نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال نوزدهم، شماره ۵۵، زمستان ۹۸

# ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: شهر فاروج

**دریافت مقاله**: ۹۷/۱/۱۵ **پذیرش نهایی**: ۹۷/۵/۲۱

**صفحات**: ۱۱۶-۹۹

**محمد معتمدی**: استادیار گروه جغرافیا دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان، شیروان، ایران[1].
**Email**: Motamedi45@gmail.com
**سیدحسن رسولی**: کارشناسی ارشد، جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه پیام نور ساری، ایران.
**Email**:Hasanrasoli.63@Gmail.com
**محمد نصیری**: دانش آموخته کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی شهری و منطقه ای، دانشکده هنر و معماری دانشگاه گیلان، رشت، ایران
**Email**: Mnakhis@gmail.com.

## چکیده

**این مقاله در تلاش است تا با استفاده از دیدگاه شهروندان شهر فاروج، میزان رضایت آنان از عملکرد مدیریت شهری این شهر را در حوزه خدمات شهری مورد مطالعه مورد سنجش قرار دهد. برای این ارزیابی با استفاده ار مطالعات بخش نظری، ۲۱ نوع از خدمات شهری در سه بخش خدمات فنّی، عمومی و فرهنگی انتخاب شد. در گام بعدی پرسشنامه پژوهش براساس این خدمات طراحی شد. در ادامه تعداد ۴۰۰ پرسشنامه بین شهروندان شهر مورد مطالعه توزیع شد. در مرحله بعد، تعداد ۳۸۰ پرسشنامه کامل و بدون خطا جمع آوری و وارد نرم افزار SPSS شد. در نهایت با استفاده از آزمون تی تک نمونه ای نتایج پژوهش مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که میانگین رضایت مندی از خدمات عمومی در شهر فاروج برابر با ۳/۵۳ بود که می توان گفت میزان رضایت‌مندی شهروندان از این خدمات در سطح بیشتر از متوسط قرار دارد. میانگین رضایت‌مندی از خدمات فنی در شهر فاروج برابر با ۳/۳۱ محاسبه شده است و همچنین میانگین رضایت‌مندی از خدمات فرهنگی در شهر فاروج برابر با ۳/۱۵ محاسبه گردید. نتایج تحلیل های آماری حاکی از آن بود که در رابطه با چهار مورد از خدمات شهری، سطح معنی داری بیشتر از ۰/۰۵ بوده است. این بدان معنا است که در رابطه با خدمات فضاهای ورزشی، جمع آوری و دفع آب‌های سطحی، کیفیت گذران اوقات فراغت شهروندان و تکریم ارباب رجوع، میزان رضایت مندی شهروندان برابر با حد متوسط است. در رابطه با دو شاخص کیفیت پیاده روها و مشارکت مردمی، اختلاف میانگین با آماره آزمون به ترتیب برابر با ۰/۱۶- و ۰/۱۹- محاسبه گردید که این اعداد منفی نشان از آن داشت که میزان رضایت مندی از این خدمات پایین تر از حد متوسط بوده است. در بقیه شاخص‌ها میزان رضایت‌مندی شهروندان بالاتر از حد متوسط شده است.**

**کلیدواژگان:** رضایت، مدیریت شهری، خدمات شهری، شهر فاروج.

---

۱ . **نویسنده مسئول:** خراسان شمالی، شیروان، خیابان دانشگاه ،دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان. تلفن: ۰۹۱۵۵۸۶۲۳۴۶

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]
[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]

**مقدمه**

ارزیابی عملکرد یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت جهت تحقق اهداف، استراتژی ها و برنامه ریزی های سازمان می باشد. در سازمان های عمومی نظیر شهرداری ها، طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد و کنترل می تواند منجر به هدایت صحیح مدیران اجرایی شهرداری در مسیر تحقق اهداف، وظایف، راهبردها و برنامه های توسعه و بهبود خدمات شهری، منطبق با کیفیت، هزینه و زمان مورد نظر شود (کاظمی نژاد و همکاران، ۱۳۹۰). ارزیابی عملکرد یک سازمان یکی از ابزارهای مهم برنامه‌ریزی است که میزان موفقیت و یا عدم موفقیت یک سازمان را نشان می‌دهد. در واقع ارزیابی دقیق و هدفمند مهمترین عامل رشد، پویایی در حوزه مدیریت سازمانی است. به طور کلی مدیریت هر سازمان برای آگاهی از میزان بهره‌وری، کارایی و اثر بخشی فعالیت‌ها و نتایج عملکرد خود در محیط‌های پیچیده و پویا به ویژه شهر نیازمند به کارگیری فرایند کنترل و ارزیابی مستمر عملکرد است (آخوندیان و همکاران، ۱۳۹۱: ۲). از سویی دیگر ارزیابی عملکرد فرایندی است در چارچوب اصول و مفاهیم علمی مدیریت، در جهت تحقق اهداف و وظایف سازمانی و در قالب برنامه های اجرایی که به وسیله آن کار کارکنان در فواصل معین و به طور رسمی در سازمان مورد بررسی و سنجش قرار می گیرد و کارکنان را از بازخورد نتایج مثبت یا منفی عملکرد شخصی خود آگاه می کند (موسوی، ۱۳۹۵: ۱۰۰). در تعریفی ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از مهم ترین فعالیت های مدیران منابع انسانی و وظایف سازمان شناخته می شود (Boswell & Boudereou, 2002: 392). بنابراین، بررسی نتایج عملکرد، یک فرایند مهم راهبردی تلقی می شود. کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد آن، عامل تعیین کننده و حیاتی تحقق برنامه‌های توسعه و رفاه جامعه است (میر فخرالدینی و ابوالحسنی، ۱۳۹۴).

مؤسسات و سازمان ها و دستگاه های اجرایی با هر مأموریت، رسالت، اهداف و چشم اندازی که دارند نهایتاً در یک قلمرو ملی و یا بین المللی عمل می کنند و ملزم به پاسخگویی به مشتریان، ارباب رجوع و ذینفعان هستند، تا شرکتی که هدفش سودآوری و رضایت مشتری است و سازمانی که هدف خود را اجرای کامل و دقیق وظایف قانونی و کمک به تحقیق اهداف توسعه و تعالی کشور قرار داده، پاسخگو باشند. (میر فخرالدینی و ابوالحسنی، ۱۳۹۴). مدیریت شهری یکی از اثرگذارترین عناصر در ساماندهی و برنامه ریزی شهرها محسوب می گردد که نقش بسیار مهمی در اداره امور شهرها دارند بدیهی است زمانی این ساختار مدیریتی قادر است که به وظایف خود به خوبی عمل کند که مناسب و مطلوب طراحی شده باشد و بر پایه توجه به نیاز و نظرات شهروندان عمل نماید که همان جهت گیری رویکرد مشارکتی در مدیریت است (سلمانی مقدم و همکاران، ۱۳۹۱). شهرها برای آن مدیریت می شوند که بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تامین سازند (کاظمیان و سعیدی رضوانی، ۱۳۸۲ :۸۰-۷۹ ). در میان سازمان های مختلف مدیریت شهری، شهرداری یکی از دستگاه هایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد (جعفرپور مختار، ۱۳۸۳: ۲۱۰).

آنچه امروزه توسعه و بهره وری خدمات شهری را تنظیم می کند، مشارکت کلیه شهروندان در فعالیت های شهری است (امانپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۴). رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری نیز باعث مشارکت آنان با سازمان مدیریت شهر می‌شود (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴). احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می دهد، عامل مهمی در جهت انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]
[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]

شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است (رضایی و همکاران، ۱۳۹۳). جلب مشارکت شهروندان در اداره شهر از نظر اجتماعی باعث افزایش همکاری های اجتماعی می شود که پایه های جامعه مدنی را تقویت می کند. امروزه، مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است (جعفرپور مختار، ۱۳۸۳ :۱۰). در حالی که نارضایتی از عملکرد نهادهای عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب یأس، ناامیدی و عدم مسئولیت پذیری شهروندان می شود. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه ریزی منظم و همه جانبه است که مدیریت شهری را قادر می سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه فعالیت های شهری امیدوار سازد.

یکی از مهمترین شاخص های میزان رضایتمندی شهروندان، کیفیت خدمات ارائه شده است. در صورتیکه خدمات ارائه شده کیفیت بالاتری داشته باشند، رضایتمندی شهروندان بیشتر خواهد بود. از این رو این مقاله در تلاش است تا با استفاده از دیدگاه شهروندان، میزان رضایت آنان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری را در محدوده مورد مطالعه مورد سنجش قرار دهد.

## مبانی نظری

### مدیریت شهری

شهرها به عنوان موتورهای رشد و توسعه اجتماعی دارای پتانسیلی باورنکردنی هستند که بی شک باید مورد توجه قرار گیرند (Lewis & Lewis, 2005: 50). اگر شهر همچون سازمانی در نظر گرفته شود، لازم است که در رأس آن عنصری برای برنامه ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد. این عنصر را می توان مدیریت شهر نامید. این مورد، بیشتر از این جهت اهمیت دارد که نحوه مدیریت بر جریان مطلوب زندگی شهری، می تواند در بهبود سکونتگاه های انسانی و پایداری توسعه شهری، مهمترین نقش را ایفا کند؛ زیرا عامل اجازه دهنده و تنظیم کننده برنامه های شهری از کارایی مدیریت شهری نشأت می گیرد (مهدوی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۰۴). موضوع مدیریت شهری در ایران، یکی از مهم ترین و حساس ترین چالش های برنامه ریزان و متخصصان طی چند دهه گذشته بوده است

به نظر وگان، دست اندرکاران امور شهری، اعم از مدیریت شهری، اعم از مدیران شهر، سازندگان و بخش خصوصی باید با ترویج هنر و مهیا ساختن آموزش، زندگی ساکنان شهر را بهبود بخشند ( Lees et al, 1976: 123). مدیریت، کار کردن با افراد و گروه ها برای رسیدن به مقاصد سازمان (خادم الحسینی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۵۷). مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده، متشکل از عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی موثر و ذیربط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهری که اداره، کنترل و هدایت توسعه همه جانبه و پایدار شهر را عهده دار است (کاظمیان و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۱).

مهم ترین عامل در اداره شهر، روند تعیین اولویت ها و تصمیم گیری هایی است که بنابر ارزش جامعه شهری می باید تضمین کننده منافع جمع باشد، بنابراین مدیریت شهری به عنوان چارچوب سازمانی و توسعه شهر، به سیاست ها، برنامه‌ها، طرح ها و عملیاتی مربوط می شود که در پی اطمینان از تطابق رشد جمعیت شهر با دسترسی به زیربناها، مسکن و اشتغال هستند (صرافی ، ۱۳۷۵: ۴۴). سازمان اداره کننده شهرها، شهرداری

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]
[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]

است که مسئولیت مدیریت شهری را به عهده دارد. نظام مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده متشکل از تمام عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی ذی ربط و مؤثر در ابعاد مختلف اجتماعی، ا قتصادی و کالبدی حیات شهرها با هدف اداره، هدایت، کنترل و توسعه همه جانبه و پایدار شهر (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶). این توسعه همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند (شیخ محمدی و تولیت زواره، ۱۳۸۴: ۱۵). اما متأسفانه در ایران تاکنون توجه چندانی به اهمیت سنجش رضایتمندی مردم از عملکرد سازمان‌ها و نهادهای عمومی نشده و مطالعات زیادی در این زمینه صورت نگرفته است (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴). در این چارچوب مهم ترین هدف مدیریت شهری، ارتقای شرایط کار و تأمین بستر مناسب برای زندگی شهروندان و رضایت ساکنان از محیط مسکونی خود در قالب اقشار و گروه های مختلف اجتماعی و اقتصادی می باشد (درودی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۲۶). دیگر اهداف عبارت است از (لطفی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۰۵):

- تشویق توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار.
- حفاظت از محیط کالبدی شهر.

**رضایت‌مندی**

پیشینه بررسی رضایتمندی و انگیزش در سازمان ها به فردریک تایلور پدر مدیریت علمی بری گردد (میرفردی و بوستانی، ۱۳۸۰: ۵). ارزیابی و شناخت رضایتمندی از مباحث مهم دهه های اخیر است ( Ulyani Mohd Najib et al, 2011). امروزه یکی از روش های سنجش کارایی خدمات و تسهیلات موجود در یک ناحیه، ارزیابی نظر بهره برداران و استفاده کنندگان از این خدمات است. رضایت مندی در ادبیات توسعه، متغیری روشن و به طور کلی نتیجه تأثیر خدمات تولیدی و رفاه اجتماعی و مالی قلمداد می گردد ( Del Bosque Rodríguez et al, 2006: 667). رضایت وجود یک احساس مثبت است که در نهایت در مصرف کننده یا دریافت کننده ایجاد می شود. در اصل این احساس به واسطه برآورده شدن انتظارات مشتری و عملکرد عرضه کننده به وجود می آید (دادخواه، ۱۳۸۸: ۴۲).

رضایت یک واکنش شناختی و عاطفی نسبت به محیط پیرامون می باشد که طی آن فرد ارضا نیازهایش را اعلام می کند (زنگی آبادی و همکاران، ۱۳۹۴: ۵). ارزیابی مراجعان از کیفیت کالاها و خدمات مورد استفاده را رضایت مندی می گویند (Fecikova, 2004: 57). رضایتمندی کلی شهروندان به عنوان یک قضاوت جمعی، در ارتباط با عملکرد شهرداری با توجه به کیفیت خدمات شهری تعریف می شود (Van Ryzin, 2004: 11). رضایتمندی شهروندان را می توان عکس العمل مؤثر شهروندان به عملکرد سازمان شهرداری دانست. مقوله رضایت از مباحث مدیریت است. رضایت از عملکرد سازمانی زمانی از اهمیت برخوردار گردید که نیروی انسانی به عنوان یکی از عناصر مهم تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۸۳). افزایش رضایتمندی شهروندان، ضمن افزایش اعتماد و مشارکت عمومی، همگرایی جامعه و اقتدار ملی را سبب شده، روند توسعه همه جانبه را ساده می سازد (نژاد حاجعلی، ۱۳۸۷: ۱۹۷).

اصولاً عملکرد سازمان ها نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا نارضایتی دارند. در عملکرد سازمانی، عملکردهایی وجود دراد که باعث نگرش های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان می گردد. اگر چه

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]
[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]

عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده ای را شامل می شوند، اما هدف نهایی همه این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایتمندی شهروندان است. زمانی که عملکردهای شهرداری بتواند نیازهای شهروندان را برآورده سازند رضایتمندی شهروندان ایجاد می شود (معیدفر و ذهانی، ۱۳۸۴: ۱۳۷). گور معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره مندی آن ها از ارائه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از اینکه واقعی یا واهی باشند، باعث بروز نارضایتی و رضایتمندی می گردد. به نظر آدامز شهروند آگاهانه یا ناخودآگاهانه بهره مندی های خود را با وظایف سازمان مقایسه می کند زمانی که برابری وجود دارد رضایتمندی ایجاد می گردد. بنابراین علت رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در این نظریه مقایسه ای است که شهروندان میان وضعیت، امکانات و بهره مندی ها از شهرداری را با نیازهای زندگی روزمره امروزی می سنجد (هومن، ۱۳۸۱: ۴۱).

**خدمات شهری**

سنجش رضایت مردم از خدمات شهری، یکی از مهم ترین عوامل تعیین کننده کیفیت و گونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات شهری است. زیرا هنگامی که مدیران شهری از ذهنیت استفاده کنندگان خدمات شهری، به عنوان اصلی ترین مشتریان آن ها اطلاعی نداشته باشند، نمی توانند ارزیابی درستی از عملکرد خود داشته، ظرفیت های استفاده نشده و بالقوه خود را درک کنند (آخوندیان و همکاران، ۱۳۹۱: ۵). از سوی دیگر سنجش نگرش شهروندان از عملکرد مدیریت شهری و تأثیر دادن این نگرش موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می شود (شکویی، ۱۳۹۱: ۵۱).

خدمت واژه پیچیده و دارای معنای مختلفی است و طیفی از خدمات شخصی تا خدمت به عنوان یک محصول را در برمی گیرد (Gronroos, 2000: 46). از دیدگاه سیمونز ویژگی های خدمات از دید صاحبنظران دارای چهار مشخصه عمده شامل: نامحسوس بودن، تفکیک ناپذیری، تغییرپذیری و فناپذیری می باشد (نوری کرمانی و همکاران، ۱۳۹۱: ۶۸). اگر کالا و خدمات دریافت شده هم سطح انتظارات فرد ارزیابی شود، در فرد احساس رضایت ایجاد می شود. درجه رضایت به میزان فاصله سطح انتظارات و عملکرد عرضه کننده در غالب کیفیت کالا و خدمات مربوط می شود (johns & pine, 2002: 11). دستگاه اجرایی شهرداری با اعتقاد به خدمت رسانی بهتر و توجه به رضایت شهروندان، به دنبال یافتن راه های بهینه و مطلوب جهت استفاده از امکانات خدمات رسانی است (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۴۴).

مطالعات مختلفی در رابطه با رضایتمندی صورت گرفته است که به برخی از آن ها اشاره می شود:

مطالعات هرزبرگ در مورد شهروندان، وی را به این نتیجه رساند که در میان عوامل مختلفی که رضایت یا عدم رضایت از عملکرد سازمانی را موجب می شوند، عواملی وجود دارند که در ارتباط با احساس شهروندان نسبت به عملکرد سازمان می‌باشد. این عوامل می تواند تأثیر مثبتی در رضایت شهروندان داشته باشند (حیاتی، ۱۳۸۱: ۱۶). رسولی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهش خود، نگرش مردم نسبت به عملکرد شوراهای اسلامی شهرهای استان آذربایجان شرقی را مدنظر قرار دادند و نتایج این تحقیق نشان داد که رضایت از عملکرد شوراهای اسلامی شهرهای این استان در سطح پایین می باشد. همچنین بین آگاهی از وظایف شورا و میزان پذیرش شورها با ارزیابی عملکرد شوراها رابطه معنادار وجود دارد (رسولی و همکاران، ۱۳۸۹). در پژوهش زالی

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]
[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]

و همکاران (۱۳۹۲) هدف اصلی ارزیابی میزان رضایت مندی شهروندی از مشارکت در مدیریت شهری مهاباد است. بررسی و تحلیل پرسشنامه های توزیعی میان شهروندانی که به نحوی با شهرداری و عملکرد آن ها در ارتباط بودند نشان دهنده تمایل بسیار بالای شهروندان به مشارکت در مدیریت شهری است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که عوامل مؤثر بر میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری می توانند به چهار بعدی فردی، اقتصادی، اجتماعی و مدیریتی تقسیم شوند (زالی و همکاران، ۱۳۹۲). در پژوهش هدایت و علمی در سال ۱۳۹۱، میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و بررسی عوامل اجتماعی – اقتصادی مرتبط با آن در شهر نقده بررسی شده است. نتایج بیانگر آن است که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد. عواملی همچون رضایت اجتماعی، اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، پیاگاه اجتماعی – اقتصادی، میزان انتظارات بر میزان رضایت مندی شهروندان تأثیرگذار بوده اند (هدایت و علمی، ۱۳۹۱). در پژوهشی دیگر که در سال ۱۳۹۴ توسط رستمی و همکاران انجام شد، هدف سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح نواحی شهر دورود است. در این پژوهش رضایتمندی شهروندان در سه شاخص اجتماعی- فرهنگی، فنی و عمرانی و خدماتی که تأثیر مستقیمی بر کیفیت زندگی شهری دارد، مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج پژوهش نشان داد که رضایتمندی شهروندان در سطح متوسط به بالا است و میزان رضایت مندی در بین نواحی و شاخص ها متفاوت است. در نهایت جهت ارتقاء سطح عملکرد شهرداری راهکارها و پیشنهادها مربوطه ارائه گردیده است (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴).

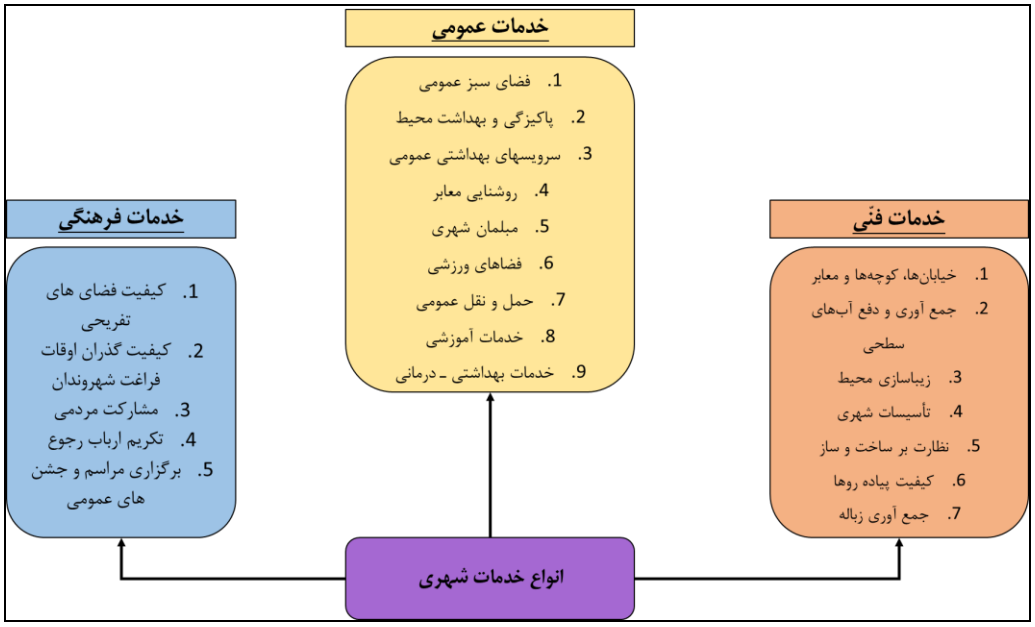
بر اساس تحقیقی که آقای سفیخ مخلص و همکارانش در سال ۲۰۱۱ در رابطه با بررسی و ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری حکومت محلی و تشخیص مهمترین ابعاد کیفیت خدمات ارائه شده با استفاده از شاخص میزان رضایت شهروندان برای مناطق جنوبی تایلند انجام دادند دریافتند که ارزیابی عملکرد شهرداری براساس سنجش میزان رضایت شهروندان بهتر است در دو مرحله صورت گیرد. مرحله اول به بررسی کیفیت خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد می‌پردازد و مرحله دوم میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری را مورد بررسی قرار می‌دهد (Mokhlis et al, 2011). مؤمنی و همکارانش در مقاله‌ای به بررسی و ارزیابی عملکرد مدیریت شهری بر اساس میزان رضایت شهروندان و ارتقا سطح کیفیت زندگی در تهران پرداخته اند. این مقاله تلاش دارد به مشارکت شهروندان از طریق انجمن‌های شهر که نتیجه آن بهبود کیفیت زندگی و رضایت آنان از عملکرد مدیریت شهری است بپردازد. مطالعه موردی در این تحقیق مناطق درکه و اوین تهران می‌باشد. شاخص‌های سنجش رضایت شهروندان در این تحقیق به دو دسته مادی شامل میزان رضایت‌مندی از وجود پارک و فضای سبز، ترافیک، جمع‌آوری و دفع زباله، مسکن، فرصت‌های شغلی و توزیع ثروت و درآمد و دسته اجتماعی شامل میزان مشارکت، امنیت شخصی، امنیت اجتماعی، امید به زندگی، رضایت‌مندی، تعلق به مکان و میزان اعتماد سازی تقسیم می‌شوند. احساس تعلق به مکان بیشترین درصد رضایت‌مندی را در بین شاخص‌ها به خود اختصاص داده است. نتیجه به دست آمده از این تحقیق حاکی از آن است که شورای شهر عامل کلیدی در جلب رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری می‌تواند باشد پرداختند (Momeni et al, 2011). گوتیرز و همکارانش (۲۰۰۹) در پژوهش خود به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته اند.

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]
[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]

هدف این تحقیق ارزیابی ارتباط بین کیفیت خدمات، رضایت و اعتبار با تجزیه و تحلیل اجزای کیفیت می باشد. نتایج حاکی از آن است که کیفیت خدمات و رضایت با یکدیگر ارتباط مستقیم داشته، در حالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیر مستقیم است. هم چنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی با هم دارند (Gutiérrez et al, 2009: 2). در تحقیقی که در سال ۲۰۰۹ در شهر کلگری درباره میزان رضایت شهروندان از مدیریت شهری انجام شد، به این نتیجه رسیدند که ۶۸ درصد از ساکنین از نحوه ارائه خدمات شهری ابزار رضایت کرده‌اند، ۷ درصد هم اعلام نارضایتی کردند و سایرین نسبتاً ناراضی، متوسط و نسبتاً راضی بودند (Ipsos, 2009: 2).

## روش تحقیق

هدف اصلی از انجام این پژوهش بررسی میزان رضایت مندی شهروندان شهر فاروج از عملکرد مدیریت شهری در حوزه ارائه خدمات شهری است. برای این ارزیابی با استفاده ار مطالعات بخش نظری، ۲۱ نوع از خدمات شهری در سه بخش خدمات فنّی، عمومی و فرهنگی انتخاب شد شکل(۱). در گام بعدی پرسشنامه پژوهش براساس این خدمات طراحی شد. در ادامه تعداد ۴۰۰ پرسشنامه در بین شهروندان شهر مورد مطالعه توزیع شد. در مرحله بعد، تعداد ۳۸۰ پرسشنامه کامل و بدون خطا جمع آوری و وارد نرم افزار SPSS شد. در نهایت با استفاده از آزمون های آماری نتایج پژوهش مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت.

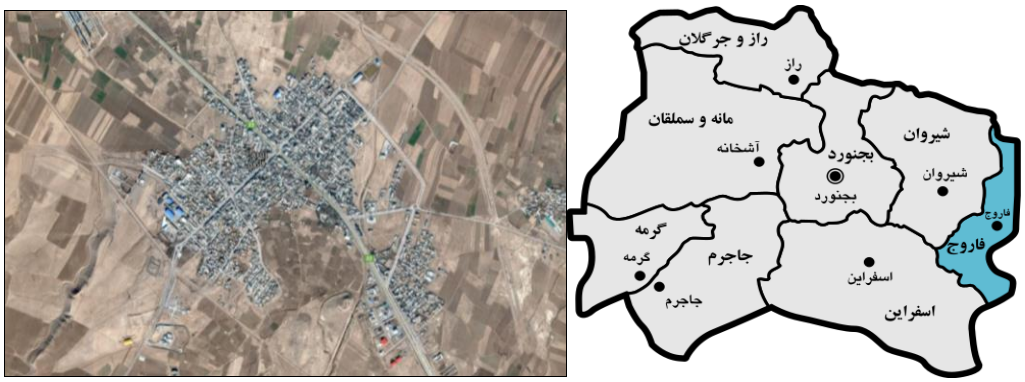



**شکل (۱). انواع خدمات مورد بررسی در پژوهش**

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]
[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]

**منطقه مورد مطالعه**

شهرستان فاروج در شمال شرقی ایران و در ۹۰ کیلومتری شرق خراسان شمالی واقع شده است. این شهر قبلاً فرج‌آباد نامیده می‌شد. بیشتر جمعیت این شهر را فارس ها، ترک ها و کردهای کرمانج تشکیل می دهند. با وجود این که خود در ناحیه ای کوهستانی قرار گرفته؛ اما شهر فاروج، مرکز آن در دشتی هموار و قابل کشت و کار مستقر شده است. زبان مردم فاروج فارسی و ترکی است و به زبان کردی نیز سخن می گویند. این شهرستان از شمال به کشور ترکمنستان و باجگیران، از جنوب به اسفراین، از غرب به شیروان و از شرق به شهر قوچان منتهی می‌شود. این شهر کنار جاده‌ای، در سال‌های اخیر اقتصادش نیز تا حد زیادی به عبور مسافران و زائران حرم علی‌ابن موسی‌الرضا (ع) گره خورده است.؛ به‌واسطه داشتن علمای دینی و شخصیت‌های فرهنگی متعدد درالعلما نامیده و دروازه ورودی خراسان شمالی محسوب می‌شود. در سالیان گذشته کشاورزی و دامداری شغل غالب اهالی شهرستان فاروج محسوب می‌شد اما اکنون فروشندگی و تأمین نیاز خدماتی رفاهی مسافران و آجیل فروشی، دم دست‌ترین شغلی است که می‌شود در فاروج جستجو کرد. بر اساس شواهد موجود شهرستان فاروج دارای قدمتی چند هزار ساله است؛ تپه و محوطه‌های باستانی مانند تپه طویل، تپه خلق آباد و تپه یام، همه نشان دهنده قدمت باستانی این شهرستان هستند.




**شکل(۲). نقشه فاروج در استان خراسان شمالی**

**نتایج**

این بخش از پژوهش به بررسی و ارزیابی کیفیت خدمات شهری و تحلیل نتایج پرسشنامه های تکمیل شده اختصاص دارد. در ادامه نتایج این بخش از پژوهش تشریح می‌شود.

**ارزیابی کیفیت خدمات عمومی**

نتایج ارزیابی های صورت گرفته در زمینه کیفیت خدمات عمومی شهر فاروج در جدول شماره (۱)، ارائه شده است. طبق این جدول از مجموع ۳۸۰ نفر پاسخ گو، ۴۱ نفر کیفیت فضای سبز عمومی شهر فاروج را در سطح بسیار خوب و ۷۱ نفر در سطح خوب و همچنین ۱۴۰ نفر کیفیت این نوع از خدمات شهری را در سطح ضعیف و بسیار ضعیف ارزیابی کرده‌اند. به طور کلی میانگین رضایت مندی از خدمات فضای سبز برابر با ۳/۶۴ محاسبه شده است. یکی دیگر از خدمات عمومی شهر، که در این پژوهش بررسی شده است، روشنایی معابر

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]
[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]

است. در این زمینه نتایج حاکی از آن است که بالغ بر ۱۱۴ نفر، میزان رضایت خود را در سطح ضعیف و همچنین ۷۱ نفر در سطح بسیار ضعیف ابراز نموده اند. نتایج به طور تفصیلی در جدول شماره (۱) ارائه شده است.

**جدول (۱). ارزیابی کیفیت خمات عمومی شهر فاروج از دیدگاه شهروندان، (مأخذ: نگارنده)**

| خدمات عمومی | بسیار خوب | خوب | متوسط | ضعیف | بسیار ضعیف | مجموع | میانگین |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| فضای سبز عمومی | ۴۱ | ۷۱ | ۱۲۸ | ۷۸ | ۶۲ | ۳۸۰ | ۳/۶۴ |
| پاکیزگی و بهداشت محیط | ۴۱ | ۷۵ | ۹۰ | ۸۵ | ۸۹ | ۳۸۰ | ۳/۴۵ |
| سرویسهای بهداشتی عمومی | ۵۱ | ۱۰۷ | ۸۷ | ۱۰۰ | ۳۵ | ۳۸۰ | ۳/۹۳ |
| روشنایی معابر | ۵۱ | ۷۳ | ۷۱ | ۱۱۴ | ۷۱ | ۳۸۰ | ۳/۵۳ |
| مبلمان شهری | ۶۳ | ۸۴ | ۹۱ | ۷۴ | ۶۸ | ۳۸۰ | ۳/۸۰ |
| فضاهای ورزشی | ۲۱ | ۴۹ | ۷۱ | ۱۲۸ | ۱۱۱ | ۳۸۰ | ۲/۹۴ |
| خدمات حمل و نقل عمومی | ۴۳ | ۳۱ | ۸۹ | ۱۱۸ | ۹۹ | ۳۸۰ | ۳/۱۴ |
| خدمات آموزشی | ۸۱ | ۶۵ | ۱۴۱ | ۵۲ | ۴۱ | ۳۸۰ | ۴/۱۱ |
| خدمات بهداشتی درمانی | ۵۱ | ۴۳ | ۷۹ | ۱۱۲ | ۹۵ | ۳۸۰ | ۳/۲۸ |
| میانگین کلی کیفیت خدمات عمومی: ۳/۵۳ | | | | | | | |

در مقام مقایسه می توان گفت که شاخص خدمات آموزشی با میانگین ۴/۱۱ در رتبه اول قرار دارد. در رتبه دوم شاخص سرویس های بهداشتی عمومی با میانگین ۳/۹۳ و در رتبه سوم شاخص مبلمان شهری با میانگین ۳/۸۰ قرار دارد. شاخص های فضای سبز عمومی و روشنایی معابر به ترتیب با میانگین های ۳/۶۴ و ۳/۵۳ در رتبه های چهارم و پنجم قرار دارند.

شکل(۲). پاکیزگی و بهداشت محیط با میانگین ۳/۴۵ در رتبه ششم، خدمات حمل و نقل عمومی با میانگین ۳/۱۴ در رتبه هفتم، فضاهای ورزشی با میانگین ۲/۹۴ در رتبه هشتم و نهایتاً خدمات بهداشتی درمانی با میانگین ۳/۲۸ در رتبه نهم قرار دارند. در مجموع میانگین کیفیت خدمات عمومی در شهر فاروج برابر با ۳/۵۳ است که می توان گفت میزان رضایت مندی شهروندان از این خدمات در سطح متوسط قرار دارد شکل(۳).

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]
[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]

**شکل (۳). مقایسه میانگین کیفیت خدمات عمومی شهر فاروج از دیدگاه شهروندان، (مأخذ: نگارنده)**

## ارزیابی کیفیت خدمات فنّی

نتایج بررسی های صورت گرفته در زمینه کیفیت خدمات فنّی در جدول شماره (۲)، ارائه شده است. در مورد شاخص جمع آوری و دفع آب های سطحی ۲۲۶ نفر از پاسخ گویان میزان رضایت مندی از این خدمات را در سطح ضعیف و بسیار ضعیف ارزیابی کرده اند. همچنین کیفیت کوچه ها، خیابان ها و معابر را ۱۶۵ نفر در سطح ضعیف و بسیار ضعیف ارزیابی کرده اند. در مورد زیباسازی محیط، ۵۱ نفر از پاسخ دهندگان میزان رضایت خویش را در بسیار خوب و همچنین ۴۹ نفر در سطح خوب ارزیابی کرده اند. در رابطه با میزان رضایت از جمع آوری زباله ها نیز، بالغ بر ۹۸ نفر از پاسخ دهندگان میزان رضایت خویش را در سطح متوسط اعلام نموده اند. نتایج به طور تفصیلی در جدول شماره (۲) ارائه شده است

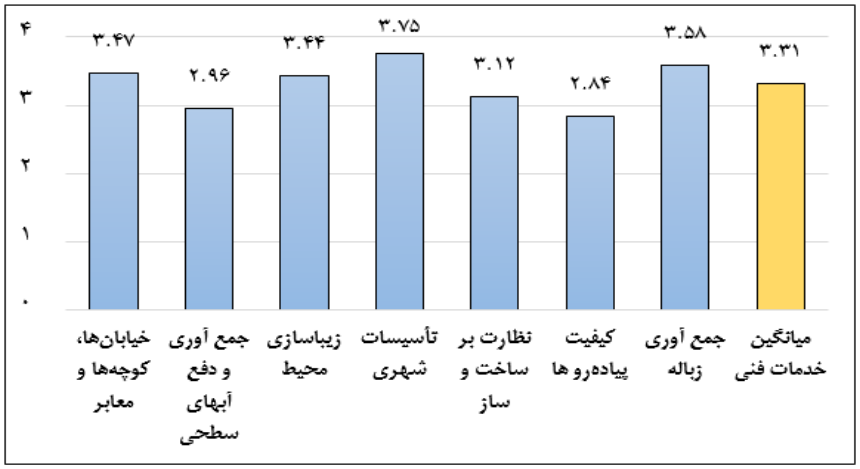
**جدول (۲). ارزیابی کیفیت خمات فنی شهر فاروج از دیدگاه شهروندان، (مأخذ: نگارنده)**

| خدمات فنّی | بسیار خوب | خوب | متوسط | ضعیف | بسیار ضعیف | مجموع | میانگین |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| خیابان‌ها، کوچه‌ها و معابر | ۵۷ | ۴۲ | ۱۱۶ | ۷۶ | ۸۹ | ۳۸۰ | ۳/۴۷ |
| جمع آوری و دفع آب‌های سطحی | ۳۲ | ۴۱ | ۸۱ | ۹۴ | ۱۳۲ | ۳۸۰ | ۲/۹۶ |
| زیباسازی محیط | ۵۱ | ۴۹ | ۹۶ | ۱۰۸ | ۷۶ | ۳۸۰ | ۳/۴۴ |
| تأسیسات شهری | ۶۱ | ۷۸ | ۱۰۲ | ۶۳ | ۷۶ | ۳۸۰ | ۳/۷۵ |
| نظارت بر ساخت و ساز | ۳۵ | ۵۲ | ۷۱ | ۱۱۹ | ۱۰۳ | ۳۸۰ | ۳/۱۲ |
| کیفیت پیاده‌رو ها | ۲۵ | ۴۱ | ۶۳ | ۱۲۴ | ۱۲۷ | ۳۸۰ | ۲/۸۴ |
| جمع آوری زباله | ۵۲ | ۶۸ | ۹۸ | ۸۷ | ۷۵ | ۳۸۰ | ۳/۵۸ |
| میانگین کلی کیفیت خدمات فنّی: ۳/۳۱ | | | | | | | |

مقایسه میانگین شاخص های خدمات فنّی حاکی از آن است که شاخص تأسیسات شهری با میانگین ۳/۷۵ در رتبه اول قرار دارد. جمع آوری زباله نیز با میانگین ۳/۵۸ در رتبه دوم قرار دارد. میزان رضایت مندی از شاخص

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]
[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]

های کیفیت خیابان ها، کوچه ها و معابر با میانگین ۳/۴۷ رتبه سوم را به خود اختصاص داده استدر رتبه چهارم شاخص زیباسازی محیط با میانگین ۳/۴۴ قرار دارد. رضایت مندی از نظارت بر ساخت و سازها در شهر مورد مطالعه با میانگین ۳/۱۲ در رتبه پنج قرار دارد. نهایتاً شاخص ها جمع آوری و دفع آب های سطحی و کیفیت پیاده روها به ترتیب با میانگین های ۲/۹۶ و ۲/۸۴ در رتبه های ششم و هفتم قرار دارند. در مجموع میانگین کیفیت خدمات فنی در شهر فاروج برابر با ۳/۳۱ محاسبه شده است. شکل شماره (۴)، نتایج به طور تفصیلی نشان می دهد.




**شکل (۴). مقایسه میانگین کیفیت خدمات فنّی شهر فاروج از دیدگاه شهروندان، (مأخذ: نگارنده)**

### ارزیابی کیفیت خدمات فرهنگی

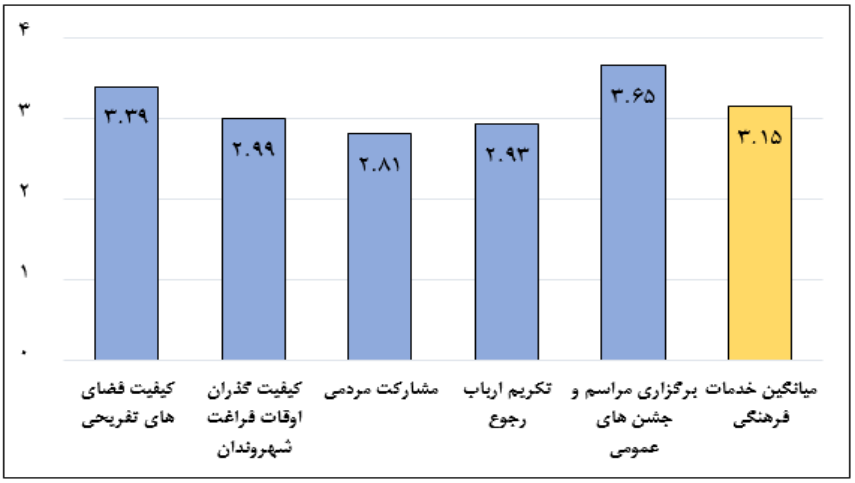
بخش سوم از ارزیابی های صورت گرفته مربوط به کیفیت خدمات فرهنگی است که نتایج این بخش در جدول شماره(۵)، جمع بندی شده است. از نتایج حائز اهمیت در این بخش می توان به این نکته اشاره کرد که ۲۴۹ نفر از مجموع ۳۸۰ نفر پاسخ گو، میزان مشارکت مردمی را در سطح ضعیف و بسیار ضعیف ارزیابی کرده اند. همچنین بیش از نیمی از پاسخ دهندگان (۲۰۳ نفر) کیفیت گذران اوقات فراغت را در سطح ضعیف و بسیار ضعیف ارزیابی کرده اند.

**جدول (۳).ارزیابی کیفیت خمات فرهنگی شهر فاروج از دیدگاه شهروندان، (مأخذ: نگارنده)**

| خدمات فرهنگی | بسیار خوب | خوب | متوسط | ضعیف | بسیار ضعیف | مجموع | میانگین |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| کیفیت فضای های تفریحی | ۵۲ | ۴۱ | ۹۸ | ۱۱۰ | ۷۹ | ۳۸۰ | ۳/۳۹ |
| کیفیت گذران اوقات فراغت شهروندان | ۳۸ | ۴۷ | ۷۲ | ۸۱ | ۱۴۲ | ۳۸۰ | ۲/۹۹ |
| مشارکت مردمی | ۲۴ | ۳۵ | ۷۲ | ۱۱۸ | ۱۳۱ | ۳۸۰ | ۲/۸۱ |
| تکریم ارباب رجوع | ۳۳ | ۲۹ | ۸۲ | ۱۱۵ | ۱۲۱ | ۳۸۰ | ۲/۹۳ |
| برگزاری مراسم و جشن های عمومی | ۷۴ | ۶۱ | ۸۴ | ۶۹ | ۹۲ | ۳۸۰ | ۳/۶۵ |
| میانگین کلی کیفیت خدمات فرهنگی: ۳/۱۵ | | | | | | | |

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]
[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]

براساس میانگین های محاسبه شده برای هر یک از خدمات فرهنگی، شاخص برگزاری مراسم و جشن های عمومی با میانگین ۳/۶۵ در رتبه اول و شاخص کیفیت فضاهای تفریحی با میانگین ۳/۳۹ در رتبه دوم و شاخص کیفیت گذران اوقات فراغت شهروندان با میانگین ۲/۹۹ در رتبه سوم قرار دارند. شاخص های تکریم ارباب رجوع و مشارکت مردمی به ترتیب با میانگین های ۲/۹۳ و ۲/۸۱ در رتبه های چهارم و پنجم قرار دارند در مجموع میانگین کیفیت خدمات فرهنگی در شهر فاروج برابر با ۳/۱۵ محاسبه شده است شکل(۴).




**شکل (۵). مقایسه میانگین کیفیت خدمات فرهنگی شهر فاروج از دیدگاه شهروندان، (مأخذ: نگارنده)**

**آزمون تی تک نمونه ای**

برای تحلیل یافته های پژوهش از آزمون تی تک نمونه ای در محیط نرم افزار SPSS استفاده شده است. این آزمون دارای دو فرض به شرح زیر است.

فرض صفر= وضعیت رضایت مندی از خدمات برابر با حد متوسط (۳) است.

فرض یک= وضعیت رضایت مندی از خدمات برابر با حد متوسط (۳) نیست.

براساس پرسشنامه تنظیم شده، نمرات بین ۱ تا ۵ می‌باشد بنابراین مقدار آزمون را برابر ۳ که میزان متوسط است، در نظر گرفته‌ایم. اگر میانگین رضایت مندی بیشتر از ۳ باشد نشان دهنده تاثیر بیشتر و میانگین کمتر از ۳ نشان دهنده تاثیر کمتر است. با توجه به جدول(۴) که از نرم افزار SPSS خروجی گرفته شده است، باید مقدار Sig و یا سطح معنی داری تفسیر شود. در این زمینه باید گفت که اگر مقدار سطح معنی داری بیشتر از ۰/۰۵ باشد فرض صفر را می پذیریم. به این معنا که توزیع داده ها برابر با حد متوسط است. در طرف مقابل در صورتی که مقدار Sig کمتر از ۰/۰۵ شود فرض صفر رد می شود.

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]
[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]

جدول (۴). نتایج آزمون تی تک نمونه ای، (مأخذ: نگارنده)

| شاخص | تعداد | sig | میانگین | اختلاف میانگین با آماره آزمون (۳) |
|---|---|---|---|---|
| فضای سبز عمومی | ۳۸۰ | ۰/۰۰۰ | ۳/۶۴ | ۰/۶۴ |
| پاکیزگی و بهداشت محیط | ۳۸۰ | ۰/۰۰۰ | ۳/۴۵ | ۰/۴۵ |
| سرویسهای بهداشتی عمومی | ۳۸۰ | ۰/۰۰۰ | ۳/۹۳ | ۰/۹۳ |
| روشنایی معابر | ۳۸۰ | ۰/۰۰۰ | ۳/۵۳ | ۰/۵۳ |
| مبلمان شهری | ۳۸۰ | ۰/۰۰۰ | ۳/۸۰ | ۰/۸ |
| فضاهای ورزشی | ۳۸۰ | ۰/۰۶۸ | ۲/۹۴ | -۰/۰۶ |
| خدمات حمل و نقل عمومی | ۳۸۰ | ۰/۰۰۰ | ۳/۱۴ | ۰/۱۴ |
| خدمات آموزشی | ۳۸۰ | ۰/۰۰۰ | ۴/۱۱ | ۱/۱۱ |
| خدمات بهداشتی درمانی | ۳۸۰ | ۰/۰۰۰ | ۳/۲۸ | ۰/۲۸ |
| خیابان‌ها، کوچه‌ها و معابر | ۳۸۰ | ۰/۰۰۰ | ۳/۴۷ | ۰/۴۷ |
| جمع آوری و دفع آب‌های سطحی | ۳۸۰ | ۰/۵۴۱ | ۲/۹۶ | -۰/۰۴ |
| زیباسازی محیط | ۳۸۰ | ۰/۰۰۰ | ۳/۴۴ | ۰/۴۴ |
| تأسیسات شهری | ۳۸۰ | ۰/۰۰۰ | ۳/۷۵ | ۰/۷۵ |
| نظارت بر ساخت و ساز | ۳۸۰ | ۰/۰۰۰ | ۳/۱۲ | ۰/۱۲ |
| کیفیت پیاده‌رو ها | ۳۸۰ | ۰/۰۰۰ | ۲/۸۴ | -۰/۱۶ |
| جمع آوری زباله | ۳۸۰ | ۰/۰۰۰ | ۳/۵۸ | ۰/۵۸ |
| کیفیت فضای های تفریحی | ۳۸۰ | ۰/۰۰۰ | ۳/۳۹ | ۰/۳۹ |
| کیفیت گذران اوقات فراغت شهروندان | ۳۸۰ | ۰/۰۹۸ | ۲/۹۹ | -۰/۰۱ |
| مشارکت مردمی | ۳۸۰ | ۰/۰۰۰ | ۲/۸۱ | -۰/۱۹ |
| تکریم ارباب رجوع | ۳۸۰ | ۰/۸۷۴ | ۲/۹۳ | -۰/۰۷ |
| برگزاری مراسم و جشن های عمومی | ۳۸۰ | ۰/۰۰۰ | ۳/۶۵ | ۰/۶۵ |

مطابق با جدول (۴)، در رابطه با چهار مورد خدمات نتایج سطح معنی داری بیشتر از ۰/۰۵ شده است. این بدان معنا است که در رابطه با خدمات فضاهای ورزشی، جمع آوری و دفع آب‌های سطحی، کیفیت گذران اوقات فراغت شهروندان و تکریم ارباب رجوع، میزان رضایت مندی شهروندان برابر با حد متوسط است. در رابطه با دو شاخص کیفیت پیاده روها و مشارکت مردمی، اختلاف میانگین با آماره آزمون به ترتیب برابر با ۰/۱۶- و ۰/۱۹- محاسبه شده است که این اعداد منفی نشان از آن دارد که میزان رضایت مندی از این خدمات پایین تر از حد متوسط است. در بقیه شاخص‌ها میزان رضایت‌مندی شهروندان بالاتر از حد متوسط شده است.

## نتیجه گیری

در این پژوهش میزان رضایت مندی شهروندان شهر فاروج از مدیریت شهری این شهر در حوزه خدمات شهری مورد بررسی قرار گرفت. نتایج بخش مبانی نظری نشان داد که می توان خدمات شهری را در سه گروه خدمات عمومی، خدمات فنّی و خدمات فرهنگی مطالعه کرد. در این راستا ۲۱ نوع از خدمات شهری در قالب سه گروه

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]
[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]

مذکور شناسایی شد. در ادامه با استفاده از تکنیک پرسشنامه و طیف لیکرت، میزان رضایت مندی شهروندان از هر یک از خدمات شهری مورد بررسی قرار گرفت.

نتایج ارزیابی های صورت گرفته در زمینه کیفیت خدمات عمومی شهر فاروج نشان داد که شاخص خدمات آموزشی با میانگین ۴/۱۱ در رتبه اول قرار دارد. در رتبه دوم شاخص سرویس های بهداشتی عمومی با میانگین ۳/۹۳ و در رتبه سوم شاخص مبلمان شهری با میانگین ۳/۸۰ قرار دارد و نهایتاً خدمات بهداشتی درمانی با میانگین ۳/۲۸ در رتبه نهم قرار دارند. در مجموع میانگین کیفیت خدمات عمومی در شهر فاروج برابر با ۳/۵۳ است که می توان گفت میزان رضایت مندی شهروندان از این خدمات در سطح متوسط قرار دارد

مقایسه میانگین شاخص های خدمات فنّی حاکی از آن است که شاخص تأسیسات شهری با میانگین ۳/۷۵ در رتبه اول قرار دارد. جمع آوری زباله نیز با میانگین ۳/۵۸ در رتبه دوم قرار دارد. رضایت مندی از نظارت بر ساخت و سازها در شهر مورد مطالعه با میانگین ۳/۱۲ در رتبه پنجم قرار دارد. نهایتاً شاخص ها جمع آوری و دفع آب های سطحی و کیفیت پیاده روها به ترتیب با میانگین های ۲/۹۶ و ۲/۸۴ در رتبه های ششم و هفتم قرار دارند. در مجموع میانگین کیفیت خدمات فنی در شهر فاروج برابر با ۳/۳۱ محاسبه شده است.

براساس میانگین های محاسبه شده برای هر یک از خدمات فرهنگی، شاخص برگزاری مراسم و جشن های عمومی با میانگین ۳/۶۵ در رتبه اول و شاخص کیفیت فضاهای تفریحی با میانگین ۳/۳۹ در رتبه دوم و شاخص کیفیت گذران اوقات فراغت شهروندان با میانگین ۲/۹۹ در رتبه سوم قرار دارند. شاخص های تکریم ارباب رجوع و مشارکت مردمی به ترتیب با میانگین های ۲/۹۳ و ۲/۸۱ در رتبه های چهارم و پنجم قرار دارند در مجموع میانگین کیفیت خدمات فرهنگی در شهر فاروج برابر با ۳/۱۵ محاسبه شده است.

در پایان پژوهش برای تحلیل داده ها از آزمون تی تک نمونه ای استفاده شد. نتایج نشان داد در رابطه با چهار مورد از خدمات سطح معنی داری بیشتر از ۰/۰۵ شده است. این بدان معنا است که در رابطه با خدمات فضاهای ورزشی، جمع آوری و دفع آب‌های سطحی، کیفیت گذران اوقات فراغت شهروندان و تکریم ارباب رجوع، میزان رضایت مندی شهروندان برابر با حد متوسط است. در رابطه دو شاخص کیفیت پیاده روها و مشارکت مردمی، اختلاف میانگین با آماره آزمون به ترتیب برابر با ۰/۱۶- و ۰/۱۹- محاسبه شده است که این اعداد منفی نشان از آن دارد که میزان رضایت مندی از این خدمات پایین تر از حد متوسط است. در بقیه شاخص‌ها میزان رضایت‌مندی شهروندان بالاتر از حد متوسط شده است. در نهایت پیشنهاداتی در این خصوص ارائه گردید که می توان به موارد زیر اشاره کرد.

۱- ارائه گزارش سالانه از طرف شهرداری از میزان بودجه و هزینه های جاری اداری و خدماتی شهر که باعث رضایت عمومی شهروندان شده و از تخلفات احتمالی جلوگیری می کند.

۲- ارزیابی میزان اثر بخشی طرح ها و پروژه های عمرانی پیش از اجرای آن ها که اطمینان از نتیجه بخش بودن آنها قبل از صرف هزینه های سنگین را حاصل می کند.

۳- استفاده از نظرسنجی از شهروندان برای بررسی نیازهای مردم شهر و انجام اقدام های لازم در این زمینه

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]
[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]

۴- توزیع عادلانه امکانات و تسهیالت یکی از رسالت های شهرداری میباشد. بدین سبب پسندیده میباشد، که سطح خدمات چه در خیابانهای اصلی و چه در خیابانهای فرعی و دور از محورهای ارتباطی به یکسانی توزیع گردد؛

۵- ایجاد و توسعه تسهیلات فرهنگی شهر از جمله سینما، ورزشگاهها و... جهت افزایش سطح سلامت و رضایت شهروندان

۶- توجیه مدیران و معاونین شهرداری در ارتباط با لزوم استفاده از ابزارهای مدیریت محیط زیست

## منابع


آخوندیان، محمد جواد، زارعی، محمد باقر و نورانی پهنه کلایی، فاطمه (۱۳۹۱). **ارزیابی نگرش مردم نسبت به میزان عملکرد مناطق مختلف شهرداری با رویکرد منطق فازی،** چهارمین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مشهد.

امانپور، سعدی، ضفایی پور، مسعود و عباس پور، مریم (۱۳۹۴). **بررسی میزان رضضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان،** فصلنامه جغرافیا و برنامه ریزی شهری چشم انداز زاگرس، ۷(۲۳):۷۲-۵۳.

برک پور، ناصر، گوهری پور، حامد و کریمی، مهدی (۱۳۸۹). **ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱و ۱۱ شهر تهران)،** فصلنامه مدیریت شهری، ۲۵:۴

جعفرپور مختار، محمد (۱۳۸۳). **ایمنی شهر و توسعه پایدار، مجموعه مقالات همایش مسائل شهرسازی ایران.** جلد اول ساخت کالبدی شهر، شیراز، دانشکده هنر و معماری دانشگاه شیراز.

حکمت نیا، حسن و موسوی، میرنجف (۱۳۸۶). **سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری؛ مطالعه موردی شهر یزد،** مجله جغرافیا و توسعه، ۵(۹):۲۰۸-۱۸۱.

حیاتی، زهیر (۱۳۸۱). بررسی رضایت شغلی کارکنان کتابخانه های دانشگاه های شیراز، علوم پزشکی شیراز مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز،۱۹(۱)..

خادم الحسینی، احمد، قدرجانی، راضیه، و زاهدی یگانه، امیر (۱۳۹۱). **اداره امور شهر و مشارکت شهروندان در مدیریت شهری،** فصلنامه آمایش محیط، ۱۷: ۱۶۹-۱۵۳.

دادخواه، محمدرضا (۱۳۸۱). **مشتری مداری** .تهران، انتشارات شهر آشوب.

درودی، محمدرضا، جهانشاهلو، لعلا و شهریاری، سید کمال الدین (۱۳۹۳). **سنجش میزان رضایتمندی ساکنین مسکن مهر با رویکرد مدیریت شهری،** فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری، ۳(۹):۱۴۱-۱۲۵.

رستمی، محمدحسن، امان پور، سعید، کرمی، مهران، و مراد رام نژاد، سیداله (۱۳۹۴). **سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری،** پژوهش و برنامه ریزی شهری، ۶(۲۱):۵۰-۳۵.


[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]

[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]

رسولی، رضا، کریمیان، علیرضا، و صالحی، علی (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، صص: ۴۰-۲۷.

رضایی، محمدرضا، توکل، عطیه، احمدی، مسعود و کاویانپور، گلشن (۱۳۹۳). **ارزیابی رضایت مندی شهروندان از مدیران شهری بر اساس الگوی حکمروایی خوب شهری؛ مطالعه موردی: شهر سیدان**، اولین کنفرانس ملی شهرسازی، مدیریت شهری و توسعه پایدار، تهران.

زالی، نادر، مهدی، علی، طورانی، علی و مهدیان، معصومه (۱۳۹۲). **تحلیل بر عملکرد مدیریت شهری شهر مهاباد از منظر مشارکت و رضایتمندی شهروندی**، پژوهش های بوم شناسی شهری، ۴(۲):۴۴-۲۷.

زنگی آبادی، علی، ییلاقی، محسن، و محمدی، بهزاد (۱۳۹۴). **تحلیل عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از مدیریت شهری با استفاده از روش های تحلیل عاملی و رگرسیون چندگانه**، علوم اجتماعی، شماره ۲۳، صص: ۱۹-۱.

سلمانی مقدم، محمد، پور قیومی، حسین و قنبری، محمد (۱۳۹۱). **سنجش رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری (پژوهش موردی شهر های استان فارس)**، چهارمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری، مشهد. ت بازنگری در نظام اداره کلانشهرهای ایران با استفاده از تجارب جهانیل

شکویی، حسین (۱۳۹۱). **اندیشه های نو در فلسفه جغرافیا، جلد ۲، فلسفه های محیطی و مکتب های جغرافیایی**، گیتاشناسی، چاپ ۷، تهران، ۳۰۰ ص.

شیخ محمدی، مجید و تولیت زواره، محمدرضا (۱۳۸۴). **مدیریت مشارکت پذیر بر اساس نظام پیشنهادها انستیتو ایزایران**، تهران.

صرافی، مظفر (۱۳۷۵). **ضرورت بازنگری در نظام اداره کلانشهرهای ایران با استفاده از تجارب جهانی**، مجله آبادی، وزارت مسکن و شهرسازی، شماره ۳۲.

کاظمیان، غلامرضا، سعیدی رضوانی، نوید (۱۳۸۲). **امکان سنجی واگذاری وظایف جدید به شهرداری ها**، تهران، انتشارات سازمان شهرداری‌ها، جلداول، چاپ دوم.

کاظمی نژاد، رضا، نوشین پیجانی، شیرین و حاتمی، وحید (۱۳۹۰). **ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر نوشهر)**، نخستین همایش ملی آرمان شهر ایران، نور، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نور.

کاظمیان، غلامرضا، مشکینی، ابوالفضل و بیگلری، شادی (۱۳۹۰). **ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در پایداری محله ای ناحیه دو شهرداری منطقه ۴ تهران (محله های مجیدیه، شمس آباد و کالاد)**، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، ۱۸(۲۱):۲۸-۷.

لطفی، حیدر، عدالتخواه، فرداد، میرزایی، مینو و وزیرپور، شب بو (۱۳۸۸). **مدیریت شهری و جایگاه آن در ارتقاء حقوق شهروندان**، فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیای انسانی، ۲(۱):۱۱۰-۱۰۱.

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]
[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]

معیدفر، سعید و ذهانی، قربانعلی (۱۳۸۴). **بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن**، جامعه شناسی ایران، ۶(۱).

مهدوی، شهرام، نجفی، علی اکبر و مسیبی، سمانه (۱۳۹۳). **بررسی و تحلیل میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر**، فصنامه تحقیقات جغرافیایی، ۲۹(۲):۱۲۱-۱۰۳.

موسوی، محمد (۱۳۹۵). **طراحی الگوی ارزیابی عملکرد سازمان های تابعه مدیریت شهری با استفاده از توسعه کارت امتیازی متوزان**، فصلنامه مدیریت سازمان های دولتی، ۳(۱۴):۱۱۷-۹۷.

میر فخرالدینی, سید حیدر و ابوالحسنی، سمانه (۱۳۹۴). **ارزیابی عملکرد فرایندهای حوزه خدمات شهری با استفاده از تاپسیس و دیمتل، چهارمین کنفرانس ملی مدیریت و اقتصاد پایدار با رویکرد استراتژیک، شیراز**.

میرفردی، اصغر و بوستانی، داریوش (۱۳۸۰). **میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشترکین برق خانگی شرکت توزیع نیروی برق استان فارس، شرکت توزیع نیروی برق استان فارس**.

حاج علی نژاد، فرهاد (۱۳۸۷). **مدیریت رضایت مندی مراجعان در سازمان های دولتی**، ماهنامه تدبیر،۱۹(۱۷۹). ۲۹-۴۳.

نوری کرمانی، علی، رضایی، علی اکبر، و بالوش، مهین (۱۳۹۱). **عوامل مؤثر بر اثربخشی دفاتر خدمات الکترونیک شهر در رضایتمندی شهروندان، مطالعات مدیریت شهری**، ۴(۱۰):۷۸-۶۵.

هدایت، رقیه و علمی، محمود. (۱۳۹۱). **بررسی میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عوامل اجتماعی- اقتصادی مرتبط با آن در شهر نقده**، مطالعات جامعه شناسی، ۴(۱۶):۴۷-۲۹.

هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱). **تهیه و استاندارد ساختن مقیاس رضایت شغلی**، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

Boswell, W. R. & Boudreau, J. W. (2002). **Separating the developmental & Evaluative performance appraisal uses.** Journal of Business and Psychology, Vol.16, PP: 391-412.

Del Bosque Rodríguez, I. R., Agudo, J. C., & Gutiérrez, H. S. M. (2006). **Determinants of economic and social satisfaction in manufacturer–distributor relationships**. Industrial Marketing Management, 35(6), 666-675.

Fecikova, I. (2004). **An Index Method for measurement of Customer Satisfaction**, The TQM Magazine, Volume 16, Number 1.

Gronroos, C. (2000). **Service management and marketing: a customer relationship approval**, second edition, john ewily England.

Gutiérrez Rodriguez, P.; Vazquez Burguete, J.; Vaughan, R.; Edwards, J. (2009). **The Transformation of Municipal Services:** towards Quality in the Public Sector, Spain.

Ipsos (2009). **Citizen Satisfaction Survey**, the City of Calgary, Canada.

Johns, N. & Pine, r. (2002). **Consumer behavior in the citizen's service industry**, Journal of Hospitality Management, 21, PP: 119–134.

Lees, A. et al (1976). **Eds. The Urbanization and Economic Development in Germany 1815- 1919: Town in Societies: Essay in Economic history and historical Society**. Cambridge University press.

Lewis, dan and jaanamioch (2005): **urban vulnerability and good governance.journal of contingencies and crisis management**.

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]
[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]

Mokhlis S., Aleesa Y., Mamat I., (2011), **Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand**, Journal of Public Administration and Governance, ISSN 2161-7104, P: 122-137.

Momeni M., Azizi H., Taghinia M., (2011), **Urban Management based on Citizen Participation to Enhance Quality of Life in Tehran**, Proceedings REAL CORP 2011 Tagungsband, ISBN: 978-3-9503110-1-3, P: 1079-1085.

Ulyani Mohd Najib, Nurul, Aini Yusof, Nor., Zainul Abidin, Nazirah. (2011**). PRACTICE BRIEFING Student residential satisfaction in research universities**, Journal of Facilities Management, 9(3).

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.

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

[ DOR: 20.1001.1.22287736.1398.19.55.14.6 ]

[ DOI: 10.29252/jgs.19.55.99 ]