



Investigating the Level of Satisfaction with the Quality of Urban Public Services in Ardabil city

Esmail Dalir¹ , Mehdi Moradi Kochi², Masoomeh Amoozadeh³, Saman Abizadeh⁴

1. (Corresponding Author) Department of Geography and Urban Planning, Payame Noor University, Tehran, Iran

Email: esmail.dalir@pnu.ac.ir

2. Department of Art and Architecture, Payame Noor University, Tehran, Iran

Email: moradi6155@pnu.ac.ir

3. Department of Geography and Urban Planning, Payame Noor University, Tehran, Iran

Email: amoozadeh@pnu.ac.ir

4. Department of Art and Architecture, Payame Noor University, Tehran, Iran

Email: saman-abizadeh@pnu.ac.ir

ARTICLE INFO

Article type:
Research Article

Article History:

Received:

10 April 2025

Received in revised form:

7 June 2025

Accepted:

4 July 2025

Available online:

18 August 2025

Keywords:

Satisfaction,
Urban Services,
Quality,
VIKOR Model,
Ardabil.

ABSTRACT

In the big cities of the world, the demand and expectation of citizens to receive quality public services from municipalities is increasing, and in this direction, if institutions cannot provide effective services for citizens, it will cause dissatisfaction and other problems. In this regard, the present study, which is descriptive-analytical and practical, tried to measure the opinion of Ardabil citizens about the level of satisfaction with urban services. The statistical population was the citizens of the urban areas of Ardabil, and the number of 383 people was determined as a statistical sample through the Cochran formula. To measure the number of 12 indicators, 36 questions were prepared in the form of a Likert scale randomly classified and provided to the statistical sample for completion. After collecting the questionnaire, data analysis was done using SPSS and VIKOR analysis methods. The findings showed that citizens' satisfaction with the quality of urban services in Ardabil was slightly lower than the average value (Q 0.5573). Moreover, the result is that in Ardabil, the level of the citizens' needs is considered the determining factor of the quality.

Citation: Nasiri, P., Mohammadi, A., Rahmati, M., & Ghaffari, A. (2025). Investigating the Level of Satisfaction with the Quality of Urban Public Services in Ardabil city. *Geographical planning of space quarterly journal*, 15 (2), 43-57.

<http://doi.org/10.30488/gps.2025.489543.3803>



© The Author(s)

Publisher: Golestan University Press

This is an open access article under the CC BY NC license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Extended Abstract

Introduction

The efficiency of any urban area depends on the efficient public services the municipalities provide. Knowing the needs of citizens, their problems, and urgent needs, they provide high-quality services. Because the quality of services leads to the satisfaction of citizens, it is very important to regularly conduct polls, evaluate the level of citizen satisfaction, and strengthen trust between citizens for the continuous improvement of urban services. In this regard, the main questions of the research are:

-What is the trend of satisfaction level of citizens of urban areas with the quality of public services? -To what extent has Ardabil municipality been able to satisfy the citizens through public services?

Methodology

The current research was conducted to measure citizens' satisfaction with the quality of urban public services. In terms of its descriptive-analytical nature is of a practical purpose, and the tool for collecting field information was a questionnaire. For this, 12 indicators were extracted from the theoretical foundations and research background. For each index, 3 research questions and a total of 36 questions were designed and formulated using a Likert scale (1=very low, 2=low, 3=moderate, 4=high, and 5=high). The statistical population consisted of the citizens of Ardabil, with a population of 529,374 people. Based on Cochran's calculation formula, the number of 383 people was obtained for the statistical sample. Now, the share of the statistical sample of each urban area was determined according to the percentage of relative frequency calculation. Also, when questioning age groups over 18 years old, women and men were taken into account in equal proportions and with different educations and social and economic bases. After collecting the data, the preference questionnaire, also known as the Expert Questionnaire, was scored by experts and university professors (10 people using the snowball method), and then the obtained

data was entered into the SPSS environment. Using VIKOR's analysis method and its process, the five areas of Ardabil city were ranked according to the degree of agreement with urban satisfaction indicators and finally presented through ARC GIS.

Results and discussion

Common urban services are mainly services that residents need to carry out their daily activities, and quality should be considered in public services. It means the sum of services that make up the perceived quality of a comfortable and safe city. The findings of this research showed that the level of satisfaction with urban services in the urban areas of Ardabil ($Q = 0.5573$) is slightly lower than the average. The value of Q showed that Region 1 ranked 1, Region 3 ranked 2, Region 2 ranked 3, Region 5 ranked 4, and Region 4 ranked 5. There is a sudden gap in urban services between Region 1 and Regions 2 and 3. There was also a wide gap in the service level between Regions 1, 2, and 3 and Regions 4 and 5, and these two regions were unacceptable.

Conclusion

Based on the results, Ardabil's urban areas differ in service quality. The main factor of this distinction should be sought in the document theory, except for Region 1, which is located in the Center of the city and is in a Stable state in terms of Demographic conditions, physical structure, and the like. All other regions have surrounding areas and annexed villages, and their population is constantly developing and increasing, which has robbed the city managers of the opportunity to provide quality services. Therefore, in the city of Ardabil, the level of the needs of the citizens is considered to be the determining factor of the quality.

Funding

There is no funding support.

Authors' Contribution

Authors contributed equally to the conceptualization and writing of the article.

All of the authors approved the content of the manuscript and agreed on all aspects of the work declaration of competing interest none.

Conflict of Interest

Authors declared no conflict of interest.

Acknowledgments

We are grateful to all the scientific consultants of this paper.



بررسی میزان رضایتمندی از کیفیت خدمات عمومی شهری مطالعه موردی: شهر اردبیل

اسمعیل دلیر^۱ ✉، مهدی مرادی کوچی^۲، معصومه عموزاده^۳، سامان ابی زاده^۴

۱- نویسنده مسئول، گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. رایانامه: esmail.dalir@pnu.ac.ir

۲- گروه هنر و معماری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. رایانامه: moradi6155@pnu.ac.ir

۳- گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. رایانامه: amazadeh@pnu.ac.ir

۴- گروه هنر و معماری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. رایانامه: saman-abizadeh@pnu.ac.ir

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	در شهرهای بزرگ جهان، تقاضا و انتظار شهروندان برای دریافت خدمات عمومی با کیفیت از شهرداری‌ها رو به افزایش است. در این مسیر چنانچه نهادها نتوانند خدمات مؤثری برای شهروندان ارائه دهند، عدم رضایت و مشکلات دیگر ایجاد خواهد شد. شهر اردبیل به دلیل داشتن چندین منطقه حاشیه‌نشین و نوسانات جمعیتی در امر خدمات‌رسانی دارای مشکلاتی است لذا در این راستا پژوهش حاضر که توصیفی-تحلیلی و کاربردی است سعی نمود از طریق بعد عینی و ذهنی شهروندان اردبیل را در مورد میزان رضایت از خدمات شهری موردسنجش قرار دهد. جامعه آماری پژوهش، شهروندان مناطق شهری اردبیل بود که از طریق فرمول کوکران ۳۸۳ نفر به‌عنوان نمونه تعیین گردید. برای سنجش تعداد ۱۲ شاخص مجموعاً ۳۶ سؤال در قالب طیف لیکرت تهیه و به روش تصادفی ساده طبقه‌بندی‌شده، برای تکمیل در اختیار نمونه آماری قرار گرفت. پس از گردآوری پرسشنامه، از طریق نرم‌افزار SPSS و روش تحلیل ویکور نسبت به تجزیه و تحلیل داده‌ها اقدام شد. سپس خروجی از طریق نرم‌افزار ARC GIS ترسیم گردید. نتایج نشان داد که میزان رضایتمندی از کیفیت خدمات عمومی در همه مناطق شهری اردبیل با نسبت‌های متفاوت، ملموس بود. به‌طوری‌که خدمات‌رسانی در سه منطقه شهری ۱، ۳، ۲ تا حدی متوسط عمل نموده و در دو منطقه ۴ و ۵ از ناراضی‌تایی بالایی برخوردار بود و در نهایت میزان رضایت شهروندان شهر اردبیل از کیفیت خدمات عمومی شهری با مقادیر (Q۰/۵۵۷۳) اندکی کمتر از حد متوسط قرار داشت.
تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۱/۲۱	
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۴/۰۳/۱۷	
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۴/۱۳	
تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۷	
واژگان کلیدی: اردبیل، خدمات شهری، رضایتمندی، کیفیت، مدل ویکور.	

استناد: دلیر، اسمعیل؛ مرادی کوچی، مهدی؛ عموزاده، معصومه و ابی زاده، سامان. (۱۴۰۴). بررسی میزان رضایتمندی از کیفیت خدمات عمومی شهری مطالعه موردی: شهر اردبیل. *مجله آمایش جغرافیایی فضا*، ۱۵ (۲)، ۵۷-۴۳.

<http://doi.org/10.30488/gps.2025.489543.3803>

مقدمه

شهرداری‌ها با شناخت نیازمندی شهروندان و مشکلات آن‌ها (Atieh, 2021:6753). مدیریت کیفیت جامع را بکار می‌گیرند (Goncharuk, 2024:85). آن‌ها طبق دیدگاه بازاریابی رابطه‌مند (Gendel-Guterman, 2021:6). جهت افزایش کیفیت خدمات (Ali et al, 2010:85). با نزدیک شدن به مردم، توانایی بیشتری در برآورد دقیق‌تر نیازها و خواسته‌های آن‌ها، خواهند داشت (Montalvo, 2009:75). این در حالی است که طبق یافته‌های پادئو همکاران، رضایت مشتری بخش جدایی‌ناپذیر فرآیند نظارت و ارزیابی کیفیت خدمات می‌باشد (Paddeu et al, 2017:270). پس اگر شهرداری‌ها خدمات خود را بهبود ببخشند، انگیزه مثبتی برای مشارکت شهروندان ایجاد گردیده (Hirani & Chandio, 2024:663). و این امر منجر به احساس رضایت بیشتر شهروندان خواهد شد (Fasihi et al, 2023:176). چرا که برانگداو (۲۰۲۰) رضایتمندی را تابعی از کیفیت می‌داند (Engdaw, 2020:647). و طبق یافته‌های چاوز و بوئو کیفیت خدمات عمومی مستقیماً با رضایت کاربران مرتبط است (Chavez & Bueno, 2024:327). بر اساس تحقیقات لامسال و گوپتا، زمانی که انتظارات از عملکرد خدمات، دقیق برآورده نشود، ممکن است رضایت شهروندان کاهش یابد (Lamsal & Gupta, 2022:81). البته پونگ پیاجان و همکاران معتقدند که شناخت و میزان رضایتمندی از کیفیت خدمات از سوی گروه‌های سنی و جنسی متفاوت است (Pongpiachan et al, 2021:85). و گاه تحت تأثیر تحصیلات، درآمد، سطح اجتماعی است (Bostanci & Erdem, 2020:1). یانگ (۲۰۰۸) نیز بر پیوند بین آگاهی افراد و مشارکت اجتماعی تأکید داشت (Almarshad, 2015:96). اسلام و خان معتقدند که عموماً سطح رضایتمندی از خدمات شهری در مناطق مرتفع کمتر از مناطق حاشیه‌نشین می‌باشد (Islam & Khan, 2013:1). لذا کیفیت خدمات عمومی، عامل مؤثری در شناخت شهروندان از دولت محلی می‌باشد (Erkek & Orselli, 2023:398). پس بهبود کیفیت با حمایت از زیرساخت‌ها و ایجاد یک محیط راحت، فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی را پرجنب‌وجوش و جوش‌تر می‌کند (Subhan & Tarman, 2024:505). بدین ترتیب در خدمات عمومی، کیفیت حمل‌ونقل، روشنایی عمومی، کیفیت آب، فاضلاب (Ochoa Rico et al, 2022, 3). آلودگی صوتی (Li et al, 2020:3). فعالیت فرهنگی، آموزشی، خدمات اجتماعی، فضاهای سبز مدنظر می‌باشد (Echaniz et al, 2018:33). همچنین ولمن (۲۰۱۵) خدمات عمومی شهری را شامل: دفع فاضلاب و پسماند و امثال آن دانسته است (Gasparyan, 2023:2). روی‌هم‌رفته کیفیت خدمات منجر به رضایتمندی شده و انجام منظم نظرسنجی‌ها، از میزان رضایت شهروندان و تقویت اعتماد بین شهروندان، برای بهبود مستمر خدمات شهری بسیار مهم است (Metwally & Samir, 2024:1). ماریا (۲۰۱۳) معتقد بود برای افزایش رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی بایستی کیفیت خدمات را افزایش داد (Kantorova & Ruzicka, 2015:30). لذا هر موقع شهروندان بیشترین رضایت را داشته باشند، شهرداری‌ها در دستیابی به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد (Mohammadi & Sadaqi, 2023:44). از نظر مدیران، برای سنجش میزان رضایت از خدمات شهری روش تصمیم‌گیری چند معیاره، رویکرد مناسبی است (Yildirim & Yildirim, 2022:51). و طبق اظهارات ویلالبان (۲۰۱۳) نویسندگان توافق دارند که اندازه‌گیری کیفیت خدمات را می‌توان به‌عنوان یک ساختار ذهنی در نظر گرفت (Marreros, 2022:91). نامناسب بودن کیفیت ارائه خدمات عمومی در شهری اردبیل و تمایز بین آن‌ها، ضرورت این پژوهش را ایجاب نمود تا با هدف سنجش میزان رضایتمندی شهروندان به این سؤالات پاسخ داده شود که روند رضایتمندی مناطق شهری از کیفیت خدمات عمومی چگونه است؟ و شهر اردبیل از چه جایگاهی برخوردار است؟ در این مسیر اغلب پژوهش‌های انجام‌شده به‌منظور بهبود کیفیت خدمات عمومی، تأکید مکرر بر ارزیابی معیارهای رضایتمندی داشتند که در این پژوهش نیز این روند مدنظر قرار گرفت.

مبانى نظرى

كياچى (٢٠٢٢) معتقد است كه در كشورهاي دموكراتيك، موفقيت ادارات دولتي با كيفيت ارائه خدمات عمومى به شهروندان رابطه مستقيم دارد (Kayaci, 2022:351). و كارايي هر منطقه شهرى در گرو خدمات كارآمد شهردارى ها است (Ogunbajo et al, 2016:99). و در آن مشترى محورى، برآى هر سازمان خدمتگرا ضرورى است (Velasco, 2024:641). چرا كه تفاوت و نابرابرى خدمات عمومى در شكل شديد خود، به احساس محروميت و در شكل ملايم تر به ايجاد احساس بى عدالتى در ميان شهروندان منجر خواهد شد (Pirini Kalat et al, 2023:115). كمين و شوگارت (٢٠١٢) معتقدند كه دولت هاى محلى نيازمند بهبود بيشتر در عملکرد زيرساخت هاى اساسى هستند (Mbassi et al, 2019:120). و بهبود كيفيت خدمات، سازمان هاى بخش دولتي را بهره ورتر و بار كمترى بر اقتصاد وارد مى كند (Aleman et al, 2018:2). مورژسون و پترسكو تأكيد داشتند كه در صورت بروز نارضائيتى در شهروندان، کاهش اعتماد و مشاركت عمومى رخ داده و ممكن است منجر به ناآرامى اجتماعى گردد (Bhuiyan & Islam, 2023:1). بدین ترتيب برآى افزايش رضائيت شهروندان از خدمات شهرى، استراتژى هاى آينده دولت هاى محلى بر رضايتمندى تمرکز دارد (Zakaria, 2013:22). از اين رو سنجش كيفيت خدمات و رضائيت شهروندان، شاخص اصلى محسوب مى شود (Romero-subia et al, 2022:2). كه در اين رابطه نظريه هاى زير بنیان و ديدگاه نظرى پشتيبان پژوهش را شكل داده است: نظريه اسناد، مبادله اجتماعى^١ (Oh & Kim, 2017:7). برابرى، سطح مقايسه اى، انتظار- عدم تأييد (EDP)^٢، (Yuksel & Yuksel, 2008:95). طبق نظريه اسناد ما مى توانيم ساختار على هر نتيجه اى را تحليل كنيم (Kulzhabayeva et al, 2024:1084). از نظر روز واينر (١٩٨٦) طبق نظريه اسناد، در رابطه با علت چهار بعد دخیل است: درونى (منبع درك شده از علت، خواه درونى يا خارجى)، ثبات (آيا علت درك شده است يا خير. دائمى يا گذرا)، كنترل پذيرى (علت قابل كنترل است يا نه)، جهانى بودن (آيا علت بر بسيارى از موقعيت هاى ديگر تأثير مى گذارد يا خير). به عنوان مثال، افراد با عزت نفس پايين تمايل دارند شكست را به منابع على درونى در مقابل رخداده اى بيرونى نسبت دهند (Davis et al, 2017:51). و يا مشكلات يك مكان شهرى ممكن است ناشى از خود مكان، مديريت و يا خود فرد و موارد ديگر باشد. در واقع اين تئورى چارچوب لازم را برآى درك اين كه چرا رویدادها در محيط اطرافشان رخ مى دهد، فراهم مى كند (Martinko & Mackey, 2019:523). يعنى به آن ها نسبت هاى على را ارائه مى دهد (Cayirdag, 2011:96). نظريه مبادله اجتماعى را جورج هومنز مطرح نمود او استدلال نمود كه رفتار يك فرد، توسط طرف مقابل پاسخ داده مى شود. او رفتار را بر اساس متغيرهاى وابسته تأمل، احساس، عاطفه و فعاليت صورت گرفته، تبیین نمود (Qian & Kan, 2024:1). در واقع مبادله اجتماعى رابطه مبادله اى بين افراد، گروه ها و سازمان ها ايجاد مى كند (Yamao, 2024:274). به عنوان مثال بسيارى از شهروندان انتظار دارند در قبال پرداخت عوارض هاى متعدد برآى نهاده اى محلى، خدماتى كه دريافت مى كنند درخور هزينه هاى پرداختى باشد. نظريه برابرى: توسط جان آدامز با عنوان نابرابرى در تبادل اجتماعى مطرح شد (Mingzheng, 2024:1). و بر رفتار منصفانه و عدالت تأكيد داشت (Chen et al, 2024:1). طبق اين نظريه، مردم زمانى از كار خود سود مى برند كه دقيقاً همان چيزى را دريافت كنند كه از نظر موقعيت، پول و خدمات شايسته آن ها است (Hatfield et al, 2011: 7). طبق نظريه سطح مقايسه يك انگيزه اوليه در افراد برآى مقايسه خود با ديگران به منظور ارزيايى نظرات و توانايى هاى خود وجود دارد. اين امر يكي از راه هاى تقويت پيوندها و اطمينان از يكنواختى در يك گروه اجتماعى است (Powdthavee, 2024:1). به عنوان مثال مقايسه سطح

1. Attribution Theory, Social Exchange

2. Expectancy-Disconfirmation Paradigm

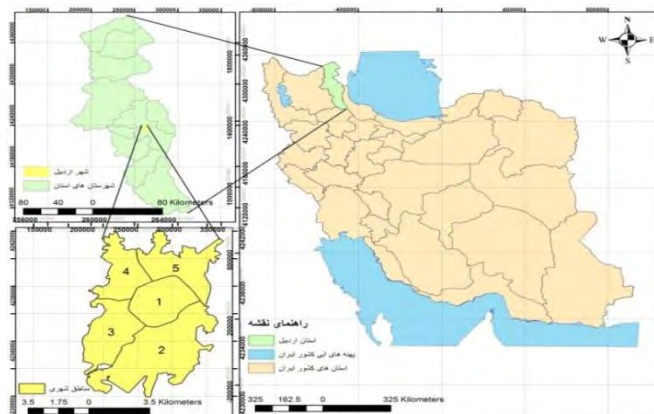
شادکامی و امثال آن بین دو منطقه شهری (Kim, 2014:1). از سطح مقایسه اجتماعی می‌توان به تقویت عزت نفس یا توجیه رفتار استفاده نمود و انگیزه دیگر می‌تواند تمایل به ایجاد پیوند مشترک با دیگران، نوع دوستی و امثال آن باشد (Nighbors et al, 2013:323). در نظریه انتظار تأیید، انتظارات (باورهای قبلی مشتریان در مورد محصول یا خدمت یا عملکرد آن) و تأیید (یعنی میزان سازگاری تجربه واقعی فرد با انتظارات اولیه او)، برای توضیح رضایت مشتری در تئوری انتظار تأیید (ECT) استفاده می‌شود (Fu et al, 2018:476). بولدینگ و همکاران (۱۹۹۳)، کرونین و تیلور (۲۰۰۰)، الیور (۱۹۸۰) معتقدند که ارزیابی رضایت به تجربه مشتری نیاز دارد (Zakaria, 2016:32). اوه و کیم در یافته‌های خود به این نتیجه رسیده‌اند که بسیاری از خدمات عمومی با پارادایم عدم انتظار تأیید مطابقت دارد (Oh & Kim, 2017:5). به اعتقاد اولیور زمانی که خدمات مورد استفاده قرار گیرد، نتایج با انتظارات مقایسه می‌شوند اگر نتیجه، با انتظارات مطابقت داشته باشد تأیید رخ می‌دهد (Yuksel & Yuksel, 2008:95). از نظر دایچمن و لال (۲۰۰۷) نیز عملکرد و انتظارات باید تعیین کننده اصلی کیفیت خدمات درک شده بوده و منجر به رضایت باشند (Badri et al, 2015:425).

روش پژوهش

پژوهش حاضر با هدف سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات عمومی شهری، تعداد ۱۲ شاخص را مورد تحلیل قرار داد که همگی از پیشینه پژوهشی مستخرج شده بودند. پژوهش از نظر ماهیت توصیفی-تحلیلی و از نوع هدف کاربردی بود و در آن ابزار گردآوری اطلاعات میدانی و پرسشنامه بود. برای هر شاخص تعداد ۳ سؤال پژوهشی و مجموعاً ۳۶ سؤال به واسطه مقیاس طیف لیکرت (۱=خیلی کم ۲=کم ۳=متوسط ۴=زیاد و ۵=خیلی زیاد) طراحی و تدوین گردید. جامعه آماری را شهروندان اردبیل با جمعیت ۵۲۹۳۷۴ نفر تشکیل داد و بر اساس فرمول محاسبه کوکران، تعداد ۳۸۳ نفر برای نمونه آماری تعیین شد. برای تعیین سهم نمونه آماری هر منطقه شهری، ابتدا جمعیت هر منطقه بر جمعیت کل تقسیم شد و فراوانی نسبی به دست آمد و سپس مقادیر به دست آمده هر منطقه به رقم ۳۸۳ ضرب شده و تعداد نمونه آماری هر منطقه به دست آمد. برای تکمیل پرسشنامه سعی شد بر اساس سهم هر منطقه به صورت تصادفی ساده طبقه‌بندی شده اقدام گردید پس از گردآوری داده‌ها، پرسشنامه تعیین ارجحت نیز که به پرسشنامه خبره نیز معروف است، به وسیله کارشناسان و اساتید دانشگاهی (۱۰ نفر به روش گلوله برفی) امتیازدهی شده و سپس داده‌های به دست آمده در محیط SPSS وارد گردید و با استفاده از روش تحلیل ویکور و فرایند آن، مناطق پنج‌گانه شهر اردبیل به لحاظ میزان همخوانی با شاخص‌های رضایتمندی شهری، رتبه‌بندی گردید و در نهایت از طریق ARC GIS ارائه شد.

محدوده مورد مطالعه

شهر اردبیل به عنوان محدوده مکانی پژوهش مرکز استان اردبیل بوده و در دشتی به همین نام واقع شده است از لحاظ موقعیت مطلق در مختصات جغرافیایی ۴۸ درجه و ۱۵ دقیقه تا ۴۸ درجه و ۱۹ دقیقه طول شرقی و ۳۸ درجه و ۱۱ دقیقه تا ۳۸ درجه و ۱۷ دقیقه عرض شمالی واقع شده است (Ghaffari et al, 2016:263). این شهر بر اساس جدول زیر و طبق آخرین تقسیمات مناطق شهری یعنی سال ۱۴۰۰ و بر اساس جدول زیر دارای پنج منطقه شهری و ۵۱ محله بود. طبق سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵ شهر اردبیل دارای ۵۲۹۳۷۴ نفر جمعیت است که منطقه یک شهری با ۱۱۳۴۷۶ نفر از بیشترین جمعیت و کمترین مساحت شهری برخوردار است و منطقه ۲ با تعداد ۱۱۰۵۸۹ نفر جمعیت بیشترین مساحت شهر را در میان مناطق شهری اردبیل به خود اختصاص داده است.



شکل ۲. نقشه محلات و مناطق شهری اردبیل، منبع: شهرداری اردبیل ۱۳۹۶

یافته‌ها

در این پژوهش برای سنجش شاخص دوازده‌گانه از شهروندان مناطق پنج‌گانه شهر اردبیل خواسته شد تا نظر خود را درباره معیارهای یاد شده از طریق پرسشنامه با طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای بیان کنند.

جدول ۱. وضعیت شاخص‌ها (ماتریس تصمیم‌گیری/ داده‌های خام) در مناطق شهری اردبیل

شاخص‌ها و مناطق شهری	منطقه ۱	منطقه ۲	منطقه ۳	منطقه ۴	منطقه ۵
آب آشامیدنی	۲/۵۰	۲/۵۰	۲/۵۰	۲/۱۰	۲/۲۰
پارک سلامت	۲/۵۰	۲/۷۰	۲/۲۰	۱/۷۰	۱/۵۰
آلودگی صوتی	۳/۲۰	۳	۲/۵۰	۲	۲/۱۰
پارک و باغ‌ها	۳/۵۰	۳	۲/۵۰	۲	۲/۱۰
پیاده‌روها و پیاده‌راه‌ها	۳/۶۰	۳/۳۰	۳/۱۰	۲/۵۰	۲/۷۰
پاکیزگی	۳/۹۰	۳/۱۰	۳/۵۰	۲/۵۰	۲/۶۰
حمل‌ونقل عمومی	۳/۱۴	۳/۱۰	۳/۲۵	۳/۱۲	۳/۰۲
زیباله و محیط‌زیست	۳/۹۹	۳/۱۰	۳/۴۰	۲/۶۰	۲/۸۰
امکانات افراد دارای معلولیت	۲/۴۴	۱/۲۰	۱/۵۰	۲/۲۰	۲/۱۰
فعالیت فرهنگی	۴/۱۳	۳/۸۱	۴/۲۳	۲/۵۰	۲/۸۵
مراکز آموزش عمومی	۳/۵۰	۳/۰۱	۳/۶۱	۱/۶۵	۱/۸۹
روشنایی خیابان و جاده	۳/۰۲	۳/۱۰	۳/۵۰	۲/۵۰	۲/۲۳

مرحله اول: پس از جمع‌آوری داده‌ها، ماتریس داده‌های خام هر یک از ابعاد در محدوده مورد مطالعه تعریف شد. ماتریس تصمیم‌گیری متشکل از گزینه‌ها (سطرها) و ابعاد (ستون‌ها) است که در این تحقیق گزینه‌ها، مناطق شهری هستند به‌عنوان مثال یافته‌ها نشان داد که، معیار فعالیت فرهنگی با میانگین ۴/۲۳ در منطقه سه بالاترین مقادیر و معیار امکانات معلولان با میانگین ۲/۴۴ بیشترین مقدار را در منطقه یک دارا است. مرحله دوم: پس از تشکیل ماتریس تصمیم‌گیری، نرمال‌سازی ماتریس از راه فرمول (رابطه ۱) انجام می‌شود، یک نکته مهم در شاخص‌های تصمیم‌گیری، وجود شاخص‌ها با مقیاس اندازه‌گیری متفاوت است که به‌منظور تطبیق مقیاس‌های گوناگون اندازه‌گیری از بی‌مقیاس‌سازی استفاده شده است با توجه به اینکه در این تحقیق شاخص منفی نداریم برای همین از این رابطه (۱) استفاده شده است.

$$rij = \frac{x_{ij}}{\sqrt{\sum x_{ij}^2}}$$

رابطه اول

جدول ۲. ماتریس نرمال شده

شاخص‌ها و مناطق شهری	منطقه ۱	منطقه ۲	منطقه ۳	منطقه ۴	منطقه ۵
آب آشامیدنی	۰/۴۷	۰/۴۷	۰/۴۷	۰/۳۹	۰/۴۱
پارک سلامت	۰/۵۱	۰/۵۲	۰/۴۵	۰/۳۵	۰/۳۰
آلودگی صوتی	۰/۵۱	۰/۴۰	۰/۳۴	۰/۵۰	۰/۴۵
پارک و باغ‌ها	۰/۵۷	۰/۴۹	۰/۴۱	۰/۳۲	۰/۳۴
پیاده‌روها و پیاده راه‌ها	۰/۵۲	۰/۴۸	۰/۴۵	۰/۳۶	۰/۳۹
پاکیزگی	۰/۵۵	۰/۴۴	۰/۴۹	۰/۳۵	۰/۳۷
حمل‌ونقل عمومی	۰/۵۰	۰/۴۹	۰/۵۲	۰/۳۴	۰/۳۲
زباله و محیط‌زیست	۰/۵۵	۰/۴۳	۰/۴۷	۰/۳۶	۰/۳۹
امکانات افراد دارای معلولیت	۰/۵۶	۰/۲۷	۰/۳۴	۰/۵۰	۰/۴۸
فعالیت فرهنگی	۰/۵۱	۰/۴۷	۰/۵۲	۰/۳۱	۰/۳۵
مراکز آموزش عمومی	۰/۵۵	۰/۴۷	۰/۵۶	۰/۲۶	۰/۲۹
روشنایی خیابان و جاده	۰/۴۶	۰/۴۷	۰/۵۴	۰/۳۸	۰/۳۴

مرحله سوم: برای بیان اهمیت نسبی هر یک از معیارهای شاخص مدنظر لازم است که وزن نسبی آن‌ها تعیین شود، در این راستا روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP)، برای تعیین وزن شاخص‌ها به کار گرفته شده است. (جدول ۳).

جدول ۳. وزن هریک از شاخص‌ها

شاخص‌ها	آب آشامیدنی	پارک سلامت	آلودگی صوتی	پارک و باغ‌ها	پیاده‌رو پیاده راه	پاکیزگی	حمل‌ونقل عمومی
وزن	۰/۰۶۵	۰/۰۵۳	۰/۰۵۰	۰/۰۴۷	۰/۰۴۲	۰/۰۳۸	۰/۰۳۴
شاخص‌ها	زباله و محیط‌زیست	امکانات افراد دارای معلولیت	فعالیت فرهنگی	مراکز آموزش عمومی	روشنایی خیابان و جاده		
وزن	۰/۰۴۰	۰/۰۵۵	۰/۰۵۷	۰/۰۶۰	۰/۰۳۶		

ابعاد وزن دهی شده نشان داد که از دیدگاه خبرگان، شاخص آب آشامیدنی ۶۵ درصد با ارزش‌ترین معیار و حمل‌ونقل عمومی با ۳۴ درصد کم‌ارزش‌ترین معیار در بین ۱۲ معیار موردبررسی برای مناطق شهر اردبیل شناخته شده است. مرحله چهارم: در این مرحله پس از این که ماتریس وزن دهی معیارها به اتمام رسید برای تهیه و ترسیم ماتریس نرمال شده وزنی، یکایک معیارهای ماتریس نرمال شده بر وزن آن ضرب می‌شود بدین ترتیب مراتب خروجی حاصل مدل در جدول شماره ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. ماتریس نرمال شده وزنی

شاخص‌ها و مناطق شهری	منطقه ۱	منطقه ۲	منطقه ۳	منطقه ۴	منطقه ۵
آب آشامیدنی	۰/۰۳۰	۰/۰۳۰	۰/۰۳۰	۰/۰۲۵	۰/۰۲۶
پارک سلامت	۰/۰۲۷	۰/۰۲۸	۰/۰۲۴	۰/۰۱۸	۰/۰۱۶
آلودگی صوتی	۰/۰۲۶	۰/۰۲۰	۰/۰۱۷	۰/۰۲۵	۰/۰۲۲
پارک و باغ‌ها	۰/۰۲۷	۰/۰۲۳	۰/۰۱۹	۰/۰۱۵	۰/۰۱۶
پیاده‌روها و پیاده راه‌ها	۰/۰۳۱	۰/۰۲۹	۰/۰۲۳	۰/۰۲۲	۰/۰۲۳
پاکیزگی	۰/۰۱۹	۰/۰۱۷	۰/۰۱۸	۰/۰۱۳	۰/۰۱۴
حمل‌ونقل عمومی	۰/۰۱۷	۰/۰۱۶	۰/۰۱۸	۰/۰۱۱	۰/۰۱۰
زباله و محیط‌زیست	۰/۰۲۲	۰/۰۱۷	۰/۰۱۹	۰/۰۱۴	۰/۰۱۶

امکانات افراد دارای معلولیت	۰/۰۳۱	۰/۰۱۵	۰/۰۱۹	۰/۰۲۷	۰/۰۳۰
فعالیت فرهنگی	۰/۰۲۹	۰/۰۲۷	۰/۰۲۹	۰/۰۱۷	۰/۰۲۰
مراکز آموزش عمومی	۰/۰۳۳	۰/۰۲۸	۰/۰۳۳	۰/۰۱۵	۰/۰۱۷
روشنایی خیابان و جاده	۰/۰۱۶	۰/۰۱۷	۰/۰۱۹	۰/۰۱۳	۰/۰۱۲

مرحله پنجم: در این مرحله بالاترین ارزش f_i^+ و پایین‌ترین ارزش f_i^- توابع از ماتریس نرمال شده وزنی (جدول مرحله قبل) استخراج می‌شود. برای مثال در شاخص آب آشامیدنی بالاترین ارزش برابر با ۰/۰۳۰ متعلق به منطقه یک و دو سه و کمترین ارزش برابر با ۰/۰۲۵ مربوط به منطقه چهار می‌باشد البته باید در نظر داشت که در مقادیر آلودگی صوتی بالاترین ارزش کمترین مقدار آلودگی است به عبارتی آلودگی صوتی اگر کمتر باشد دارای مزیت است (جدول ۵).

رابطه دوم $f_i^* = \max f_{ij}, f_i^- = \max f_{ij}$

جدول ۵. بالاترین و پایین‌ترین ارزش شاخص‌ها

شاخص‌ها و مناطق شهری	$(\max)f_i^+$	$(\min)f_i^-$	$f^+ - f^-$
آب آشامیدنی	۰/۰۳۰	۰/۰۲۵	۰/۰۰۵
پارک سلامت	۰/۰۲۸	۰/۰۱۶	۰/۰۱۲
آلودگی صوتی	۰/۰۱۷	۰/۰۲۶	۰/۰۰۹
پارک و باغ‌ها	۰/۰۲۷	۰/۰۱۵	۰/۰۱۲
پیاده‌روها و پیاده راه‌ها	۰/۰۳۱	۰/۰۲۲	۰/۰۰۹
پاکیزگی	۰/۰۱۹	۰/۰۱۳	۰/۰۰۶
حمل‌ونقل عمومی	۰/۰۱۸	۰/۰۱۰	۰/۰۰۸
زباله و محیط‌زیست	۰/۰۲۲	۰/۰۱۴	۰/۰۰۸
امکانات افراد دارای معلولیت	۰/۰۳۰	۰/۰۱۵	۰/۰۱۵
فعالیت فرهنگی	۰/۰۲۹	۰/۰۱۷	۰/۰۱۲
مراکز آموزش عمومی	۰/۰۳۳	۰/۰۱۵	۰/۰۱۸
روشنایی خیابان و جاده	۰/۰۱۹	۰/۰۱۲	۰/۰۰۷

مرحله ششم: در این مرحله فاصله هر گزینه از راه‌حل ایده‌آل مثبت محاسبه شده است به‌عنوان مثال در مقدار آب آشامیدنی، بالاترین رقم ستون درآمد مندرج در جدول بالاترین و پایین‌ترین ارزش شاخص‌ها، یعنی ۰/۰۳۰ را از رقم مندرج در ماتریس نرمال شده وزنی ۰/۰۳۰ مربوط به منطقه یک کم نموده سپس بر وزن درآمد (۰/۰۶۵) ضرب کرده و در رقم ۰/۰۰۵ مندرج در $(f^+ - f^-)$ تقسیم می‌کنیم و رقم به‌دست آمده (۰/۰۰۰۰) را در جای خود یعنی در جدول زیر در مقابل منطقه ۱ و در ستون درآمد ثبت می‌کنیم و سپس جمع ردیف هر منطقه را در ستون S_j ثبت می‌کنیم. همچنین بالاترین رقم هر ردیف به‌عنوان R_j ثبت خواهد شد. به‌عبارت دیگر در این مرحله پس از محاسبه ماتریس نرمالیزه شده و ماتریس وزن‌دار و استخراج بالاترین و پایین‌ترین ارزش برای هر شاخص، به‌منظور محاسبه ارزش ویکور که بر اساس آن به رتبه‌بندی مناطق شهری پرداخته می‌شود، ارزش S_j (شاخص مطلوبیت) و R_j (شاخص نارضایتی) محاسبه می‌گردد (جدول ۶).

$$R_j = \max \left[w_i \cdot \frac{f_i^* - f_{ij}}{f_i^* - f_i^-} \right] \quad \text{رابطه چهارم}$$

$$S_j = \sum_{i=1}^n w_i \cdot \frac{f_i^* - f_{ij}}{f_i^* - f_i^-} \quad \text{رابطه سوم}$$

جدول ۶. ضرب اوزان شاخص‌ها در ماتریس تصمیم‌گیری و محاسبه S_j و R_j

شاخص‌ها و مناطق شهری	منطقه ۱	منطقه ۲	منطقه ۳	منطقه ۴	منطقه ۵
آب آشامیدنی	۰/۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰	۰/۰۶۵	۰/۰۵۲
پارک سلامت	۰/۰۰۲۳	۰/۰۰۰۰	۰/۰۱۷۶	۰/۰۴۴۱	۰/۰۵۳
آلودگی صوتی	۰/۰۵	۰/۰۱۶	۰/۰۰۰۰	۰/۰۵	۰/۰۲۷
پارک و باغ‌ها	۰/۰۰۰۰	۰/۰۱۵۶	۰/۰۳۱۳	۰/۰۴۷	۰/۰۴۳۰
پیاده‌روها و پیاده راه‌ها	۰/۰۰۰۰	۰/۰۰۹۳	۰/۰۳۷۳	۰/۰۴۲	۰/۰۳۷۳
پاکیزگی	۰/۰۰۰۰	۰/۰۱۲۶	۰/۰۰۶۳	۰/۰۳۸	۰/۰۳۱۶
حمل‌ونقل عمومی	۰/۰۰۴۲	۰/۰۰۸۵	۰/۰۰۰۰	۰/۰۲۹۷	۰/۰۲۹۷
زباله و محیط‌زیست	۰/۰۰۰۰	۰/۰۲۵	۰/۰۱۵	۰/۰۴	۰/۰۳
امکانات افراد دارای معلولیت	۰/۰۰۰۰	۰/۰۵۸۶	۰/۰۴۴	۰/۰۱۴۶	۰/۰۰۳۶
فعالیت فرهنگی	۰/۰۰۰۰	۰/۰۰۹۵	۰/۰۰۰۰	۰/۰۵۷	۰/۰۴۲۷
مراکز آموزش عمومی	۰/۰۰۰۰	۰/۰۱۶۶	۰/۰۰۰۰	۰/۰۶	۰/۰۵۳۳
روشنایی خیابان و جاده	۰/۰۱۵۴	۰/۰۱۰۲	۰/۰۰۰۰	۰/۰۳۰۸	۰/۰۳۶

مرحله هفتم: در این مرحله شاخص ویکور که همان امتیاز نهایی هر گزینه است محاسبه می‌شود، مقدار Q بیانگر رتبه نهایی هر منطقه از مجموع ۱۲ معیار مورد مطالعه است این مقدار بین عدد صفر تا یک تعیین می‌گردد، هرچه به عدد صفر نزدیک‌تر باشد نشان‌دهنده مطلوبیت هر چه به عدد یک نزدیک‌تر نشانگر ضعف است (جدول ۷). برای ترسیم جدول نهایی و تعیین Q ابتدا R^* و S^* یعنی مینیمم داده‌های ستون و R^- و S^- ماکزیمم هر ستون مشخص گردید و سپس برای یافتن Q طبق فرمول و مثال زیر عمل شد. در این راه حل رقم ۱ ضریب و ۷ به‌نوعی ضریب توافق می‌باشد که عمدتاً ۰/۵ می‌باشد.

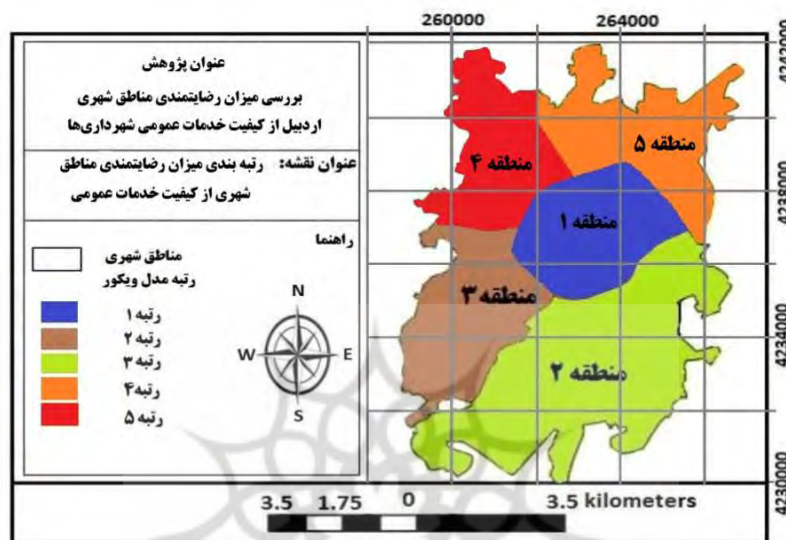
$$Q_i = v \cdot \frac{S_i - S^*}{S^- - S^*} + (1-v) \cdot \frac{R_i - R^*}{R^- - R^*}$$

جدول ۷. تعیین Q و رتبه نهایی

مناطق شهری	S_j	R_j	Q	رتبه
منطقه یک	۰/۰۷۱۹	۰/۰۵	۰/۱۸۷۵	۱
منطقه دو	۰/۱۸۱۱	۰/۰۵۸۶	۰/۵۸۷۶	۳
منطقه سه	۰/۴۸۷۲	۰/۰۴۴	۰/۵	۲
منطقه چهار	۰/۵۱۸۲	۰/۰۶	۰/۹۵۸	۵
منطقه پنج	۰/۴۳۹۲	۰/۰۵۳	۰/۷۲۳۴	۴
S^*, R^*	۰/۰۷۱۹	۰/۰۴۴	---	---
S^-, R^-	۰/۴۸۷۲	۰/۰۶	---	---

بر اساس تحلیل حاصل از مدل ویکور رضایتمندی از کیفیت خدمات عمومی در مناطق شهری اردبیل با مقادیر $(Q/0.5873)$ اندکی پایین‌تر از حد متوسط قرار داشت و حاکی از رضایتمندی متوسط شهروندان بود. طبق شکل ۲ رتبه‌بندی مناطق شهری اردبیل بر اساس متغیرهای یاد شده و با توجه به ارزش Q نشان داده شد به‌طوری‌که منطقه یک رتبه ۱، منطقه سه رتبه ۲، منطقه دو رتبه ۳، منطقه پنج رتبه ۴، منطقه چهار رتبه ۵ را به دست آورد. شکاف ناگهانی در سطح خدمات عمومی بین منطقه یک که در بهترین وضعیت رضایتمندی و نزدیک به صفر قرار داشت و منطقه ۲ و ۳ دیده می‌شود. همچنین مجدداً شکاف وسیع در سطح خدمات‌رسانی بین مناطق ۱، ۲، ۳، با مناطق ۴ و ۵ ملموس بوده و این مناطق تا حدودی نزدیک به شرایط سخت و نارضایتی و غیرقابل قبول بودند. طبق تحلیل و شکل (۲) منطقه یک

اردبیل دارای بیشترین همپوشانی با رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری بوده و رتبه یک را با رقم $Q/1875$ کسب و بیشترین نزدیکی را با وضعیت مطلوب داشت. منطقه سه، دومین رتبه را به لحاظ رضایتمندی و عملکرد مطلوب کیفیت خدمات شهری با مقادیر $Q/5$ یعنی حد متوسط رضایتمندی کسب نمود. منطقه دو با رقم $Q/5876$ تا حدودی از میزان رضایتمندی کمتر از حد متوسط برخوردار شد. رتبه چهارم به لحاظ میزان رضایتمندی را منطقه پنج با رقم $Q/7234$ کسب نمود که معادل یک چهارم رضایتمندی است. آخرین رتبه را به لحاظ تحقق مؤلفه‌های رضایتمندی منطقه چهار با رقم $Q/958$ به خود اختصاص داد که نزدیک به یک و عدم رضایتمندی کامل بود.



شکل ۲. رتبه‌بندی میزان رضایتمندی مناطق شهری اردبیل از کیفیت خدمات شهری

بحث

این پژوهش میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات عمومی شهری را از طریق معیارهایی در بعد عینی و ذهنی موردسنجش قرار داد. هدف آن تعیین وضعیت مناطق شهری اردبیل و رتبه‌بندی آن‌ها از میزان رضایتمندی بود. طبق نظریه اسناد، نارسایی و ضعف عمومی در ارائه خدمات شهری از سال ۱۳۷۲ هم‌زمان با احراز مرکزیت اداری و سیاسی آغاز شد به‌گونه‌ای که مهاجرت و حاشیه‌نشینی در سطح وسیع را به دنبال داشت و منطبق با نظریه اسنادی روز واینر بود. در این راستا اغلب مدیران علت ضعف عمومی در خدمات‌رسانی را در عامل درونی و ثبات این نظریه جستجو می‌کنند حال این‌که رفع این معضل از طریق عامل کنترل‌پذیری قابل ترمیم است. طبق نظریه سطح مقایسه اجتماعی در حال حاضر شدت نابرابری در ارائه خدمات عمومی بین مناطق شهری به‌ویژه محلات حاشیه‌نشین به‌اندازه‌ای است که بر اساس نظریه مبادله اجتماعی نوعی جدایی‌گزینی اجتماعی را دامن زده و بی‌عدالتی فزاینده‌ای را به وجود آورده است که با نظریه برابری مصداق نداشت. همچنین طبق نظریه انتظار تأیید وضعیت عمومی شهر اردبیل کمتر از حد متوسط بوده و به‌جز منطقه ۱ دیگر مناطق در حالت عدم انتظار تأیید قرار دارند که با پارادایم عدم انتظار تأیید همخوانی داشت.

نتایج حاصل از پژوهش به‌ویژه در منطقه چهار و پنج نشان داد که برخلاف یافته‌های اسلام و خان (۲۰۱۳) میزان عدم رضایتمندی در مناطق و نواحی حاشیه‌نشین بیشتر از مناطق مرفه نشین بوده و برنامه‌ریزی یکپارچه برای همه مناطق شهری به شکل جامع‌نگر وجود نداشت. این امر قطعاً مغایر با ماهیت نظریه سطح مقایسه اجتماعی عمل نموده و اثرات

منفی روحی و روانی را در میان ساکنین محلات حاشیه‌نشین و روستاهای الحاقی ایجاد نموده است. از آنجاکه ساختار سازمانی شهرداری‌ها به‌نوعی مردم‌محوری و مردم‌مداری است، این امر مغایر با دیدگاه مشتری‌محوری و برخلاف یافته‌های پادئو همکاران (۲۰۱۷) بود. این موضوع همسو با یافته‌های محمد و صدقی (۲۰۲۳) باعث شده تا شهرداری‌ها قادر به حفظ تعادل بین برنامه‌های حال و آینده نباشند. علاوه بر آن در برخی از مناطق شهری ارائه خدمات عمومی از سوی شهرداری عمدتاً بر حسب تأمین حداقل نیازها بود تا کیفیت بالا، و این مغایر با نظر ماریا (۲۰۱۳) بود که رضایت را مستلزم کیفیت دانسته است. بنابراین از آنجاکه بهبود کیفیت در خدمات عمومی رخ نداده است لذا در فعالیت‌های اجتماعی و اقتصادی، جنب‌وجوش وجود نداشته و مغایر با یافته‌های ترمن و سبجان (۲۰۲۴) عمل شده است.

علیرغم ظرفیت محدود شهرداری اردبیل، حتی بهبود بیشتر زیرساخت‌ها مدنظر قرار نگرفته و مغایر با نظر کمین و شوگارت (۲۰۱۲) عمل شده است. این امر انگیزه منفی در مشارکت شهروندان ایجاد نموده است که با نظر هیرانی و چاندیو (۲۰۲۴) همسویی نداشته و طبق نظر مورژسون و پترسکو کاهش اعتماد را به همراه داشت. در حال حاضر خدمات عمومی برای گروه‌های مختلف جنسی و سنی و غیره، به‌درستی ترسیم نشده است و این موضوع نیز با نظریه پونگ پیاجان و همکاران (۲۰۲۱) منطبق نبود. این در حالی است که رضایت شهروندان اردبیل از خدمات عمومی به‌شدت وابسته به عملکرد شهرداری‌ها است که در این زمینه به علت عدم برآورد صحیح سطح انتظارات با یافته‌های پژوهشی لامسال و گوپتا (۲۰۲۲) مبنی بر کاهش رضایتمندی، مطابقت داشت و دلیل این امر نیز مغایرت آن با نظریه کایاچی است. چرا که در ایران شهردار به‌صورت باواسطه و صرفاً از طریق اعضای شورای شهر انتخاب می‌شود و در اینجا یک نوع گسست و عدم پیوند بین مردم با مدیر شهر بروز می‌کند و بدین ترتیب عدم ارائه خدمات عمومی با کیفیت و عدم توجه به سطح انتظارات شهروندان باعث نوعی نارضایتی و فقدان رضایت شده است که با نظر یانگ (۲۰۰۸) همسویی دارد. در مجموع نتایج این پژوهش در مقایسه با نتایج دیگر پژوهش‌ها همسویی بیشتری را نشان داد به‌ویژه طبق یافته‌های پژوهشی او کیم (۲۰۱۷)، بسیاری از خدمات عمومی شهر اردبیل با پارادایم عدم انتظار تأیید مطابقت داشت. به‌عبارت‌دیگر برخی از محلات حاشیه شهر (عمدتاً منطقه ۴ و ۵) به حداقل امکانات نیازمند بودند. بنابراین از نظر این پژوهش علیرغم برخی از نظریه‌های مطرح‌شده که عمدتاً ریشه در کشورهای توسعه‌یافته داشت، در شهر اردبیل سطح نیاز عامل مهم تعیین کیفیت و انتظار تأیید بود و نه کیفیت بر اساس استاندارد. چرا که در حال حاضر خدماتی که ارائه می‌شود در بسیاری از نواحی شهری از جمله نواحی اسکان غیررسمی و روستاهای الحاقی، مطابق با عملکرد واقعی نبوده و تأمین‌کننده حداقل سطح انتظارات نیز نمی‌باشد. لذا شهروندان به دنبال تأمین سطح نیاز و انتظار هستند.

نتیجه‌گیری

هر کدام از مناطق شهری بر حسب موقعیت مکانی، ویژگی و شرایط اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، جمعیتی، در رابطه با رضایتمندی از کیفیت خدمات عمومی شهری به شکل‌های گوناگون عمل نمودند عامل اصلی این تمایز را باید در نظریه اسناد جستجو کرد. به‌جز منطقه ۱ که از نظر شرایط جمعیتی و ساختار فیزیکی و مانند آن در وضعیت پایداری قرار دارد. سایر مناطق شهری همواره در حال پذیرش مهاجر و روستاهای الحاقی هستند و دائماً درحال توسعه و افزایش جمعیت می‌باشند که فرصت ارائه خدمات با کیفیت را از مدیران شهری سلب نموده است. بنابراین در شهر اردبیل سطح نیاز شهروندان عامل تعیین‌کننده کیفیت تلقی شده و در این جهت، برای هر منطقه پیشنهاد زیر مطرح گردید:

پیشنهاد و راهکارهای منطقه یک: ضعیف‌ترین معیار عدم رضایت شهروندان در منطقه یک شهری آلودگی صوتی و ازدحام بیش‌ازحد وسایط نقلیه بود. این منطقه هسته تاریخی شهر بوده و مملو از بناهای تاریخی است و امروزه تغییر

نگرش شهروندان و توسعه فناوری منجر به نوعی تضاد و ناهماهنگی در عملکرد واقعی و کالبدی این منطقه شده است. علیرغم مساحت پایین این منطقه نسبت به دیگر مناطق، بیشترین تعداد جمعیت در آن متمرکز بوده و پیرامون ۱۲۱۸ کوچه و معبر بن‌بست سواره و پیاده استقرار دارند. این امر سبب شده تا ساکنین این منطقه از تنگی کوچه‌ها و معابر و بن‌بست تاریخی، فقدان فضاهای باز وسیع ورزشی، ضعف عمومی در پارک و مراکز تفریحی، اظهار ناراضی داشته باشند. لذا پیشنهاد می‌شود مدیران شهری عملکرد این منطقه را به اصل واقعی آن یعنی گردشگری تغییر داده و با آزادسازی فضاهای پیرامون آن‌ها، ایجاد و تسهیل دسترسی، پیاده راه‌های وسیعی را ایجاد کنند. انتقال عمده‌فروشی‌ها و خدمات بهداشتی و درمانی از این منطقه به مناطق مستعد دیگر ضروری است و ایجاد شهرداری ویژه در این منطقه می‌تواند در پیشبرد کارآیی اهداف و عملکرد این منطقه راه گشا باشد. پیشنهاد و راهکار برای منطقه دو: سومین رتبه رضایتمندی از کیفیت خدمات عمومی شهری را منطقه دو کسب نمود این منطقه بیشترین مساحت شهر را به خود اختصاص داده است. بخش‌هایی از آن از جمله نیاز دارای بافت روستایی است که طی دهه‌های اخیر به شهر متصل شده است و بخش‌های دیگر نظیر شهرک کوثر و شهرک نادری و شهرک‌های جدیدالتأسیس دیگری مابین سه‌راه کورائیم و شام اسبی است. ایجاد شبکه ارتباطی ما بین مسیر یاد شده موجبات توسعه شهری را فراهم آورده و رشد با شکوه شهر را در این منطقه رقم خواهد زد. لذا این امر جمعیت‌پذیری بالایی را برای منطقه ۲ به ارمغان آورده و بخش عظیمی از مهاجرت را جذب خواهد نمود و همچنان ساخت‌وساز مسکن به شدت در آن رونق داشته و جزء برنامه‌های توسعه آتی شهر تلقی می‌گردد. بنابراین تا زمانی که ساخت‌وساز ادامه دارد و جمعیت به تعادل و پایداری نرسیده به نظر می‌رسد همچنان مشکلاتی در برابری نیازها و خدمات وجود داشته باشد. پیشنهادهای برای منطقه سه: این منطقه شامل شهرک‌های آزادی، رضوان، حافظ، کارشناسان فاز یک و دو، شهرک ساحلی و مولاباشی و یوسف‌آباد است و به‌غیراز مولاباشی و یوسف‌آباد که در قالب بافت روستایی طی دهه‌های اخیر به شهر متصل شده است بقیه محلات تقریباً از سال ۱۳۷۰ تاکنون در قالب شهرک احداث شده‌اند. مهاجرپذیری و افزایش مداوم جمعیت در این منطقه طبق نظریه اسناد، ارائه خدمات را برای نهادهای خدمات‌رسانی مشکل‌تر نموده است. علاوه بر آن جهت حفظ برابری و رعایت عدل و انصاف لزوم یکپارچه نگری بین محلات این منطقه در ارائه خدمات عمومی با کیفیت جزء ضروریات می‌باشد تا طبق نظریه مقایسه اجتماعی احساس برتری بین محلات تبدیل به دوستی و نشاط بین محلات گردیده و موجبات رضایت همگانی را افزایش دهد. پیشنهادهای برای منطقه چهار: این منطقه علیرغم این که به لحاظ تاریخی نسبت به بسیاری از شهرک‌های جدیدالتأسیس از قدمت طولانی برخوردار است اما به دلیل حاشیه‌نشین بودن، بافت روستایی سابق، عدم تعیین تکلیف مالکیت اراضی، از بسیاری خدمات عمومی شهری با کیفیت محروم بود. اما از آنجاکه طبق نظریه مبادله اجتماعی در پرداخت عوارض شهرداری و سهمیم هستند، خواستار دریافت خدمات عمومی مورد نیاز بوده و در این جهت طبق نظریه برانگیختگی دارای تفکر همگرا می‌باشند. لذا ضروری است بر اساس نظریه برابری برای ایجاد رضایت و شادابی و رعایت عدالت و انصاف، در ارائه خدمات با کیفیت در این منطقه همانند مناطق مرتفع دیگر اقدام نمود تا طبق نظریه سطح مقایسه شهروندان این منطقه در مقایسه سطح زندگی خود با دیگر مناطق احساس رضایت و خوشبختی داشته و عزت‌نفس لازم را کسب کند. پیشنهادهای برای منطقه پنج: این منطقه نیز به دلیل موضوع حاشیه‌نشینی همچون منطقه چهار شهری از ضعف خدمات عمومی شهری در مضیقه است لذا با توجه به شرایط مطرح شده در خصوص منطقه چهار، همان شرایط شامل وضعیت منطقه ۵ نیز می‌باشد با این تفاوت که تراکم جمعیتی در این منطقه پایین‌تر از منطقه ۴ می‌باشد.

حامی مالی

این اثر حامی مالی نداشته است.

سهم نویسندگان در پژوهش

نویسندگان در تمام مراحل و بخش‌های انجام پژوهش سهم برابر داشتند.

تضاد منافع

نویسندگان اعلام می‌دارند که هیچ تضاد منافی در رابطه با نویسندگی و با انتشار این مقاله ندارند.

تقدیر و تشکر

نویسندگان از همه کسانی که در انجام این پژوهش یاری نموده‌اند تشکر و قدردانی می‌نمایند.

منابع

- پیریان کلات، امید، شکور، علی؛ راستی فرد، سمیه و تیموری، سمانه. (۱۳۹۲). تحلیل الگوی پراکندگی خدمات عمومی بر اساس رویکرد عدالت فضایی مطالعه موردی شهرستان جهرم. *آمایش جغرافیایی فضا*، ۱۱۳(۱)، ۱۱۳-۱۳۴.
DOI:10.30488/GPS.2022.347408.3553
- فصیحی، حبیب اله؛ پرزیدی، طاهر و طالبی، سپیده. (۱۳۹۳). بررسی تطبیقی محله‌های امیریه و پای‌توپ شهر بجنورد، از نظر میزان رضایت ساکنان از محل سکونت. *آمایش جغرافیایی فضا*، ۱۱۳(۴)، ۱۷۳-۱۹۰.
DOI:10.30488/GPS.2024.396073.3641
- غفاری گیلانده، عطا؛ هاشمی معصوم‌آباد، رضا؛ مصطفی‌پور، منصور و نیکفال‌مغانلو، ساسان. (۱۳۹۶). ارزیابی توزیع پارک‌های محله‌ای و ارائه الگوی بهینه مکان‌یابی با استفاده از روش VIKOR مطالعه موردی: شهر اردبیل. *علوم و تکنولوژی محیط‌زیست*، ۲۱(۵)، ۲۴۱-۲۴۵.
DOI:10.22034/jest.2019.24435.3345

References

- Alemán, R., Gutiérrez-Sánchez, R., & Liébana-Cabanillas, F. (2018). Determinant factors of satisfaction with public services in Spain. *Australian Journal of Public Administration*, 77(1), 102-113. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12252>
- Ali, M. H., Ali, N. A., & Radam, A. (2010). Validating SERVPERF model in government agencies. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 6(1), 84-93.
- Almarshad, S. O. (2015). Municipal awareness and citizen satisfaction: The case of the Northern Borders in Saudi Arabia. *International Review of Management and Marketing*, 5(2), 94-101. <https://econjournals.com/index.php/irmm/article/view/1174>
- Atieh, K. (2021). Measuring the Satisfaction Citizen of the Service Quality in Municipal Jenin Area in Palestine. <http://repository.aaup.edu/jspui/handle/123456789/1430>
- Badri, M., Al Khaili, M., & Al Mansoori, R. L. (2015). Quality of service, expectation, satisfaction and trust in public institutions: the Abu Dhabi citizen satisfaction survey. *Asian Journal of Political Science*, 23(3), 420-447. <https://doi.org/10.1080/02185377.2015.1055773>
- Bhuiyan, M. A. F., & Islam, M. A. (2023). Assessing citizen satisfaction of urban local government service and infrastructure in Bangladesh: A case study of Pabna municipality. *Environment and Social Psychology*, 8(3). <https://doi.org/10.54517/esp.v8i3.1671>
- Bostancı, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69, 100754. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>
- Cayirdog. N. (2011). *Attribution and Creativity*. Encyclopedia of Creativity (Second Edition), Pages 96-100.

- Chávez, Y. E. A., & Bueno, R. O. A. (2024). Assessing Public Service Quality and User Satisfaction: A Case Study of the District Municipality of San Luis, Peru. *Nanotechnology Perceptions*, 314-330. <https://doi.org/10.62441/nano-ntp.vi.1007>
- Chen, G., Li, C., Wang, W., Duan, L., Wang, B., Han, Z., & Zhang, X. (2024). FairReward: Towards Fair Reward Distribution using Equity Theory in Blockchain-based Federated Learning. *IEEE Transactions on Dependable and Secure Computing*. <https://doi.org/10.1109/TDSC.2024.3446864>
- Davis, M. L., Witcraft, S. M., Baird, S. O., & Smits, J. A. (2017). *Learning principles in CBT. In The science of cognitive behavioral therapy* (pp. 51-76). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-803457-6.00003-9>
- Echaniz, E., dell'Olio, L., & Ibeas, Á. (2018). Modelling perceived quality for urban public transport systems using weighted variables and random parameters. *Transport Policy*, 67, 31-39. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2017.05.006>
- Engdaw, B. D. (2020). The impact of quality public service delivery on customer satisfaction in Bahir Dar city administration: The case of Ginbot 20 sub-city. *International journal of public administration*, 43(7), 644-654. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1644520>
- Erkek, S., & Örselli, E. (2023). Citizens,satisfaction level Withlocal Services: The Case Of Konya-eregli. *Lex Humana (ISSN 2175-0947)*, 15(3), 395-408.
- Fasihi, H., Parizadi, T., & Talebi, S. (2024). A Comparative Study of Amiriyeh and Pay-eToop Neighborhoods of Bojnord City, Iran in terms of Residents' Satisfaction with the Place of Living. *Geographical Planning of Space*, 13(4), 173-190. <https://doi.org/10.30488/GPS.2024.396073.3641> [In Persian].
- Fu, X. M., Zhang, J. H., & Chan, F. T. (2018). Determinants of loyalty to public transit: A model integrating Satisfaction-Loyalty Theory and Expectation-Confirmation Theory. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 113, 476-490. [10.1016/j.tra.2018.05.012](https://doi.org/10.1016/j.tra.2018.05.012)
- Gasparyan, A. (2023). What causes satisfaction? A multiyear analysis of Armenian local communities. *Social Sciences and Humanities Open*, 8(1). <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100569>
- Ghaffari Gilandeh, Atta; Hashemi-Masoom-Abad, Reza; Mustafapour, Mansour. (2016). Evaluating the spatial distribution of neighborhood parks and presenting the optimal location model using the Vicor method (case study of Ardabil city. *Environmental Science and Technology*, 21(5), 261-245. <https://doi.org/10.22034/jest.2019.24435.3345> [In Persian].
- Gendel-Guterman, H., & Billig, M. (2021). Increasing citizen satisfaction with municipal services: the function of intangible factors. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 18, 171-186. <https://doi.org/10.1007/s12208-020-00267-y>
- Goncharuk, O. (2024). Foreign Experience In Implementing Quality Management Systems In The Provision Of Municipal Services. *Coordinates of Public Administration*, (1), 79-100. <https://doi.org/10.62664/cpa.2024.01.04>
- Hatfield, E., Salmon, M., & Rapson, R. L. (2011). Equity theory and social justice. *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 8(2), 101-121. <https://doi.org/10.1080/14766086.2011.581818>
- Hirani, J. D., & Chandio, R. A. (2024). Evaluating the Impact of Municipal Service Delivery on the Satisfaction of Citizen: A Case Study of Sindh Province. *Journal of Development and Social Sciences*, 5(2), 663-678. [https://doi.org/10.47205/jdss.2024\(5-II-S\)64](https://doi.org/10.47205/jdss.2024(5-II-S)64)
- Islam, M. S., & Khan, M. N. U. (2013). Access to urban basic services and determinants of satisfaction: a comparison by non-slum and slum dwellers in Dhaka city. <http://hdl.handle.net/10361/11003>
- Kantorová, K., & Růžicka, T. (2015). Measuring citizen satisfaction. Prospects for using a questionnaire to manage relationships between local government and citizens in the Czech Republic. *Acta Academica Karviniensia*, 15, 30-42.
- Kayacı, M. (2022). Citizens' Perceptions of Public Administration Ethics, Public Service Quality and Politicization of Public Organizations: A Study in Diyarbakır. *Siyasal: Journal of Political Sciences*, 31(2), 349-367. <https://doi.org/10.26650/siyasal.2022.31.1069278>
- Kim, S. (2014). *Comparison Theory*. In: Michalos, A.C. (eds) Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research. Springer, Dordrecht.

- Kulzhabayeva, D., Williams, J. J., & Danks, D. (2024). *Dynamics of Causal Attribution*. In Proceedings of the Annual Meeting of the Cognitive Science Society (Vol. 46).
- Lamsal, B. P., & Gupta, A. K. (2022). Citizen satisfaction with public Service: What factors drive?. *Policy & Governance Review*, 6(1), 78-89. <https://doi.org/10.30589/pgr.v6i1.470>
- Li, J., Pan, Q., Peng, Y., Feng, T., Liu, S., Cai, X., ... & Lai, W. (2020). Perceived quality of urban wetland parks: A second-order factor structure equation modeling. *Sustainability*, 12(17), 7204. <https://doi.org/10.3390/su12177204>
- Marreros, E. J. C., Saldarriaga, C. A. C., Agama, S. H. G., & Muñoz, A. V. (2022). Quality of the municipal service and satisfaction of the citizens of Piura 2021. *Llamkasun*, 3(1), 90-103. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>
- Martinko, M. J., & Mackey, J. D. (2019). Attribution theory: An introduction to the special issue. *Journal of Organizational Behavior*, 40(5), 523-527. <https://doi.org/10.1002/job.2397>
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public service quality and citizen-client's satisfaction in local municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3). <https://doi.org/10.33423/jmdc.v13i3.2242>
- Metwally, E., & Samir, E. (2024). Assessing citizen satisfaction indicators for urban public services to enhance quality of life in Sharm el-Sheikh. *Ain Shams Engineering Journal*, 102841. <https://doi.org/10.1016/j.asej.2024.102841>
- Mingzheng, W. (2024). *Social Equity Theory*. In *The Ecph Encyclopedia of Psychology* (pp. 1-2). Singapore: Springer Nature Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-99-6000-2_830-1
- Mohammadi, K., & Sedeqi, K. (2023). Measuring the Level of Citizens' Satisfaction with the Performance of the Municipality: A Case Study of Pul-e-Khumri Municipality. *Journal of Humanities and Social Sciences Studies*, 5(4), 44-51. <https://doi.org/10.32996/jhss.2023.5.4.7>
- Montalvo, D. (2009). *Citizen satisfaction with municipal services*. Lapop- Americas Barometer, Insights Series, Compilation. Volume 1, Insights Reports 1-30.
- Neighbors, C., Foster, D. W., & Fossos, N. (2013). Peer influences on addiction. *Principles of addiction*, 1, 323-331.
- Ochoa Rico, M. S., Vergara-Romero, A., Subia, J. F. R., & Del Rio, J. A. J. (2022). Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: Perspective of the quality of public services applying structural equations. *PloS one*, 17(2), e0263331. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263331>
- Ogunbajo, R. A., Bello, M. O., & Adebayo, M. A. (2016). Assessment of Urban Infrastructure Quality and User Satisfaction in Low Income Residential Neighbourhoods in Minna, Nigeria. *ATBU Journal of Environmental Technology*, 9(1), 98-115.
- Oh, H., & Kim, K. (2017). Customer satisfaction, service quality, and customer value: years 2000-2015. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 2-29. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2015-0594>
- Paddeu, D., Fancello, G., & Fadda, P. (2017). An experimental customer satisfaction index to evaluate the performance of city logistics services. *Transport*, 32(3), 262-271. <https://doi.org/10.3846/16484142.2016.1146998>
- Piryan Kalat, O., Shakoar, A., Rasti Fard, S., & Teymoori, S. (2023). Analysis of Public Service Dispersion Pattern Based on Spatial Justice Approach the Case Study of Jahrom City. *Geographical Planning of Space*, 13(1), 113-134 [In Persian]. [10.30488/GPS.2022.347408.3553](https://doi.org/10.30488/GPS.2022.347408.3553)
- Pongpiachan, S., Pothisarn, T., & Jaturongkachoke, K. (2021). Parameters Influencing Citizens' Levels of Satisfaction: Soft Indicators of 'Good Governance'. *Asian Social Science*, 17(10), 77. <https://doi.org/10.5539/ass.v17n10p77>
- Powdthavee, N. (2024). *Social comparison theory*. In *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research* (pp. 6518-6519). Cham: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-031-17299-1_2740
- Qian, Y., & Kan, Z. (2024). *Social Exchange Theory*. In *The ECPH Encyclopedia of Psychology* (pp. 1-2). Singapore: Springer Nature Singapore. [10.1007/0-387-36921-X_3](https://doi.org/10.1007/0-387-36921-X_3)
- Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of citizen satisfaction in municipal services. *Economies*, 10(9), 225. [10.3390/economies10090225](https://doi.org/10.3390/economies10090225)

- Subhan, M., & Tarman, R. N. (2024, February). The Concept of Islamic Smart City in Urban Regional Planning in Sinjai Regency. In *International Conference on Applied Science and Technology on Social Science 2023 (iCAST-SS 2023)* (pp. 502-511). Atlantis Press. [10.2991/978-2-38476-202-6_73](https://doi.org/10.2991/978-2-38476-202-6_73)
- Velasco, G. R. (2024). Public Administration Skills Of Heads, Service Delivery, And Members' Trust And Confidence In Social Security System Santa Rosa Branch. *Ignatian International Journal for Multidisciplinary Research*, 2(9), 631-671. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13765015>
- Yamao, S. (2024). Social exchange theory. In *A guide to key theories for human resource management research* (pp. 274-279). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781035308767.ch35>
- Yildirim, B. F., & Yıldırım, S. K. (2022). Evaluating the satisfaction level of citizens in municipality services by using picture fuzzy VIKOR method: 2014-2019 period analysis. *Decision Making: Applications in Management and Engineering*, 5(1), 50-66. <https://doi.org/10.31181/dmame181221001y>
- Yüksel, A., & Yüksel, F. (2008). Consumer satisfaction theories: a critical review. Tourist satisfaction and complaining behavior: Measurement and management issues in the tourism and hospitality industry, 22(1), 65-88.
- Zakaria, Z. (2013). *Customer Satisfaction on Municipal Services: A Case Study of Sungai Petani* (Doctoral dissertation, Universiti Sains Malaysia).
- Zakaria, Z. (2016). Survey on the satisfaction of municipal services. *Voice of Academia (VOA)*, 9(1), 30-39.

