

## ارزیابی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری و نقش آن در تأمین منابع مالی مدیریت شهری: نمونه موردی شهر سبزوار

\* یعقوب زنگنه<sup>۱</sup>، سعید حسین آبادی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup>دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه حکیم سبزواری  
<sup>۲</sup>دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تبریز  
تاریخ دریافت: ۹۳/۸/۲۸؛ تاریخ پذیرش: ۹۴/۶/۳۰

### چکیده

شهرداری، وظیفه تأمین محیطی مناسب، برای زندگی شهروندان را برعهده دارد. شهروندان، همواره عملکرد شهرداری را با خواسته‌ها و نیازهای خود مقایسه می‌کنند، این مقایسه بیانگر مفهوم رضایتمندی است. اگر شهروندان از عملکرد شهرداری راضی باشند انگیزه بیشتری جهت مشارکت با آن را دارند. از این رو می‌توان رضایت از عملکرد شهرداری را عامل مهمی در توسعه شهری دانست. با توجه به اهمیت موضوع، در این مقاله سعی شده است که میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری سبزوار و تأثیر آن بر تأمین منابع مالی شهرداری (از طریق مشارکت مالی شهروندان) مورد بررسی قرار گیرد. رویکرد کلی تحقیق، توصیفی-تحلیلی و نوع تحقیق پیمایشی، می‌باشد. ابزار گردآوری داده‌های میدانی، پرسش‌نامه است که در سه منطقه منتخب کم درآمد، پردرآمد و دارای درآمد متوسط شهر سبزوار با توجه به حجم نمونه هر منطقه، به صورت تصادفی توزیع شده است. تحلیل داده‌ها نیز با توجه به آزمون‌های آماری T تک نمونه‌ای و همبستگی پیرسون انجام شده است. این تحقیق نشان می‌دهد که سطح رضایت در مناطق پر درآمد بیشتر از مناطق کم درآمد و متوسط درآمد است و این تفاوت از نظر آمار استنباطی، معنادار می‌باشد. ضریب همبستگی، بین رضایت از مجموعه عملکرد شهرداری و تمایل به مشارکت مالی حدود عدد ۰/۱۹۵ در سطح معناداری کمتر از آلفا ۰/۰۱ است؛ بنابراین می‌توان گفت که رضایت از عملکرد شهرداری رابطه معناداری با مشارکت مالی شهروندان دارد. به این معنی که میزان تمایل به مشارکت مالی شهروندانی که رضایت بالاتری از عملکرد شهرداری دارند به طور معناداری بیشتر است. بنابراین شهرداری می‌تواند با بهبود عملکرد خود، سطح رضایتمندی شهروندان را افزایش دهد که در نهایت به ارتقاء وضعیت منابع مالی شهرداری از طریق مشارکت شهروندان کمک می‌کند.

**واژه‌های کلیدی:** رضایت از عملکرد شهرداری، تأمین منابع مالی، مشارکت مالی، سبزوار.

### مقدمه

می‌شود مشخص شود که مردم - به‌عنوان دریافت‌کنندگان خدمات و ذی‌نفعان طرح‌ها و برنامه‌ها - تا چه حد از کیفیت عملکرد و خدمات شهری راضی هستند. این مسئله که مردم تا چه حد از عملکرد شهرداری رضایت دارند؛ از اهمیت خاصی برخوردار است. آگاهی از وضعیت رضایت شهروندان در ابعاد مختلف و نیز آگاهی از اولویت‌های مد نظر شهروندان می‌تواند، در تدوین برنامه‌هایی واقع بینانه‌تر و اختصاص مناسب‌تر منابع محدود مدیریت شهری مؤثر واقع شود. صرف‌نظر از این نکته مهم، متغیر رضایت از عملکرد می‌تواند، با مشارکت مردمی نیز

عملکرد شهرداری به‌عنوان یکی از نهادها و شاید مهمترین نهاد در ساختار مدیریت شهری، نقشی مهم در کیفیت زندگی شهروندان دارد. برای سنجش عملکرد شهرداری، می‌توان از دو روش عمده عینی و ذهنی استفاده کرد. در روش عینی، عملکرد شهرداری با یک سری معیارها و استانداردها مورد مقایسه قرار می‌گیرد تا مشخص شود عملکرد آن تا چه حد به استانداردها نزدیک است، اما در روش ذهنی سعی

اولویت‌های مدنظر آنان انجام دهند، به ابزاری قدرتمند برای تخصیص مجدد منابع دست می‌یابند (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۵).

مخلص و همکاران (۲۰۱۱) در مقاله‌ای به بررسی کیفیت خدمات شهری ارائه شده توسط دولت محلی در تایلند جنوبی پرداخته‌اند و سعی نموده‌اند، ابعاد مهم کیفیت خدمات که در سطح رضایتمندی شهروندان تاثیری تعیین‌کننده دارد را مشخص نمایند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که ۴ بُعد کیفیت خدمات‌رسانی شامل ملموس بودن، یکدلی، اطمینان و پاسخگو بودن در سطح رضایتمندی شهروندان تعیین‌کننده است (Mokhlis et al., 2011:122-138).

حکمت نیا و موسوی (۱۳۸۶) در مقاله‌ای به سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد پرداخته‌اند. نتایج این تحقیق نشان داد که میزان رضایت شهروندان در حد پایین‌تر از متوسط است و عواملی همچون رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایتمندی شهروندان تأثیرگذار می‌باشد.

برک‌پور و همکاران (۱۳۸۹) نیز عملکرد شهرداری مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران را بر اساس معیار رضایت شهروندان مورد سنجش قرار داده‌اند و نتایج نشان داد که سطح رضایت در هر دو منطقه نزدیک 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. رسولی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهش خود، نگرش مردم نسبت به عملکرد شوراهای اسلامی شهرهای استان آذربایجان شرقی را مد نظر قرار دادند و نتایج این تحقیق نشان داد که رضایت از عملکرد شوراهای اسلامی شهرهای این استان در سطح پایین می‌باشد. همچنین بین آگاهی از وظایف شورا و میزان پذیرش شورها با ارزیابی عملکرد شورها رابطه معنادار وجود دارد.

در کل تحقیقات ایرانی انجام شده که به چند مورد مهم آن اشاره شد، عمدتاً به سنجش رضایت

پیوند خورده و تحریک‌کننده آن باشد. رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، موجب انگیزش آنان، برای همکاری و مشارکت با نهادهای شهری در انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات شهری می‌گردد. یکی از مصادیق این همکاری، مشارکت در تأمین منابع مالی مورد نیاز مدیریت شهری است؛ به‌خصوص این که شهرداری به‌عنوان نهادی غیردولتی تا حد زیادی به منابع مالی وصولی از مردم متکی است. بنابراین بخش قابل توجهی از درآمد شهرداری از طریق عوارض، مالیات، جواز ساخت و ساز و... حاصل می‌شود و بنابراین میزان همکاری و مشارکت مردم در پرداخت به موقع هزینه‌ها، نقش مهمی در تأمین منابع مالی این نهاد در جهت بهتر انجام دادن مأموریت‌های آن دارد. عملکرد شهرداری به‌طور واضح در معرض دید و قضاوت شهروندان است و مردم، همواره انتظار دارند خدمتی شایسته از شهرداری دریافت نمایند. عدم رضایت از عملکرد شهرداری در تأمین خدمات می‌تواند موجب کاهش تمایل افراد به پرداخت عوارض، مالیات و هزینه‌های خدمات شهری گردد و این، باعث می‌شود که شهرداری برای انجام حداقل مأموریت‌های خود دچار مشکل شود.

اهمیت بحث عملکرد شهرداری و ارزیابی آن باعث شده تحقیقات متعددی در این رابطه صورت گیرد. از جمله می‌توان به تحقیق گوتیز و همکارانش (۲۰۰۹) اشاره کرد که در مقاله‌ای به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت مردم از کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته‌اند. نتایج پژوهش بیانگر رابطه مستقیم بین کیفیت خدمات و رضایت می‌باشد، درحالی که رابطه میان کیفیت و اعتبار دولت محلی، غیرمستقیم است، رابطه بین رضایت و اعتبار حکومت محلی، رابطه‌ای محکم است.

موسسه مشاوران برکشیار نیز گزارشی در باره تخصیص مجدد منابع، با توجه به اولویت‌های شهروندان منتشر کرده‌اند، که طبق آن، وقتی مدیران شهری بتوانند مقایسه‌ای بین اطلاعات آماری در زمینه رضایت شهروندان از ارائه خدمات و همچنین

است» (کازمیان و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۱). هدف کلان مدیریت شهری، ایجاد محیطی قابل زندگی برای همه و همراه با عدالت اجتماعی، کارایی اقتصادی و پایداری زیست‌محیطی است. مدیریت شهری در محدوده‌های زمین و مسکن شهری، خدمات اجتماعی و زیر بنایی توسعه اقتصادی و زیست‌محیطی به‌طور یکپارچه وارد می‌شود (حسین‌زاده دلیر و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۶۳). استرن<sup>۱</sup> مفهوم مدیریت شهری را مفهومی چند وجهی به‌شمار می‌آورد که تعریف‌پذیر نیست. وی مدیریت شهری را مفهومی هماهنگ و یکپارچه می‌داند که این خود مستلزم توجه به نحوه و ضرورت گذار از برنامه ریزی کالبدی به مدیریت شهری است. این مسئله را نباید از نظر دور داشت که مدیریت شهری نوعی رویکرد هماهنگ و یکپارچه را نسبت به مسائل شهری در کشورهای در حال توسعه ضروری می‌داند (سعیدی، ۱۳۸۸: ۷۰۷).

در ایران، نهادهای متعدد از جمله شهرداری، شورای شهر، اداره آب و فاضلاب، برق، گاز، مخابرات، میراث فرهنگی، اوقاف و امور خیریه و... به نحوی در مدیریت شهری سهیم هستند که در این بین نقش شهرداری از اهمیت بالایی برخوردار است. شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزء ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود. شهرداری یکی از ضروریات نظام اجتماعی است، که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان پذیر است نمایان می‌گردد. در واقع سازمان شهرداری به‌عنوان 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 به‌وجود آمده است و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان است، که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن چنین نیازهایی نیستند (رجب صلاحی، ۱۳۸۱: ۱۱۲). شهرداری با نظارت شورای اسلامی شهر (به‌عنوان منتخبین و نمایندگان مردم) اداره می‌شود و جهت

مردم از عملکرد مدیریت شهری (شهرداری) و عوامل مؤثر بر چنین رضایتی پرداخته‌اند. اما هدف این تحقیق این است که علاوه بر سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری سبزوار، تأثیر این رضایت بر تأمین مالی شهرداری از طریق مشارکت مالی شهروندان نیز مورد بررسی تحلیل قرار گیرد. در واقع مطالعه تأثیر رضایت شهروندان بر مشارکت مالی با شهرداری، وجه تمایز این تحقیق با تحقیقات مشابه داخلی است.

سوالات تحقیق عبارت است از:

- سطح رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری سبزوار به طور کلی و به تفکیک مناطق مختلف شهر چگونه است؟

- آیا بین رضایت از عملکرد شهرداری سبزوار و تمایل شهروندان جهت مشارکت مالی رابطه معناداری وجود دارد؟

این پژوهش مشتمل بر دو فرضیه است:

(الف) به نظر می‌رسد سطح رضایت ساکنان مناطق مختلف شهر سبزوار از عملکرد شهرداری تفاوت معناداری با هم دارد.

(ب) به نظر می‌رسد بین رضایت از عملکرد شهرداری سبزوار و تمایل شهروندان جهت مشارکت مالی با شهرداری رابطه معناداری وجود دارد.

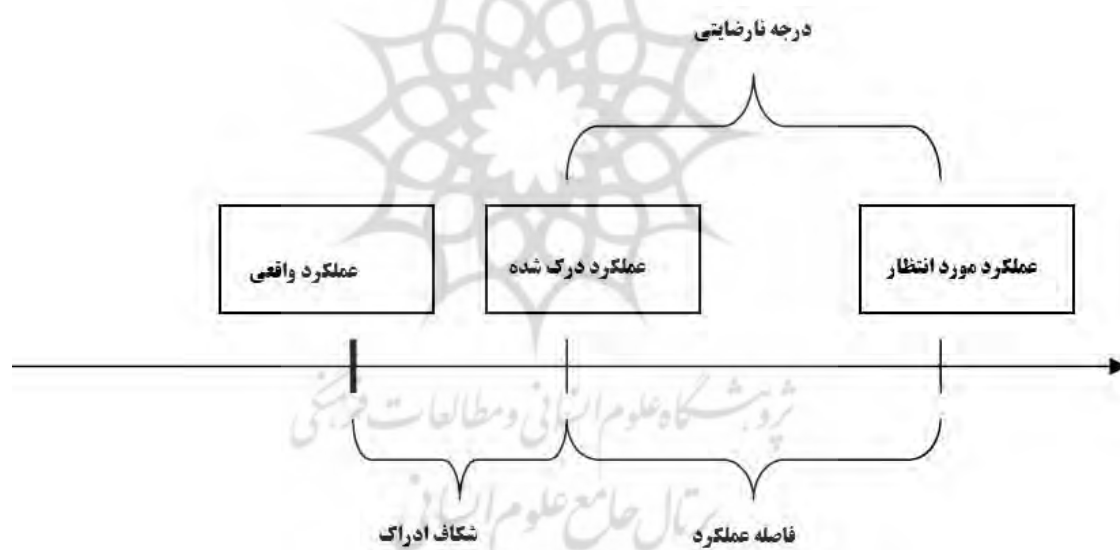
## مفاهیم و مبانی نظری

امروزه در دنیا پذیرفته شده است که توسعه پایدار شهرها در صورتی تحقق می‌یابد که اهداف مردم سالاری، برابری در خدمات‌رسانی و حفظ محیط زیست با شکل‌گیری مدیریت واحد شهری و با رعایت اصول علمی و تقسیم عادلانه منابع و درآمد شهری توأمان دنبال شود (تقوایی و تاجدار، ۱۳۸۸: ۴۶). از این رو مدیریت شهری و عملکرد آن نقش مهم و حیاتی دارد. اگر بخواهیم تعریفی از مدیریت شهری داشته باشیم می‌توان گفت «مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده، متشکل از عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی مؤثر و ذی‌ربط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهری که اداره، کنترل و هدایت توسعه همه جانبه و پایدار شهر را عهده‌دار

شهری تعریف می‌شود (Van Ryzin, 2004: 11). در واقع شهروندانی که عملکرد شهرداری مستقیم یا غیر مستقیم بر کیفیت زندگی شان تاثیر گذار است، به خوبی می‌توانند تشخیص دهند که آیا شهرداری انتظاراتشان را برآورده کرده است یا خیر. یک شهروند، از عملکرد عمومی تاحدی رضایت دارد که آن عملکرد مطابق آرزوها و خواسته‌هایش باشد. باید توجه نمود که این عملکرد در بُعد عینی نیست بلکه درک شهروندان از عملکرد واقعی است. عملکرد شهرداری ممکن است در هماهنگی کامل با ترجیحات شخص باشد، یا به گونه‌ای دیگر درک شود و ممکن است این عدم تطابق احتمالاً ناراضی‌تی باشد (Mouritzen and Universitet, 2011:3). اگر فرض کنیم که عملکرد، یک پدیده واحد است، این استدلال می‌تواند در قالب شکل ۱ نشان داده شود.

هماهنگی با سایر شهرداری‌های کشور و نیز تابعین و وابستگان قوه مجریه و دیگر سازمان‌ها و مؤسسات عمومی تحت نظر و راهنمایی دولت در چارچوب قوانین و مقررات جاری عمل می‌کند (پرهیزگار و فیروزبخت، ۱۳۹۰: ۴۹). هزینه‌های شهرداری از محل وصول عوارض، کمک و یارانه دریافتی از محل اعتبارات بودجه سالانه کشور و سایر منابع عمومی، جلب و جذب کمک و مشارکت اشخاص، اعم از حقیقی و حقوقی و همچنین دریافت بهای خدمات و سود و درآمد حاصل از اموال و دارائی‌های شهرداری تأمین می‌گردد.

عملکرد شهرداری می‌تواند نقش بسزایی در ساماندهی امور و ایجاد رضایت در شهروندان داشته باشد (وردی‌نژاد و امینی، ۱۳۸۷: ۳۷). رضایتمندی کلی شهروندان به‌عنوان یک قضاوت جمعی، در ارتباط با عملکرد شهرداری با توجه به کیفیت خدمات



شکل ۱: رضایت، عملکرد و ترجیحات (Mouritzen and Universitet, 2011:3).

است. برای مثال لول (۲۰۰۲)<sup>۱</sup> در می‌یابد که در جامعه دانمارک یک رابطه قوی بین عملکرد عینی دولت محلی و میزان رضایتمندی افراد از خدماتی چون مدرسه و مراقبت‌های پزشکی وجود دارد و ارتباط ضعیف تر بین اختصاص بودجه و سطح رضایت از برخی خدمات (نه همه آنها) است (Lolle, 2002: 1).

بخشی از این استدلال، به‌وسیله تحقیقات انجام شده در حوزه رضایت از عملکرد دولت محلی، پشتیبانی می‌شود. بسیاری از تحقیقات نشان داده است که رضایت کلی، همانند رضایت از سیاست‌های عمومی، کالا و خدمات به طریقی (گرچه نه به‌طور کامل) در ارتباط با سنجش‌های عملکرد عینی و ذهنی

1. Lolle

شده است. محدوده‌ی جغرافیایی پژوهش، شهر سبزوار است، و شهروندان شهر سبزوار، جامعه آماری را تشکیل می‌دهند. برای آگاهی از وضعیت مناطق مختلف درآمدی از نظر میزان رضایت از عملکرد شهرداری، قسمت‌هایی از شهر به‌عنوان مناطق کم درآمد، پردرآمد و متوسط درآمد، به‌صورت نمونه تعیین شد. معیارها و ملاک‌های تفکیک مناطق کم درآمد، متوسط درآمد و پردرآمد، برگرفته از تحقیق زنگنه و سمیعی (۱۳۹۱) است که در مقاله خود، شهر سبزوار را به مناطق درآمدی مختلف، تقسیم کرده‌اند و منطقه بندی خود را بر اساس شاخص‌هایی همچون قیمت زمین و مسکن، اجاره بها، نمای ظاهری، کیفیت مصالح و تسهیلات مسکن، با استفاده از نظر کارشناسان مسکن و افراد مطلع هر محله انجام داده‌اند (زنگنه و سمیعی، ۱۳۹۱: ۱۰۹ و ۱۰۵). در این پژوهش، با استفاده از نقشه منطقه‌بندی مقاله مذکور، از هر منطقه درآمدی، قسمتی به عنوان نمونه انتخاب شد، محدوده‌های انتخاب شده برای تحقیق حاضر در تصویر ۲ نمایش داده می‌شود.

در این تحقیق حداقل حجم نمونه ۳۲۰ نفر هستند و نمونه‌ها متناسب با حجم جمعیت هر منطقه به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، انتخاب شدند. در این تحقیق رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری سبزوار (در ۴ حوزه خدمات شهری، امور اداری شهرداری، عملکرد فنی و عمرانی و عملکرد اجتماعی و فرهنگی) به‌عنوان متغیر مستقل و متغیر مشارکت مالی ساکنان، به‌عنوان متغیر وابسته مدنظر است، که هر کدام با گویه‌هایی که در پرسشنامه تدوین شده مورد سنجش قرار گرفتند. جدول ۱ تعریف عملیاتی متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. آزمون آماری مورد استفاده برای سنجش وضعیت متغیرها، آزمون t تک نمونه‌ای و آزمون مورد استفاده برای تحلیل رابطه بین سطح رضایت و میزان تمایل به مشارکت مالی، آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون می‌باشد.

44-45). ون ریزین و همکاران (۲۰۰۴) نیز در مطالعه از شهروندان نیویورک، نشان داده‌اند که یک رابطه قوی بین رضایت کلی از خدمات و ارزیابی آنها از رتبه بندی خدمات وجود دارد (Van Ryzin et al., 2004). در کل، اندازه‌گیری رضایت کلی شهروندان از خدمات شهری، هم برای مدیران مربوطه و هم برای محققانی که علاقه‌مند به درک این‌که شهروندان چه واکنشی به شهرداری دارند، مهم است (Van Ryzin, 2004:9). زیرا اگر شهروندان از عملکرد شهرداری راضی باشند ممکن است حمایت بیشتری جهت پشتیبانی از سیستم داشته باشند (Montalvo, 2009:1) که این حمایت، می‌تواند در بعد مالی، سیاسی، اجتماعی و... باشد. رضایت‌مندی باعث ارتقای اعتماد بین شهروندان و مدیران شهری خواهد شد که این امر افزایش کارایی و بهبود مدیریت شهری را به‌دنبال خواهد داشت. احساس رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری، در ایجاد انگیزه در شهروندان برای مشارکت در توسعه شهری موثر است. علاوه بر این، رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری، جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات بهتر در شهر می‌شود (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴). رضایت شهروندی و احساس مسئولیت، قانون‌پذیری و برخورد فعال و مسئولانه با رخدادهای شهری، خود، یکی از سرمایه‌های اصلی مدیریت شهری قلمداد می‌شود (وردی‌نژاد و امینی، ۱۳۸۷: ۳۱) که می‌تواند در فرایند توسعه شهری نقش حیاتی داشته باشد.

### روش تحقیق

رویکرد کلی این پژوهش، توصیفی-تحلیلی و تحقیق از نوع پیمایشی است. شیوه گردآوری داده‌ها و اطلاعات، کتابخانه‌ای و میدانی است. برای تدوین بخش مبانی نظری از مقاله‌ها و پژوهش‌های صورت گرفته، استفاده شده است. برای جمع‌آوری داده‌های مربوط در بخش مطالعه میدانی، پرسشنامه طراحی

جدول ۱: تعریف عملیاتی متغیرهای تحقیق

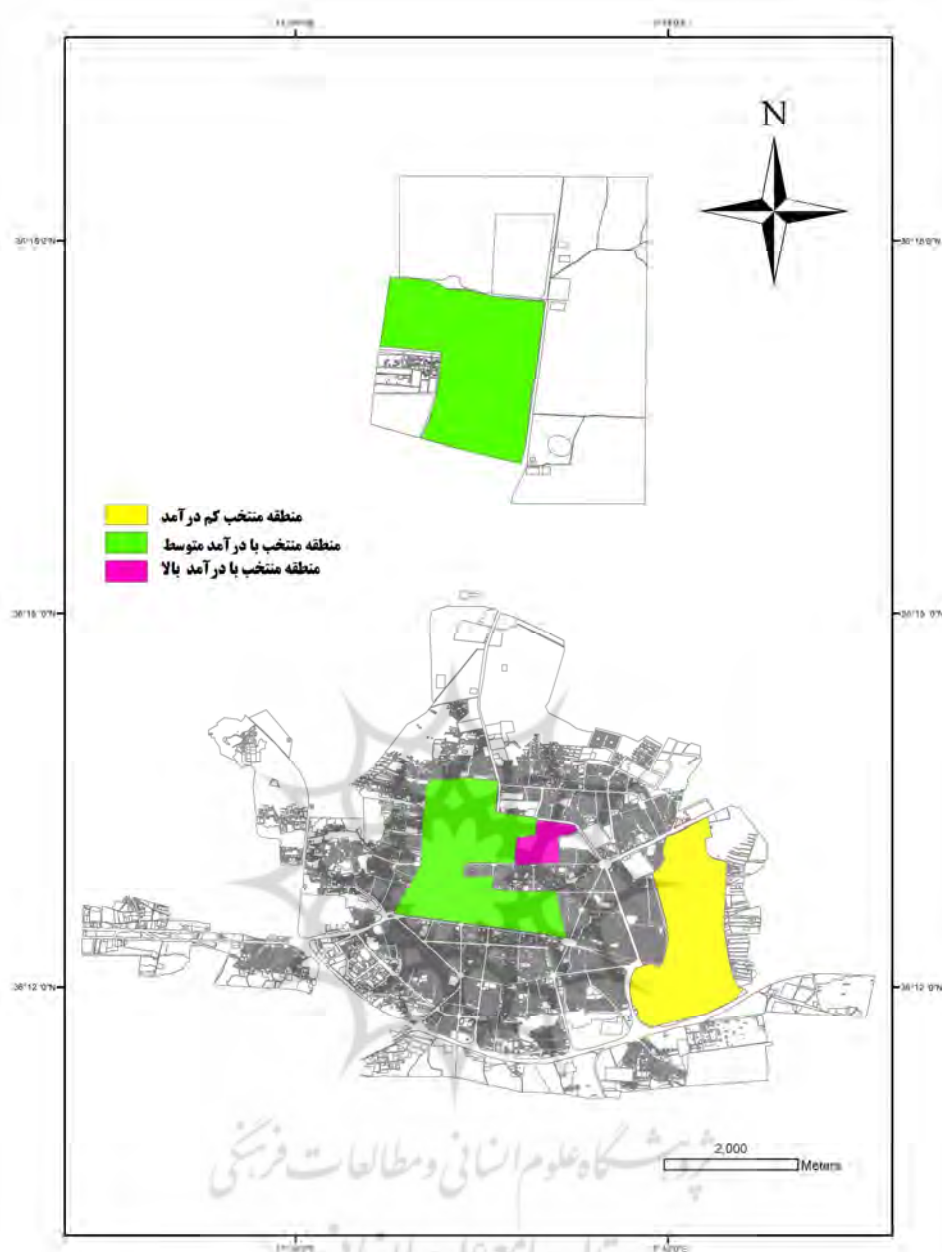
نوع متغیر	مؤلفه‌ها	گویه‌های پرسشنامه
رضایت از عملکرد شهرداری در حوزه فنی و عمرانی	۱- احداث و یا تعریض کوچه و خیابان. ۲- ایجاد کانال‌های آب و جدول و نگهداری از آنها. ۳- آسفالت کوچه و خیابان، ۴- احداث پارک و فضای سبز، ۵- احداث و یا نگهداری و تعمیر میدانها، ۶- انجام پیش بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل مخاطرات مثل سیل ۷- زیباسازی شهر ۸- نظارت بر ساخت و سازها و رعایت نکات ایمنی	
مستقل: رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری	رضایت از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری	۱- چیدمان درست مبلمان شهری (تابلوها، ایستگاه‌های اتوبوس، نیمکت، کیوسک و...) ۲- انجام امور اجرایی حمل و نقل و ترافیک (خط کشی، پل عابر پاده و...) ۳- سازماندهی و مدیریت تاکسی‌رانی ۴- مدیریت اتوبوسرانی در سطح شهر ۵- مدیریت و سازماندهی ترمینال مسافربری ۶- تعیین محل‌های مناسب برای توقف وسایل نقلیه ۷- جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم ۸- روشنایی معابر در شب ۹- کنترل بهداشت عمومی از طریق نظافت محیط شهر و جمع آوری زباله و... ۱۰- نگهداری و مدیریت فضای سبز و پارکها ۱۱- تهیه و تعیین میدان‌های عمومی برای خرید و فروش ارزان و توقف وسایل نقلیه و غیره ۱۲- جلوگیری از مشاغل مزاحم (مشاغل پر سر و صدا، آلاینده یا خطر آفرین) در شهر ۱۳- امور مربوط به گورستان و غسل‌خانه
رضایت از عملکرد اجتماعی- فرهنگی		۱- نام‌گذاری مناسب معابر، میدان‌ها و نصب لوح نام آنها و شماره‌گذاری اماکن و... ۲- تأمین فضاهای اوقات فراغت و ورزشی ۳- ایجاد مراکز فرهنگی مانند کتابخانه ۴- جلوگیری از گدایی و تکدیگری ۵- اجرای برنامه‌های فرهنگی (مثل تشویق به ورزش همگانی، کتابخوانی و...) ۶- مشارکت دادن مردم در تصمیمات
رضایت از امور اداری شهرداری		۱- پاسخگویی و رسیدگی به شکایات و خواسته‌های مردم ۲- برخورد مناسب با ارباب رجوع ۳- سرعت و دقت در انجام امور اداری ارباب رجوع ۴- رفتار بر اساس ضوابط
وابسته: مشارکت مالی شهروندان در تأمین مالی شهرداری	تمایل به مشارکت مالی	۱- تمایل به مشارکت مالی با شهرداری در طرح‌ها و پروژه‌های توسعه شهری ۲- تمایل به پرداخت سالیانه عوارض نوسازی، ۳- تمایل به پرداخت عوارض خدمات شهری (مثل پسماند و...) ۴- تمایل به پرداخت عوارض سالیانه ۴- تمایل به پرداخت جرائم تعیین شده از سوی شهرداری در مورد تخلفات ساختمانی، جرائم تأخیر در پرداخت عوارض و... ۵- تمایل به گرفتن جواز و پروانه ساخت و ساز (در صورت قصد بر احداث ساختمان) ۶- تمایل به گرفتن جواز کسب در صورت نیاز ۷- تمایل به پرداخت عوارض پارکینگ (در صورت وجود پارکینگ مناسب)

## محدوده مورد مطالعه

گسترش منفصل و برنامه ریزی شده در فاصله ۵ کیلومتری شمال شهر است و دیگری قسمتی از بافت درونی شهر سبزوار که از شرق به خیابان هویزه، از غرب به قسمتی از خیابان طالقانی، از شمال به خیابان رازی و از جنوب به خیابان بیهق منتهی است. همچنین یک محدوده پر درآمد که با عنوان محله سونالوکس معروف است و بالاخره یک محدوده اسکان غیر رسمی در شرق شهر تحت عنوان محدوده شرق کال عیدگاه، که به عنوان منطقه کم درآمد انتخاب شد و پرسشنامه‌های طراحی شده، در این سه محدوده بین ساکنان توزیع شد.

شهر سبزوار، در طول جغرافیایی ۵۷ درجه و ۴۳ دقیقه شرقی و عرض جغرافیایی ۳۶ درجه و ۱۲ دقیقه شمالی، در قسمت غربی استان خراسان رضوی قرار گرفته است. آب و هوای سبزوار دارای ویژگی عمومی اقلیم گرم و خشک با زمستان‌های سرد و نیمه مرطوب و تابستان‌های گرم و خشک می‌باشد (مهندسین مشاور پردازاز، ۱۳۸۸: ۵). جمعیت این شهر در سال ۱۳۹۰ حدود ۲۳۱ هزار نفر (مرکز آمار ایران، سرشماری ۱۳۹۰) بوده است.

در این پژوهش، دو منطقه با درآمد متوسط انتخاب شدند، که یکی شهرک توحید به عنوان الگوی



شکل ۲: مناطق منتخب در آمدی برای انجام تحقیق میدانی در شهر سبزوار

یافته‌ها  
رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری: جدول ۲، عملکرد شهرداری رابه تفکیک وظایف در حوزه فنی و عمرانی، فرهنگی و اجتماعی و اداری، با توجه به آزمون T تک نمونه‌ای نشان می‌دهد. قبل از ورود به بحث، لازم به توضیح است که سؤالات طرح شده در مورد سطح رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری از نوع پرسش‌های ۵ طیفی (با گزینه‌های خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم) بود که با

اعداد ۱ (خیلی کم) تا ۵ (خیلی زیاد) در نرم‌افزار SPSS کدگذاری شده است. بنابراین در تحلیل یافته‌های حاصل از آزمون T تک نمونه‌ای عدد ۳ که حد وسط است به عنوان معیار آزمون در نظر گرفته می‌شود. اگر میانگین حاصل از پاسخ افراد، بالاتر از عدد ۳ باشد و سطح معناداری (sig) کمتر از  $0.05$  باشد، سطح رضایت به‌طور معنادار بالاتر از حد متوسط است، در حالت کمتر از ۳ نیز باز هم سطح معناداری مشخص می‌کند که آیارضایت از عملکرد به‌طور

معنادار کمتر از حد متوسط است یا خیر. بنابراین اگر عدد به دست آمده، بالاتر یا پایین تر از ۳ باشد ولی شرط یاد شده برقرار نباشد، نمی توان گفت که میانگین بدست آمده از حد متوسط به شکل معناداری بالاتر یا پایین تر است و در آن صورت می توان آن را در حد متوسط دانست.

مطابق جدول ۲ سطح رضایت در حوزه های عملکردی مختلف در همه حوزه ها پایین تر از حد وسط (عدد ۳) است. با این حال میزان رضایت از عملکرد شهرداری در حوزه های مختلف متفاوت است به طوری که حوزه خدمات شهری با میانگین ۲/۷۸ نسبت به سایر حوزه ها رضایت بیشتری را در شهروندان ایجاد کرده است، عملکرد فنی و عمرانی و فرهنگی - اجتماعی با میانگین ۲/۵۸ و ۲/۴۴ به ترتیب در رتبه دوم و سوم رضایتمندی قرار گرفته است و در نهایت کمترین رضایتمندی مربوط به حوزه امور اداری با میانگین ۲/۱۷ می باشد. در کل نیز رضایت شهروندان از مجموع عملکرد شهرداری سبزوار، با عدد ۲/۵ و با سطح معناداری کمتر از آلفا ۰/۰۱، پایین تر از حد متوسط است که اگر طیف ۵ گانه خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد - که مقیاس سنجش گویه ها بوده است - را در نظر بگیریم میانگین به دست آمده برای رضایت از مجموع عملکرد شهرداری (یعنی عدد ۲/۵) بین حد کم (امتیاز ۲) و متوسط (امتیاز ۳) است.

از نظر مقایسه بین مناطق مختلف درآمدی، نتایج بررسی نشان می دهد که سطح رضایت کل (حاصل

ادغام حوزه های عملکردی) در هر سه منطقه درآمدی پایین تر از حد متوسط است و این نقطه مشترک تمامی مناطق شهر است. با این حال نتایج نشان می دهد که میزان رضایتمندی مناطق پردرآمد بیشتر از منطقه متوسط است و شهروندان ساکن در منطقه کم درآمد، کمترین رضایت را از عملکرد شهرداری دارند (جدول ۲). در حوزه خدمات شهری، رضایت شهروندان منطقه پردرآمد در حد متوسط و بقیه مناطق کمتر از حد متوسط است. ترتیب رضایت از حوزه های عملکردی در هر سه منطقه درآمدی از الگوی یکسانی تبعیت می کند و به ترتیب از بیشترین به کمترین، عبارت است از: ۱- حوزه خدمات شهری، ۲- حوزه عملکرد فنی و عمرانی، ۳- حوزه فرهنگی و اجتماعی، ۴- حوزه امور اداری.

آزمون تحلیل واریانس یک طرفه نیز نشان می دهد که تفاوت معناداری بین سطح رضایت ساکنان مناطق مختلف درآمدی، نسبت به عملکرد شهرداری در حوزه های فنی - عمرانی، اجتماعی - فرهنگی و خدمات شهری وجود دارد، اما رضایت ساکنان مناطق مختلف از امور اداری شهرداری، تفاوت معناداری نمی کند (جدول ۳). از نظر رضایت شهروندان از مجموعه عملکرد شهرداری اعداد حاصل از آزمون واریانس، بیانگر معنادار بودن تفاوت بین مناطق مختلف درآمدی شهر است. بنابراین، می توان فرضیه اول تحقیق را قابل قبول دانست.

جدول ۲: میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری سبزوار به تفکیک مناطق درآمدی<sup>۱</sup>

منطقه پردرآمد		منطقه کم درآمد		منطقه متوسط درآمد		کل مناطق	
میانگین	SD	میانگین	SD	میانگین	SD	میانگین	SD
۲/۸۴	۰/۰۵۲	۲/۴	۰/۰۰	۲/۵۳	۰/۰۰	۲/۵۸	۰/۰۰
۳/۰۷	۰/۴۱۲	۲/۶	۰/۰۰	۲/۷	۰/۰۰	۲/۷۸	۰/۰۰
۲/۷	۰/۰۰۲	۲/۱۶	۰/۰۰	۲/۴۳	۰/۰۰	۲/۴۴	۰/۰۰
۲/۲۷	۰/۰۰	۲/۰۱	۰/۰۰	۲/۱۵	۰/۰۰	۲/۱۷	۰/۰۰
۲/۷۳	۰/۰۰۳	۲/۳	۰/۰۰	۲/۴	۰/۰۰	۲/۵	۰/۰۰

۱. داده های میدانی این تحقیق از طریق پرسشنامه در بهمن و اسفند ۱۳۹۲ جمع آوری شده است.



جدول ۳: آزمون معناداری تفاوت بین مناطق مختلف شهر از نظر رضایتمندی از عملکرد شهرداری بر اساس آزمون ANOVA یک طرفه.

Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری
۰/۰۰۱	۷/۷۴	۳/۸	۲	۷/۷	Between Groups
-	-	۰/۵۰۲	۲۵۶	۱۲۸/۴۶	Within Groups
-	-	-	۲۵۸۱	۱۳۶/۲۴	Total
۰/۰۰۰	۸/۶۹	۴/۴۲۸	۲	۸/۸۵	Between Groups
-	-	۰/۵۰۹	۲۵۱	۱۲۷/۸۵	Within Groups
-	-	-	۲۵۳	۱۳۶/۷۱	Total
۰/۰۰۰	۹/۹۷	۵/۷۶	۲	۱۱/۵۳	Between Groups
-	-	۰/۵۷۸	۳۰۵	۱۷۶/۳۲	Within Groups
-	-	-	۳۰۷	۱۸۷/۸۵	Total
۰/۱۹۶	۱/۶۴	۱/۲	۲	۲/۳۹	Between Groups
-	-	۰/۷۳۱	۳۰۶	۲۲۳/۶۸	Within Groups
-	-	-	۳۰۸	۲۲۶/۰۸۶	Total
۰/۰۰۰	۸/۷۱	۳/۱۷	۲	۶/۳۴	Between Groups
-	-	۰/۳۶۴	۲۰۷	۷۵/۴	Within Groups
-	-	-	۲۰۹	۸۱/۷۵	Total

ساکنان تمایل کمی دارند، میانگین این گویه ۲/۶۹ می‌باشد که به طور معناداری پایین‌تر از حد متوسط است. در کل نیز تمایل شهروندان سبزواری جهت مشارکت مالی با شهرداری با میانگین ۳/۰۶ در حد متوسط است.

**تأثیر رضایت از عملکرد شهرداری بر مشارکت مالی شهروندان در تأمین منابع مالی شهرداری:**  
در این تحقیق میزان تمایل به مشارکت مالی شهروندان به‌عنوان متغیر وابسته و سطح رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه‌های مختلف به‌عنوان متغیرهای مستقل در نظر گرفته شده‌اند. برای آزمون روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته مذکور، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. ضریب همبستگی پیرسون بین رضایت از عملکرد فنی و عمرانی شهرداری و مشارکت مالی شهروندان با ضریب ۰/۰۶۶ است که همبستگی ضعیفی است و چون سطح معنی داری نیز بالاتر از آلفا ۰/۰۵ می‌باشد می‌توان گفت این رابطه معنادار نیست.

**تمایل شهروندان در مشارکت مالی با شهرداری:**  
بر اساس جدول ۴ تمایل ساکنان در گرفتن جواز و پروانه‌ساخت و ساز (در صورت قصد بر احداث ساختمان)، گرفتن جواز کسب در صورت نیاز و پرداخت عوارض پارکینگ و پارکومتر (در صورت وجود پارکینگ مناسب) بالاتر از حد متوسط است میزان SIG نیز بیانگر این است که این بالاتر از متوسط بودن از نظر آماری معنادار است.

میانگین میزان تمایل شهروندان به مشارکت مالی در اموری چون پرداخت سالیانه عوارض نوسازی، پرداخت عوارض خدمات شهری (مثل پسماند و...)، پرداخت عوارض سالیانه اتومبیل، پرداخت جرائم تعیین شده از سوی شهرداری در مورد تخلفات ساختمانی، جرائم تأخیر در پرداخت عوارض و ... با اینکه از عدد حد وسط (۳) کمی بیشتر یا کمتر است اما چون SIG ثبت شده بیشتر از آلفا ۰/۰۵ است این اختلاف با عدد ۳ معنادار نیست و بنابراین می‌توان گفت که مشارکت در این امور در حد متوسط است. مشارکت مالی با شهرداری در طرح‌ها و پروژه‌های توسعه شهری تنها زمینه مشارکتی است که در آن

جدول 4: تمایل شهروندان سبزواری در مشارکت مالی

Sig	Mean	Test Value=3
0/000	2/69	تمایل به مشارکت مالی با شهرداری در طرح‌ها و پروژه‌های توسعه شهری
0/54	3/04	تمایل به پرداخت سالیانه عوارض نوسازی
0/58	2/95	تمایل به پرداخت عوارض خدمات شهری (مثل پسماند و...)
0/39	3/06	تمایل به پرداخت عوارض سالیانه اتومبیل
0/93	2/99	تمایل به پرداخت جرائم تعیین شده از سوی شهرداری در مورد تخلفات ساختمانی، جرائم تأخیر در پرداخت عوارض و ...
0/00	3/25	تمایل به گرفتن جواز و پروانه ساخت و ساز (در صورت قصد بر احداث ساختمان)
0/000	3/31	تمایل به گرفتن جواز کسب (در صورت نیاز به انجام کار اقتصادی که نیاز به جواز کسب دارد)
0/004	3/22	تمایل به پرداخت عوارض پارکینگ (در صورت وجود پارکینگ مناسب)
0/163	3/06	کل

از آن رضایت از حوزه اداری، بیشترین همبستگی را با مشارکت مالی شهروندان دارد.

در کل نیز ضریب همبستگی، بین رضایت از مجموعه عملکرد شهرداری و تمایل به مشارکت مالی حدود عدد 0/195 در سطح معناداری کمتر از آلفا 0/01 است؛ بنابراین می‌توان گفت که رضایت از عملکرد شهرداری تأثیر معناداری بر مشارکت مالی ساکنان - که در نهایت تأمین کننده بخش مهمی از منابع مالی این نهاد عمومی است - دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب همبستگی پیرسون و سطح معناداری با اطمینان 99 درصد می‌توان گفت که رضایت بالای شهروندان از عملکرد شهرداری با مشارکت مالی آنان، در امور توسعه شهری همراه خواهد بود و بالعکس.

ضریب همبستگی بین متغیر رضایت مردم از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری و متغیر وابسته یک رابطه معنادار است زیرا ضریب همبستگی حدود 0/229 می‌باشد و با توجه به سطح معناداری مثبت شده، می‌توان با اطمینان 99 درصد این رابطه را از نظر آماری معنادار دانست. همبستگی بین رضایت از عملکرد فرهنگی و اجتماعی شهرداری و تمایل به مشارکت نیز با ضریب 0/133 و sig کمتر از آلفا 0/05 معنادار است. رضایت از عملکرد شهرداری در زمینه امور اداری نیز رابطه‌ای معنادار با مشارکت مالی شهروندان دارد زیرا ضریب همبستگی 0/164 در سطح معناداری کمتر از 0/05 واقع شده و با اطمینان 95 درصد می‌توان این رابطه را یک رابطه معنادار دانست. نکته دیگر این که رضایت از عملکرد خدماتی شهرداری و پس

جدول 5: تأثیر رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری بر مشارکت مالی آنها در تأمین منابع مالی شهرداری

متغیر وابسته	متغیرهای مستقل	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
میزان تمایل به مشارکت مالی شهروندان	رضایت از عملکرد فنی عمرانی شهرداری	0/066	0/238
	رضایت از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری	0/229**	0/00
	رضایت از عملکرد شهرداری در حوزه فرهنگی - اجتماعی	0/133*	0/018
	رضایت از عملکرد شهرداری در زمینه امور اداری	0/164*	0/03
	رضایت از کل عملکرد شهرداری	0/195**	0/00

\*\*Correlation is significant at the 0/01 level (2-tailed).

\*Correlation is significant at the 0/05 level (2-tailed).

مثبت است (0/195) و هم سطح معناداری کمتر از آلفا 0/01 می‌باشد. معادله رگرسیون خطی را هم می‌توان اینگونه نوشت: بر این اساس، به ازای هر واحد

همچنین آزمون رگرسیون خطی نیز نشان می‌دهد که رابطه خطی بین رضایت از عملکرد شهرداری و مشارکت مالی وجود دارد چون هم ضریب همبستگی

در کل با توجه به آزمون رگرسیون خطی و آزمون همبستگی پیرسون (که در بالا بدان اشاره شد) می‌توان فرضیه دوم تحقیق را قابل تأیید دانست و تأمین رضایت شهروندان را یکی از عوامل مؤثر بر مشارکت مالی آنها در تأمین منابع مالی شهرداری دانست.

افزایش در رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری، مشارکت مالی شهروندان ۰/۲۷۸ افزایش می‌یابد.  
 $Y=2.36+0.278x$   
 البته رضایت از عملکرد شهرداری به تنهایی باعث مشارکت شهروندان نمی‌شود و عوامل متعدد (فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و...) دیگری نیز در آن مؤثرند که در این تحقیق مد نظر نبوده است.

جدول ۶: رگرسیون بین رضایت از عملکرد شهرداری و مشارکت مالی شهروندان

متغیر وابسته: مشارکت مالی شهروندان	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
R=۰/۱۹۵ R square=۰/۰۳۸	Constant	۲/۳۶	۰/۲۰۵	-	۱۱/۵	۰/۰۰۰
	متغیر مستقل: رضایت از عملکرد شهرداری	۰/۲۷۸	۰/۰۷۸	۰/۱۹۵	۳/۵۴۳	۰/۰۰۰

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که میانگین سطح رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری سبزوار ۲/۵ می‌باشد که پایین‌تر از حد متوسط است (به بیان دقیق‌ترین حد کم (امتیاز ۲) و متوسط (امتیاز ۳)). رضایت شهروندان از حوزه‌های عملکردی مختلف شهرداری به ترتیب از بیشترین به کمترین عبارت است از: ۱- حوزه خدمات شهری ۲- حوزه فنی و عمرانی، ۳- حوزه اجتماعی و فرهنگی، ۴- حوزه امور اداری. قسمت دیگر تحقیق نشان می‌دهد که سطح تمایل افراد برای مشارکت مالی در حد متوسط است.

نتایج آزمون همبستگی پیرسون نیز نشان داد که رضایت از عملکرد کلی شهرداری رابطه معنادار و مثبتی با مشارکت مالی ساکنان دارد و با توجه به آزمون رگرسیون خطی می‌توان پیش‌بینی کرد که بهبود رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری به‌طور معناداری، مشارکت مالی آنان را افزایش دهد. از این رو دارای اهمیت است که شهرداری جهت بهبود عملکرد خود به خصوص در زمینه‌هایی که مردم رضایت کمتری دارند، تلاش نماید تا در نهایت بتواند رضایت مناسبی در شهروندان ایجاد نماید.

البته لازم به ذکر است که شهرداری، جهت افزایش رضایتمندی شهروندان، علاوه بر برنامه‌ریزی منسجم جهت بهبود عملکرد خود و انجام وظایف مربوطه، باید با برقراری پیوند بهتر با شهروندان، اطلاع‌رسانی نسبت به عملکرد خود، پاسخگویی،

### نتیجه‌گیری

شهرداری و عملکرد آن، نقش مهمی در تأمین کیفیت زندگی شهروندان دارد از این رو عملکرد آن مورد نظر شهروندان است و همواره شهروندان درکی از عملکرد شهرداری دارند و آن را با سطح خواسته‌های خود مقایسه می‌کنند. اگر بین عملکرد ادراک شده با استانداردها و خواسته‌های آنان شکاف باشد احساس نارضایتی می‌کنند. این عملکرد درک شده می‌تواند، منطبق با عملکرد واقعی شهرداری یا متفاوت از آن باشد. از این رو، عملکرد شهرداری را هم می‌توان بر اساس مجموعه‌ای از معیارها و استانداردها سنجید و هم بر اساس رضایت شهروندان که مصرف‌کنندگان و مشتریان خدمات و زیرساخت‌های ارائه شده شهرداری هستند.

رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری از این نظر حائز اهمیت و مطالعه است که نقش مهمی در ایجاد اعتماد مابین شهروندان و شهرداری و مسئولیت‌پذیری و علاقه شهروندان جهت پشتیبانی از این سازمان عمومی در ابعاد مختلف به‌ویژه از نظر مشارکت مالی دارد. از این رو در این پژوهش سعی شد که رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری سبزوار و تأثیر آن بر تمایل آنان جهت مشارکت در امور مالی - که در نهایت، تأمین‌کننده بخش مهمی از منابع مالی شهرداری است - مورد مطالعه و تحلیل قرار گیرد.

- منطقه‌ای، دوره ۳، شماره ۱۲. اصفهان. صفحات ۱۱۸-۱۰۱.
۹. سعیدی، عباس. ۱۳۸۸. دانشنامه مدیریت شهری و روستایی. انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور. تهران.
۱۰. کاظمیان، غلامرضا. ابوالفضل مشکینی. شادی بیگری. ۱۳۹۰. ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در پایداری محله‌ای ناحیه دو شهرداری منطقه ۴ تهران (محله‌های مجیدیه، شمس‌آباد و کالاد). نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، جلد ۱۸، شماره ۲۱. تهران. صفحات ۲۸-۷.
۱۱. مرکز آمار ایران. ۱۳۹۰. سرشماری عمومی نفوس و مسکن.
۱۲. مهندسین مشاور پردازاز. ۱۳۸۸. طرح جامع شهر سبزوار. وزارت مسکن و شهرسازی.
۱۳. وردی‌نژاد، فریدون. سارا امینی. ۱۳۸۷. مدل ارزیابی متوازن و عملکرد شهرداری تهران. فصلنامه مدیریت شهری، سال اول، شماره اول. تهران.
14. Daniel, M. 2009. Citizen Satisfaction with Municipal Services, Americas Barometer Insights, (18): 1-6.
15. Mokhlis, S. 2011. Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand, Journal of Public Administration and Governance, 1(1): 127-132.
16. Montalvo, D. 2009. Citizen Satisfaction with Municipal Services, Americas Barometer Insights, (18).
17. Mouritzen, E. and Universitet, S. 2011. Citizen satisfaction with municipal performance, <http://www.spa.gu.se>.
18. Van, G G., Douglas, M., Stephen, I., Lisa, G. and Martinez, E. 2004a. "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.
19. Van Ryzin, Gregg G., Douglas, M. and Stephen, I. 2004. "Explaining the race gap in satisfaction with urban services," Urban Affairs Review, 39 (5): 613-632.
20. Lolle, H. 2002. Tilfredshedsmålinger. En undersøgelse om tilfredshed og effektivitet i danske kommuner samt om målingens gyldighed.
21. Van Ryzin, G., Douglas M. and Stephen Immerwahr. 2004. "Explaining the race gap in satisfaction with urban services," Urban Affairs Review 39(5): 613-632.

شفافیت در زمینه عملکرد و... بتواند اعتماد شهروندان و رضایت آنان را افزایش دهد. زیرا همان‌طور که گفته شد سطح رضایتمندی به نحوه ادراک افراد از عملکرد شهرداری برمی‌گردد و ممکن است، دقیقاً با عملکرد عینی شهرداری مطابقت نداشته باشد و دسترسی مردم به اطلاعات درست از عملکرد شهرداری نیز تعیین کننده است.

## منابع

۱. برک‌پور، ناصر. حامد گوهری‌پور و مهدی کریمی. ۱۳۸۹. ارزیابی عملکرد شهرداری بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران).
۲. پرهیزگار، اکبر. علی فیروزبخت. ۱۳۹۰. چشم انداز مدیریت شهری در ایران با تأکید بر توسعه پایدار شهری. فصلنامه جغرافیایی سرزمین، سال هشتم، شماره ۳۲. تهران. صفحات ۶۷-۴۳.
۳. تقوایی، علی اکبر. رسول تاجدار. ۱۳۸۸. درآمدی بر حکمروایی خوب شهری در رویکردی تحلیلی. فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۳. تهران. صفحات ۵۸-۴۵.
۴. حسین‌زاده دلیر، کریم. محمد اکبرپور سراسکانرود و محمد حسین حسینی. ۱۳۹۱. مدیریت شهری در شهرهای میانی ایران، فصلنامه فضای جغرافیایی، شماره ۳۷. اهر. صفحات ۱۸۱-۱۵۹.
۵. حکمت‌نیا، حسن. میرنجف‌موسوی. ۱۳۸۶. سنجش میزان و عوامل موثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، مطالعه موردی: شهر یزد. مجله جغرافیا و توسعه. زاهدان. صفحات ۱۹۶-۱۸۱.
۶. رجب‌صالحی، حسین. ۱۳۸۱. ساختار حکومت ملی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه ریزی و مدیریت شهری، مسایل نظری و چالش‌های تجربی. انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور. تهران.
۷. رسولی، رضا. علیرضا کریمیان. علی صالحی. ۱۳۸۹. بررسی نگرش مردم نسبت به شوراهای شهری و ارزیابی عملکرد شوراهای اسلامی در استان آذربایجان شرقی در سال ۱۳۸۷. فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۶. تهران. صفحات ۴۰-۲۷.
۸. زنگنه، یعقوب. داود سمیعی‌پور. ۱۳۹۱. مهاجرت، تحرک سکونتی و ساخت اجتماعی - فضایی شهر سبزوار. فصلنامه مطالعات و پژوهش‌های شهری