181-196. (In Persian)

Karimiyan Bostani, M., Balouchi, O., & Jobeh, S. (2013). Measuring citizen satisfaction of municipal performance (Case study: city of Zahedan). *Journal of Studies of Human Settlements Planning*, 8(22), 117-131. (In Persian)

Ma, L. (2017). Performance management and citizen satisfaction with the government: Evidence from Chinese municipalities. *Public Administration*, 95(1), 39-59.

Maleki, A., & Darabi, M. (2007). Different methods of measuring customer satisfaction, *Automotive Engineering and Related Industries Monthly*, 3, 32-27. (In Persian)

- Mobaraki, O. (2018). The evaluation of citizen Satisfaction from the performance of Maragheh Municipality in different districts. *Quarterly of Geography (Regional Planing)*, 8(3), 105-119.
<https://dorl.net/dor/20.1001.1.22286462.1397.8.4.6.9> (In Persian)
- Moeidfard, S., & Zahani, G. (2005). A study to explain job dissatisfaction among the teachers (the case of neishabours teachers). *Iranian Journal of Sociology*, 6(1), 135-150. (In Persian)
- Motamedi, M., Rasouli, S., & Nasiri, M. (2019). Assessing citizens' satisfaction from urban management performance in the field of urban services; case study: City of Farouj. *Journal of Applied Research in Geographical Sciences*, 19(55), 99-116. (In Persian)
- Nadiri, H., & Hussain, K. (2005). Perceptions of service quality in North Cyprus hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(6), 469-480.
- Namdar, M., & Bouzarjomehry, K. (2016). Analysis of socio-economic and environmental aspects of drought crisis and its impacts on rural households: A case study of villages of Zarindasht County, Iran. *Village and Development*, 19(3), 161-183. <https://doi.org/10.30490/rvt.2016.59475> (In Persian)
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Irwin McGraw-Hill.
- Oliver, R. L., & DeSarbo, W. S. (1988). Response Determinants in Satisfaction Judgments. *Journal of Consumer Research*, 14, 495-507.
- Örselli, E., Bayrakçı, E., & Kahraman, S. (2017). Citizen satisfaction with municipal services: the case of Konya. *Global Journal of Sociology: Current Issues*, 7(1), 24-33.
- Rajab Salahi, H. (2002). *The structure of local government, urban management and municipality*. Tehran: Iran's Organization of Municipalities. (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. *Theoretical & Applied Economics*, 16(2).
- Shali, M., & Abedyeganeh, M. (2023). Measuring the Satisfaction of the Citizens with Municipal Performance in the Functional Areas, case study: District 2 Municipality of Tabriz Metropolis. *Journal of Space and Place Studies*, 1(3), 67-80. <https://doi.org/10.30495/jsps.2023.1984878.1046> (In Persian)
- Shamsoddini, A., Sanayi Moghadam, S., Balaghi, R., & Rezaei, M. (2017). Measuring the level of citizens 'satisfaction of municipality performance and evaluation of individual, social factors influenced on it (Case study: Dehdasht city). *Journal of Research and Urban Planning*, 8(30), 185-204. (In Persian)
- Su, A. Y. L. (2004). Customer satisfaction measurement practice in Taiwan hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 23(4), 397-408.
- Van Ryzin, G. G. (2013). An Experimental test of the Expectancy-Disconfirmation Theory of Citizen Satisfaction. *Journal of Policy Analysis and Management*, 32(3), 597-614.
- Van Ryzin, G. G., Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulick, L., & Martinez, E. (2004). Drivers and consequences of citizen satisfaction: An application of the American customer satisfaction index model to New York City. *Public Administration Review*, 64(3), 331-341.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Yaqoubi, N. M., & Ali Mohammadi, S. (2010). Customer satisfaction measurement models, introduction and comparison. *8th International Management Conference*, Tehran. (In Persian)
- Zaki, Y., Esmaeilpoor, H., & Baraty, A. (2016). Study of Citizen's Satisfaction about the Performance of Municipality Services Using Kano Model (Case Study: Minoodasht Municipality). *Geographical Urban Planning Research*, 4(4), 635-652. <https://doi.org/10.22059/jurbangeo.2016.62199> (In Persian)