

بازخوانی شاخص‌های اثرگذار در رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و مدیریت شهری

داود حبیبی^{۱*} افسانه کسالایی^۲ سید جمشید افتخاری یوسف آباد^۳ سید هدایت محمدی^۴

۱- پژوهشگر دکتری شهرسازی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)

۲- کارشناس مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تنکابن، تنکابن، ایران

۳- سید جمشید افتخاری یوسف آباد: کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یاسوج، یاسوج، ایران.

۴- کارشناس ارشد کامپیوتر، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یاسوج، یاسوج، ایران.

davoud.habiby@gmail.com

چکیده

در میان سازمان‌های مختلف مدیریت شهری، شهرداری یکی از دستگاه‌هایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد، لذا توسعه همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت داشته باشند. احساس رضایت شهروندان از محیط شهری و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. وظایف شهرداری در گستره‌های گوناگون اجتماعی، فرهنگی، عمرانی، شهرسازی و خدماتی است؛ به گونه‌ای که هر فرد شهروند از آغاز تولد تا پایان زندگی نیازمند خدمات این نهاد غیر دولتی است. وظایفی نظیر: سیاست گذاری و برنامه ریزی برای توسعه شهری، امور فنی و اجرایی و عمران شهری، وظایف خدماتی، وظایف اجتماعی و فرهنگی و... همگی از جمله مواردی هستند که بر عهده شهرداری‌ها و مدیریت شهری می‌باشد. کاهش مشکلات زیست‌محیطی، رعایت ترافیک، توجه به فضای سبز، پرداخت به موقع عوارض، مشارکت و همکاری با شهرداری‌ها در زمینه‌های ساخت و سازهای اصولی، جمع آوری زباله و مسائل پرشمار دیگر ناشی از مدیریت مشارکتی، که برگرفته از رضایتمندی است صورت می‌گیرد. بنابراین می‌توان گفت، آگاهی از میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و مدیریت شهری و کمک به حل آن می‌تواند تأثیر زیادی بر روی یک شهر داشته باشد و زندگی پایدار شهری را تضمین کند.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، شهرداری، مدیریت شهری، شاخص‌ها.

۱. مقدمه

امروزه مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است. شهرها مدیریت می‌شوند تا بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تامین کنند. مدیریت شهری دارای تشکیلات وسیعی است و نقش مهمی در موفقیت برنامه‌ها و طرح‌های توسعه شهری و همچنین رفع نیاز جمعیت، عبور و مرور در شهر، رفاه عمومی، مسکن، کاربری زمین، تفریح، فرهنگ، اقتصاد، تاسیسات زیر بنایی و امثال آن‌ها بر عهده دارد (تقوایی و صفر آبادی، ۱۳۹۰: ۳۶). در میان سازمان‌های مختلف مدیریت شهری، شهرداری یکی از دستگاه‌هایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد (امانپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۳). در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی،

اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند (رجب صلاحی، ۱۳۸۱).

در اجرای وظایف بسیار گسترده محوله به شهرداری ها و مدیریت روزآمد آنها نگرش مبتنی بر لزوم شفافیت، پاسخگویی، اطلاع رسانی و عدالت، مورد تأکید بوده و با سنجش میزان رضایتمندی شهروندان، می توان از چالش های موجود و نقاط ضعف و تهدیدها و فرصت های احتمالی شناخت مناسبی را حاصل کرد. با استفاده از یافته های سنجش رضایتمندی و پایش فعالیت های متناسب با آن می توان نسبت به جلب رضایت حداکثری شهروندان اقدام کرد (مردعلی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲). در واقع توسعه همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت داشته باشند (شیخ محمدی و تولیت زواره، ۱۳۸۴: ۱۵). شناخت رضایتمندی شهروندان به شکل دوسویه در زندگی شهروندان و روند برنامه ریزی و سیاست گذاری مدیران شهرداری تاثیر می گذارد و مدیران شهرداری با شناخت دیدگاه های مردم نسبت به عملکرد حوزه های خود می توانند زمینه مشارکت عمومی شهروندان در امر توسعه شهری را فراهم سازند و به هدف غایی شهرداری، یعنی ارائه خدمات مطلوب و رفع نیازهای شهروندان، نایل گردند (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲).

احساس رضایت شهروندان از محیط شهری و خدماتی که شهرداری ارائه می دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای "مشارکت در توسعه شهری" و "بهبود کیفیت محل سکونت خویش" است. در حالیکه نارضایتی از عملکرد نهادهای عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب یاس، ناامیدی و عدم مسئولیت پذیری شهروندان می شود. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه ریزی منظم و همه جانبه است که مدیریت شهری قادر می سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی موثر، شهروندان را در عرصه فعالیت های شهری امیدوار سازد ارائه خدمات شهری است (هدایت و علمی، ۱۳۹۱: ۴۷). در عین حال می توان به این نکته اشاره کرد که سنجش رضایت مردم از خدمات شهری، یکی از مهمترین عوامل تعیین کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات شهری است؛ زیرا هنگامی که مدیران شهری از ذهنیت استفاده کنندگان خدمات شهری، به عنوان اصلی ترین مشتریان آنها اطلاعی نداشته باشند، نمی توانند ارزیابی درستی از عملکرد خود داشته، ظرفیت های استفاده نشده و بالقوه خود را درک کنند، لذا جهت اطلاع از ظرفیت های موجود و یا استفاده نشده بایستی عملکرد خود را به صورتی جامع، با مراجعه به نظرات شهروندان، اندازه گیری و ارزیابی نمایند تا از طریق آن مدیران ارشد و میانی استراتژی های مناسب و مورد نیاز شهرداری را در جهت رسیدن به اهداف و چشم انداز توسعه شهری تدوین عملیاتی سازند (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۳۸). حال باید دید چه مولفه ها و شاخص هایی در ایجاد رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری اثرگذار است.

پیشینه پژوهش

در سال های اخیر طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد شهرداری ها با استفاده از دیدگاه شهروندان مورد توجه شهرداری ها و حکومت های محلی کشورهای مختلف جهان، اعم از کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه و همچنین کشورهایی با نظام سیاسی و اداری مختلف قرار گرفته است. در ادامه به چند نمونه از این تجارب در جهان و ایران به طور خلاصه اشاره می شود:

در مطالعات داخلی، حکمت نیا و موسوی (۱۳۸۶)، در پژوهشی تحت عنوان سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در شهر یزد، به این نتیجه رسیدند که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد در شرایط پایین تر از حد متوسط بوده است. آنها همچنین نشان دادند که رضایت اجتماعی بیشترین نقش را در میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری داشته است. برک پور و همکاران (۱۳۸۹)، در پژوهشی به ارزیابی عملکرد شهرداری های مناطق ۱ و ۱۱ تهران بر اساس میزان رضایت مردم از خدمات شهری پرداخته اند. نتایج این تحقیق نشان می دهد که سطح رضایت عمومی شهروندان از عملکرد شهرداری در هر دو منطقه نزدیک به حد متوسط است اما از نظر ویژگی های اجتماعی پاسخ دهندگان مانند جنسیت، سن، تحصیلات و میزان آگاهی از وظایف شهرداری تفاوت معناداری میان نظرات ساکنان دو منطقه وجود دارد (شمس الدینی و

همکاران، ۱۳۹۶: ۱۸۹). رفیع پور و همکاران (۱۳۸۹)، در مقاله ای با عنوان ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قائن از دیدگاه شهروندان به این نتیجه رسیدند که بیشترین رضایت شهروندان از وظایف خدمات شهری و عمران شهری و کمترین رضایتمندی از عملکرد نظارتی شهرداری است. مدل تحلیلی پژوهش آنها نشان داد که متغیر مشکلات در سطح محله اثرگذارترین متغیر بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری، متغیر اطلاع رسانی به عنوان دومین متغیر اثرگذار بر متغیر وابسته و سایر متغیرهای اثرگذار به ترتیب: نگرش نسبت به انتخاب شهردار از سوی شورای شهر و عملکرد کارکنان شهرداری قائن است که با افزایش در هر یک از این متغیرها، میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری ارتقا می یابد (رفیع پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۶۹).

کاظمی نژاد و همکاران (۱۳۹۰)، در مقاله خود تحت عنوان ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری مطالعه موردی: شهر نوشهر، در ۷ حوزه میزان رضایت مردم از عملکرد شهرداری را مورد سنجش قرار داده که نتایج به دست آمده نشان داد بیشترین رضایت در زمینه خدمات رفاهی و کمترین رضایت در حوزه خدمات فرهنگی و اجتماعی بوده است. (امانپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۶). مریم پریدار (۱۳۹۰)، در مقاله ای تحت عنوان بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات معاونت امور فرهنگی با استفاده از ترکیب و اجتماعی سازمان شهرداری مدل های کانو و تحلیل شکاف، به این نتیجه رسید که بین انتظارات شهروندان از هر سه بعد خدمات اساسی، عملکردی و انگیزشی شهرداری، با ادراک آنان از هر سه بعد، اختلاف معناداری وجود دارد (نصیری و مهدیرچی، ۱۳۹۳: ۹۹).

احمدی و همکاران (۱۳۹۳)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از سازمان زیباسازی و عوامل مؤثر بر آن برای بهبود منظر شهری، مطالعه موردی منطقه ۶ کلان شهر تهران، نشان می دهد که رضایتمندی شهروندان از سازمان زیباسازی در وضعیت متوسط قرار دارد. همچنین میان متغیرهای آگاهی شهروندی و تکالیف شهروندی با متغیر رضایت شهروندی رابطه معنادار و مثبت وجود دارد. رستمی و همکاران (۱۳۹۴)، در پژوهشی تحت عنوان سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری مطالعه موردی شهر درود، به این نتیجه رسیده اند که در بین شاخص های مورد ارزیابی شهرداری در شاخص فنی و عمرانی بیشترین رضایتمندی را برای شهروندان و در شاخص اجتماعی - فرهنگی کمترین میزان رضایتمندی را برای شهروندان داشته است.

زنگنه و حسن آبادی (۱۳۹۴)، در پژوهشی تحت عنوان ارزیابی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری و نقش آن در تأمین منابع مالی مدیریت شهری، مورد شهر سبزوار، به این نتیجه رسیده اند که رضایت از عملکرد شهرداری با میزان مشارکت مالی شهروندان رابطه وجود دارد. صفائی پور و همکاران (۱۳۹۴)، در پژوهشی تحت عنوان سنجش رابطه میان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص های پایداری محیط زیست شهری مطالعه موردی شهر دزفول، به این نتیجه رسیده اند که بین رضایتمندی از عملکرد شهرداری و حفظ محیط زیست رابطه معناداری وجود دارد. در مطالعات خارجی، فان رایزن (2006)، در پژوهشی اعتقاد دارد که پرسش مهم در بررسی عملکرد شهرداری این است که شهروندان چگونه به عملکرد خوب یابند، عکس العمل نشان می دهند. در نگاه اول پاسخ به این سوال ساده به نظر می رسد؛ اما تحقیقات نشان می دهد پاسخ به این سوال که چگونه شهروندان به عملکرد شهرداری عکس العمل نشان می دهند، پیچیده تر از چیزی است که به نظر می رسد (VanRyzin, 2006: 2). هتری و مونتالو (2008)، در پژوهشی که در مورد سنجش رضایت شهروندان از خدمات شهری در شهر ملبورن انجام داده اند، میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری را زمینه ساز و عامل مهم در نتیجه گیری عملکرد دانسته و آن را زمینه ای مهم برای قضاوت حکومت های محلی از این نهاد مردمی دانسته اند. آنها همچنین به این نتیجه رسیدند که سطح رضایت شهروندان از خدمات شهری در شرایط نسبتاً خوبی قرار دارد (Hatri & Montalvo, 2008: 46).

لی و همکاران (2009)، در توصیف مطالعه خود مؤلفه های مهمی از قبیل تأمین نیازها، روابط مؤثر بر یکدیگر، خدمات تفکیک شده و اثربخشی فردی تأکید کرده اند بر اساس این مدل، عوامل تأمین نیازها و خدمات تفکیک شده به طور مستقیم بر رضایت شهروندی تأثیر می گذارد (Le et al, 2009: 126). گوتیرز و همکارانش (2009) در مقاله ای به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولتی پرداخته اند. نتایج پژوهش نشان داد ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت ارتباط مستقیم در حالیکه ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیرمستقیم

است. همچنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی باهم دارند (Gutieres et al, 2009: 2). زنکر و همکارانش (2009)، در پژوهشی که در دانشگاه هامبورگ انجام داده اند با بهره گیری از چهار شاخص شهرنشینی و گوناگونی، طبیعت و اوقات فراغت، فرصت های شغلی، بهره وری هزینه، میزان رضایت شهروندان را جویا شده اند، طبق نتایج این پژوهش بعد شهرنشینی و گوناگونی بیشترین تأثیر را بر میزان رضایت شهروندان داشته و غالب مردم خواستار زندگی در شهرهای بزرگ بوده اند (Zenker et al, 2009: 39).
 دنیز آکگول (2012)، در مقاله ای به عنوان اندازه گیری میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده به وسیله شهرداری نمونه موردی شهرداری کریشایر به این نتیجه رسید که میزان رضایتمندی از خدمات شهرداری با توجه به منطقه ای که افراد زندگی می کنند و گاهی برحسب جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل و میزان درآمد متفاوت است (Akgul, 2012: 62).

مبانی نظری

واژه رضایتمندی در فرهنگ لغت به معنای برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن می باشد. همچنین ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه دهنده خدمت ایجاد می شود، رضایتمندی گفته می شود (Golabi et al, 2013: 5). رضایتمندی تفاوت مابین عملکرد و انتظارات است. اگر عملکرد برابر یا بالاتر از حد انتظار باشد، مشتری راضی است و اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد، مشتری ناراضی است (Deichmann et al, 2007: 652). همچنین در تعریفی جامع، رضایت احساس مثبتی است که در فرد پس از استفاده از کالا یا دریافت خدمت ایجاد می شود، احساس مورد نظر از تقابل انتظارات دریافت کننده و عملکرد عرضه کننده به وجود می آید (دیواندری و دلخواه، ۱۳۸۴: ۱۸۹). گروهی دیگر ارزیابی افراد از کیفیت خدمات و یا کالاهای دریافت شده را رضایتمندی تلقی می کنند. در بین برخی دیگر برآورده شدن خواسته ها و انتظارات افراد رضایتمندی اطلاق می شود. با ملاحظه دیدگاه های فوق می توان گفت، رضایتمندی یک فرآیند است که طی قیاس میان عملکرد مورد انتظار و عملکرد واقعی به وجود می آید و یا ادراکی است که بر حسب ادراک شهروندان مختلف پدید می آید. مفهوم رضایتمندی بر دامنه گسترده ای از تمایلات و مطلوبیت ها جهت رفع نیازهای پایه و یا متعالی انسان اشاره دارد (امانیور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۶).

پیشینه بررسی رضایتمندی و انگیزش در سازمان ها به فردریک تایلور پدر مدیریت علمی بر می گردد. البته وی رضایتمندی را از دید کارکنان مورد بررسی قرار داد. پس از وی مکتب روابط انسانی به رهبری التون مایو در دهه های 1920 و 1930 میلادی با تأکید بر جنبه های روحی و روانی کارکنان سازمان ها و شرکت ها مورد بررسی قرار داد (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۸۳). از نظر مازلو نیازهای گوناگون شهروندان در پنج رده زیر قرار دارند که عبارتند از: نیازهای فیزیکی، نیازهای ایمنی و امنیتی، نیازهای اجتماعی و وابستگی اجتماعی، نیاز به احترام اجتماعی و محترم بودن و بالاخره نیاز به کمال جویی و نشان دادن کمال توانایی انسان (Stueart, 1987: 160).

نظریات مازلو هرچند تحول عمده ای در مبانی مدیریت، به خصوص، مدیریت نیروی انسانی به وجود آورد ولی هنوز بسیار کلی می نمود و مطالعات بیشتری را طلب می کرد. دانشمندان پس از مازلو، مانند فردریک هرزبرگ برخلاف وی شهروندان و رابطه آنها با عملکرد سازمانی را مرکز مطالعات خود قرار دادند. مطالعات هرزبرگ در مورد شهروندان، وی را به این نتیجه رساند که در میان عوامل مختلفی که رضایت یا عدم رضایت از عملکرد سازمانی را موجب می شوند عواملی وجود دارند که در ارتباط با احساس شهروندان نسبت به عملکرد سازمان می باشد. این عوامل می تواند تأثیر مثبتی در رضایت شهروندان داشته باشند. گور معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره مندی آنها از ارائه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از اینکه واقعی یا واهی باشند، باعث بروز ناراضی و رضایتمندی می گردد (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۸۴). به عقیده کاتلر سطح رضایت تابعی است از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظارات فرد (رهنورد، ۱۳۸۲: ۳). مقوله رضایت از مباحث مدیریتی است و بیشتر مطالعات اولیه مربوط به آن براساس دیدگاه های تک بعدی دنبال شده است، یعنی افراد با توجه به یک مجموعه آرزوها و نیاز هایی که دارند، شرایط فعلی شان را ارزیابی می کنند. رضایتمندی اشخاص، انعکاس حالت روانشناختی، تقدیر گرایی و

عقلانیت ابزاری است. بنابراین برخی از محققان رضایتمندی افراد را با دیدگاه ادراک توصیف کرده اند. دسته دوم مربوط به تقدیر و سرنوشت است و حالت سوم مربوط به افرادی است که به به هیچ طریق نمی توانند خود را با شرایط فعلی سکونت وفق دهند. (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۰).

رضایت از عملکرد سازمانی زمانی از اهمیت برخوردار گردید که نیروی انسانی به عنوان یکی از عناصر مهم تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد. سازمان ها اصولاً عملکرد و نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا ناراضیاتی دارند. در عملکرد سازمانی، عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرش های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان شهرداری می گردد. اگر چه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده ای را شامل می شوند، اما هدف نهایی همه این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایتمندی است. زمانی که عملکردهای شهرداری بتواند نیاز های شهروندان را برآورده سازند، رضایتمندی شهروندان ایجاد می شود. جهت آگاهی از ارتباط بین عملکرد شهرداری در ارائه خدمات عمومی و میزان رضایت شهروندان می توان گفت رضایتمندی مفهومی ذهنی و کوتاه مدت است (طاهریان، ۱۳۸۶: ۱۸۲)، در حالی که ارائه خدمات عمومی مفهومی عینی است که در مدت زمان طولانی تکوین می یابد. در سال ۱۹۷۵، تئوری رضایت شهروندان ارائه شد. این تئوری یک مدل تحلیلی است که براساس میزان رضایت شهروندان از محیط سکونتی شان در مورد مولفه های مختلف فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی، محیط زیستی، زیبا شناسی و ... عمل می کند (رفعیان و خدایی، ۱۳۸۸: ۲۴۲). این تئوری برای تعیین یک چارچوب راهنما جهت شناخت خصوصیات ساختاری خانوار ها و بافت محل سکونت آنها (اعم از خانه و محله) که بر جوانب گوناگون رضایتمندی تاثیر گذار است به کار می رود (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۰). به نظر آدامز، شهروند آگاهانه یا ناخودآگاهانه بهره مندی های خود را با وظایف سازمان مقایسه می کند زمانی که برابری وجود دارد، رضایتمندی ایجاد می گردد. بنابراین علت رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در این نظریه مقایسه ای است که شهروندان میان وضعیت، امکانات و بهره مندی ها از شهرداری را با نیاز های زندگی روزمره امروزی می سنجند بالا بودن رضایتمندی از محیط شهر را در گروه ویژگی های زیر عنوان کرده است. از نظر او یک شهر خوب:

- باید دارای ایمنی، امنیت و حفاظت بوده و از نظر بصری و عملکردی محیطی سامان یافته و با نظم باشد.
- باید محیط اجتماعی هدایت کننده باشد و حس مکان را تقویت نماید.
- باید دارای یک تصویر ذهنی مناسب، شهرت و اعتبار خوب باشد و به مردم حس اعتماد و منزلت دهد.
- طراحی شده و از نظر زیبایی شناسی مطبوع و از نظر کالبدی قابل تصور باشد (براند فری ۳۰: ۱۳۸۳).

خدمات عمومی یکی از ابعاد زندگی شهروندان است که سطح کیفی آن سطح رضایتمندی را تعیین می کند. در محیط شهری، کیفیت خدمات و سهولت دسترسی به خدمات از متغیر های تعیین کننده رضایتمندی است. اما بار معنایی کیفیت خدمات عمومی با رضایتمندی متفاوت است. کیفیت خدمات دارای مفهوم عینی، سنجی و شناختی است، در حالی که رضایت عنصری ذهنی مبتنی بر احساسات و انفعالی است. کیفیت خدمات با شکل، اندازه و نحوه دسترسی سنجیده می شود. یانگ و فانگ ابعاد کیفی خدمات و رابطه میان این ابعاد با رضایتمندی مشتری را مشخص کردند. این ابعاد کیفی شامل: قابلیت اعتماد، پاسخگویی، سهولت دسترسی، شایستگی و هزینه دسترسی است (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۲). عدم رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان و یا قشر قابل توجهی از آنها برای هر نظم اجتماعی و یا سازمانی زیان آور است (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۸۳).

رضایت شهروندان از شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می دهد عامل مهمی در ایجاد انگیزه برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت شان است (امانیور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۸). شهرداری ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسؤولیت ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم گیری مدنظر قرار گیرد (معیدفر و ذهانی، ۱۳۸۴: ۱۳۷). زمانی که شهرداری ها به اهداف خود دست یابند و بین نیازهای حال و آتی شهروندان تعادل برقرار کنند، شهروندان می توانند از عملکرد آنان رضایت کامل داشته باشند با توجه به کارکردهای خاص

شهرداری، هر چه خدمات ارائه شده از سوی آن بیشتر باشد، رضایتمندی شهروندان نیز افزایش می یابد. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه ریزی منظم و همه جانبه است که مدیریت شهری را قادر می سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه فعالیت های شهری امیدوار می سازد (امانپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۷).

به طور کلی، عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات شهری از دو منظر عینی و ذهنی می تواند صورت گیرد؛ در منظر عینی، کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آنها نسبت به معیارها و استانداردهایی صورت می گیرد که توسط مراجع مرتبط تنظیم می شود؛ اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت بهره برداران از خدمات شهری، تعیین کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات است. درباره نقاط قوت و ضعف این دو شیوه، نظرات مختلفی ارائه شده است؛ اما یکی از مزایای مهم رویکرد ذهنی، بی واسطه بودن سنجش ذهنیت استفاده کنندگان اصلی خدمات شهری است (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۹). در واقع مناسب است که شاخص های عینی و ذهنی با هم ترکیب شوند؛ زیرا شاخص های ذهنی این اجازه را می دهند که بینشی از رضایت فرد و هر آنچه که برای مردم رضای بخش است، به دست آید. شاخص های عینی نیز برای سنجش ابعادی از محیط که سنجش آنها مشکل است مناسب نمایند (پورطاهری و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۴). در مجموع می توان گفت، احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است؛ علاوه بر این، رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می شود (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۱).

بحث اصلی

در جامعه امروز نیاز بشر به هم زیستی در سطح بالایی احساس می گردد و این هم زیستی در قالب شهرها تحقق می یابد. سازمان اداره کننده شهرها، شهرداری است که مسئولیت مدیریت شهری را به عهده دارد. 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 همه جانبه و پایدار شهر. این توسعه همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند. رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می گیرد (صفایی پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۸).

در طبقه بندی عمومی انواع سیستم ها، شهرها به عنوان یکی از سیستم های اقتصادی - اجتماعی، جزو پیچیده ترین سیستم ها به شمار می روند و طی چند دهه اخیر، پیوندهای اجتماعی، اقتصادی و سیاسی درون شهرها با تغییرات اساسی روبه رو بوده است. در همین راستا، شهرداری ها به عنوان متولیان اصلی اداره شهرها در هر کشور، برای هرگونه برنامه ریزی درست و عالمانه، نیازمند اطلاعات جامع در ابعاد مختلف هستند. یکی از مقوله های اصلی مورد نیاز شهرداری برای برنامه ریزی مناسب و بهینه، شناخت و آگاهی از میزان رضایت شهروندان از خدمات عمومی این سازمان است؛ بنابراین، شناسایی عوامل مؤثر در میزان رضایت و نارضایتی شهروندان از وضعیت خدمات و وظایف شهرداری، می تواند در جهت تحلیل وضع موجود، تصمیم گیری ها در آینده به منظور ارتقای سطح کیفی زندگی شهروندان و جلوگیری از هدر رفت هزینه ها مؤثر واقع شود (ملکی و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۴). قانون بلدیة در دومین سال تأسیس مجلس شورای ملی (خرداد ۱۲۸۶ هجری شمسی) برای اولین بار مورد تصویب واقع شد و با گذشت زمان، پیچیده تر شدن وظایف و اصلاح قوانین مربوط به شهرداری کنونی استحاله گردید؛ از جمله وظایف خدماتی شهرداری به شهروندان، می توان مواردی از قبیل: حمل و نقل عمومی درون شهری، ایجاد و نگهداری عرصه های فضای سبز شهری، احداث بازارچه ها و تأمین سبد خانوار، نظارت بر شهرسازی و عمران شهری، زیباسازی شهر، تنظیف معابر شهری، ایجاد

عرصه های فرهنگی و ورزشی و خدماتی را برشمرد که امروزه علاوه بر وظایف خطیر مزبور، در مباحث آموزشی نیز دخول داشته است؛ بنابراین، نقش این سازمان با خدماتی اینچنین گسترده و همه گیر، بسیار حائز اهمیت است (سپهوند و محمدرضایی، ۱۳۹۱: ۷۶).

تدوین و تنظیم وظایف شهرداری به فصل ششم قانون شهرداری مصوب ۱۱ تیر ماه ۱۳۳۴ بر می گردد که به موجب مصوبات بعدی مواردی به آن الحاق یا از آن حذف شده است. بنابراین عمده وظایف شهرداری بر اساس قانونی تعیین شده است که ۵۰ سال پیش به تصویب رسیده است. در طول این مدت بسیاری از وظایف به سازمان ها، دوایر دولتی و یا بخش خصوصی واگذار شده است. در تقسیم بندی انجام شده، شهرداری دارای ۵۳ وظیفه بوده که اکنون کمتر از ۴۰٪ این وظایف توسط خود شهرداری انجام می پذیرد (امانپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۹). وظایف شهرداری در گستره های گوناگون اجتماعی فرهنگی، عمرانی، شهرسازی و خدماتی است؛ به گونه ای که هر فرد شهرنشین از آغاز تولد تا پایان زندگی نیازمند خدمات این نهاد غیر دولتی است (برآبادی، ۱۳۸۴: ۴۸). در زمان حاضر وظایف شهرداری ها را به طور کلی می توان در سه حوزه دسته بندی کرد:

۱. وظایف سیاست گذاری شامل: تصمیم گیری و سیاست گذاری و هماهنگی امور شهری، حقوق و ضوابط شهری و نظارت و کنترل.

۲. وظایف برنامه ریزی شامل: برنامه ریزی شهری، امور اقتصادی و مالی.

۳. امور اجرایی شامل: عمران شهری، زیر ساخت ها و تجهیزات شهری، خدمات شهری و خدمات فرهنگی و اجتماعی (همان، ۵۹).

وظایف شهرداری در تقسیم بندی دیگر به وظایف فنی و عمرانی، اجتماعی و فرهنگی و خدماتی دسته بندی شده است. هریک از این گروه ها شامل وظایف مشخصی است که عبارتند از:

- وظایف فنی و عمرانی شهرداری شامل: نظارت بر ساخت و سازها و رعایت نکات ایمنی، ایجاد خیابان ها و کوچه ها و میدان ها و باغ های عمومی و مجاری آب، انجام پیش بینی ها و اقدامات لازم جهت محافظت منطقه از حوادث طبیعی، زیباسازی و بهبود محیط کالبدی.
- وظایف خدماتی شهرداری: مبلمان و اثاثیه شهری، انجام امور اجرایی حمل و نقل و ترافیک (خط کشی پل عابر و ...)، تعیین محل های مناسب برای توقف وسایل نقلیه، جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم، روشنایی و امنیت معابر در شب، کنترل بهداشت عمومی و پاکیزگی محیط زیست از طریق جمع آوری زباله و نظیف معابر و احداث توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک.
- وظایف اجتماعی و فرهنگی شهرداری: تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت، مشارکت دادن مردم در تصمیم گیری ها، تأسیس مؤسسات فرهنگی و بهداشتی نظیر پرورشگاه و کتابخانه و ...، جلوگیری از گدایی و تکدیگری، رسیدگی و اظهارنظر صریح نسبت به شکایات مطروحه مردم، برگزاری مراسم و جشن های ملی و مذهبی در سطح منطقه (هدایت و علمی، ۱۳۹۱: ۳۱).

پس از بررسی ادبیات نظری و تحقیقات انجام شده در موضوع تحقیق می توان شاخص های اثرگذار در رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری را به صورت کلی و جزئی در دسته بندی زیر قرار داد که در جدول (۱) ارائه گردیده است.

جدول (۱): جمع بندی شاخص ها و مولفه های اثرگذار در رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مأخذ: نگارندگان)

وظایف کلی	وظایف جزئی	شاخص ها و مولفه های اثرگذار در رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری
فنی و عمرانی	ایجاد خیابان ها و کوچه ها و معابر، تسطیح و جدول گذاری معبر و پیاده روها	
	برنامه جمع آوری و دفع آبهای سطحی، احداث کانال های آب	
	ایجاد تاسیسات و تسهیلات عمومی شهری	
	پیش بینی و اقدامات لازم جهت محافظت از شهر در مقابل حوادث طبیعی	
	نامگذاری معابر و نصب تابلوها	
	برنامه های توسعه شهری	
	زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر	
	بهسازی و نوسازی بافت های فرسوده شهری	
احداث پروژه های زیربنایی	خدمات شهری	
پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله، لایروبی مسیل ها و تنظیف معابر و..		
احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارک ها		
ایجاد و توسعه مبلمان شهری		
احداث پارکینگ، اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی، بهبود ترافیک شهری و مدیریت سیستم حمل و نقل (تاکسیرانی و اتوبوسرانی)، احداث پل های عابر پیاده و خط کشی معابر		
ایجاد و ساماندهی پایانه های مسافربری، تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه		
روشنایی و امنیت معابر در شهر		
احداث سرویس های بهداشتی در سطح شهر		
احداث میدین میوه و تره بار		
امور آتش نشانی و خدمات ایمنی در شهر		
ایجاد و ساماندهی کشتارگاه های شهری		
ساماندهی امور مربوط به گورستان ها و غسل خانه ها		
ارائه خدمات الکترونیک شهرداری	کنترل و نظارت	
صدور پروانه و نظارت بر ساخت و سازها		
جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم		
جلوگیری از صنایع مزاحم و انتقال آنها به خارج از شهر		
جلوگیری از تکدیگری		
صدور پروانه کسب برای اصناف		
اخذ عوارض شهری		
ساماندهی دست فروش ها		
جلوگیری از تخلفات ساختمانی و ساخت و سازهای غیرقانونی	اجتماعی و فرهنگی	
تامین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت		
مکانیابی و احداث موسسات عمومی و فرهنگی (سینما و کتابخانه و ...)		
برگزاری مراسم و جشن های عمومی در سطح شهر		
ایجاد تمایل در شهروندان جهت مشارکت در مسائل شهری و انجام امور به صورت قانونی توسط شهروندان		
مشارکت دادن مردم در تصمیم گیری های مربوط به شهر		
رعایت عدالت در خدمات رسانی یکسان به همه محلات و نقاط شهری		
انتشار عملکرد و صورت درآمد و هزینه ها و وضعیت اجرای پروژه های شهرداری جهت اطلاع عموم		
بالا بردن سطح آگاهی و آموزش شهروندان در موضوعات مختلف		

وظایف کلی	وظایف جزئی
اقتصادی	فروش کالا و خدمات تولید و عرضه شده توسط شهرداری
	ایجاد بازارها و بازارچه های محلی
	ایجاد تاسیسات و طرح های درآمدزا
	جذب سرمایه گذار و سرمایه گذاری در فعالیت های تولیدی و طرح های توسعه شهری
	ایجاد زمینه های گردشگری در شهر
امور اداری	ایجاد تمایل و مشارکت شهروندان در پرداخت عوارض خدمات شهری و جرائم و عوارض سالیانه و نوسازی
	پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری
	تکریم ارباب رجوع
	سرعت و دقت در انجام امور اداری ارباب رجوع، رفتار بر اساس ضوابط کوتاه کردن پروکرایی اداری
محیط زیست شهری	توان مدیریتی شهردار و معاونین و مسئولین شهرداری
	استفاده از دوچرخه و پیاده روی به جای خودروهای شخصی درآمد و شد درون شهری، تمایل به استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی برای سفر
	تشویق به استفاده از نور طبیعی در طول روز، صرفه جویی در مصرف انرژی، حفاظت از پشته های با ارزش طبیعی و نگه داری از چشم اندازها
	تمایل به ایجاد و کاشتن درخت، تمایل به اطلاع رسانی اتفاقات زیست محیطی به شهرداری و مدیران مربوطه
	تمایل به مشارکت در حفظ محیط زیست، تمایل به جداسازی زباله های خانگی، تمایل به جلوگیری از ریختن زباله در فضاهای عمومی (پارک، خیابان و...)، تمایل به جلوگیری از ریختن نخاله و ضایعات ساختمان در حاشیه باغ ها و مزارع
	تمایل به مصرف کالاهای تجدید پذیر، مشارکت در جمع آوری زباله و پاکیزگی شهر

نتیجه گیری و پیشنهادات

در عصر حاضر با توجه به توسعه کمی و کیفی شهرها، یکی از نهادهای بسیار مهمی که نقش بسزایی در اداره و خدمت رسانی شهرها داشته و هر روز نقش آن در اداره و مدیریت شهری و تامین نیازها و توسعه شهری پر رنگ تر می شود، شهرداری است. امروزه وظایف شهرداری به عنوان مهم ترین نهاد غیر دولتی بیش از پیش شده است. شهرداری ها به عنوان یک سازمان ارائه دهنده خدمات شهری به ساکنان شهر، زمانی دارای عملکرد موفق خواهند بود، که بتوانند آسایش و امنیت ساکنان خود را تامین کنند. در واقع سازمان شهرداری زمانی در رسیدن به اهداف خود موفق خواهد بود که شهروندان از عملکرد این سازمان رضایت کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسئولیت ها حضور فعال داشته باشند. حکمروایی خوب با دخیل کردن مردم در مسائل مربوط به سرنوشتشان و پذیرش نظرات و تصمیمات همه ذینفعان، به دنبال ایجاد وسایلی برای تسهیل مشارکت فعال و خودجوش می باشد. بالاخره با شناخت و آگاهی از نظرات شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری، نهاد مورد نظر می تواند با پوشش نقاط ضعف خود از طریق برنامه ریزی های مدون و مدیریت صحیح، میزان نارضایتی شهروندان را کاهش دهد. لذا به دنبال کاهش یافتن نارضایتی، انگیزه و سرزندگی شهروندان افزایش می یابد که این عامل باعث می شود، در آینده شاهد شهری پویا باشیم. وقتی رضایت شهروندان فراهم شود، افراد تمایل بیشتری به مشارکت با شهرداری نشان می دهند. کاهش مشکلات زیست محیطی، رعایت ترافیک، توجه به فضای سبز، پرداخت به موقع عوارض، همکاری با شهرداری در زمینه های ساخت و سازهای اصولی، جمع آوری زباله و مسائل پرشمار دیگر ناشی از مدیریت مشارکتی، که برگرفته از رضایتمندی است صورت می گیرد بنابراین می توان گفت، آگاهی از میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و مدیریت شهری و کمک به

حل آن می تواند تأثیر زیادی بر روی یک شهر داشته باشد و زندگی پایدار شهری را تضمین کند. در زیر پیشنهاداتی در جهت افزایش مشارکت و بهره گیری از نظریات شهروندان و افزایش بهره وری شهرداری و مدیریت شهری ارائه گردیده است.

- ایجاد زمینه های افزایش مشارکت شهروندان در اداره امور شهر از طریق بستر سازی حضور شهروندان در فعالیت های مربوط

به شهر؛

- از آنجا که ارتباط بین شهرداری و مردم رابطه ای یک طرفه از جانب شهرداری به سمت مردم نیست بلکه شهرداری و شهروندان در تعامل با یکدیگر قرار دارند و رابطه بین آنها دو سویه است، همان طور که از حقوق شهروندان سخن به میان می آید و شهروندان حق داشتن شهری مطلوب دارند، وظایفی نیز در قبال شهری که در آن زندگی می کنند، دارا می باشند، بنابراین باید به آگاه سازی شهروندان نسبت به وظایف و مسئولیت های شهروندی، قوانین و مقررات شهری از طرق مختلف اقدام کرد؛

- در زمینه مشارکت؛ استفاده از نظرات شهروندان، بخصوص افراد تحصیلکرده و دانشگاهی با ایجاد نشست های تخصصی، دعوت به همکاری شهروندان در زمینه های مختلف، بخصوص دانشجویان که وقت آزاد و انرژی بیشتری نسبت به سایر شهروندان دارند، اجرای برنامه های همگانی نظیر نظافت پارک ها و...، همچنین انتخاب یک فرد معتمد از هر محله برای شرکت در جلسات شهرداری و شورای شهر و ارائه گزارش ماهانه به نمایندگان مردم به منظور اعتمادسازی و افزایش مشارکت، جلب نظر شهروندان در رابطه با کمک های مالی آنها برای رفع مشکلات شهر؛

- در زمینه پاسخگویی؛ وجود ساز و کار ارتباطی مناسب تر تا شهروندان بتوانند به راحتی با مدیران شهر ارتباط برقرار کنند و به بیان مشکلات خود را بپردازند. تهیه گزارش سالانه شهرداری با عنوان عملکرد شهرداری و توزیع آن در سطح شهر، افزایش نقش و وظیفه شهردار محله برای اینکه افراد نواحی مختلف برای رفع مشکلات خود به آنها مراجعه کنند، برگزاری کلاس های آموزشی برای کارکنان شهرداری، برگزاری جلسات ماهانه اعضای شورای شهر با نمایندگان مختلف مردم و توجه آنها نسبت به وظایف شورا و ارائه گزارش عملکرد به آنان؛

سنجش مستمر رضایتمندی شهروندان به منظور آگاهی از نظرات آنها؛

- تلاش در جهت هم افزایی و هماهنگی هر چه بیشتر در سطوح مختلف خدمات رسانی؛

- پایش منظم و مستمر برنامه ها و خدمات در دست اجرا از جانب مدیران شهری؛

- ساماندهی و به روز نمودن سیستم های اجرایی در سطوح مختلف؛

- پاسخگویی منظم شهرداری از اقدامات صورت گرفته در سطح شهر به شهروندان؛

- سنجش و پایش نظرات شهروندان قبل از آغاز هر برنامه و طرح های مهم شهری؛

- انجام خدمات به صورت مناسب و کامل و پرهیز از خدمات ناقص و دور از انتظار که باعث کاهش رضایت شهروندان می

گردد.

منابع

۱. احمدی، محمد، پوراحمد، احمد، حاتمی نژاد، حسین، (۱۳۹۳). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از سازمان زیباسازی و عوامل موثر بر آن برای بهبود منظر شهری، مطالعه موردی: منطقه ۶ کلان شهر تهران، مجله آمایش جغرافیایی فضا، شماره ۱۲، صص ۳۷-۱۹.
۲. برک پور، ناصر، گوهری پور، حامد و مهدی کریمی، (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران، دوفصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵، صص ۲۱۸-۲۰۳.
۳. برآبادی، محمود، (۱۳۸۴). الفبای شهر، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور.
۴. براند فری، هیلدر، (۱۳۸۳). طراحی شهری به سوی شکل پایدارتر شهر، ترجمه حسین بحرینی، انتشارات شرکت پردازش و برنامه ریزی شهری، تهران.

۵. پورطاهری، مهدی، افتخاری، رکن الدین، فتاحی، عبدالرضا، (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت زندگی در نواحی روستایی نمونه موردی: دهستان خاوه شمالی استان لرستان، مجله پژوهش های جغرافیایی، شماره ۷۶.
۶. حکمت نیا، حسن و میر نجف موسوی، (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی: شهرداری یزد، مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۵۶، صص ۱۹۶-۱۸۱.
۷. رستمی، محمدحسین، امان پور، سعید، کرمی، مهران، مراد رام نژاد، سیدالله، (۱۳۹۴). سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری مطالعه موردی: شهر درود، مجله پژوهش ها و برنامه ریزی شهری، شماره ۲۱، صص ۳۰-۵۰.
۸. زنگنه، یعقوب، حسین آبادی، سعید، (۱۳۹۴). ارزیابی رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و نقش آن در تأمین منابع مالی مدیریت شهری، مورد: شهر سبزوار، مجله آمایش جغرافیایی فضا، شماره ۲۰، صص ۶۲-۵۱.
۹. صفائی پور، مسعود، حسینی، نبی الله، قیصری، نرگس، (۱۳۹۴). سنجش رابطه میان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص های پایدار محیط زیست شهری مطالعه موردی: شهر دزفول، دو فصلنامه پژوهش های بوم شناسی شهری، شماره ۱، صص ۴۰-۲۵.
۱۰. تقوایی، مسعود. صفراآبادی، اعظم. (۱۳۹۰). نقش مدیریت شهری در دستیابی به توسعه پایدار گردشگری شهری مطالعه موردی: شهر کرمانشاه، مجله مطالعات جغرافیایی مناطق خشک، سال اول، شماره ۴، صص ۳۶.
۱۱. شیخ محمدی، مجید و تولیت زواره، محمدرضا، (۱۳۸۴). مدیریت مشارکت پذیر براساس نظام پیشنهادها انستیتو ایزیران، تهران.
۱۲. امانپور، سعید، صفایی پور، مسعود، عباس پور، مریم، (۱۳۹۴). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان، فصلنامه جغرافیا و برنامه ریزی شهری چشم انداز زاگرس، دوره ۷، شماره ۲۳، صص ۵۳.
۱۳. رجب صلاحی، حسین، (۱۳۸۱). ساختار حکومت محلی مدیریت شهری و شهرداری، برنامه ریزی و مدیریت شهری، مسایل نظری و چالش های تجربی، انتشارات سازمان شهرداری های کشور، تهران.
۱۴. مردعلی، محسن، شهبواری، محمدعلی، حسین پور، رضا، (۱۳۹۲). شاخص ها و ابزارهای سنجش رضایت شهروندان از شهرداری تهران، معاونت مطالعات و برنامه ریزی مدیریت، امور اجتماعی و اقتصادی مدیریت مطالعات زیرساخت های مدیریتی و مالی، گزارش ۱۵۵، تهران.
۱۵. کریمیان بستانی، مریم، بلوچی، عثمان، جویه، صاحب‌داد، (۱۳۹۲). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی شهر زاهدان، نشریه چشم انداز جغرافیایی، سال ۸، شماره ۲۲، صص ۱۳۱-۱۱۷.
۱۶. هدایت، رقیه، علمی، محمود، (۱۳۹۱). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عوامل اجتماعی اقتصادی مرتبط با آن در شهر نقره، نشریه مطالعات جامعه شناسی، سال ۴، شماره ۱۶، صص ۴۷.
۱۷. سپهوند، احسان، رسول محمدرضایی، (۱۳۹۱). طراحی سنج و بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری مطالعه موردی: شهرداری کلانشهر اهواز، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، سال ۴، شماره ۱۲.
۱۸. شمس الدینی، علی، سنایی مقدم، سروش، بلاغی، رسول، رضایی، میثم، (۱۳۹۶). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و ارزیابی عوامل فردی، اجتماعی مؤثر بر آن مطالعه موردی شهر دهدشت، نشریه پژوهش و برنامه ریزی شهری، سال ۸، شماره سیام، صص ۲۰۴-۱۸۵.
۱۹. رفیع پور، سعید، داداش پور، هاشم، رحمانی، مریم، هادوی، فرامرز، (۱۳۸۹). ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان، دو فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۶، صص ۷۸-۶۳.

۲۰. نصیری، اسماعیل، مهدیرجی، حسین عموزاد، (۱۳۹۳). بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو مورد شناسی: شهرداری گرگان، نشریه جغرافیا و آمایش شهری-منطقه ای، شماره ۱۳، صص ۹۷-۱۰۶.
۲۱. دیواندری، علی، دلخواه جلیل، (۱۳۸۴). تدوین و طراحی مدلی برای سنجش رضایتمندی مشتریان در صنعت بانکداری و اندازه گیری رضایتمندی مشتریان بانک ملت براساس آن، فصلنامه پژوهش های بازرگانی، شماره ۳۷، صص ۱۸۵-۲۲۳.
۲۲. رهنورد، فرج الله، (۱۳۸۲). توانمند سازی کارکنان گامی به سوی مشتری مداری، فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، شماره ۵۹، صص ۳۷-۲۸.
۲۳. طاهریان، آمنه، (۱۳۸۶). عوامل موثر بر افزایش رضایتمندی کاربران کتابخانه ها با تاکید بر کتابخانه های تخصصی، فصلنامه کتاب، شماره ۷۰.
۲۴. رفیعیان، مجتبی، خدایی، زهرا، (۱۳۸۸). بررسی شاخص ها و معیارهای موثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری، فصلنامه راهبرد، سال ۱۸، شماره ۵۳.
۲۵. معیدفر، سعید، ذهانی، قربانعلی، (۱۳۸۴). بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن مطالعه موردی معلمان شهر نیشابور، مجله جامعه شناسی ایران، دوره ۶، شماره ۱. تهران.
۲۶. ملکی، سعید، منفرد، سجاد، احمدی، رضا، (۱۳۹۴). بررسی و تحلیل رابطه ناگرهای اجتماعی-اقتصادی با سنجش کیفیت عملکرد شهرداری از دیدگاه شهروندان نمونه موردی: شهر ایلام، دوره ۱۶، شماره ۴۶ و ۴۷، صفحه ۴۰-۲۱.
27. Zenker, S. Petersen, S. andreas, A. (2009); Development and Implementation of the Citizen Satisfaction Index (CSI): Four Basic Factors of Citizens Satisfaction; Research Papers on Marketing and Retailing University of Hamburg : 39, German.
28. Akgul, Deniz (2012), Mcaasuring the Satisfacion of citizens for the Services given by the municipality: the case of kirsehir municipality. Proccdia° Social and Behavioral Scinces, 62: 555.
29. Van Ryzin, G., (2006), Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust, USA.
30. Hatri, M. Montalvo, D. (2008); Citizen Satisfaction Survey, Report to the City of melborne; Australia, E&FN Spon.
31. Lee, C.E., Gim, G., Yoo, B., (2009), The Effect of Rrelationship Quality on Citizen Satisfaction with Electronic Government Services. The Marketing Management Journal, 19.
32. Gutiérrez Rodriguez, P., Vazquez Burguete, J, Vaughan, R., Edwards, J. (2009); The Services Transformation of Municipal towards Quality in the Public Sector; Spain, Routledge.
33. Golabi, F., Aghayari, T., & Ebrahimi, R. (2013), The study of the socioeconomic factors relating to the amount of citizens' satisfaction with residential areas. Urban Sociological Studies, 3.
34. Deichmann, Uwe, Lall., V., Somik, (2007), citizen feedback and delivery and urban services, worlddevelopment, Vol.35, No.4: 649-662.
35. Stureat, Robert D, (1987): Library Management, (3rd Ed), Littleton, Colorado: Libraries Unlimited.