

## سند تحول رفتار شهروندی و افزایش سرمایه اجتماعی جمهوری اسلامی ایران در کلان شهر شیراز در ایران افق ۱۴۱۴

امین رستگار<sup>۱</sup> و ابراهیم فرهادی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۱/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰

### چکیده

امروزه هدف همه کوشش‌های مدیریت شهری در زمینه افزایش خدمات، جلب رضایت بیشتر شهروندان است و این امر به‌ویژه برای شهرداری‌ها، هدف ایده‌آل بزرگی است و بخش عمده‌ای از آن با ارائه خدمات به شهروندان محقق می‌شود. هدف این پژوهش، سنجش میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری شهرداری شیراز و ارائه راهکارهای افزایش سرمایه اجتماعی در افق ایران ۱۴۱۴ در کلان شهر شیراز و روش آن توصیفی - تحلیلی است. برای گردآوری اطلاعات از روش کتابخانه‌ای و میدانی و از ابزار پرسش‌نامه استفاده شده است. جامعه آماری در این پژوهش ۲ میلیون نفر و حجم نمونه براساس فرمول کوکران ۲۴۱ نفر است که به صورت تصادفی ساده برگزیده و مطالعه شدند. در این پژوهش، الگوی کانو برای سنجش میزان رضایت شهروندان و نرم‌افزار SPSS برای محاسبه پایایی پرسش‌نامه به کار رفته‌اند. براساس یافته‌های پژوهش عامل پارکینگ‌های عمومی با ضریب رضایت ۰/۵۷۶ به منزله مهم‌ترین الزامات اساسی، عامل رسیدگی شهرداری به چهره ظاهری شهر از نظر زیبایی، مبلمان شهری و ... با ضریب رضایت ۰/۵۵۲ به منزله مهم‌ترین الزامات عملکردی، و عامل زیبایی ساختمان‌های شهر با ضریب رضایت ۰/۵۲۴ به منزله مهم‌ترین الزامات انگیزشی شناخته شدند. به طور کلی به ترتیب الزامات انگیزشی، عملکردی و اساسی، باعث رضایت بیشتر شهروندان و در نتیجه، افزایش اعتماد عمومی و سرمایه اجتماعی حاکمیت در میان شهروندان شیرازی شده و در صورت تقویت این مهم، می‌توان آینده مطلوبی را برای افق ۱۴۱۴ متصور شد.

**کلید واژه‌ها:** سرمایه اجتماعی، شهرداری شیراز، رضایتمندی، رفتار شهروندی.

**استناد فارسی (شیوه‌ی APA، ویرایش ششم، ۲۰۱۰؛ شیوه‌ی APSA)**

رستگار، امین؛ فرهادی، ابراهیم (تابستان ۱۴۰۳). «سند تحول رفتار شهروندی و افزایش سرمایه اجتماعی جمهوری اسلامی ایران در کلان شهر شیراز در ایران افق ۱۴۱۴». پژوهشنامه تاریخ، سیاست و رسانه، سال هفتم، شماره ۲. پیاپی ۲۶، صص ۸۴-۶۱.

<sup>۱</sup> پژوهشگر اندیشکده مطالعات راهبردی کریمه، شیراز، ایران. ایمیل: [aminrastegar1363@yahoo.com](mailto:aminrastegar1363@yahoo.com)

<sup>۲</sup> دانش آموخته کارشناسی ارشد تاریخ فرهنگ و تمدن اسلامی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران.

ایمیل: [en\\_farhadi@yahoo.com](mailto:en_farhadi@yahoo.com)

کپی‌رایت © ۲۰۱۰، ایسک (اندیشکده مطالعات راهبردی کریمه شیراز). این متن، مقاله‌ای برای دسترسی آزاد است که با توجه به استاندارد بین‌المللی CCA (Creative Commons Attribution) نسخه 4.0 توزیع شده است و به دیگران اجازه می‌دهد این اثر را با رگرایی کنند، آن را با دیگران به اشتراک بگذارند و مطالب را اقتباس کنند.

## ۱. مقدمه

امروزه توسعه روزافزون شهرنشینی و رشد جمعیت در جهان موجب گسترش بیش از پیش شهرها گردیده است. بدیهی است که شهروندان به دلیل تنوع نیازها، خواست‌ها، آداب و رسوم، علایق و توان‌ها قشرهای مختلفی به وجود می‌آورند که دستیابی آن‌ها به این مطالبات از یک سو به شهروندان و از سوی دیگر به مدیریت شهری بستگی دارد (محمدی، ۱۳۸۵: ۱). گسترش مشکلات گوناگون شهرها ضرورت توجه همه‌جانبه به راهبردها و چاره‌های سودمند برای بهینه‌سازی زندگی ساکنان شهرها روشن ساخته است. هر فعالیت اجتماعی بدون وجود مدیریت سازمان‌یافته که اهداف و ابزارهای رسیدن به آن‌ها را مشخص کند و فعالیت‌ها را هماهنگ سازد از هم می‌پاشد و به بی‌نظمی می‌گراید؛ شهر نیز که پیچیده‌ترین و متنوع‌ترین جلوه‌های زندگی بشری را در خود دارد- ماکس سور شهر را الگوی کاملی از زندگی اجتماعی می‌داند (رضوانی، ۱۳۸۸: ۱۵)، بدون وجود نظام مدیریت شهری که ضمن انجام برنامه‌ریزی‌های لازم برای رشد و توسعه آینده شهر، به مقابله با مسائل و مشکلات کنونی آن بپردازد، بی‌سامان می‌گردد (سعیدنیا، ۱۳۸۳: ۵).

در دهه‌های اخیر، افزایش جمعیت در شهرهای کشور متأثر از دو عامل رشد طبیعی جمعیت شهرها و مهاجرت ساکنان شهرهای کوچک و روستاییان به شهرهای میانی و بزرگ بوده است؛ این عمل به گونه‌ای انجام شده است که متناسب با آن، فضاهای شهری و زیرساخت‌های مورد نیاز تجهیز نشده‌اند. عمده‌ترین اثر رشد شتابان شهرها، به هم ریختگی فضایی و رشد نابسامان، توزیع ناعادلانه کاربری‌ها، نابرابری سرانه‌ها، مکان‌یابی‌های نامناسب و مطالعه‌نشده و به هم خوردن نظام توزیع خدمات است که این امر به نوعی در همه شهرهای ایران به چشم می‌خورد. امروزه با گسترش شهرنشینی توجه متخصصان، برنامه‌ریزان و شهروندان به مقوله خدمات شهری و کیفیت آن جلب شده و بدین لحاظ اساساً طرح مباحث خدمات شهری با توسعه شهرنشینی همراه بوده است. گذشته از نوع و ماهیت خدمات شهری که خود متأثر از ساختارهای اقتصادی، سیاسی، اداری و حتی اقلیمی اشکال مختلف و متفاوتی دارد، خدمات شهری از دیرباز همواره به منزله یکی از شاخص‌های بارز مدنیت و ابزار مدیریت توسعه شهری و عامل اصلی تداوم حیات شهری مطرح بوده است؛ به گونه‌ای که بدون آن زندگی شهروندان از فعالیت بازمی‌ماند؛ بنابراین پراکنش اصولی و بهینه آن منطبق با خواست مردم در فرایند برنامه‌ریزی شهری بسیار مهم است (عبداللهی پورحقیقی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۸).

امروزه در جهان خدمات از تولید پیشه گرفته است. به وضوح شاهدیم اقتصاد امروز بیشتر به سمت خدماتی شدن پیش می‌رود؛ بنابراین خدمات شهری، یکی از مهم‌ترین عرصه‌ها در حیطه خدمات‌رسانی است و سازمان‌های متعددی از قبیل آب، برق، گاز، مخابرات، حمل و نقل و ترافیک، موظف به ارائه آن هستند. از این بین شهرداری از جمله سازمان‌هایی است که بخش عمده‌ای از خدمات شهری را بر عهده دارد و بیشتر این خدمات در حیطه وظایف معاونت خدمات شهری این

سازمان است. خدمات شهری با سطح پوشش زیاد، رایج‌ترین فعالیت شهرداری‌های کشور محسوب می‌شود. علت این شمول را می‌توان در چند وجه گوناگون جستجو کرد: نخست به فلسفه و دلیل تشکیل شهرداری مربوط می‌شود که انجام امور بهداشت و ایمنی شهری، اولین وظیفه آن است؛ دلیل دوم به اجتناب‌ناپذیری این خدمات برمی‌گردد که ناشی از پیامدهای وخیم محیطی و اجتماعی ارائه‌نشده آنهاست؛ دلیل سوم سابقه زیاد این خدمات و نهادینه‌شدن آنها در شهرداری‌های کشور است (ادریسی و پالیزیان، ۱۳۸۸: ۱۸). این سازمان‌ها (شهرداری‌ها) زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد آنها بیشترین رضایت را داشته باشند؛ بنابراین هدف نهایی همه این عملکردها، ارتباط بین سازمان و رضایت شهروندان است. زمانی که عملکردهای شهرداری نیازهای شهروندان را برآورده سازد، رضایت شهروندان ایجاد می‌شود. رضایت شهروندان موجب خواهد شد آنها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مدنظر قرار گیرد (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۵).

به طور کلی مدیریت هر سازمانی برای آگاهی از میزان بهره‌وری، کارایی و اثربخشی فعالیت‌ها و نتایج عملکرد خود در محیط‌های پیچیده و پویا، نیازمند به‌کارگیری فرایند کنترل و ارزیابی پیوسته عملکرد است؛ به‌ویژه در شهر که مسائل و وقایع پیرامون آن به صورت سیستمی پیچیده در وضعیتی متداوم از تحول و سازگاری قرار دارد.

شهرداری‌ها به منزله نهادی عمومی به دلیل حساسیت زیاد مردم به عملکرد آنها و از سوی دیگر محدودیت منابع انسانی و مادی جامعه از این قاعده مستثنی نیستند و ارزیابی عملکرد آنها به کارآمدی و بهبود عملکرد و شفاف‌ساختن فعالیت‌های‌شان کمک می‌کند (رفیع‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶). امروزه با پیچیده‌ترشدن ساختارها و وظایف سازمان‌ها در عرصه‌های مدیریت شهری، وظایف شهرداری به منزله مهم‌ترین نهاد غیردولتی بیش از پیش شده است. شهرداری‌ها به منزله یک سازمان ارائه‌دهنده خدمات شهری به ساکنان شهری، زمانی عملکردی موفق خواهند داشت که آسایش و امنیت شهروندان را فراهم کنند. عملکرد مناسب و کارآمد این سازمان‌ها موجب مشارکت‌دادن شهروندان در اداره امور و انجام فعالیت‌های مربوطه و در پی آن رضایت شهروندان خواهد شد.

## ۲. پیشینه موضوع در جهان و ایران

در سال‌های اخیر طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها با استفاده از دیدگاه شهروندان مورد توجه شهرداری‌ها و حکومت‌های محلی کشورهای مختلف جهان، اعم از کشورهای

توسعه‌یافته 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 می‌شود.

گوئیزر و همکارانش، در مقاله‌ای در سال ۲۰۰۹ به بررسی رضایت شهروندان از کیفیت خدمات و اعتبار دولت محلی شهرداری پرداختند. در این تحقیق سعی شده با تجزیه و تحلیل اجزای کیفیت، ارتباط بین کیفیت خدمات، با اعتبار حکومت محلی و رضایت شهروندان ارزیابی شود. در این تحقیق با تنظیم پرسشنامه‌ای با ۴۰۰ نفر از ساکنان منطقه‌ی کاستیلا لئون اسپانیا به صورت رودرو مصاحبه شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ارتباط مستقیم بین کیفیت خدمات و رضایت، درحالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار، غیرمستقیم است. هم چنین رضایت و اعتبار، پیوند بسیار محکمی باهم دارند.

آمریکای لاتین و حوزه دریای کارائیب: در سال ۲۰۰۸ گزارش موسسه *America Barometer* در مورد میزان رضایت شهروندان از نحوه ارائه خدمات شهری در ۲۳ کشور آمریکای لاتین و حوزه دریای کارائیب منتشر شد. طبق این گزارش کشور برزیل بالاترین میزان رضایت‌مندی را به خود اختصاص داده و پس از آن کشورهای دومینیکن و اکوادور قرار گرفته‌اند. کم‌ترین میزان رضایت‌مندی نیز مربوط به کشور جامائیکا است. نکته‌ای که در این گزارش به آن پرداخته شده، رابطه بین ویژگی‌های اجتماعی- اقتصادی پاسخ‌دهندگان و میزان تأثیر این ویژگی‌ها در سطح رضایت آنهاست. در این گزارش از نظرات ۳۳۸۰۹ نفر از ساکنان کشورهای آمریکای لاتین و حوزه دریای کارائیب استفاده شده و امتیازات از یک (خیلی خوب) تا پنج (خیلی ضعیف) درجه‌بندی شده است. عوامل مورد بررسی در این گزارش، تحصیلات، جنسیت، سن، منطقه سکونت (شهری یا روستایی) و میزان درآمد و رابطه‌ی آنها با میزان رضایت‌مندی افراد است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد افراد با درآمد بالاتر، در مقایسه با افراد کم درآمد رضایت بیشتری از خدمات شهری دارند.

داکا (بنگلادش): طی دهه‌های گذشته، داکا از یک شهر سرسبز و آرام به یکی از آلوده‌ترین و شلوغ‌ترین شهرهای دنیا تبدیل شده است. محققان بنگلادشی در پژوهشی تلاش کردند عملکرد انجمن شهر را در ارائه خدمات بررسی کنند. هدف تحقیق، بررسی نظر شهروندان درباره خدمات شهری با توجه به انتظارات آنان بود. تحقیق بر روی سه وظیفه انجمن شهر، یعنی مدیریت مواد زائد، کنترل حشرات و صدور مجوز متمرکز شده است. برای این منظور ۱۲ ناحیه از ۹۰ ناحیه شهر به عنوان نمونه انتخاب شد. این نواحی به گونه‌ای در نظر گرفته شدند که مناطق قدیمی و جدید شهر را پوشش دهند. در این نواحی بخش‌های کاملاً مسکونی تا تجاری و صنعتی نیز قرار داشتند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد، رضایت شهروندان داکا از مدیریت مواد زائد و صدور گواهی و مجوزهای مختلف در حد متوسط است. در بعضی از نواحی، رضایت در حد بسیار و در برخی دیگر، بسیار کم است. همچنین پژوهش نشان داد شاخص‌های اجتماعی، اقتصادی پاسخ‌دهندگان در نظرات آنان تأثیرگذار است، به طوری که با افزایش سطح درآمد، سطح رضایت شهروندان نیز افزایش می‌یابد.

برک پور و همکاران در سال ۱۳۸۹ به ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران پرداخته است که 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، تفاوت معناداری میان نظرات ساکنان دو منطقه وجود دارد.

منفرد و همکاران در سال ۱۳۹۱ به ارزیابی رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری نمونه موردی: شهر ایلام پرداخته است. نتایج تحقیق نشان‌دهنده این امر است که میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام در سطح مطلوبی قرار ندارد. از طرف دیگر میزان رضایت‌مندی شهروندان در نواحی مختلف شهرداری دارای تفاوت معناداری است به صورتی که ناحیه ۱ بیش‌ترین و ناحیه ۲ کمترین میزان رضایت‌مندی را به خود اختصاص داده است. در حوزه‌های خدمات شهری بیش‌ترین میزان در حوزه خدماتی و کمترین میزان رضایت در حوزه نظارتی مشاهده می‌گردد. همچنین تحلیل آزمون‌های آماری نشان می‌دهد که میزان مشارکت شهروندان با رضایت‌مندی آنان در ارتباط است و با افزایش آگاهی‌ها از میزان رضایت‌مندی کاسته می‌شود.

آخوندیان و همکاران در سال ۱۳۹۱ در مقاله‌ای به ارزیابی نگرش مردم نسبت به میزان عملکرد مناطق مختلف شهرداری با رویکرد فازی نمونه موردی: منطقه ۱ شهرداری ساری پرداخته است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد، بر پایه سنجش رضایت مردم از خدمات شهری، وضعیت منطقه ۱ شهرداری ساری از نظر ارزیابی میزان عملکرد در ۳ شاخص عمده‌ی وظایف شهرداری: اجتماعی - فرهنگی، خدمات شهری، فنی و عمرانی به طور نسبی در حد مطلوبی است؛ همچنین شاخص خدمات شهری از کمترین فاصله بین وضع موجود و ایده آل برخوردار بوده می‌توان گفت: شهرداری منطقه ۱ ساری در این زمینه موفق عمل کرده است.

### ۳. مبانی نظری پژوهش

وظایف شهرداری‌ها در جهان روزبه‌روز گسترده‌تر می‌شود و به منزلهٔ نهادهای محلی نشئت گرفته از خواست عمومی، وظایف بیشتری را بر عهده می‌گیرند. از مجموعه وظایف دارای سنخ محلی، شهرداری‌های ایران فقط وظایفی چون ارائهٔ خدمات شهری، خدمات فرهنگی و تفریحی، نظارت و کنترل ساختمانی و تأمین بخشی از زیرساخت‌های شهری را عرضه می‌کنند (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶).

شهرداری، یکی از نهادهای جامعهٔ مدنی است که در قانون اساسی در چهارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزء ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود.

شهرداری، یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاما با ساختاری نمایان می‌شود که ایفای وظایفش فقط با مداخله مردم امکان‌پذیر است. در واقع سازمان شهرداری به منزله سازمانی محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی و اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان است که هر کدام به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند؛ بنابراین شهرداری‌ها، مسئولیت مدیریت شهری را بر عهده دارند.

نظام مدیریت شهری، سازمانی گسترده متشکل از تمام عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی ذی‌ربط و مؤثر بر ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهرها با هدف اداره، هدایت، کنترل و توسعه همه‌جانبه و پایدار شهر است. این توسعه همه‌جانبه و پایدار زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند (حکمت‌نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۶).

**ارزیابی عملکرد:** ارزیابی عملکرد، یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت برای تحقق اهداف، راهبردها و برنامه‌های سازمان است. در سازمان‌های عمومی مثل شهرداری، طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد منجر به هدایت درست مدیران اجرایی شهرداری در مسیر تحقق اهداف، وظایف، راهبردها و برنامه‌های توسعه و بهبود خدمات شهری منطبق با کیفیت، هزینه و زمان مدنظر خواهد شد. از آنجا که شهرداری به منزله نهادی عمومی مدیریت شهر را بر عهده دارد، ضرورت ارزیابی عملکرد و درنهایت مدیریت عملکرد آن مشهود است (معمارزاده و تبریزی، ۱۳۸۸: ۴۸).

ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از مؤثرترین ابزارهای شناخت توانایی‌های سازمانی و کنترل فرایند کاری، با برجسته ساختن تهدیدات، قوت‌ها و فرصت‌ها، زمینه را برای بهبود و اصلاح روندهای موجود و تعالی فردی و سازمانی فراهم می‌سازد؛ ضمن اینکه سنجش عملکرد به منزله یک بخش منسجم از چرخه برنامه‌ریزی و کنترل و همچنین ابزاری مناسب برای آگاهی از میزان مطلوبیت عملکرد و تأثیر آن، می‌تواند به عنوان فرایند کمی‌سازی، اثربخشی و کارایی اقدامات یا فعالیت‌ها مدنظر قرار گیرد (آخوندیان و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۷).

عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات آن می‌تواند از دو منظر عینی و ذهنی بررسی و سنجیده شود: از منظر عینی، کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آنها نسبت به استانداردهای بیرونی صورت می‌گیرد؛ اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت آنان از خدمات شهری، تعیین‌کننده کیفیت عملکرد شهرداری است (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶).

ارزیابی عملکرد، فرایندی است که براساس آن اقداماتی به منظور بررسی و سنجش عملکرد سازمان‌ها (عمومی و خصوصی) و افراد (مدیران و کارکنان) انجام می‌شود و هدف نهایی آن، بهبود و ارتقای عملکرد در قالب مفاهیمی چون کارایی، اثربخشی، پاسخگویی و رضایت عمومی است؛

بنابراین ضروری است شهرداری‌ها نیز برای حفظ موجودیت خود به منزله یک سازمان عمومی، ضمن ارتقای کارایی و اثربخشی، همواره اصل پاسخگویی را در قبال منافع عمومی مدنظر داشته باشند و برای دستیابی به بهبود مستمر عملکرد، فعالیت‌های انجام شده را پیوسته ارزیابی کنند (رفعی پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶).

**خدمات شهری:** خدمات شهری به معنای عام خود بسیاری از فعالیت‌های خدماتی مورد نیاز برای اداره امور شهری را دربرمی‌گیرد؛ به بیان دیگر، خدمات شهری شامل طیف گسترده‌ای از فعالیت‌های مختلف است که ارتباط تنگاتنگی با حیات شهری دارند. خدمات شهرها بیشتر با یکدیگر پیوند جغرافیایی دارند و با توجه به تأثیر مستقیم آنها بر زندگی شهروندان، به خدمات شهری معروف اند (پهلوان صفایی، ۱۳۹۲: ۴). در تعریف دیگر، خدمات شهری به فعالیت‌های غیرعمرانی گفته می‌شود که شهرداری مستقیماً به منظور ایجاد مطلوبیت در کالبد شهر و رفاه حال شهروندان انجام می‌دهد (عبداللهی پور حقیقی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۸). خدمات شهری به منزله ابزار مدیریت توسعه شهری، نیاز شهروندان و عامل اصلی تداوم حیات شهری است که بدون آن زندگی شهروندان از فعالیت بازمی‌ماند. توزیع یا پراکنش بهینه و اصولی آن منطبق با خواست مردم در فرایند برنامه‌ریزی شهری اهمیت بسیاری دارد (همان، ۵).

خدمات شهری براساس ماهیت خود، اموری از زندگی شهری هستند که شهروندان به تنهایی از عهده تأمین آنها برنمی‌آیند و از این رو نیاز به سازمانی دارند؛ از سوی دیگر با توجه به اینکه خدمات شهری در زمره کالاهای عمومی قرار می‌گیرد، لازم است سازوکارهایی در اختیار سازمان مدیریت شهری باشد تا هزینه‌های تأمین خدمات شهری را از شهروندان بگیرد. خدمات شهری هنگامی اهمیت می‌یابند که بدانیم بعضی از آنها مانند گردآوری و دفن زباله‌ها یا تأمین خدمات ایمنی و آتش‌نشانی در صورتی که انجام نشوند، بحران‌آفرین‌اند. خدمات شهری اگرچه در ظاهر پیوند مستقیمی با امور سیاسی ندارد، اما اهمیت تأمین آن در حدی است که در صورت دیدن کاستی، به آسانی منجر به مسائلی می‌شود که مشروعیت و قدرت نظام سیاسی را به مخاطره می‌افکند (ایمانی جاجرمی، ۱۳۷۹: ۱۶).

**الگوی کانو:** الگوی کانو، روشی خوب برای بررسی ویژگی‌های مورد نیاز مشتریان است. با بهره‌گیری از روش کانو می‌توان نیازهای مشتریان را با طبقه‌بندی آنها به چند گروه و تعیین محل هر نیاز در یک نمودار مشخص کرد (Bilgili, 2011: 18). کانو در الگوی خود نیازمندی‌های مشتریان را به بیان دیگر، ویژگی‌های کیفی محصولات را به سه دسته اساسی، عملکردی و انگیزشی تقسیم کرده و هر سه نوع نیازمندی را در یک نمودار دو بعدی نشان داده است. محور عمودی، میزان رضایت یا خشنودی مشتری و محور افقی، میزان ارائه الزام کیفی مدنظر مشتری را نشان می‌دهد. بالاترین و پایین‌ترین نقطه از محور عمودی نمودار به ترتیب بیان‌کننده رضایت مشتریان و نارضایتی آنهاست. محل تلاقی عمودی و افقی، بیان‌کننده جایی است که مشتری در حالت نامتعادلی

از نظر رضایت و نارضایتی قرار دارد. سمت راست محور افقی، بیان‌کننده جایی است که الزام کیفی مورد انتظار به طور کامل عرضه شده است و سمت چپ محور افقی، نقطهٔ ارائهٔ محصولی است که ویژگی‌های کیفی مورد انتظار را ندارد و الزام کیفی مدنظر به هیچ عنوان در محصول یا خدمت لحاظ نشده است (ابراهیم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۳: ۲۴). با وجود این، فرض اصلی در روش کانو این است که رضایت مشتری همیشه و به طور کامل به چگونگی عملکرد محصول بستگی ندارد و به بیان دیگر، کیفیت بیشتر لزوماً منجر به رضایت بیشتر برای تمام ویژگی‌های محصول یا خدمات مورد نیاز نمی‌شود (Bilgili, 2011: 18).

**الزامات اساسی:** دستهٔ اول ویژگی‌های الگوی کانو، الزامات اساسی است. این الزامات، ویژگی‌های ابتدایی و اولیه‌ای هستند که باید در هر کالا یا خدمتی موجود باشند و مشتریان، این ویژگی‌ها را بدیهی و ضروری می‌دانند و در نیازسنجی‌ها این نیازها را بیان نمی‌کنند؛ زیرا فرض بر وجود آنهاست. از نظر کانو پاسخگویی بیشتر به این نیازها، موجب افزایش رضایت مشتریان نمی‌شود؛ ولی از سویی چنانچه این نیازها برآورده نشود موجب نارضایتی شدید مشتریان می‌شود (Furlan, 2010: 13).

**الزامات عملکردی (تک‌بعدی):** دستهٔ دوم ویژگی‌های کیفی، الزامات عملکردی محصول است که برآورده‌نساختن آنها موجب نارضایتی مشتریان می‌شود و در مقابل برآورده‌ساختن کامل و مناسب آنها، خشنودی مشتریان را به دنبال خواهد داشت. از نظر قابلیت شناسایی و تشخیص این الزامات در مقایسه با دو نوع دیگر، ویژگی‌های کیفی بسیار ساده و معمولی‌ترند (طاهری‌کیا و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۵).

**الزامات انگیزشی (جذاب):** این الزامات، آن دسته از ویژگی‌های محصول هستند که اثر بیشتری بر میزان رضایت مشتری دارند و میزان رضایت وی را به طور شگفت‌انگیزی افزایش می‌دهند. نیازهای جذاب را مشتری هرگز به طور صریح بیان نمی‌کند یا انتظار آنها را ندارد. رضای کامل این نیازها، رضایت مشتری را افزایش می‌دهد (زنجیرچی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۳)؛ با این حال اگر محصول یا خدمات این ویژگی را نداشته باشند، نارضایتی را به وجود نمی‌آورند؛ زیرا یک شرکت می‌تواند برای محصولات یا خدمات خود نسبت به رقبایش با روشی مثبت تفاوت قائل شود. نیازهای جذاب بیشتر برای مشتریان غیرمنتظره‌اند؛ زیرا مشتریان از آنها آگاهی ندارند. آنها ممکن است خود را به صورت نیازهای نهفته نشان دهند (Furlan, 2010: 13).



#### ۴. روش تحقیق

ماهیت این پژوهش نظری - کاربردی بوده و روش آن توصیفی - تحلیلی است. جامعه آماری این پژوهش کل شهروندان ساکن شهر شیراز بوده (حدود ۲ میلیون نفر) و حجم نمونه آماری آن با استفاده از فرمول کوکران ۲۴۱ نفر تعیین شده، روش نمونه‌گیری با استفاده از روش تصادفی ساده بدون جایگزینی تعیین گردید. شیوه جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها، پیمایشی - کتابخانه‌ای است. در روش پیمایشی از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. برای روایی پرسشنامه از نظرات اساتید و کارشناسان و برای پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. پس از به دست آوردن اطلاعات کتابخانه‌ای و میدانی به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شد، برای تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از پرسشنامه، از نرم‌افزار تحلیل آماری *SPSS*، از نرم‌افزار *EXCEL* استفاده شده است.

در این پژوهش روایی پرسشنامه با استفاده از نظر اساتید و کارشناسان به صورت صوری تعیین گردید؛ بدین ترتیب که ابزار سنجش در اختیار اساتید و کارشناسان قرار گرفت، سپس با اعمال نظر آن‌ها و اصلاح بعضی سؤالات نتیجه گرفته شد پرسشنامه از روایی بالای برخوردار است. همچنین برای اندازه‌گیری پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده، این ضریب برای کل سؤالات پرسشنامه و تک‌تک شاخص‌ها مورد بررسی قرار گرفته و نتیجه آن در جدول شماره (۱) قابل مشاهده است.

جدول (۱) ضریب آلفای محاسبه شده

شاخص	ضریب آلفای محاسبه شده
خدمات شهری	۰/۷۲
اجتماعی - فرهنگی	۰/۶۸
فنی و عمرانی	۰/۶۸
ضریب آلفای کل	۰/۸۱

با توجه به مقادیر ضریب آلفای به دست آمده برای سؤالات و شاخص‌ها نتیجه گرفته می‌شود که سؤالات طراحی شده از پایایی بالای برخوردار است.

فرضیه‌ها با استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده از شهروندان شیراز، آزمایش شدند. ما از چندین روش در این پژوهش استفاده کردیم تا سوگیری بالقوه در پاسخ را کاهش دهیم. ابتدا پاسخ دهندگان از محرمانگی اطمینان حاصل کردند. دوم اینکه به پاسخ‌دهندگان گفته شد که هیچ پاسخ صحیح یا غلطی وجود ندارد. سوم اینکه گزینه‌های سنجشی با دقت طراحی شدند تا از ابهام و پیچیدگی اجتناب شود. چهارم اینکه همه‌ی گزینه‌ها بی‌طرفانه طراحی شدند

## ۵. تجزیه تحلیل داده‌ها

پرسش‌نامه کانو: کانو و همکارانش برای دریافت نظرات استفاده‌کنندگان درباره ویژگی‌های محصول و همچنین شناسایی و دسته‌بندی آنها در قالب عناصر کیفی، از پرسش‌های عملکردی (مثبت) و غیرعملکردی (منفی) بهره بردند؛ به این صورت که برای هر ویژگی محصول، یک جفت پرسش مطرح کردند. پرسش عملکردی به واکنش احساسی استفاده‌کننده در صورت حضور ویژگی مدنظر در محصول می‌پردازد و پرسش غیرعملکردی، واکنش احساسی وی را در صورت نبود آن ویژگی در محصول مدنظر بیان می‌کند.

استفاده‌کنندگان برای پاسخگویی به این پرسش‌ها از پنج گزینه‌ی ازپیش‌تعیین‌شده برخوردارند؛ سپس با بهره‌گیری از جدول ارزیابی کانو براساس پاسخ به این دو پرسش، هر ویژگی محصول در قالب عناصر کیفی مشخصی قرار می‌گیرد؛ بنابراین با بهره‌گیری از این پرسش‌نامه، نظرات استفاده‌کنندگان درباره ویژگی‌های مورد پرسش مشخص می‌شود و با بهره‌گیری از جدول دسته‌بندی و ارزیابی کانو، این ویژگی‌ها در قالب عنصر کیفی مدنظر قرار می‌گیرند؛ به این صورت که براساس ترکیب پاسخ‌ها به پرسش‌های عملکردی و غیرعملکردی در قالب جدول ارزیابی کانو، این دسته‌بندی انجام می‌شود (جدول ۱ و ۲). برای هر استفاده‌کننده، جدول ارزیابی کانو به کار رفته است و براساس فراوانی پاسخ‌ها، دیدگاه بیشتر استفاده‌کنندگان، بیان‌کننده ویژگی دسته‌ی مدنظر خواهد بود (کلینی ممقانی و ایزدپناه، ۱۳۹۱: ۸).

جدول - ۱: ساختار پرسش‌های عملکردی و غیرعملکردی پرسش‌نامه کانو

پرسش عملکردی (مثبت)	پرسش غیرعملکردی (منفی)
اگر محصول ویژگی مدنظر را داشته باشد، شما چه احساسی درباره آن خواهید داشت؟	اگر محصول ویژگی مدنظر را نداشته باشد، شما چه احساسی درباره آن خواهید داشت؟
بسیار موافقم	بسیار موافقم
یک نیاز ضروری است	یک نیاز ضروری است
نظر خاصی ندارم	نظر خاصی ندارم
مخالفم؛ اما تحمل کردنی است	مخالفم؛ اما تحمل کردنی است
مخالفم و تحمل نکردنی است	مخالفم و تحمل نکردنی است

جدول - ۲: جدول تعدیل شده ارزیابی کانو

$O =$ عملکردی = $M =$ اساسی $I =$ بی اثر $R =$ معکوس $Q =$ انگیزشی $A =$ سؤال برانگیز					نیازهای مشتری (مطلوب)
نامطلوب					
مخالقم و تحمل نکردنی است	مخالقم؛ اما تحمل کردنی است	نظر خاصی ندارم	یک نیاز ضروری است	بسیار موافقم	
$O$	$A$	$A$	$A$	$Q$	بسیار موافقم
$M$	$I$	$I$	$I$	$R$	یک نیاز ضروری است
$M$	$I$	$I$	$I$	$R$	نظر خاصی ندارم
$M$	$I$	$I$	$I$	$R$	مخالقم؛ اما تحمل کردنی است
$Q$	$R$	$R$	$R$	$R$	مخالقم و تحمل نکردنی است

منبع: ابراهیم زاده و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۲۹

پس از انجام گام‌های موجود در الگوی کانو و مشخص شدن نوع هریک از عوامل از نظر اساسی، عملکردی و انگیزشی بودن، حال باید ضریب رضایت را محاسبه کرد. ضریب رضایت مشتری، بیان کننده این است که آیا رضایت با حضور این ویژگی در محصول افزایش خواهد یافت یا برآورده شدن این نیاز در محصول صرفاً از نارضایتی جلوگیری خواهد کرد؛ البته باید به این نکته اشاره کرد که افراد مختلف، نیازها و خواسته‌های مختلف دارند؛ به همین دلیل گاهی اوقات یک ویژگی می‌تواند در دسته‌های مختلف قرار گیرد. در نظر گرفتن و ارزیابی این مورد می‌باید در محاسبات و تحلیل آماری اثر متوسط هر ویژگی بر رضایت کل استفاده کنندگان لحاظ شود. ضریب رضایت مشتری، شاخصی برای برآورد تأثیر ویژگی محصول بر رضایت یا نارضایتی استفاده کننده است (کلینی ممقانی و ایزدپناه، ۱۳۹۱: ۸). روش محاسبه نیز به صورت زیر است:

$$\text{ضریب رضایت} = (A+O)/(A+O+M+I)$$

$$\text{ضریب نارضایتی} = (O+M)/(A+O+M+I)(-I)$$

هرچه میزان ضریب رضایت برای اندازه رضایت به عدد ۱ نزدیک باشد، این موضوع بیان کننده تأثیر عمیق تر آن ویژگی بر رضایت استفاده کننده است و هرچه به صفر نزدیک تر شود، به این معناست که تأثیر آن بر رضایت کمتر است. از سویی هرچه میزان اندازه نارضایتی به عدد ۱- نزدیک تر باشد، یعنی تأثیر این ویژگی بر نارضایتی استفاده کننده بیشتر است. عدد صفر برای این شاخص، نشان دهنده این است که اگر این ویژگی در محصول وجود نداشته باشد، سبب نارضایتی نخواهد شد (همان، ۹).

## ۶. یافته‌های پژوهش

**یافته‌های توصیفی:** در پژوهش حاضر از بین ۲۴۱ نفر پاسخ‌دهنده، ۱۷۰ نفر مرد و ۷۱ نفر زن بودند؛ به این ترتیب مردان ۷۰ درصد و زنان ۳۰ درصد از کل جامعه آماری را تشکیل داده‌اند. به لحاظ سنی ۱۱۲ نفر، یعنی ۴۶ درصد از پاسخگویان در گروه سنی ۱۸ تا ۳۰ سال و ۱۰۰ نفر، یعنی ۴۱ درصد در گروه سنی ۳۰ تا ۴۵ سال قرار داشتند و ۲۹ نفر، یعنی ۱۲ درصد بالای ۴۵ سال سن داشتند. با این اوصاف بیشتر پاسخ‌دهندگان در گروه سنی ۱۸ تا ۳۰ سال قرار داشتند. از لحاظ وضعیت اشتغال، ۲۵ درصد معادل کارمند بوده‌اند و ۳۰ درصد معادل شغل آزاد داشته‌اند و ۱۷ درصد بازنشسته و ۲۸ درصد از افراد دانشجو بوده‌اند؛ همچنین در پژوهش حاضر از شرکت‌کنندگان معادل ۹ درصد سیکل، معادل ۲۳ درصد دیپلم، معادل ۱۵ درصد فوق دیپلم، معادل ۳۰ درصد لیسانس و ۲۳ درصد فوق لیسانس داشته‌اند؛ در نتیجه بیشترین تعداد پاسخگویان، افراد تحصیل کرده و با مدرک لیسانس بوده‌اند.

جدول - ۳: طبقه‌بندی الزامات رضایت شهروندان از خدمات شهری کلان شهر شیراز

طبقه	تعداد	I	Q	R	O	M	A	پرسش‌ها
M	۲۴۱				112	129		گردآوری زباله‌ها و پسماندهای جامد
M	۲۴۱				101	140		پاکیزه‌سازی خیابان‌ها و معابر
M	۲۴۱	25			98	118		توسعه و رسیدگی به فضای سبز
M	۲۴۱	6		10	85	140		تأمین ایمنی شهروندان
M	۲۴۱		17		88	136		آسفالت خیابان‌ها
M	۲۴۱	8		6	102	125		روشنایی خیابان‌ها
O	۲۴۱	19		18	123	81		رسیدگی شهرداری به چهره ظاهری شهر
M	۲۴۱			32	59	150		وضعیت سرویس‌های بهداشتی
M	۲۴۱	15		22	89	115		ساماندهی صنایع آلاینده
O	۲۴۱			۱۰	۱۳۳	۹۸		پارکینگ‌های عمومی
O	۲۴۱	51		17	106	67		کیوسک‌های مطبوعاتی و گل‌فروشی‌ها
O	۲۴۱	30		21	109	81		مشارکت‌دادن شهروندان در امور شهر

سرعت و جدیت مسئولان شهرداری در رسیدگی به مشکلات شهروندان	141	70	30			۲۴۱	M
امکانات فرهنگی، هنری، ورزشی و تفریحی			93	22	126	۲۴۱	I
زیبایی ساختمان‌های شهر	133	72		21	15	۲۴۱	A
نحوه اطلاع‌رسانی	106	22		28	85	۲۴۱	A
ساخت مراکز خرید	121	85		22	13	۲۴۱	A
ارائه خدمات تفریحی توسط شهرداری			103	52	86	۲۴۱	O
ایجاد مراکز آموزشی	110	80			51	۲۴۱	A

منبع: یافته‌های پژوهش

**یافته‌های تحلیلی:** تعیین الزامات رضایت: عوامل گردآوری زباله‌ها و پسماندهای جامد، پاکیزه‌سازی خیابان‌ها و معابر، توسعه و رسیدگی به فضای سبز، تأمین ایمنی شهروندان (نصب نرده، پل هوایی، خط‌کشی و نصب سرعت‌گیر)، آسفالت خیابان‌ها و معابر، روشنایی خیابان‌ها هنگام شب، وضعیت سرویس‌های بهداشتی، وضعیت ساماندهی صنایع آلاینده (هوا، صوتی، محیطی)، وضعیت پارکینگ‌های عمومی و سرعت و جدیت مسئولان شهرداری در رسیدگی به مشکلات شهروندان در گروه الزامات اساسی قرار می‌گیرند.

عوامل رسیدگی شهرداری به چهره ظاهری شهر (از نظر زیبایی، مبلمان شهری و...)، وضعیت کیوسک‌های مطبوعات و گل‌فروشی‌ها، مشارکت‌دادن شهروندان در امور شهری و ارائه خدمات تفریحی (مثل برپایی جشنواره‌ها، تئاترها و...) در گروه الزامات عملکردی قرار می‌گیرند و عوامل زیبایی ساختمان‌های شهر، نحوه اطلاع‌رسانی شهرداری، ساخت مراکز خرید و ایجاد مراکز آموزشی (مثل صنایع دستی، قالی‌بافی و...) در گروه الزامات انگیزشی قرار می‌گیرند؛ در این بین، یک عامل یعنی امکانات فرهنگی، هنری، ورزشی و تفریحی (فرهنگسرا، شهر کتاب و...) به منزله عامل بی‌اثر در رضایت شهروندان شناخته شد.

## اولویت‌بندی متغیرها به تفکیک الزامات

### اولویت‌ها در گروه الزامات اساسی

اولویت اول: پارکینگ‌های عمومی با ضریب رضایت ۵۸٪

اولویت دوم: ارائه خدمات تفریحی با ضریب رضایت ۵۵٪

اولویت سوم: ایجاد مراکز آموزشی ۴۵٪

اولویت چهارم: تامین ایمنی شهروندان ۰/۵۶

اولویت پنجم: رسیدگی به چهره شهر با ضریب رضایت ۰/۵۵

جدول-۴: ضرایب رضایت و ناراضیاتی پرسش‌نامه با بهره‌گیری از الگوی کانو

ردیف	عوامل	ضریب رضایت	ضریب ناراضیاتی
۱	پارکینگ‌های عمومی	0.576	-1.000
۲	تأمین ایمنی شهروندان	0.564	-0.992
۳	رسیدگی شهرداری به چهره ظاهری شهر	0.552	-0.915
۴	ارائه خدمات تفریحی توسط شهرداری	0.545	-0.545
۵	زیبایی ساختمان‌های شهر	0.524	-0.357
۶	ساخت مراکز خرید	0.502	-0.438
۷	نحوه اطلاع‌رسانی	0.498	-0.127
۸	مشارکت‌دادن شهروندان در امور شهر	0.495	-0.864
۹	کیوسک‌های مطبوعاتی و گل‌فروشی‌ها	0.473	-0.772
۱۰	گردآوری زباله‌ها و پسماندهای جامد	0.465	-1.000
۱۱	ایجاد مراکز آموزشی	0.456	-0.332
۱۲	روشنایی خیابان‌ها	0.434	-0.966
۱۳	امکانات فرهنگی، هنری، ورزشی و تفریحی	0.425	-0.425
۱۴	پاکیزه‌سازی خیابان‌ها و معابر	0.419	-1.000
۱۵	توسعه و رسیدگی به فضای سبز	0.407	-0.896
۱۶	ساماندهی صنایع آلاینده	0.406	-0.932
۱۷	آسفالت خیابان‌ها	0.393	-1.000
۱۸	سرعت و جدیت مسئولان شهرداری در رسیدگی به مشکلات شهروندان	0.332	-1.000
۱۹	وضعیت سرویس‌های بهداشتی	0.282	-1.000

منبع: یافته‌های پژوهش

## ۷. نتایج

### ۷-۱. بحث و نتیجه گیری

بررسی اطلاعات به دست آمده از بحث‌های نظری، تکمیل پرسشنامه و تجزیه و تحلیل آن نشان‌دهنده این امر است که رضایت مردم شهر شیراز از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به بالا است همچنین بیش‌ترین میزان رضایت مربوط به شاخص فنی و عمرانی و کمترین میزان شاخص اجتماعی - فرهنگی است. در ضمن رضایت مردم در نواحی مختلف متفاوت است به طوری که بیش‌ترین رضایت مربوط به ناحیه ۱ و ۶ و کمترین میزان رضایت ناحیه ۳ است.

. نتایج به دست آمده نشان‌دهنده این امر هست که شهرداری منطقه ۱ و ۶ شرایط بهتری در انجام وظایف و درآمدهای خود نسبت به سایر مناطق دارد و شهرداری منطقه ۳ باید تلاش بیشتری در جهت بهبود و ارتقای کیفیت زندگی مردم داشته باشد. همچنین شهرداری باید تدابیر بیشتری برای ارتقای سطح رضایت شهروندان در زمینه اجتماعی فرهنگی در کل سطح شهر شیراز داشته باشد. ارزیابی عملکرد شهرداری به عنوان یکی از مهم‌ترین ارکان مدیریت شهری تأثیری بسیار مثبتی در شناخت نقاط قوت و ضعف این سازمان دارد؛ اگر این ارزیابی درست و منصفانه باشد می‌تواند راه‌گشای بسیاری مشکلات شهری باشد با امید بر آن که شهرداری شیراز از این پژوهش در جهت ارتقای کیفیت وظایف خود به نحوه درست استفاده کند.

### ۷-۲. پیشنهادها و راه‌کارها

امروزه با گسترش فناوری و تکنولوژی، ساختارها و دستورکارها در عرصه مدیریت شهری پیچیده‌تر شده‌اند و نیاز به ارزیابی و واکاوی بیشتری دارند. شهرداری‌ها به منزله نهادهای مدنی ارائه‌دهنده خدمات شهری به شهروندان، زمانی عملکرد موفقی خواهند داشت که بتوانند زمینه‌ای را فراهم آورند تا شهروندان از خدمات آنها بیشترین رضایت را داشته باشند و با رفاه، آسایش و امنیت به زندگی خود در شهر ادامه دهند؛ بنابراین عملکرد مناسب و کارآمد سازمان شهرداری به انسجام و وفاق شهروندان، انضباط عمومی شهر، کاهش ناهنجاری‌ها و نابسامانی‌های اجتماعی و صرفه‌جویی در هزینه خدمات شهری این سازمان منجر می‌شود.

نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد عوامل گردآوری زباله‌ها و پسماندهای جامد، پاکیزه‌سازی خیابان‌ها و معابر، توسعه و رسیدگی به فضای سبز، تأمین ایمنی شهروندان (نصب نرده، پل هوایی، خط‌کشی و نصب سرعت‌گیر)، آسفالت خیابان‌ها و معابر، روشنایی خیابان‌ها هنگام شب، وضعیت سرویس‌های بهداشتی، وضعیت ساماندهی صنایع آلاینده (هوا، صوتی، محیطی)، وضعیت پارکینگ‌های عمومی و سرعت و جدیت مسئولان شهرداری در رسیدگی به مشکلات شهروندان در

گروه الزامات اساسی قرار دارند؛ به این معنی که شهروندان انتظار ارائه این خدمات را دارند؛ بنابراین وجود آنها، رضایت خاصی را برای شهروندان ایجاد نمی‌کند؛ در حالی که نبود آنها نارضایتی بسیاری را به همراه خواهد داشت؛ در نتیجه عامل پارکینگ‌های عمومی با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۵۷۶ و ۱- عامل گردآوری زباله‌ها و پسماندهای جامد با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۶۵ و ۱- عامل روشنایی خیابان‌ها با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۳۴ و ۰/۹۶۶-، عامل پاکیزه‌سازی خیابان‌ها و معابر با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۱۹ و ۱- عامل توسعه و رسیدگی به فضای سبز با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۰۷ و ۰/۸۹۶-، عامل ساماندهی صنایع آلاینده (هوا، صوتی و محیطی) با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۰۶ و ۰/۹۳۲-، عامل آسفالت خیابان‌ها با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۳۹۳ و ۱-، عامل سرعت و جدیت مسئولان شهرداری در رسیدگی به مشکلات شهروندان با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۳۲۳ و ۱- عامل تأمین ایمنی شهروندان (نصب نرده، پل هوایی، خط‌کشی عابر پیاده، نصب سرعت‌گیر و...) با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۵۶۴ و ۰/۹۹۲- و عامل وضعیت سرویس‌های بهداشتی با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۲۸۲ و ۱-، به ترتیب در اولویت اول تا دهم گروه الزامات اساسی قرار دارند.

عوامل رسیدگی شهرداری به چهره‌های ظاهری شهر (از نظر زیبایی، مبلمان شهری و...)، وضعیت کیوسک‌های مطبوعات و گل‌فروشی‌ها، مشارکت‌دادن شهروندان در امور شهری و ارائه خدمات تفریحی (مثل برپایی جشنواره‌ها، تئاترها و...) در گروه الزامات عملکردی قرار گرفتند؛ به این معنی که وجود آنها موجب رضایت شهروندان می‌شود؛ در حالی که نبود آنها نارضایتی را به همراه خواهد داشت؛ به این ترتیب عامل رسیدگی شهرداری به چهره‌های ظاهری شهر از نظر زیبایی، مبلمان شهری و... با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۵۵۲ و ۰/۹۱۵-، عامل ارائه خدمات تفریحی توسط شهرداری (برپایی جشنواره‌ها، تئاترها و...) با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۵۴۵ و ۰/۵۴۵-، عامل مشارکت‌دادن شهروندان در امور شهر با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۹۵ و ۰/۸۶۴- و عامل کیوسک‌های مطبوعاتی و گل‌فروشی‌ها با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۷۳ و ۰/۷۷۲-، به ترتیب در اولویت اول تا چهارم گروه الزامات عملکردی قرار دارند.

عوامل زیبایی ساختمان‌های شهر، نحوه اطلاع‌رسانی شهرداری، ساخت مراکز خرید و ایجاد مراکز آموزشی (مثل صنایع دستی، قالی‌بافی و...) در گروه الزامات انگیزشی قرار گرفتند؛ به این معنی که ارائه این خدمات رضایت چشمگیری را برای شهروندان به همراه دارد؛ در حالی که نبود آنها موجب نارضایتی نمی‌شود؛ در نتیجه عامل زیبایی ساختمان‌های شهر با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۵۲۴ و ۰/۳۵۷-، عامل ساخت مراکز خرید با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۵۰۲ و ۰/۴۳۸-، عامل نحوه اطلاع‌رسانی با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۹۸ و ۰/۱۲۷- و عامل ایجاد مراکز آموزشی (قالی‌بافی، صنایع دستی و...) با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۵۶ و ۰/۳۳۲-، به ترتیب در اولویت اول تا چهارم گروه الزامات انگیزشی قرار دارند.



در نهایت نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد عامل امکانات فرهنگی، هنری، ورزشی و تفریحی (فرهنگسرا، شهر کتاب و ...) در هیچ یک از گروه الزامات اساسی، عملکردی و انگیزشی قرار ندارد؛ یعنی ارائه کردن یا نکردن آنها هیچ تأثیری بر رضایت شهروندان ندارد و شهروندان به این عامل بی تفاوت هستند. ضریب رضایت و نارضایتی این عامل به ترتیب ۰/۴۲۵ و ۰/۴۲۵- است؛ بنابراین می‌توان گفت عامل پارکینگ‌های عمومی با ضریب رضایت ۰/۵۷۶ به منزله مهم‌ترین الزامات اساسی، عامل تأمین ایمنی شهروندان،... با ضریب رضایت ۰/۵۶۴ به منزله مهم‌ترین الزامات عملکردی، و عامل زیبایی ساختمان‌های شهر با ضریب رضایت ۰/۵۲۴ به منزله مهم‌ترین الزامات انگیزشی شناخته شدند. با وجود این شهروندان بایکس به ترتیب از الزامات انگیزشی، عملکردی و اساسی رضایت بیشتری دارند؛ بنابراین فرضیه این پژوهش رد می‌شود؛ مبنی بر اینکه به نظر می‌رسد مردم به ترتیب در الزامات اساسی، عملکردی و انگیزشی بیشترین رضایت را داشته باشند.

### ۷-۳. راهکارها

۱. ایجاد زمینه‌های افزایش مشارکت شهروندان در اداره امور شهر از طریق بسترسازی حضور شهروندان در فعالیت مربوط به شهر.
۲. نظرخواهی مستمر از شهروندان درباره حوزه‌های مختلف شهری و به‌کارگیری این نظرات در جهت بهبود عملکرد و افزایش رضایت شهروندان.
۳. سرمایه‌گذاری و توسعه اماکن رفاهی، تفریحی و فرهنگی جهت افزایش رضایت شهروندان.
۴. تدوین سازوکارهای مناسب جهت کسب پیشنهادها شهروندان.

## منابع

- ابن الرسول، اصغر (۱۳۸۴)، توسعه کارت امتیازی متوازن، تست و پیاده‌سازی در سیستم مدیریت تحقیقاتی، تهران، چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت.
- آخوندی، محمدجواد و همکاران (۱۳۹۱)؛ ارزیابی نگرش مردم نسبت به میزان عملکرد مناطق شهرداری در حوزه خدمات شهری، چهارمین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری.
- برک پور، ناصر؛ گوهری، حامد؛ کریمی، مهدی (۱۳۸۹) ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت‌مندی مردم از خدمات شهری (فصل) نامه دوم مدیریت شهری شماره ۲۵ بهار و تابستان ۱۳۸۹.
- تدبیر، محمد (۱۳۸۷)، ماهنامه علمی و آموزشی در زمینه مدیریت شماره ۱۴۵ خرداد ۸۸ ص ۸۳ دیوانداری، علی و دلخواه جلیل (۱۳۸۴)؛ «تدوین و طراحی مدلی برای سنجش رضایت‌مندی مشتریان در صنعت بانکداری و اندازه‌گیری رضایت‌مندی مشتریان بانک ملت بر اساس آن»، فصلنامه پژوهش‌های بازرگانی، شماره ۳۷، زمستان ۱۳۸۴، ص ۱۸۵-۲۲۳.
- رضوانی، علی‌اصغر (۱۳۸۸)، روابط متقابل شهر و روستا، چاپ سیزدهم، انتشارات دانشگاه پیام نور. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی (۱۳۸۱)، آیین‌نامه‌ی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرای کشور. سعیدنیا؛ احمد (۱۳۸۳)؛ کتاب سبز شهرداری‌ها جلد یازدهم (مدیریت شهری)، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
- شکوئی، حسین (۱۳۹۱)، اندیشه‌های نو در فلسفه جغرافیا جلد دوم، فلسفه‌های محیطی و مکتب‌های جغرافیایی، گیتاشناسی، چاپ هفتم، تهران.
- شکوئی، حسین (۱۳۸۹)، دیدگاه‌های نو در جغرافیای شهری؛ چاپ سیزدهم. تهران، انتشارات سمت. طبرسا، غلامرضا (۱۳۸۷)، بررسی و تبیین نقش اقتضائات راهبردی در انتخاب الگوی ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی، مجموعه مقالات دومین جشنواره شهید رجایی، ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور، تهران، سازمان امور اداری و استخدامی کشور.
- علاقه بند، علی (۱۳۷۴)، مقدمات مدیریت آموزشی؛ تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور. علوی متین، یعقوب، دادجویان، علیرضا، نژاد ایرانی، فرهاد (۱۳۸۸)، ارزیابی عملکرد شورای اسلامی شهر تبریز و نقش آن در اجرای پروژه‌های شهرداری، فصلنامه فراسوی مدیریت، سال سوم، شماره ۱۰ پاییز ۱۳۸۸، ص ۲۱۸-۱۸۹.
- محمدی، رضا (۱۳۸۶)، طراحی و استقرار نظام ارزشیابی کلان عملکرد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی شماره ۴۶ (صص ۹۱-۱۲۴).
- محمودی، علیرضا (۱۳۸۶) مبانی طراحی نظام جامع نظارت همگانی شهرداری تهران، مجموعه مقالات نخستین همایش علمی تخصصی نظارت همگانی شهرداری تهران (۱۳۸۵)؛ ناشر: معاونت اطلاع‌رسانی و بهره‌دهی مرکز نظارت همگانی شهرداری تهران.
- مقیمی، سید محمد (۱۳۹۰) اداره امور حکومت‌های محلی مدیریت شوراها و شهرداری‌ها، انتشارات سمت، چاپ پنجم، تهران.

- Akther, M., Islam, I., Uddin Hassan, M (2009) Evaluation of municipal services in selected wards of Dhaka city corporation: Citizen,s perspective, Bangladesh.*
- Boswell, W. R. & Boudreau, J. W. (2002) , “Separating the developmental & Evaluative performance appraisal uses”, Journal of Business and Psychology, Vol. 16, PP. 391-412.*
- Halloran, J. & Benton, D. (1987) , applied human Relations, Third edition, Prentice Hall .*
- Johns Nick & Ray Pine (2002) «Consumer behavior in the citizens service industry» Journal of Hospitality Management, n o. 21, 119–134 .*



Research Article

***The document on the transformation of citizenship behavior and the increase of social capital of the Islamic Republic of Iran in the metropolitan city of Shiraz in Iran, 1414 horizon***

***Amin Rostgar<sup>1</sup> and Ebrahim Farhadi<sup>2</sup>***

*Date of received: 2024/04/08*

*Date of Accept: 2024/05/09*

***Abstract***

*Nowadays, the goal of all the efforts of urban management in the field of increasing services is to get more satisfaction from citizens, and this is a great ideal goal, especially for municipalities, and a major part of it is achieved by providing services to citizens. The purpose of this research is to measure the level of citizens' satisfaction with the urban services of Shiraz municipality and to provide solutions for increasing social capital in the horizon of Iran 1414 in the metropolis of Shiraz and its method is descriptive-analytical. To collect information, library and field methods and questionnaire tools were used. The statistical population in this research is 2 million people and the sample size based on Cochran's formula is 241 people who were selected and studied by simple random. In this research, Kano's model was used to measure citizens' satisfaction and SPSS software was used to calculate the reliability of the questionnaire. Based on the findings of the research, the factor of public parking lots with a satisfaction factor of 0.576 as the most important basic requirements, the factor of the municipality taking care of the appearance of the city in terms of beauty, urban furniture, etc. with a satisfaction factor of 0.552 as the most important functional requirements, and the factor of beauty City buildings were recognized as the most important motivational requirements with a satisfaction coefficient of 0.524. In general, according to motivational, functional and basic requirements, it has caused more satisfaction of citizens and as a result, increased public trust and social capital of governance among the citizens of Shirazi, and if this important is strengthened, we can imagine a favorable future for the horizon of 1414.*

---

<sup>1</sup>. Researcher of KSSI, Shiraz, Iran. Email: aminrastegar1363@yahoo.com

<sup>2</sup>. Master's Degree in History of Islamic Culture and Civilization, Faculty of Humanities, Shiraz University, Shiraz, Iran. Email: en\_farhadi@Yahoo.com

Copyright © 2010, KSSI (Karimeh Strategic Studies Institute Of Shiraz). This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International, which permits others to download this work, share it with others and Adapt the material.

**Keywords:** *social capital, Shiraz municipality, satisfaction, citizenship behavior.*

**Citation (APA 6th ed. / APSA)**

Rostgar, Amin; Farhadi, Ebrahim (Summer 2024). "The document on the transformation of citizenship behavior and the increase of social capital of the Islamic Republic of Iran in the metropolitan city of Shiraz in Iran, 1414 horizon". *Quarterly Journal of Research in History, Politics and Media*. Vol. 7, Num. 2, S.No. 26, pp. 61 - 84.



## References

- Akhundi, Mohammad Javad and colleagues (2011); *Evaluation of people's attitude towards the performance of municipal areas in the field of urban services, the fourth urban planning and management conference. (in Persian)*
- Akther, M., Islam, I., Uddin Hassan, M (2009) *Evaluation of municipal services in selected wards of Dhaka city corporation: Citizen,s perspective, Bangladesh.*
- Alavi Matin, Yaqoub, Dadjoyan, Alireza, Nejad Irani, Farhad (1388), *evaluation of the performance of Tabriz Islamic Council and its role in the implementation of a municipal project, Beyond Management Quarterly, third year, number 10, autumn 1388, pp. 189-218. (in Persian)*
- Azhaband, Ali (1374), *the basics of educational management; Tehran, Payam Noor University Press. (in Persian)*
- Barakpour, Naser; Gohari, Hamed; Karimi, Mehdi (2008) *Evaluation of the performance of municipalities based on the measurement of people's satisfaction with urban services (chapter) 2nd letter of urban management number 25 spring and summer 2009. (in Persian)*
- Boswell, W. R. & Boudreau, J. W. (2002) , "Separating the developmental & Evaluative performance appraisal uses", *Journal of Business and Psychology, Vol. 16, PP. 391-412.*
- Divandari, Ali and Jalil Jalil (2004); "Compilation and design of a model for measuring customer satisfaction in the banking industry and measuring Bank Mellat customer satisfaction based on it", *Business Research Quarterly, No. 37, Winter 2014, pp. 223-185. (in Persian)*
- Halloran, J. & Benton, D. (1987) , *applied human Relations, Third edition, Prentice Hall .*
- Ibn al-Rosoul, Asghar (2004), *development of balanced scorecard, testing and implementation in research management system, Tehran, 4th international management conference. (in Persian)*
- Johns Nick & Ray Pine (2002) «Consumer behavior in the citizens service industry» *Journal of Hospitality Management, n o. 21, 119–134 .*
- Mahmoudi, Alireza (2008) *Fundamentals of Designing a Comprehensive System of Public Supervision of Tehran Municipality, Proceedings of the First Specialized Scientific Conference on Public Supervision of Tehran Municipality (2008); Publisher: Deputy of information and utilization of public monitoring center of Tehran Municipality. (in Persian)*
- Management and Planning Organization (2013), *the regulations for evaluating the performance of the country's enforcement agencies. (in Persian)*
- Moghimi, Seyyed Mohammad (2018) *Administration of Local Government Affairs, Management of Councils and Municipalities, Semt Publications, 5th edition, Tehran. (in Persian)*
- Mohammadi, Reza (2008), *design and implementation of macro performance evaluation system of the Ministry of Science, Research and Technology,*

- Research and Planning Quarterly in Higher Education No. 46 (pp. 91-124). (in Persian)*
- Rezvani, Ali Asghar (2008), *Interrelationships between the city and the countryside, 13th edition, Payam Noor University Publications. (in Persian)*
- Saeednia; Ahmad (2013); *The Green Book of Municipalities, Volume 11 (Urban Management), Publications of the Organization of Municipalities and Rural Districts of the country. (in Persian)*
- Shakoi, Hossein (2011), *New Thoughts in the Philosophy of Geography, Volume II, Environmental Philosophies and Geographical Schools, Gitaology, 7th edition, Tehran. (in Persian)*
- Shekoi, Hossein (2009), *New Perspectives in Urban Geography; 13th edition Tehran, Samit Publications. (in Persian)*
- Tabarsa, Gholamreza (2008), *review and explanation of the role of strategic requirements in the selection of the performance evaluation model of government organizations, collection of articles of the second Shahid Rajaei festival, evaluation of the performance of the executive bodies of the country, Tehran, Organization of Administrative and Employment Affairs of the country. (in Persian)*
- Tadbir, Mohammad (1387), *scientific and educational monthly in the field of management, No. 145 Khordad 88 p. 83. (in Persian)*

پروفیسر کاہنشاہ علوم اسلامی و مطالعات اسلامی

برائے اعلیٰ تعلیم اسلامی