

ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات شهرداری بر اساس مدل سرکوال (مطالعه موردی: شهرداری شهر سنقر)

عیسی ابراهیم‌زاده*

حسین کماسی**

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۱/۲۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۸/۱۸

چکیده

آگاهی یافتن کیفیت خدمات شهرداری، به عنوان یکی از مهمترین نهادهای مدیریت شهری- امری اجتناب‌ناپذیر است، اهمیت این امر، در شهرهای کوچک ایران، به خاطر نظارت کمتر نسبت به کلانشهرها، دوچندان می‌باشد. هدف پژوهش حاضر تعیین میزان ادراکات و انتظارات شهروندان سنقری از کیفیت خدمات شهرداری می‌باشد. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش تحقیق توصیفی- تحلیلی بوده و جهت گردآوری داده‌ها و اطلاعات از مطالعات کتابخانه‌ای- استادی و میدانی بهره‌گیری شده است بدین منظور پرسش‌نامه سروکوال متناسب با خدمات شهرداری طراحی گردیده و بین یک نمونه ۳۸۴ نفری از شهروندان سنقری -که با استفاده از مقیاس تعیین حجم نمونه کوکران تعیین شده بود- به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، توزیع گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده از نرم‌افزار LISREL۸.۵ - حالت مدل در تخمین استاندارد- و نرم افزار SPSS۲۰ و آزمون‌های آن شامل ویلکاکسون و فریدمن استفاده شده است. نتایج تحلیل عاملی کیفیت خدمات در حالت تخمین استاندارد نشان داد که مدل اندازه‌گیری کیفیت خدمات مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است. همچنین، بین ادراکات و انتظارات شهروندان در تمامی ابعاد کیفیت خدمات شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد لذا شهرداری سنقر نتوانسته است رضایت شهروندان را در زمینه کیفیت خدمات تأمین نماید، نتیجه دیگر اینکه از دیدگاه شهروندان سنقری ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات در یک سطح اهمیت نبوده و بعد قابلیت اعتماد با میانگین ۳/۲۹ در رتبه اول و ابعاد پاسخگو بودن، همدلی، اطمینان و عوامل محسوس به ترتیب با ۳/۰۵، ۲/۹۸، ۲/۹۱ و ۲/۸۵، به ترتیب در مراتب بعدی اهمیت قرار دارند.

واژگان کلیدی: شهروندان، شهرداری، کیفیت خدمات، سروکوال، سنقر.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

* دانشیار دانشکده جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، دانشگاه سیستان و بلوچستان

** کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه سیستان و بلوچستان (نویسنده مسئول)

komasi1366@gmail.com

مقدمه

امروزه نقش و اهمیت خدمات شهرداری‌ها بر کسی پوشیده نیست به طوری که بیشتر شهروندان در طول روز بارها به صورت مستقیم و غیر مستقیم با شهرداری‌ها در ارتباط هستند (ابراهیمی، ۱۳۸۹: ۳). لذا ضروریست که نهاد شهرداری به بالاترین کیفیت از لحاظ ارتباطات درون و برون سازمانی دست یابد. در نظریه‌های جدید مدیریت، به بالاترین سازمان از نظر کیفیت، سازمان متعالی می‌گویند. یک سازمان زمانی متعالی است که تمام اعضاء به ماهیت ذاتی و درونی روابط خود اهمیت دهند، بدین معنا که هر فردی برای کارایی بیشتر از هیچ کوششی دریغ نوزد. برخلاف یک رابطه متقابل خشک و رسمی که در آن طرفین به چگونگی تقسیم منافع علاقه‌مندی نشان می‌دهند، اعضاء یک سازمان متعالی و برتر بیشتر مایل‌اند بدانند چگونه هر یک از آنان می‌توانند نفع بیشتری به سازمان ارائه دهند، افزون بر این، تمامی اعضای سازمان به این موضوع علاقه‌مندند که چگونه می‌توانند برای افراد خارج از سازمان نیز مثر ثمر باشند بنابراین شهرداری‌ها نیز می‌باید به جایگاه متعالی خود برای خدمت رسانی بهتر به منظور رضایتمندی هر چه بیشتر شهروندان دست یابد (یاری، ۱۳۹۰: ۱) چرا که رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می‌شود (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴)، شهرداری‌ها به‌عنوان مهمترین نهاد مدیریت شهری، در ایران با چالش‌های فراوانی روبرو هستند که از جمله‌ی آن می‌توان به پراکندگی مسئولیت‌ها و نقش‌ها، عدم یکپارچگی، عدم هماهنگی بین بخشی و ضعیف بودن مشارکت مردمی در مدیریت شهری اشاره نمود (zamani & Arefi, ۲۰۱۲: ۸). یکی از مهم‌ترین مفاهیمی که با کلمه شهر و شهرداری به طور اخص و مدیریت شهری به طور اعم رابطه بسیار نزدیکی دارد واژه شهروندی می‌باشد (نقدی، ۱۳۹۰: ۲۶) این مفهوم مشتمل بر ابعاد قانونی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی بوده (Woodard, ۲۰۰۳: ۵۴) و یک ایده‌ی اجتماعی است (هزارجریبی و امانیان، ۱۳۹۰: ۲). شهروندان به عنوان افرادی که تشکیل دهنده اجتماعات مختلف بشری هستند، هر چند در سال‌های نه چندان دور مورد بی‌توجهی و بی‌مهری حاکمان و مدیران بوده‌اند، امروزه کانون توجه همه کسانی هستند که می‌خواهند به نحوی در زندگی انسان نقش داشته باشند (نیک‌پور و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۵۷). تأمین رفاه شهروندان و سایر خدمات مرتبط، از جمله حقوق اجتماعی مطرح شده شهروندان در قرن ۲۰ است (Giddens, ۲۰۰۶: ۳۶۷-۳۶۵) و از این جهت است که شهرداری‌ها نیز به دنبال تأمین بهترین کیفیت در ارائه خدمات به شهروندان می‌باشند. امروزه کیفیت را (خواسته مشتری) تعریف می‌کنند و انتظارات و ادراک‌های مشتریان را اصلی‌ترین عامل تعیین کننده کیفیت می‌دانند (پوراسفدن، ۱۳۸۹: ۳۲). الگوهای بسیار جهت سنجش میزان کیفیت خدمات وجود دارد که در بین آن‌ها الگوی سروکوال یکی از

شاخص‌ترین ابزارها برای اندازه‌گیری انتظارات و ادراکات مشتریان بوده و یک روش تشخیصی برای معرفی نقاط قوت و ضعف کیفیت خدمات سازمان می‌باشد، این ابزار به طور معمول برای اندازه‌گیری و مقایسه ادراکات و انتظارات مشتریان خارج سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد (حکمت‌پور و همکاران، ۱۳۹۱: ۳). شهرداری سنقر، با سابقه طولانی خود خدمات ارزنده ای را به شهروندان ارائه داده است، اما مسائلی مانند؛ تخصص و تحصیلات پایین پرسنل شهرداری و تعویض پی در پی شهرداران، ما را با این سؤال مواجه می‌کند که آیا شهرداری سنقر توانسته است انتظارات شهروندان را از کیفیت خدمات شهرداری، برآورده نماید؟ و همچنین آیا ابعاد خدمات شهرداری از دید شهروندان دارای اهمیت یکسانی هستند؟ در پی پاسخگویی به این سؤالات، فرضیات ذیل مطرح شده اند:

- ✓ بین ادراکات و انتظارات شهروندان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری، در ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال تفاوت معناداری وجود دارد.
- ✓ به نظر می‌رسد ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات شهرداری، از دیدگاه شهروندان سنقری، دارای اهمیت یکسانی هستند.

پیشینه تحقیق

مطالعه کارها و پژوهش‌های دیگران در زمینه موضوع مورد نظر، به پژوهشگر کمک می‌کند، نسبت به موضوع اشراف بیشتری پیدا کند، با مسائل و مشکلات مسیر تحقیق آشنا شده و اقدام به تکرار و دوباره کاری نخواهد کرد (حافظ نیا، ۱۳۸۷: ۹۱-۹۰). بررسی اسناد موجود در کتابخانه‌ها و مراکز پژوهشی نشان می‌دهد که در ارتباط با موضوع کیفیت خدمات تحقیقات زیادی صورت گرفته است که در این پژوهش به نتایج چند مطالعه مهم که ارتباط نزدیکی با موضوع تحقیق و مدل سروکوال صورت گرفته اشاره می‌شود:

ابراهیمی (۱۳۸۹) در پایان‌نامه خود تحت عنوان ارزیابی کیفیت خدمات شهرداری بر اساس مدل کیفیت خدمات (ServQual) مطالعه موردی شهرداری شهر بوکان، به ارزیابی کیفیت خدمات شهرداری بوکان از دید شهروندان و کارکنان با استفاده از مدل سروکوال و همچنین بررسی تطبیقی دیدگاه‌های آن‌ها پرداخته و به این نتیجه رسیده است که بیشترین میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری مربوط به بعد عوامل محسوس می‌باشد که دارای کمترین شکاف بین انتظارات و ادراکات است و همچنین کمترین میزان رضایت مربوط به بعد پاسخگویی می‌باشد که دارای بیشترین شکاف بین انتظارات و ادراکات است. در بین کارکنان نیز بیشترین میزان رضایت مربوط به بعد قابلیت اعتبار و کمترین میزان رضایت مربوط به بعد عوامل محسوس می‌باشد.

فعلی و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی تحت عنوان رضایت‌مندی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آن‌ها با استفاده از مدل کیفیت خدمات ServQual، به این نتیجه رسیده‌اند که از دیدگاه دانشجویان اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بدین ترتیب است؛ (۱) قابلیت اطمینان (۲) همدلی (۳) پاسخگویی (۴) تضمین (۵) شرایط فیزیکی و ملموس. همچنین، نتایج آزمون مقایسه میانگین‌ها نشان می‌دهد که تفاوت معنی داری بین میزان رضایت‌مندی دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری، و پسران و دختران درباره کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده وجود دارد.

(Akaba (۲۰۰۶، در تحقیقی تحت عنوان؛ اندازه‌گیری کیفیت خدمات در صنعت هتل‌داری ترکیه، از مدل سروکوال استفاده نموده و به بررسی ابعاد ملموسات، کفایت در تأمین و ارائه خدمات، ادراک مشتری، تضمین و راحتی پرداخته و به این نتیجه رسیده که از دید مشتریان هتل بعد ملموسات مهم‌ترین و پس از آن به ترتیب ابعاد کفایت در ارائه خدمات، ادراک مشتری، تضمین و راحتی قرار گرفته‌اند (نایب‌زاده و فتاحی‌زارچ، ۱۳۸۸: ۱۱۹).

(Rodriguez & et al (۲۰۰۹، در تحقیقی تحت عنوان دگرگونی در خدمات شهرداری‌ها: بسوی کیفیت در بخش عمومی؛ اقدام به بررسی کیفیت خدمات در شهرداری‌ها نمودند، در این تحقیق از مدل گرونروز برای سنجش کیفیت خدمات استفاده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که هر یک از ابعاد کیفیت فنی، کیفیت عملکردی و تصور با خدمات ادراک شده توسط شهروندان و رضایت آنها از کیفیت خدمات، رابطه‌ای مستقیم و قوی وجود دارد. به‌طور کلی این متغیرها نقش عمده‌ای در مدیریت خدمات ایفا می‌کنند و باور عمومی بر این است که تأثیر کافی در ادراکات شهروندان و در نهایت مزایای بلندمدتی در ایجاد ارزش عمومی دارد.

مبانی نظری پژوهش

مدل سروکوال یکی از مدل‌هایی است که از طریق تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک مشتری سعی در سنجش میزان کیفیت خدمات دارد. این مدل به مدل (تحلیل شکاف) نیز معروف است (فرید و همکاران، ۱۳۸۸: ۹۱). هدف غایی مدل سروکوال، رهنمون ساختن سازمان به سوی تعالی عملکرد است (Bodvarsson & Gibson, ۲۰۰۲: ۴۷۳).

بر اساس مدل سروکوال، خدمات ارائه شده در مؤسسات در قالب پنج بعد به شرح ذیل مورد اندازه‌گیری قرار می‌گیرد:

۱- قابلیت اطمینان: به معنای توانایی انجام خدمت به شکلی مطمئن و قابل اعتماد (عمل به تعهدات).

۲- پاسخگویی: یعنی تمایل کارکنان به همکاری و کمک به مشتری.

۳- همدلی: یعنی این که با توجه به روحیات افراد، با هر کدام از آن‌ها برخورد ویژه‌ای شود، به طوری که مشتریان قانع شوند که سازمان آن‌ها را درک کرده است.

۴- بعد فیزیکی و ملموس: به معنای شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه خدمت از جمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی است (۱۱-۱: Allan, ۲۰۰۳).

شهرداری و مدیریت شهری

شهرداری سازمانی است که ساکنان شهر با استفاده از حقوق طبیعی‌شان و اختیاری که قانون به آن‌ها اعطا کرده است، به منظور ایجاد و اداره کردن تأسیسات عمومی، وضع و اجرای نظام‌ها شهری و تأمین نیازمندی‌های مشترک محلی به‌وجود می‌آورند (نصر، ۱۳۸۵: ۶۸).

مدیریت شهری

مدیریت از لحاظ تئوری، فرآیند طراحی و نگهداری محیطی تلقی شده که در آن افراد در قالب گروه‌هایی با هم کار می‌کنند، تا به صورت کارآمد به اهداف تعیین شده دست یابند و عموماً این دانش حول پنج کارکرد برنامه‌ریزی، سامان‌دهی، نیروی انسانی، هدایت و کنترل سازمان می‌یابد. مدیریت فرایند به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه‌ریزی، سازماندهی، بسیج منابع، امکانات، هدایت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی و براساس نظام ارزشی مورد قبول صورت می‌گیرد (رضوانی، ۱۳۸۷: ۲۱۱). مدیریت عبارت است از؛ تنظیم و هماهنگ کردن وظایف مختلف برای رسیدن به هدف و منظور معین (صیدائی، ۱۳۸۷: ۱۱۱). مدیریت شهر مفهومی وسیع و گسترده دارد و تا حدی دارای مفهوم مبهم می‌باشد، اینکه از آن تعریف و مفاهیم گوناگون ارائه شده ناشی از نگرش‌های متفاوت است که می‌توان در یک دید کلی آن را اینگونه تعریف نمود: مدیریت شهری عبارت است از سازماندهی عوامل و منابع برای پاسخگویی به نیازهای عمومی شهروندان. گسترش، تنوع و پیچیدگی مفهوم مدیریت شهری آنچنان است که به هیچ وجه نمی‌توان شهرداری را معادل مدیریت شهری دانست، شهرداری مسئول مدیریت شهر است. استفاده از واژه مدیریت شهری برای اولین بار در سال ۱۹۸۶ از سوی سازمان بین‌المللی برنامه مدیریت شهری (UMP) که از جانب بانک جهانی، مرکز سازمان ملل برای اسکان بشر (UNCHS) و برنامه توسعه سازمان ملل (UNDP) حمایت می‌شود، جهت مدیریت رشد شهرها در کشورهای در حال توسعه مطرح گردیده است (کیانی، ۱۳۸۶: ۱۱).

در نگاه دیگر مدیریت شهری تلاش برای هماهنگ کردن و یکپارچه کردن اقدامات دولتی و خصوصی برای چیره شدن بر مسائلی که ساکنان شهرها با آن مواجه هستند

(van Dijk, ۲۰۰۶:۵۳-۵۶) می‌باشد. مدیریت شهری، تنظیم اهداف^۱، برنامه‌ریزی^۲، اجرا^۳، عمل^۴، نگهداری^۵، عرضه کار^۶ و ارزیابی نتایج^۷ را بر عهده داشته و در تمامی این موارد، به مشارکت شهروندان، نیاز اساسی دارد (Schubler, ۱۹۹۶: ۱-۲۰). بر پایه نگاه سازمانی به مدیریت شهری آن را سازمانی پنداشته‌اند که در رأس آن عنصری برای برنامه‌ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار می‌گیرد که آن را مدیریت شهری می‌نامند. مدیریت شهری یک سازمان گسترده متشکل از عناصر و اجزای رسمی مؤثر و ذی‌ربط به شمار می‌رود که در ابعاد مختلف اجتماعی-اقتصادی و کالبدی حیات شهری با هدف اداره، کنترل و هدایت توسعه همه جانبه و پایداری شهری عمل می‌کند (یحیی‌پورو هاشمی، ۱۳۹۰: ۸).

دیدگاه مدیریت مداری شهری

در سطح جهان، ایدئولوژی‌های متفاوت با دیدگاه‌های گوناگون، از مدیریت محلی به‌طور عام و مدیریت شهری به‌طور خاص حمایت می‌کنند. محافظه‌کاران، حکومت محلی را به‌عنوان بخشی از سازه‌واره (ارگانیزم دولتی) تلقی می‌کنند که موجب تشویق حس تعلق محلی و در نهایت تحکیم قدرت دولت است. لیبرالها، حکومت محلی را به‌عنوان عاملی برای ایجاد توازن در قدرت ملی و تعادل بخشی به توزیع قدرت تلقی می‌کنند. از دیدگاه مدنی نیز مدیریت محلی، پل ارتباطی بین جامعه مدنی و حکومت مرکزی است. از این دیدگاه در یک جامعه شهروندمدار، مدیریت شهری منتخب (مرکب از شورای شهر و سازمان شهرداری) یکی از مهمترین نهادهای میانجی بین فرد و دولت است (پاپلی یزدی و سناجردی، ۱۳۸۲: ۳۲۴). در سال ۱۹۶۹، اصطلاح ((مدیریت مداری)) به وسیله ری پال با نگرش تازه‌ای وارد مباحث علمی دنیا شد و مکتب جدیدی در مطالعات شهری به وجود آمد. در این مکتب، مدیران نظام شهری به‌طور مستقل، یا با تسلط، در تخصیص منابع کمیاب و توزیع امکانات شهری نقش عمده‌ای بر عهده دارند. طبق این نظریه، در تبیین توزیع نابرابر فرصت‌های زندگی- که کالاهای مصرفی، بخشی از آن را تشکیل می‌دهد- لازم است بر علل خودمختاری در تصمیم‌گیریها نسبت به کنترل منابع و امکانات قابل دسترس شهری تأکید شود. شاید تنها از این طریق ما به شناخت علل برخوردها و ستیزه‌جویی‌های شهری میان مردم در گذشته و حال توفیق یابیم. در نظریه

^۱ Formulation of Goal

^۲ Planning

^۳ Implementation

^۴ Operation

^۵ Maintance

^۶ Monitoring

^۷ Evaluation

مدیریت مداری شهری برای مثال در کیفیت دستیابی به مسکن شهری، عملکردهای زمین‌خواران، بسازبفروشها، کارشناسان دولتی، دلالها، برنامه‌ریزان شهری و معماران تحلیل می‌شود؛ زیرا در این مکتب، این عده، واسطه میان دولت‌ها و بخش خصوصی هستند و بدین ترتیب مفهوم ((ایدئولوژی مدیریت)) در تحلیل مسائل جغرافیای شهری اهمیت خاصی می‌یابد؛ زیرا محدودیت‌های اکولوژیک، سیاسی و اقتصادی از سیاست مدیران شهری منشأ می‌گیرد و عمق می‌یابد (شکوئی، ۱۳۸۷: ۴۳۷).

مفاهیم خدمت و خدمات شهری

خدمت

خدمت یک واژه پیچیده است که دارای معانی مختلفی است و حوزه وسیعی را شامل می‌شود که برخی از تعاریف آن عبارتند از:

- ✓ خدمات به عنوان رفتارها و فرایندهایی در نظر گرفته شده که به رفع نیازهای مشتریان به غیر از خرید کالا می‌پردازند.
- ✓ خدمت فعالیت یا منفعتی است که یک طرف به طرف دیگر عرضه می‌کند که اساساً نامحسوس بوده و مالکیت چیزی را در بر ندارد، نتیجه ممکن است محصول فیزیکی یا غیر مادی باشد.
- ✓ خدمات شامل فعالیت‌های قابل شناسایی و ضرورتاً غیر منقول است که نیازی را برآورده می‌سازد و الزاماً به فروش کالا یا خدمات دیگری متصل نیست.
- ✓ خدمات دارای ویژگی‌هایی هستند که آن‌ها را از کالاها متمایز می‌سازد. این ویژگی‌ها اغلب به عنوان ناملموس بودن، تفکیک ناپذیری، تغییرپذیری، فناپذیری و عدم انتقال مالکیت بر خدمت مطرح می‌شوند (یحیی‌پور و هاشمی، ۱۳۹۰: ۵۴).

خدمات شهری

از آنجا که شهرداری‌ها ارائه دهندگان اصلی خدمات و کالاها در سطح شهر می‌باشند، دامنه آن به افراد خاص محدود نمی‌گردد، بلکه تمام حوزه عمل شهرداری در سطح شهر را شامل می‌شود. بدین لحاظ آنچه در شرح وظایف مدیریت شهری مربوط به بخش خدمات رسانی می‌باشد مورد ملاحظه قرار می‌گیرد که صورت کلی آن شامل؛ آماده‌سازی زیرساخت‌های اساسی شهر، آماده‌سازی خدمات لازم برای رفاه زندگی شهروندان در شهر و مهیا ساختن تسهیلات اجتماعی. در این زمینه محققان حداقل دو هدف را برای ارائه خدمات شهری از جانب شهرداری‌ها عنوان می‌کنند:

- ✓ تأمین بهداشت شهر

✓ تأمین امکانات و تسهیلات اجتماعی، رفاهی و فرهنگی
این دو هدف را می‌توان در زیر عنوان هدفی کلان با عنوان تأمین نیازهای شهروندان و ایجاد یک شهر سالم گنجانند (ربانی خوراسگانی و کیان پور، ۱۳۹۰: ۱۰۷).

کیفیت خدمات

تعاریف مختلفی از کیفیت خدمات ارائه گردیده است که برخی از مهم‌ترین این تعاریف عبارتند از:

- ✓ میزان سازگاری سطوح مختلف خدمت با انتظارات مشتریان
- ✓ قضاوت همه جانبه مشتری درباره ماهیت برتر خدمت نسبت به خدمات مشابه با مزیت‌های برجسته آن
- ✓ سازگاری پایدار با انتظارات مشتری و شناخت انتظارات مشتری از خدمت خاص
- ✓ پارسورامان می‌گوید: کیفیت خدمت، درجه و جهت تفاوت بین ادراکات و انتظارات مشتریان از خدمت است

کیفیت خدمات در سازمان‌ها نقش مهمی را ایفا می‌کند، چون کیفیت خدمت برتر تنها یک استراتژی انتخابی یا اختیاری نیست، بلکه کیفیت خدمت برتر دقیقاً وجه تمایز بین سازمان‌های موفق و سازمان‌های ناکارا است. دلایل متعددی را می‌توان برشمرد که بدان جهت سازمان‌ها باید به دنبال ارائه خدمات با کیفیت‌تر به مشتریان خود باشند؛ که از جمله آن‌ها به مواردی از قبیل افزایش انتظارات مشتریان، فعالیت رقبا، عوامل محیطی، ماهیت خدمات، عوامل درون سازمانی و مزایای ناشی از کیفیت خدمات می‌باشد (هاشمی و یحیی پور، ۱۳۹۰: ۱۵۲ و ۱۵۳).

سیستم ارزیابی عملکرد

نظام ارزیابی عملکرد یکی از زیر سیستم‌های نظام مدیریت منابع انسانی است که می‌تواند نقش مهمی در شکل‌گیری رفتارهای کارآفرینانه داشته باشد. ارزیابی عملکرد فرآیندی است در کل فرآیند مدیریت عملکرد و در سه سطح افراد، گروه و سازمان انجام می‌گیرد. ارزیابی عملکرد سازمان، معیاری است برای سنجش اثربخشی سازمان. ارزیابی عملکرد، مقایسه طرز انجام کار واقعی کارکنان با معیارها و استانداردهای از پیش تعیین شده است و با توجه به نگرش سیستمی به سازمان عوامل داخلی و خارجی بر این فرآیند مؤثر است. به طور کلی، ارزیابی عملکرد در سازمان باید از ویژگی‌هایی برخوردار باشد تا خلاقیت و کارآفرینی در سازمان بهتر پرورش یابند. ارزیابی عملکرد در سازمان‌های کارآفرین، معیارهای مختلف کوتاه مدت، بلندمدت و میان مدت خاصی را برای خلاقیت‌ها مدنظر قرار می‌دهد، بر ارزیابی جهش‌ها در آینده متمرکز است و بین آزادی عمل و کنترل توازن ایجاد می‌کند. ارزیابی عملکرد

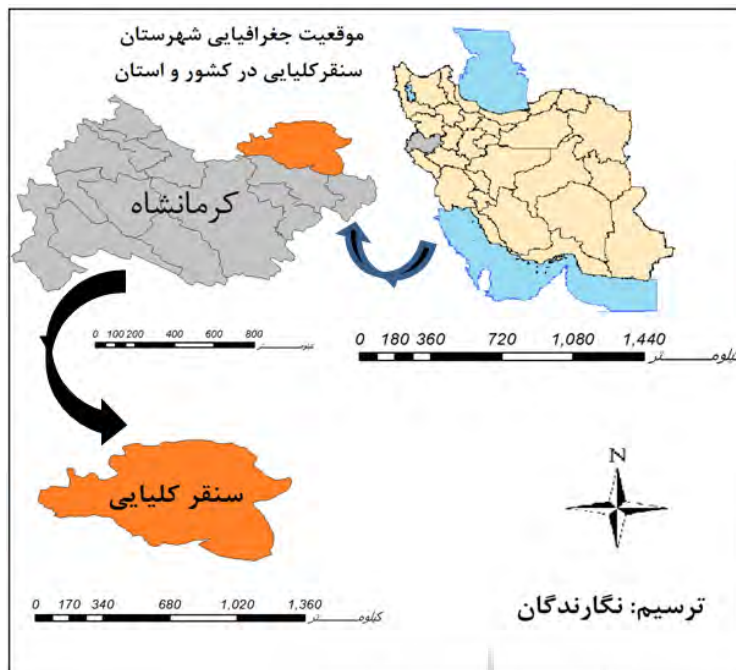
کارکنان و گروه‌ها و سازمان‌ها به منظور نیل به اهداف مختلفی صورت می‌گیرد که مهم‌ترین این اهداف عبارت‌اند از:

- ۱- برای ایجاد و حفظ سطح رضایت بخش عملکرد.
- ۲- برای کمک به رشد و توسعه کارکنان از طریق برنامه‌های آموزشی.
- ۳- کمک به مافوق برای درک مناسب کارکنان.
- ۴- راهنمایی افراد به انجام تغییرات شغلی با استفاده از رتبه‌بندی‌های مستمر.
- ۵- برای تسهیل جبران خدمات عادلانه و مناسب به کارکنان مبتنی بر عملکرد.
- ۶- برای تسهیل آزمون و معتبر نمودن آزمون‌های انتخاب و فنون مصاحبه از طریق مقایسه با رتبه‌های ارزیابی عملکرد.
- ۷- فراهم نمودن اطلاعات لازم برای تصمیم‌گیری راجع به اخراج، بازنشستگی و موارد دیگر.
- ۸- اطمینان از اثربخشی سازمانی از طریق اصلاح کارکنان با توجه به استاندارد، عملکرد و پیشنهاد تغییر در رفتار کارکنان (کاوسی و رحمتی، ۱۳۹۰: ۲۲۳ و ۲۲۴).

مواد و روش تحقیق

معرفی محدوده مورد مطالعه

شهرستان سنقر کلیایی با مساحت ۲۲۴۲ کیلومتر مربع، در شمال شرقی استان کرمانشاه بین ۴۷ درجه و ۱۹ دقیقه تا ۴۷ درجه و ۵۷ دقیقه طول شرقی و ۳۴ درجه و ۴۴ دقیقه تا ۳۵ درجه و ۴ دقیقه عرض شمالی واقع شده است. این شهرستان از شمال به شهرستان قروه (استان کردستان)، از جنوب به بخش دینور، از شرق به اسدآباد (استان همدان) و از غرب به شهرستان کامیاران (استان کردستان) محدود است. ۱۷۰۰ متر از سطح دریا ارتفاع دارد و به صورت دشتی وسیع با ارتفاعات مختلف احاطه گردیده است. طبق آمار ۱۳۸۵ تعداد ۴۴۹۴۴ نفر ساکن در شهر سنقر و تعداد ۵۲۰۶۸ نفر ساکن در روستا و شهر «سطر» می‌باشد و مردم آن به دو زبان کردی و ترکی تکلم دارند (مؤیدی، ۱۳۸۸، ص ۴۵) شکل (۱).



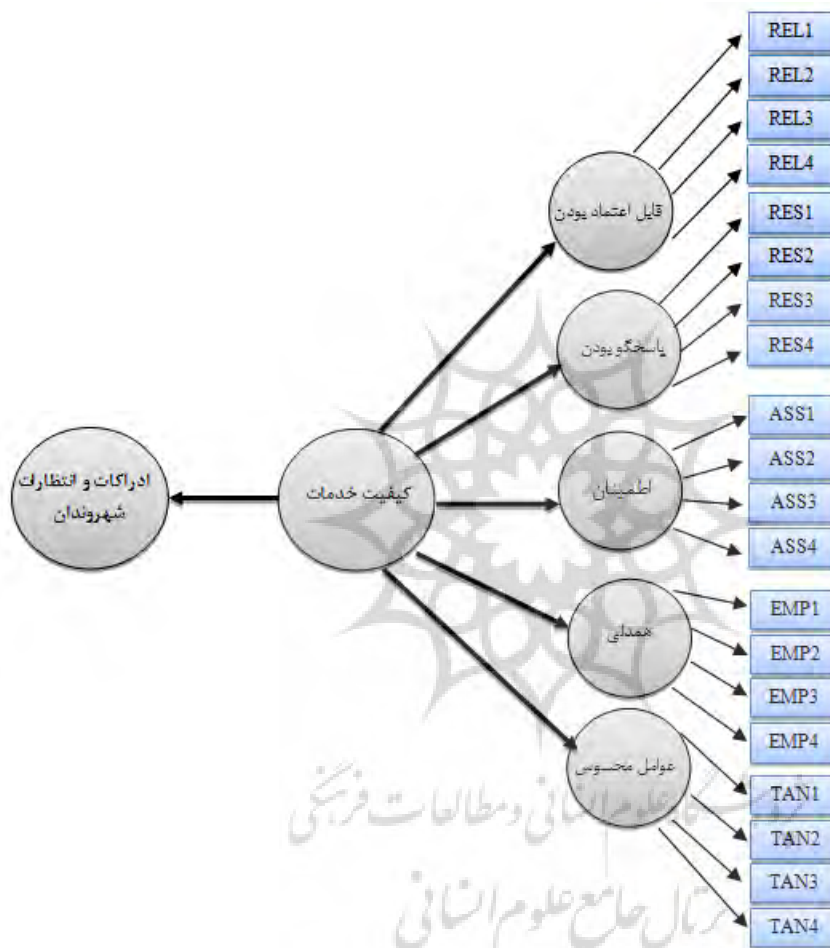
شکل ۱- موقعیت شهرستان سنقر در استان کرمانشاه و ایران

روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ روش تحقیق، توصیفی- تحلیلی است. برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز، از بررسی‌های کتابخانه‌ای- اسنادی و مطالعات میدانی بهره‌گیری شده و در نهایت جهت تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده از نرم‌افزار LISREL۸.۵ - حالت مدل در تخمین استاندارد- و نرم افزار SPSS۲۰ و آزمون‌های آن شامل ویلکاکسون و فریدمن استفاده شده است. جهت ترسیم نمودار نیز از نرم‌افزار Microsoft Excel ۲۰۱۰ بهره‌گیری شده است. جامعه آماری پژوهش را شهروندان بالای ۱۵ سال شهر سنقر تشکیل می‌دهند که با استفاده از روش نمونه‌گیری کوکران تعداد ۳۹۰ شهروند به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شده است

مدل مفهومی پژوهش

چارچوب نظری یک الگوی مفهومی مبتنی بر روابط تئوریک میان شماری از عواملی است که در مورد مسائل مورد پژوهش با اهمیت تشخیص داده شده‌اند. این چهارچوب نظری با بررسی سوابق پژوهشی در قلمرو مسأله به گونه‌ای منطقی جریان پیدا می‌کند. با توجه به تعاریف ارائه شده و ذکر تحقیقات گذشته، محققین، مدل مفهومی زیر را به منظور ارزیابی ادراکات و انتظارات شهروندان از ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات را به شرح زیر ارائه کردند شکل ۲.

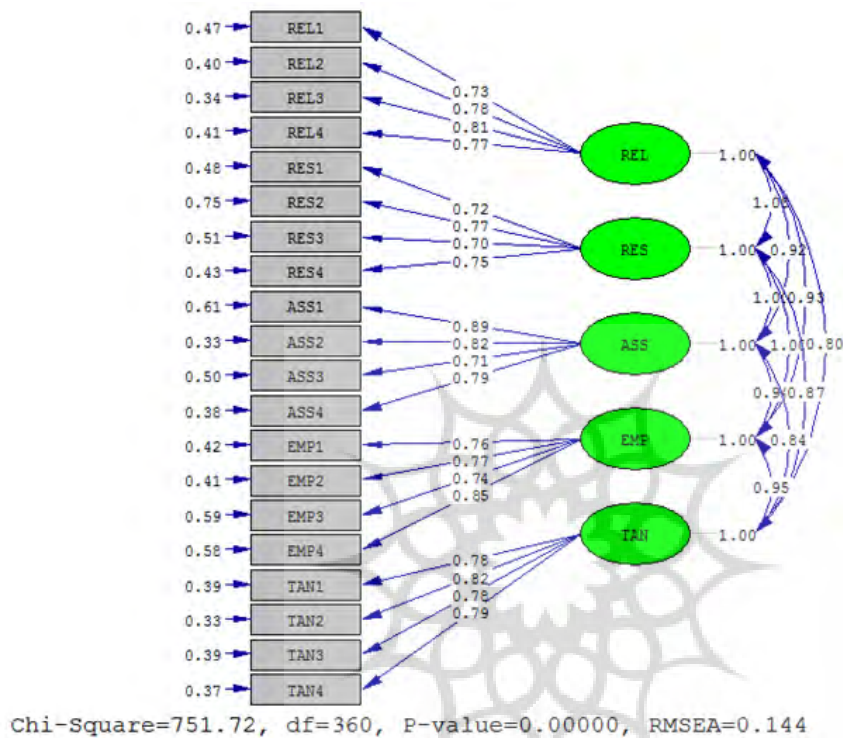


شکل ۲- مدل مفهومی پژوهش

یافته‌ها

مدل اندازه‌گیری پژوهش

نتایج تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات نشان داد که مدل اندازه‌گیری کیفیت خدمات، مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است. شاخصهای تناسب مدل اندازه‌گیری به شرح زیر است که نشانگر مناسب بودن مدل اندازه‌گیری کیفیت خدمات است شکل ۳.



شکل ۳- مدل تخمین استاندارد

آزمون فرضیات

آزمون فرضیه اول

به نظر می‌رسد بین کیفیت خدمات ارائه شده شهرداری در ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال و رضایت شهروندان سنقری تفاوت معناداری وجود دارد.

جهت بررسی این فرضیه از آزمون ویلکاکسون استفاده شده است. نتایج حاصله بیانگر آن است که در سطح خطای ۰/۰۵، چون سطح معناداری (sig)، در تمامی ابعاد کمتر از ۰/۰۵ به دست آمده است ($sig < 0/05$)، لذا فرض صفر (H_0) رد و فرض مخالف (H_1) پذیرفته می‌شود جدول (۱). بنابراین می‌توان بیان نمود که بین کیفیت خدمات ارائه شده شهرداری در ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال و رضایت شهروندان سنقری تفاوت معناداری وجود دارد و شهرداری سنقر نتوانسته است رضایت شهروندان را در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات برآورده نماید.

جدول ۱- نتایج حاصل از بررسی ادراکات و انتظارات شهروندان از ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات به

تفکیک گویه‌ها

| ابعاد | گویه‌ها | میانگین ادراکات (P) | میانگین انتظارات (E) | شکاف (E) - (P) | آماره (Z) | سطح خطا | سطح معناداری | نتیجه فرضیه |
|---------------|----------------------------------|---------------------|----------------------|----------------|-----------|---------|--------------|----------------|
| قابلیت اعتماد | عمل به وعده‌های داده شده | ۲/۹۶ | ۴/۴۶ | -۱/۵ | -۱۵/۳۹۲ | ۰/۰۵ | ۰/۰۳۲ | H_1 تأیید |
| | توانایی در حل مشکلات شهروندان | ۲/۸۰ | ۴/۵۱ | -۱/۷۱ | -۱۵/۷۹۷ | ۰/۰۵ | ۰/۰۰۵ | |
| | خدمات بدون خطا و اشتباه | ۳/۳۸ | ۴/۳۲ | -۰/۹۴ | -۱۱/۹۳۱ | ۰/۰۵ | ۰/۰۰۳ | |
| | خدمات مناسب در زمان توافق شده | ۲/۷۱ | ۴/۵۲ | -۱/۸۱ | -۱۵/۷۱۵ | ۰/۰۵ | ۰/۰۰۰ | |
| پاسخگویی بودن | پاسخ به تقاضا و درخواست شهروندان | ۲/۳۹ | ۴/۳۴ | -۱/۹۵ | -۱۵/۰۴۰ | ۰/۰۵ | ۰/۰۰۴ | H_1 تأیید |
| | ارائه خدمت در زمان وعده داده شده | ۲/۷۳ | ۴/۳۵ | -۱/۶۲ | -۱۴/۵۶۰ | ۰/۰۵ | ۰/۰۰۱ | |
| | مسئولیت پذیری در پاسخگویی | ۲/۱۲ | ۴/۴۸ | -۲/۳۶ | -۱۶/۰۲۸ | ۰/۰۵ | ۰/۰۲۱ | |
| | اطلاع رسانی دقیق | ۲/۳۸ | ۴/۳۷ | -۱/۸۹ | -۱۵/۳۴۶ | ۰/۰۵ | ۰/۰۰۲ | |

ادامه جدول ۱- نتایج حاصل از بررسی ادراکات و انتظارات شهروندان از ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات

به تفکیک گویه‌ها

| ابعاد | گویه‌ها | میانگین ادراکات (P) | میانگین انتظارات (E) | شکاف (E) - (P) | آماره (Z) | سطح خطا | سطح معناداری | نتیجه فرضیه |
|-------------|---|---------------------|----------------------|----------------|-----------|---------|--------------|-------------------------|
| اطمینان | آگاهی و تجربه کافی کارکنان | ۲/۶۷ | ۴/۴۱ | -۱/۷۴ | -۱۳/۶۱۱ | ۰/۰۵ | ۰/۰۰۰ | H _۱ تأیید |
| | برخورد مهربانانه و متواضعانه | ۲/۳۸ | ۴/۳۹ | -۱/۹۱ | -۱۴/۳۱۰ | ۰/۰۵ | ۰/۰۰۳ | |
| | اطمینان شهروندان از دریافت خدمات | ۲/۷۱ | ۴/۱۹ | -۱/۴۸ | -۱۲/۹۹۹ | ۰/۰۵ | ۰/۰۰۰ | |
| | رفتار کارکنان به شهروندان اطمینان میدهد | ۲/۷۵ | ۴/۳۸ | -۱/۶۳ | -۱۴/۹۳۳ | ۰/۰۵ | ۰/۰۰۵ | |
| همدلی | درک نیازها و مشکلات شهروندان | ۲/۴۶ | ۴/۵۱ | -۲/۰۵ | -۱۵/۴۰۳ | ۰/۰۵ | ۰/۰۰۰ | H _۱ تأیید |
| | همدلی و گوش دادن به درخواست‌ها | ۲/۸۷ | ۴/۲۴ | -۱/۳۷ | -۱۴/۲۶۶ | ۰/۰۵ | ۰/۰۰۲ | |
| | دقت و توجه خاص به شهروندان | ۱/۸۷ | ۴/۲۷ | -۲/۴ | -۱۵/۸۰۷ | ۰/۰۵ | ۰/۰۰۳ | |
| | تلاش برای تأمین منافع شهروندان | ۲/۲۷ | ۴/۲۵ | -۱/۹۸ | -۱۴/۹۴۹ | ۰/۰۵ | ۰/۰۰۰ | |
| عوامل محسوس | استفاده از تجهیزات مدرن | ۲/۸۳ | ۴/۰۶ | -۱/۲۳ | -۱۱/۹۷۸ | ۰/۰۵ | ۰/۰۰۵ | H _۱ تأیید |
| | منظم و مرتب بودن وسایل، فرم‌ها و... | ۲/۴۷ | ۴/۳۱ | -۱/۸۴ | -۱۵/۱۰۷ | ۰/۰۵ | ۰/۰۰۰ | |
| | زیبایی و جذابیت ساختمان و وسایل | ۱/۹۲ | ۴/۵۰ | -۲/۵۸ | -۱۶/۶۳۹ | ۰/۰۵ | ۰/۰۱۸ | |
| | کافی بودن امکانات، صندلی، آب سردکن | ۱/۸۴ | ۴/۲۹ | -۲/۵۵ | -۱۶/۳۹۵ | ۰/۰۵ | ۰/۰۰۰ | |

مأخذ: مطالعات میدانی نگارندگان، ۱۳۹۱

آزمون فرضیه دوم

به نظر می‌رسد ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات شهرداری، از دیدگاه شهروندان سنقری، دارای اهمیت یکسانی هستند.

جهت بررسی این فرضیه از آزمون نا پارامتریک فریدمن استفاده شده است. نتایج حاصله بیانگر آن است که در سطح خطای ۰/۰۵، چون سطح معناداری (sig)، (۰/۰۸۳) و بیشتر از ۰/۰۵ به دست آمده است ($sig > 0/05$)، لذا فرض صفر (H₀) پذیرفته و فرض مخالف (H₁) رد می‌شود جدول (۲). بنابراین می‌توان بیان نمود که ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات شهرداری، از دیدگاه شهروندان سنقری، فاقد اهمیت یکسانی هستند و بعد قابلیت اعتماد بیشترین اهمیت را برای شهروندان داشته و ابعاد پاسخگو بودن، اطمینان، همدلی و عوامل محسوس در ردهای بعدی اهمیت قرار دارند جدول (۳) و شکل (۴).

جدول ۲- نتایج بررسی اهمیت ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات از دیدگاه شهروندان

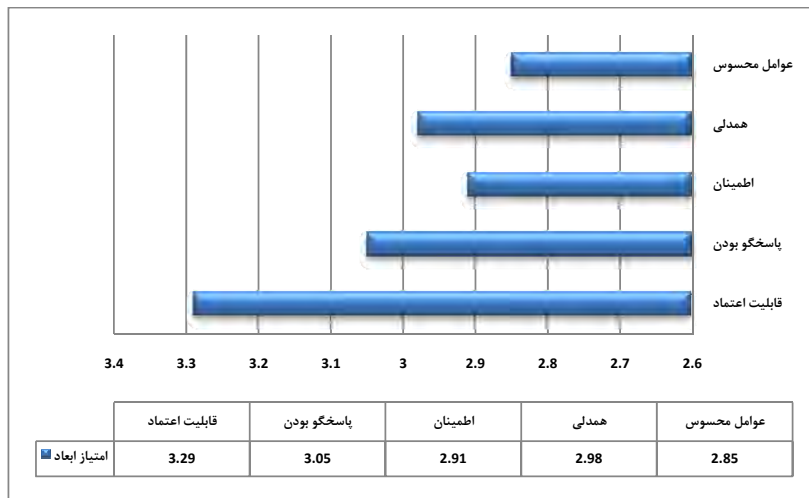
| | |
|--------------|--------|
| حجم نمونه | ۳۸۰ |
| کای دو | ۳۱/۹۸۷ |
| درجه آزادی | ۴ |
| سطح معناداری | ۰/۰۸۳ |

مأخذ: مطالعات میدانی نگارندگان، ۱۳۹۱

جدول ۳- نتایج رتبه‌بندی ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات از دیدگاه شهروندان

| رتبه‌بندی میزان اهمیت | میانگین امتیاز | ابعاد کیفیت خدمات |
|-----------------------|----------------|-------------------|
| ۱ | ۳/۳۹ | قابلیت اعتماد |
| ۲ | ۳/۰۵ | پاسخگو بودن |
| ۴ | ۲/۹۱ | اطمینان |
| ۳ | ۲/۹۸ | همدلی |
| ۵ | ۲/۸۵ | عوامل محسوس |

مأخذ: مطالعات میدانی نگارندگان، ۱۳۹۱



شکل ۴- نمودار نتایج رتبه‌بندی ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات از دیدگاه شهروندان.

مأخذ: مطالعات میدانی نگارندگان، ۱۳۹۱

نتیجه‌گیری

در ارتباط با کیفیت خدمات ارائه شده شهرداری سنقر، نتایج به دست آمده بیانگر آن است که از دید شهروندان، کیفیت خدمات ارائه شده در کلیه ابعاد پنج‌گانه سروکوال ضعیف است و انتظارات شهروندان را برآورده نساخته است اما به نسبت بیشترین رضایت از بعد قابلیت اعتماد بوده که کمترین شکاف (۱/۴۹-) را داشته و کمترین رضایت از بعد عوامل محسوس با شکاف (۲/۰۵-) بوده و ابعاد قابلیت اطمینان با شکاف (۱/۶۹-) و پاسخگو بودن با شکاف (۱/۹۶-) و همدلی با شکاف (۲-) به ترتیب در رتبه دوم تا چهارم قرار گرفته‌اند و از لحاظ میزان رضایت در بین گویه‌های هر بعد، در بعد اعتماد، میانگین ادراکات شهروندان (۲/۹۶) و میانگین انتظاراتشان (۴/۴۵) به‌دست آمده و کمترین شکاف بین گویه‌های این بعد نیز متعلق به گویه خدمات بدون خطا و اشتباه با شکاف (۰/۹۴-) می‌باشد که بیانگر دقت کارکنان در ارائه خدمات می‌باشد؛ در بعد پاسخگویی، میانگین ادراکات (۲/۴۳) و میانگین انتظارات (۴/۳۹) محاسبه شده و بیشترین شکاف بین گویه‌هایی این بعد با میانگین شکاف (۲/۳۶-)، مربوط به گویه مسئولیت‌پذیری در پاسخگویی می‌باشد؛ در بعد اطمینان، میانگین ادراکات (۲/۶۳) و میانگین انتظارات (۴/۳۲) به‌دست آمده و میانگین شکاف در بین گویه‌های این بعد تقریباً به یک میزان بوده است؛ در بعد عوامل محسوس، میانگین ادراکات (۲/۲۴) و میانگین انتظارات (۴/۲۹) به دست آمده و بیشترین شکاف گویه‌ها متعلق به گویه‌های زیبایی و جذابیت ساختمان و وسایل با میانگین شکاف (۲/۵۸-) و کافی بودن امکانات، صندلی، آب سردکن با میانگین شکاف

(۲/۵۵-) می‌باشد که بیشتر ناشی از قدیمی بودن ساختمان شهرداری می‌باشد؛ و در بعد همدلی نیز میانگین ادراکات (۲/۳۷) و میانگین انتظارات (۴/۳۷) به دست آمده و کمترین شکاف بین گویه‌های این بعد نیز با میانگین (۱/۳۷-) مربوط به گویه همدلی و گوش دادن به درخواست‌های شهروندان می‌باشد که در این زمینه با نتایج ابراهیمی (۱۳۸۹) و اکابا (۲۰۰۶)، یکسان نمی‌باشد چرا که در این دو مطالعه عوامل محسوس بیشترین رضایت و کمترین شکاف را داشته‌اند در حالی که در این پژوهش عوامل محسوس کمترین رضایت و بیشترین شکاف را داشته‌اند. از لحاظ میزان اهمیت ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات، از دید شهروندان بعد قابلیت اعتماد بیشترین اهمیت را برای شهروندان داشته و ابعاد پاسخگو بودن، اطمینان، همدلی و عوامل محسوس در ردهای بعدی اهمیت قرار گرفته‌اند.

پیشنهادات

راه اندازی سایت اینترنتی مخصوص شهرداری سنقر جهت انجام درخواست‌های شهروندان در کمترین زمان ممکن و کاهش مراجعات به شهرداری.

استفاده از تجهیزات اساسی در ساختمان شهرداری از قبیل آب سردکن و صندلی جهت مراجعات حضوری.

برگزاری دوره‌های آموزشی نحوه برخورد با ارباب رجوع برای کارکنان شهرداری و نظارت مستمر بر نحوه برخورد آنان با ارباب رجوع با در نظر گرفتن مشوق‌هایی برای پرسنل با رفتار مناسب.

فراهم نمودن زمینه‌های مشارکت شهروندان در مدیریت شهری و استفاده از نظرات آنان در تصمیمات مدیریت شهری.

به کارگیری نیروی متخصص و حتی المقدور بومی در کادر اداری شهرداری.

ایجاد سیستم اطلاع رسانی به شهروندان جهت جلوگیری از سردرگمی آنان در ساختمان شهرداری.

شفاف سازی تمام بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها برای شهروندان.

برگزاری همایش‌هایی جهت آشنایی شهروندان با حقوق شهروندی خود در محل ساختمان شهرداری.

منابع :

- ابراهیمی، لقمان (۱۳۸۹): ارزیابی کیفیت خدمات شهرداری بر اساس مدل کیفیت خدمات (SERV QUAL MODEL)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه سیستان و بلوچستان.
- برک‌پور، ناصر؛ گوهری‌پور، حامد؛ کریمی، مهدی (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، دو فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵، صص ۲۱۸-۲۰۳.
- پاپلی یزدی، محمد حسین و رجبی سناجردی، حسین (۱۳۸۲): نظریه‌های شهر و پیرامون، چاپ اول، تهران، انتشارات سمت.
- پوراسفدن، قنبر عباس؛ شجاعی، امیرعباس؛ شیری، مهران (۱۳۸۹) سنجش و اولویت‌بندی کیفیت خدمات واحد آموزش ایران خودرو با استفاده از ابزار سروکوال (SERVQUAL) و فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP)، پژوهش‌نامه اقتصاد و کسب و کار، سال اول، شماره ۱، صص ۴۲-۳۱.
- حافظنیا، محمد رضا (۱۳۸۹): مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی (تجدید نظر اساسی با اضافات)، چاپ هفتم، تهران، انتشارات سمت.
- حافظنیا، محمدرضا (۱۳۸۷)، روش تحقیق در علوم انسانی، انتشارات سمت، تهران.
- حکمت‌پور، داود؛ سورانی، محمد؛ فرازی، علی اصغر؛ فلاحی، زهرا؛ لشگرآرا، بهنام (۱۳۹۱) بررسی کیفیت خدمات درمانی بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهر اراک با استفاده از مدل SERVQUAL در سال ۱۳۹۰، مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اراک، سال ۱۵، شماره ۷ (شماره پیاپی ۶۶)، صص ۹-۱.
- ربانی خوراسگانی، علی؛ کیانپور، مسعود (۱۳۹۰): ارزیابی تأثیر محلی خدمات شهری از دید شهروندان ساکن در مناطق مختلف شهر اصفهان، مجله مطالعات شهری، سال اول، شماره اول، صص ۱۲۴-۹۹.
- رضوانی، محمدرضا (۱۳۸۷): مقدمه‌ای بر برنامه‌ریزی توسعه روستایی در ایران، تهران: نشر قومس
- شکوئی، حسین (۱۳۸۷): دیدگاه‌های نو در جغرافیای شهری، چاپ یازدهم، تهران، انتشارات سمت.
- صیدائی، سید اسکندر (۱۳۸۷): برنامه‌ریزی روستایی در ایران، اصفهان، انتشارات جهاد دانشگاهی.
- فرید، داریوش؛ زارع احمدآبادی، حبیب؛ دهقانی تفتی، محمد علی؛ خان‌بیوکی، روح‌الله (۱۳۸۸) تجزیه و تحلیل کیفیت خدمات دفاتر کارگزاری‌ها با استفاده از مدل سروکوال (ServQual)، نشریه کاوش‌های مدیریت بازرگانی، سال اول، شماره دوم، صص ۸۹-۱۰۸.

- فعلی، سعید؛ بیگلری، نگین؛ پزشکی‌راد، غلامرضا (۱۳۹۰). رضایت‌مندی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آن‌ها با استفاده از مدل کیفیت خدمات ServQual، مجله تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، دوره ۲-۴۲، شماره ۲، صص ۱۹۹-۲۰۷.
- کاوسی، اسماعیل؛ رحمتی زنگان طلب، فرشاد (۱۳۹۰): طراحی و ارائه الگویی بومی جهت ارتقای کارآفرینی سازمانی در دانشگاه (مطالعه موردی: واحد علوم و تحقیقات تهران)، مجله راهبرد، شماره پنجاه و نهم، سال بیستم.
- کیانی، گشتاسب (۱۳۸۶): بررسی وضعیت و عملکرد مدیریت شهری ((نمونه موردی: سکونتگاه‌های شهری استان چهارمحال و بختیاری))، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- مؤبدی، کیومرث (۱۳۸۸)، سنقر در گندم زار کلیایی، تهران: انتشارات پرتو واقعه.
- نایب‌زاده، شهناز؛ فتاحی زارچی، محمد مجید (۱۳۸۸). ارزیابی کیفیت خدمات در دفاتر پلیس ۱۰+ با استفاده از روش سروکوال. مجله مدیریت بازاریابی، سال چهارم، شماره ۷، صص ۱۳۶-۱۱۵.
- نصر، حسن (۱۳۸۵): شهرسازی و حقوق شهروندی، مجله شهرداری‌ها، شماره ۷۵.
- نقدی، اسداله (۱۳۹۰): انسان و شهر، چاپ اول، همدان، انتشارات دانشگاه بوعلی سینا.
- نیک‌پور، امین؛ منطری توکلی، علیرضا؛ حسینی‌نژاد، محمدرضا (۱۳۹۰): بررسی رابطه بین معنویت محیط کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان سازمان بنیاد شهید شهر کرمان، فراسوی مدیریت، سال چهارم- شماره ۱۶.
- هزارجریبی، جعفر؛ امانیان، ابوالفضل (۱۳۹۰): آگاهی زنان از حقوق شهروندی و عوامل مؤثر بر آن، مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، سال سوم، شماره نهم، صص ۱۸-۱.
- یاری، حمید (۱۳۹۰)، مروری بر روش‌های تأمین مالی و سرمایه‌گذاری در پروژه‌های شهرداری، انتشارات عقیق
- یحیی‌پور، مهدی، هاشمی، سید مناف، (۱۳۹۰)، اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
- Akaba, A. (۲۰۰۶). Measuring service quality in the hotel industry in a business hotel in turkey, Hospitality management. Vol. ۲۵, pp. ۱۷۰-۱۹۲.
- Allan. Y (۲۰۰۳). Customer satisfaction measurement practice in Taiwan hotels, Hospitality management, No ۳, pp ۱-۱۱.
- Bodvarsson, Orn B, Gibson, WA (۲۰۰۲) Tipping and service quality: a reply to LYNN, The social science Journal, no ۳۹, pp ۴۷۱-۴۷۶.
- Giddens, Anthony (۲۰۰۶), Sociology, Fifth Edition, Cambridge, polity press.

- Rodriguez, P. G., Vazquez B., Vaughan, R., Edwards, J., (۲۰۰۹). Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizens perception, International Review public Nonprofit Marketing. Vol.۶, pp. ۷۵-۹۰.
- Schubler, peter (۱۹۹۶): participation and partnership in urban infrastructure management, urban management and infrastructure ۱۹, published for urban management programme by world bank, Washington, D,C.
- Van. Dijk and Davide, M (۲۰۰۶): "The Mythology of privatization in contracting for social services public administration review.
- Woodard, Katch (۲۰۰۳), Social sciences, the big issues, Canada and Newyork: Routledye.
- Zamani, Bahador and Arefi, Mahyar (۲۰۱۲): Iranian New Towns and their Urban Management Issues: A critical review of influential actors and factors, Cities, p۸.

