

علوم و تکنولوژی محیط زیست، دوره بیست و سوم، شماره هشت، آبان ماه ۱۴۰۰ (۲۶۵-۲۴۹)

ارزیابی عملکرد شهرداری با تاکید بر سنجش میزان رضایت مندی ساکنین از خدمات شهری با استفاده از مدل کانو (نمونه موردی: شهرداری منطقه ۱ شهر شیراز)

کرامت الله زیاری^۱

لیلا محمدی کاظم آبادی^{۲*}

urbanism1397city@gmail.com

حمیده زعیمی^۳

محمد علی خانی زاده^۴

تاریخ پذیرش: ۹۷/۱/۲۲

تاریخ دریافت: ۹۶/۷/۱

چکیده

زمینه و هدف: امروزه، رضایت مندی شهروندان یکی از ابزارهای عمده در سنجش عملکرد شهرداری ها محسوب می شود. از این رو، در این مقاله تلاش می شود که با استفاده از نظرات شهروندان، میزان رضایت آنان از عملکرد شهرداری منطقه ۱ شهر شیراز مورد سنجش قرار گیرد تا بتوان از این رهگذر، با شناخت نقاط قوت و ضعف عملکرد شهرداری، راهکارهایی جهت بهبود عملکرد این سازمان و افزایش رضایت شهروندان ارایه نمود. هدف اصلی و کلی این طرح «بررسی میزان و عوامل موثر بر رضایت شهروندان شیراز از خدمات ارایه شده توسط شهرداری شیراز می باشد.

روش بررسی: این تحقیق به لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ ماهیت توصیفی تحلیلی و از نوع پیمایشی با استفاده از ابزار پرسش نامه بوده است. پایایی ابزار تحقیق برپایه ضریب آلفای کرونباخ برای پرسش نامه کانو ۰/۷۰ به دست آمده است. سپس با استفاده از نرم افزار spss داده ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته ها: نتایج حاصل از آزمون کای اسکوتر رضایت مندی متوسط به بالای شهروندان یعنی ۷۰/۸۲ را نشان داد، همچنین نتایج آزمون کای اسکوتر نشان داد که مردان رضایت کم تری نسبت به زنان از عملکرد شهرداری دارند و هرچند میزان تحصیلات و سن افزایش یافته میزان رضایت مندی کم تر شده و رضایت کارمندان و دانشجویان نیز کم تر از مشاغل دیگر بوده است همچنین نتایج حاصل از

۱- استاد، عضو هیأت علمی دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

۲- دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه مازندران، مازندران، ایران. * (مسوول مکاتبات)

۳- کارشناس ارشد برنامه ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی، یاسوج، ایران.

۴- کارشناس ارشد برنامه ریزی شهری، اداره کل تشخیص و وصول درآمد شهرداری شیراز، شیراز، ایران.

آزمون کانو نشان داد که سطح رضایت مندی شهروندان از (نیازهای اساسی با ضریب رضایت (۰/۳۵) در سطح پایین و نیازهای عملکردی با ضریب رضایت (۰/۵۸۴) در سطح متوسط و نیازهای هیجانی با ضریب (۰/۷۲۳) در سطح بالاتری قرار دارد.

بحث و نتیجه گیری: با توجه به کیفیت پایین خدمات ارائه شده در نیازهای اساسی که از جمله وظایف ذاتی شهرداری محسوب می شود، این امر بر رفتار شهروندان، به خصوص در مشارکت در امور شهری تأثیر منفی داشته است.

واژه های کلیدی: رضایتمندی، خدمات، شهرداری، مدل کانو، شهر شیراز.

Municipal Performance Evaluation with Emphasis on Satisfaction of Residents with Urban Services Using the Kano Model

(Case Study: Municipality of District 1 in Shiraz)

Karmat Allah Ziyari¹

Leila Mohammad Kazem Abadi^{2*}

urbanism1397city@gmail.com

Hamideh Zaimi³

Mohammad Ali Khanizadeh⁴

Admission Date: April 11, 2018

Date Received: September 23, 2017

Abstract

Background and Objective: Citizens' satisfaction is one of the main means of measuring the performance of municipalities today. Therefore, in this paper, it will be tried to use the citizens' opinions to measure their satisfaction with the performance of the municipality of Shiraz, district 1, so that, by recognizing the weakness and weakness of the municipality's performance, there are solutions to improve the performance. The organization provided increased citizens' satisfaction. The main purpose of this project is "to investigate the extent and factors affecting the satisfaction of citizens of Shiraz from the services provided by the Shiraz municipality

Material and Methodology: This research was applied in terms of its descriptive-analytical nature and survey type using questionnaire tool. Reliability of the research tool was based on Cronbach's alpha coefficient for Cano questionnaire (0/70). Data were then analyzed using spss software.

Findings: The results of the Chi-square test showed a moderate to high satisfaction rate of 70.82. Also, the results of the Chi-square test showed that men had less satisfaction than the performance of the municipality, and each level of education and age increased Satisfaction was lower, and satisfaction of staff and students was also lower than other jobs. Also, the results of the Kano test showed that the level of satisfaction of citizens (basic needs with satisfaction coefficient (0.35) at low level and functional needs with satisfaction coefficient (584 / 0) is at a moderate level and emotional needs are at a higher level with a coefficient of (723/0).

Discussion and Conclusion: Due to the low quality of services provided in the basic needs which are considered to be the intrinsic duties of the municipality, this has had a negative effect on the behavior of the landlords, especially in participating in urban activities.

Keywords: Satisfaction, Service, Municipality, Kano Model, Shiraz City.

1- Professor, Faculty Member of Geography, University of Tehran, Tehran, Iran

2- Department of Geography and Urban Planning, School of Geography, Tehran University, Tehran, Iran
*(Corresponding Author)

3- Master of Urban Planning, Islamic Azad University, Yasuj, Iran

4- Master of Urban Planning, General Office of Recognition and Revenue Collection of Shiraz Municipality, Shiraz, Iran

مقدمه

امروزه در جهان خدمات از تولید پیشی گرفته است. به وضوح شاهدیم که اقتصاد امروز بیش تر به سمت خدماتی شدن پیش می رود. بنابراین خدمات شهری یکی از مهم ترین عرصه ها در حیطه خدمات رسانی است و سازمان های متعددی از قبیل آب، برق، گاز، مخابرات، حمل و نقل و ترافیک موظف به ارائه آن هستند. شهرداری از جمله سازمان هایی است که بخش عمده ای از خدمات شهری را به عهده دارد و بیش تر این خدمات در حیطه وظایف معاونت خدمات شهری این سازمان است. خدمات شهری با سطح پوشش زیاد، رایج ترین فعالیت شهرداری های کشور محسوب می شود. علت این شمول بالا را می توان در چند وجه گوناگون جستجو کرد: نخست به فلسفه و دلیل تشکیل شهرداری مربوط می شود که پرداختن به امور بهداشت و ایمنی شهری اولین وظیفه آن است. دلیل دوم به اجتناب ناپذیری این خدمات برمی گردد که ناشی از عواقب وخیم محیطی و اجتماعی عدم ارائه آن هاست. دلیل سوم سابقه زیاد این خدمات و نهادینه شدن آن ها در شهرداری های کشور است (۱). در زمینه ضرورت ارزیابی و سنجش میزان رضایت شهروندان نیز بنا به نظر بوگاتیس در مقاله ای که از وی با نام چرایی و چگونگی گزارش های رضایت شهروندان در سال ۲۰۱۱ منتشر شد، دلایل سنجش میزان رضایت شهروندان را می توان به دو دسته کلی تقسیم نمود که عبارتند از: ۱- تصمیم گیری های فوری ۲- تصمیم گیری های برنامه ریزی شده. در زمینه تصمیمات فوری، سنجش میزان رضایت شهروندان، منار به نیاز سنجش شهروندان و تخصیص بهینه منابع، ارزیابی خدمات ارائه شد و ارتباط با شهروندان می شود و در زمینه تصمیم گیری های برنامه ریزی شده، سنجش می ان رضایت شهروندان، منجر به اتخاذ سیاست های حمایتی، تدوین برنامه های کوتاه مدت و بلند مدت در راستای بهبود عملکرد و وضعیت، می شود (۲). عدم رضایت اجتماعی اکثر شهروندان یا قشر قابل توجهی از آن ها برای هر نظم اجتماعی خطرناک است و حتی این روند می تواند، منشأ بسیاری از نابهنجاری های اجتماعی گردد. مطالعات انجام شده نشان می دهد که در اغلب موارد بروز شورش ها و تنش های اجتماعی، به نوعی با عملکرد شهرداری ها و

یا نهادهای وابسته به آن، مربوط است؛ بنابراین شکاف بین خدمات ارائه شده با انتظارات شهروندان نه تنها از طریق مادی قابل توجه است بلکه در ارتباط با ابعاد معنوی و امنیتی نیز ضرورت دارد. در واقع یکی از دلایل اصلی عدم توفیق شهرداری ها در تأمین نیاز شهروندان، بیگانگی مسئولان با دیدگاه های شهروندان و اولویت های مدنظر آن ها است. به همین دلیل برخی معتقدند بسیاری از مشکلات عنوان شده از طرف مردم اساساً یا در دستور کار شهرداری قرار ندارد و یا با اولویت مورد نظر مردم و مسئولان هم جهت نیست. در نتیجه مردمی که خود باید در تأمین رفاه و آسایش خویش پیش قدم باشند، نه تنها در این راه گامی بر نمی دارند، بلکه از میلیاردها ریالی که هر ساله برای رضایت مندی آن ها به مصرف می رسد، رضایتی ندارند و خود را متضرر می دانند (۳)؛ با توجه به مطالب گفته شده در صورتی که شهرداری شیراز رضایت شهروندان را جلب نکند در این صورت مردم در امور شهری مشارکتی نخواهند داشت و اعتماد خود را نسبت به این دستگاه اجرایی از دست داده و چه بسا به دستگاه های ذی ربط بالاتر شکایت کنند و همچنین ممکن است از لحاظ سیاسی و امنیتی مشکلاتی به وجود آید و از دولت حمایتی نکنند یا حس تعلق و وابستگی شان به شهر از بین برود و برای دسترسی به خدمات بهتر و امکاناتی بالاتر به شهر دیگری مهاجرت کنند، بنابراین سنجش میزان رضایت یا نارضایتی آن ها باعث می شود که شهرداری از این موارد آگاهی یابد و در جهت کسب اعتماد شهروندان به وسیله ارائه خدمات و امکانات بالاتر تلاش کرده و تمامی سعی خود را در حفظ این رضایت بکار ببرد و خدماتی را که موجب عدم رضایت شهروندان شده را تا حد ممکن ارتقا بخشد بنابراین شهر شیراز برای حفظ موقعیت خود و جلب حمایت و مشارکت آن ها برای دست یابی به رشد اقتصادی، اجتماعی و زیست و محیطی و فرهنگی باید در ارائه باکیفیت خدمات به آنان کم ترین دریغ نکند.

سوالات تحقیق

میزان رضایت مندی شهروندان شیراز در چه سطحی است؟

عوامل موثر بر رضایت شهروندان از خدمات شهرداری شیراز کدامند؟

مبانی نظری

مفهوم رضایت مندی بر دامنه گسترده ای از تمایلات و مطلوبیت ها جهت رفع نیازهای پایه و یا متعالی انسان اشاره دارد. بسیاری از افراد به چیزهایی که نمی توانند داشته باشند تمایل دارند و بنابراین به دلایل مختلف باید این نیازهای خود را از مناطقی که تمایل کم تری نسبت به آن ها وجود دارد انتخاب و تامین نمایند. وقتی آن چه را که تمایل داریم بتوانیم انتخاب و کسب نماییم، رضایتمان حاصل می شود. هرچند که ممکن این رضایت مندی طیف مختلفی را پوشش دهد. چنان چه شرایط فعلی در سازگاری نزدیک با آن چه که فرد برای نیازها و آرمان های خودش تعریف کرده است، باشد، رضایت مندی حاصل می گردد (۴).

مفهوم رضایت مندی را می توان نوعی از واکنش افراد در مقابل تأثیرهای رفتاری، ادراکی و عاطفی انسان های دیگر و محیط پیرامون آن دانست. نوعی طرز برخورد (رفتار) می باشد که جنبه های رفتاری، ادراکی و عاطفی افراد و محیط بر آن تأثیر می-گذارد (۵).

مفهوم رضایت مندی سکونتی با مفاهیمی چون استاندارد زندگی، بهزیستی، قابلیت زندگی، کیفیت مکان، کیفیت زندگی مرتبط با سلامتی و کیفیت زندگی دارای ارتباطی نزدیک است. در واقع این مفاهیم با یکدیگر هم پوشانی دارند و گاهی مترادف هم تلقی می شوند (۶).

رضایت مندی سکونتی از آنجا که بخشی از حوزه رضایت مندی از زندگی در معنای عام می باشد، یکی از مطالعه شده ترین

موضوعات در زمینه محیط مسکونی محسوب می شود (۷). دانستن مفهوم رضایت مندی سکونتی به منظور شناسایی عوامل موثر بر رضایت مندی یا نارضایتی سکونتی و نتایج حاصل از آن ها مانند جا به جایی و مهاجرت خانواده ها از محیط مسکونی خود ضروری است. رضایت مندی سکونتی نتیجه ادراک فردی است. میزانی است برای سنجیدن این که آیا محیط سکونتی به نیازهای خانواده ها و ساکنان فردی آن ها پاسخ می دهد یا خیر؟ (۸). از این رو تعاریف متعددی از آن ارائه شده است: ۱- رضایت مندی سکونتی معادل میزان رضایت تجربه شده فرد به عنوان عضوی از یک خانواده، از موقعیت فعلی خود محسوب شده است (۹).

۲- رضایت مندی سکونتی را می توان وضعیتی دانست که ساکنان علاوه بر مسایل و تسهیلات کالبدی بر مسایل اجتماعی و فرهنگی و مناسبات بین ساکنان نیز توجه دارند و از کیفیت آن ها در محیط مسکونی خود رضایت دارند و معیار ارزیابی آن ها از محیط مسکونی خود است. یک حد قابل قبول از محیط زندگی است که به عنوان معیار ارزیابی ساکنان مورد استفاده قرار گیرد (۱۰).

از این رو سنجش رضایت مندی سکونتی به عوامل متعددی وابسته است. در نهایت می توان گفت هدف از تحقیق رضایت مندی سکونتی، بهبود کیفیت سکونتی است که بدین منظور می بایست نیازها و آمال استفاده کنندگان مورد بررسی قرار گیرد و عواملی که موجب ایجاد رضایت مندی در آن ها می شود را تقویت نمود تا کیفیت سکونتی بالا رود و محیط مطلوبی برای زندگی داشته باشند (۱۱).

جدول ۱- خلاصه از نکات مطرح شده توسط اندیشمندان و محققان

Table 1. A summary of the points raised by thinkers and researchers

نام محقق / نظریه پرداز	نکات مهم و عوامل تاثیر گذار
آلدن اسپیر	- رضایت مندی سکونتی یک متغیر فرضی رابط میان متغیرهای پس زمینه (نظیر مشخصه های شخصی) و محرک است. - تعیین شاخص رضایت مندی سکونتی شامل عناصر مسکن، موقعیت و واحد همسایگی.
کودهاری	- ایجاد واحدهای همسایگی همگن و متجانس در ازای سطح پایین تری از رضایت مندی سکونتی. - مقایسه ای میان واحدهای همسایگی همگون و غیرهمگون از نظر فرهنگی. - کم ترین تعارض درونی میان ساکنان همگون از نظر فرهنگی.
فلور یباهی و فلونی	- رضایت مندی سکونتی به عنوان عامل ایجاد هویت به محل سکونت. - ارتباط رضایت مندی سکونتی، هویت مکانی و مدت زمان سکونت با یکدیگر. - تعریف عوامل مهم تأثیرگذار بر رضایت مندی سکونتی در چهار حوزه اصلی، تصویر ذهنی از واحدهای همسایگی، تسهیلات و خدمات عمومی، فضاهای سبز و ارتباطات اجتماعی.
فوت	عوامل مهم تأثیرگذار بر رضایت مندی سکونتی از جانب ویژگی های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و کالبدی.
مارانز	تأثیر ویژگی های عینی و ذهنی در مورد تشخیص مکان و احساس رضایت مندی سکونتی.
پاتر و کانتررو	طبقه بندی ۴ حوزه کلی تأثیرگذار بر رضایت مندی سکونتی: محیط طبیعی، اجتماع و فرهنگ و شرایط اقتصادی، خدمات و تسهیلات عمومی، تأثیر عوامل اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی به طور هم زمان بر مفهوم رضایت مندی سکونتی.
سوتاما گاش	رضایت مندی سکونتی به عنوان یک پدیده اجتماعی پیچیده که از مفهوم مسکن و محیط اطراف آن برگرفته شده است.
فرانسسکاتو	وجود ۶ حوزه: ویژگی های عینی محیطی، مشخصات فردی، باورها و اعتقادات هنجاری و رفتاری، ادراک، احساسات و نیت رفتاری (قصد) تأثیرگذار بر میزان رضایت مندی سکونتی.
گیفورد	عوامل اجتماعی، شخصیتی، ارزش ها، انتظارات، مقایسه نمودن، شرایط قبلی فرد، همسایگان.
بابا و آستین	مالکیت یا مستأجری، سن، موقعیت اجتماعی، اقتصادی.
براون	سنجش بهزیستی روانی، ارزیابی محیط فراشخصی.
آمریگو و آراگونز	پاسخ گویی به نیازها و انتظارات فرد، ویژگی های مسکن، دسترسی کافی.
هاریهان	عوامل موثر در هر محله با ویژگی ساکنین آن محل مشخص می گردد. از این رو ارزش متغیرها با ویژگی گروه های نظردهنده تغییر می یابد.
لیبویر و راتیو و ویریان	چنان چه تقاضا در تعادل با نیازهای پاسخ داده شده باشد، رضایت مندی حاصل می گردد.
دایلمن و مولدر	تسهیلات، آسایش، سلامتی، ایمنی، ارتباط و موقعیت اجتماعی.
فرانسسکاتو	ویژگی های عینی محیط، مشخصات فردی، ادراک، قصد(نیت رفتاری)، احساس.
گلستر و هسر	میزان شکاف بین آرزو و واقعیت.

منبع: نگارندگان بر گرفته از (۱۲) و (۱۳).

ارزیابی عملکرد

خدمات شهری

خدمات به عنوان رفتارها و فرایندهایی در نظر گرفته شده که به رفع نیازهای مشتریان به غیر از خرید کالا می پردازد. خدمات شامل فعالیت های قابل شناسایی و ضرورتا غیرمنقول است که نیازی را برآورده می سازد و الزاما به فروش کالا یا خدمات دیگری متصل نیست. خدمات دارای ویژگی هایی هستند که آن ها را از کالاها متمایز می سازد. این ویژگی ها اغلب به عنوان ناملموس بودن، تفکیک ناپذیری، تغییرپذیری، فناپذیری و عدم انتقال مالکیت بر خدمت مطرح می شوند. خدمات شهری از آنجا که شهرداری ها ارایه دهندگان اصلی خدمات و کالاها در سطح شهر می باشند، دامنه آن به افراد خاص محدود نمی گردد، بلکه تمام حوزه عمل شهرداری در سطح شهر را شامل می شود. بدین لحاظ آنچه در شرح وظایف مدیریت شهری مربوط به بخش خدمات رسانی می باشد مورد ملاحظه قرار می گیرد که صورت کلی آن شامل: آماده سازی زیرساخت های اساسی شهر، آماده سازی خدمات لازم برای رفاه زندگی شهروندان در شهر و مهیا ساختن تسهیلات اجتماعی می باشد. در این زمینه محققان حداقل دو هدف را برای ارایه خدمات شهری از جانب شهرداری ها عنوان می کنند: الف تامین بهداشت شهری-تامین امکانات و تسهیلات اجتماعی، رفاهی و فرهنگی این دو هدف را می توان در زیر عنوان هدفی کلان با عنوان تامین نیازهای شهروندان و ایجاد یک شهر سالم گنجاند (۲۰).

روش بررسی

محدوده مورد مطالعه

شیراز یکی از شهرهای بزرگ ایران و مرکز استان فارس است. جمعیت شیراز در سال ۱۳۹۰ خورشیدی بالغ بر ۱۴۶۰ و ۱۷۰۰ تن بوده که این رقم با احتساب جمعیت ساکن در حومه ی شهر به ۱۷۰۰ و ۶۸۷ تن می رسد. شیراز در بخش مرکزی استان فارس، در ارتفاع ۱۴۸۶ متری از سطح دریا و در منطقه

با ظهور مدیریت جدید عمومی، بخش عمومی با تقاضای رو به رشد برای نشان دادن کارایی و مقرون به صرفه بودن و در نتیجه علاقه به افزایش کیفیت عملکرد عمومی مواجه است (۱۴ و ۱۵). بهبود کیفیت خدمات عمومی، نیازمند برنامه ریزی و نظارت مستمر است (۱۶). در نتیجه شناخت فرایند ارزیابی به عنوان ابزار مدیریتی در دست مدیران توسعه ای فرصت را فراهم می آورد که تصمیمات سنجیده و منطقی اتخاذ نمایند (۱۷). کارآمدی سازمان های عمومی ارایه دهنده خدمات در سطح محلی مانند شهرداری ها، نقش مهمی در ایجاد ظرفیت های توسعه در هر جامعه دارد. اما داوری صحیح در مورد این توان زمانی میسر است که عملکرد آن ها با استفاده از روش های دقیق مورد سنجش قرار گیرد سنجش عملکرد یکی از ابزارهایی است که میزان توفیق یا شکست یک سازمان را نشان می دهد (۱۸). سنجش عملکرد به اقداماتی اشاره دارد که برای اندازه گیری، مقایسه و ارزیابی کارکرد و بازده یک واحد اعم از سازمان یا طرح، برای تعیین میزان موافقت آن انجام می شود. به طور معمول برای سنجش عملکرد مجموعه ای از معیارها و شاخص ها بکار گرفته می شود (۱۹).

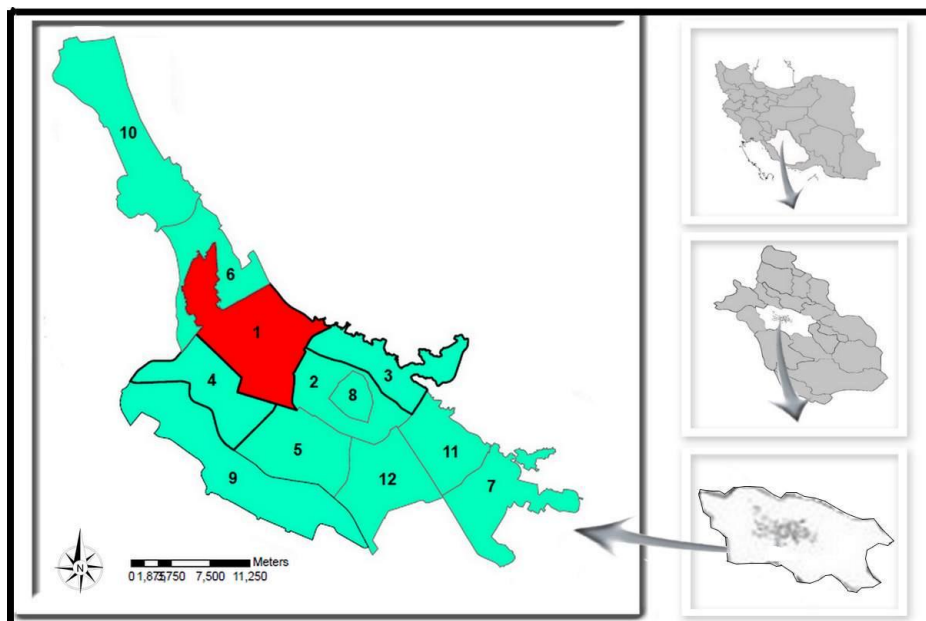
اهمیت عملکرد شهرداری

یکی از پرکارترین سازمان های عمومی شهرداری ها هستند، که بخش اعظمی از شهروندان بنا به دلایل گوناگونی در ارتباط با امور شهری خود به آنها مراجعه می نمایند و البته گاهی این گذر با عدم رضایت همراه بوده است. حجم و دامنه گسترده فعالیت های شهرداری ها و ناکارآمدی روش های سنتی و دستی پیشین، در پاسخ گویی به نیازهای متنوع و فراوان شهروندان که آشفته گی و مصرف نابهبینه منابع گوناگون را نیز به همراه دارد، از دلایل عمده این نارضایتی ها محسوب می شوند. رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرایند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می گیرد (۱۹).

خیابان سعدی و قسمتی از خیابان زند و مشیر فاطمی تا باسکول نادر، از جنوب به خیابان آهنگ و بولوار پاسداران، چهار راه گاز (فلکه معلم) و همت جنوبی تا تقاطع کمربندی و از غرب به مرز باغ های جبل دراک تا فلکه احسان و محور شمس معالی آباد منتهی می گردد (۲۲).

ی کوهستانی زاگرس واقع شده و آب و هوای معتدلی دارد (۲۱).

منطقه یک شهرداری به عنوان یکی از بزرگ ترین مناطق شهرداری، بخش عمده ای از شمال، مرکز و شمال غرب شیراز را در بر می گیرد. این منطقه با مساحت ۴۰۷۰ هکتار از شمال به محدوده خدماتی طرح تفصیلی، از شرق به خیابان حر،



شکل ۱- موقعیت منطقه ۱ شهرداری در کشور، استان، شهرستان و شهر شیراز

Figure 1. Position of the municipality of district 1 in the country, province, city and city of Shiraz

روش تحقیق

کای اسکوتر و مدل کانو مورد استفاده قرار گرفت و برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که ۰/۷۰ به دست آمد. برای تهیه پرسش نامه نیز مطابق با پرسش نامه کانو، برای هر ویژگی یک زوج سؤال طراحی شده است که مشتری می تواند یکی از پنج گزینه (شامل: تأثیر مثبت فراوان، تأثیر مثبت، تأثیری ندارد، تأثیر منفی و تأثیر منفی فراوان) را انتخاب نماید. دسته اول سؤالات صورت های عملکردی و دسته دوم صورت های غیر عملکردی آن می باشد. برای طراحی این بخش از طیف پنج گزینه ای لیکرت استفاده شده است.

در پژوهش حاضر سعی شده است از روش های مختلف استفاده گردد. این تحقیق به لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ ماهیت توصیفی تحلیلی و از نوع پیمایشی با استفاده از ابزار پرسش نامه خواهد بود. با استناد به مقاله غلامی و همکاران، مناطق شهر شیراز از لحاظ برخورداری با توجه به شاخص های بهداشتی-درمانی، فرهنگی-اجتماعی، ورزشی-تفریحی، اداری-خدماتی و مذهبی با استفاده از مدل موریس به ترتیبی که در ادامه بیان می شود. برای سنجش پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده خواهد شد و داده های حاصل از پرسش نامه با استفاده از نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل خواهند شد. همچنین برای مشخص نمودن عوامل موثر بر میزان رضایت مندی آزمون

یافته ها

رضایت شهروندان از وضعیت خدمات شهرداری زنجان در

چه سطحی است؟

با توجه به جدول فوق مشاهده می‌شود که میزان رضایت کلی شهروندان از خدمات شهرداری (خدمات شهری، فرهنگی

اجتماعی، عمرانی و خدمات نظارت و کنترل) متوسط به بالاست و بنابراین شهروندان به میزان زیادی از خدمات شهرداری رضایت دارند. در زیر با استفاده از آزمون کای اسکور سطح معنی‌داری آن تفسیر می‌شود:

جدول ۲- آزمون کای اسکور جهت بررسی میزان رضایت شهروندان از وضعیت خدمات شهرداری شیراز

Table 2: Chi-square test to assess citizens' satisfaction with the status of municipal services in Shiraz

سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار کای اسکور
۰,۰۰۰	۴	۷۰/۸۲

عوامل موثر بر رضایت شهروندان از خدمات شهرداری

زنجان کدامند؟

تحلیل داده‌های مدل کانو

تحلیل پرسش نامه بر اساس بیشترین فراوانی

این روش ساده‌ترین روش تحلیل مدل کانو می باشد. در این روش در انتهای ماتریس نتایج ستون جدیدی اضافه شده و در آن ستون از بین پاسخ‌های مربوط به هر ویژگی آن که بیشترین فراوانی را دارد انتخاب می‌شود.

داده‌های منتج از آزمون کای اسکور نیز بیان گر رضایت مندی متوسط به بالای شهروندان شهر زنجان از عملکرد شهرداری است که رابطه معنادار ۹۹ درصد بین رضایت مندی شهری و عملکرد شهرداری با استفاده از سطح معنی داری آن نشان داده شده است (Sig= 0.000).

جدول ۳- تحلیل پرسش نامه بر اساس بیشترین فراوانی در کلیه مناطق

Table 3. Analysis of the questionnaire based on the highest frequency in all regions

پرسش‌ها	A انگیزشی	M اساسی	O عملکردی	R	Q	I	نماد	طبقه
سرویس‌های بهداشتی در سطح شهر	-	۳۳	۱۵	۲	-	-	۵۰	M
جمع‌آوری تکدی گریان	-	۲۳	۲۱	۲	-	۴	۵۰	M
پاکیزه سازی خیابان‌ها، رسیدگی به کانال‌ها و جوی‌های آب و سایر نقاط شهر	-	۳۳	۱۴	-	-	۳	۵۰	M
روشنایی معابر	-	۲۷	۱۵	۳	-	۵	۵۰	M
جمع‌آوری به‌موقع و مداوم زباله‌ها	-	۲۹	۱۳	۳	-	۵	۵۰	M
فضای سبز و پارک‌ها، بوستان‌ها، فضای سبز بلوارها و میدان‌ها	-	۲۹	۱۵	۲	-	۴	۵۰	M

کنترل و بهبود وضعیت ترافیک منطقه	-	۳۴	۱۲	۴	-	-	۵۰	M
مقابله با حیوانات مزاحم و مودی (سگ و موش و ...)	-	۱۹	۲۱	۶	۱	۳	۵۰	O
ارتباط مستمر و آسان مسئولین شهرداری منطقه با مردم	۱۹	۱۷	۲۴	۲	-	۲	۵۰	A
تکریم ارباب رجوع در ناحیه یا شهرداری و مشارکت دان شهروندان	-	۲۹	۱۷	-	-	۴	۵۰	M
وضعیت بازارچه‌ها و میدان‌ها میوه و تره‌بار عرضه مستقیم محصولات	-	۲۰	۲۸	۲	-	-	۵۰	O
رسیدگی به وضعیت کفپوش پیاده‌روها	-	۳۳	۱۴	۱	-	۲	۵۰	M
وضعیت دسترسی به حمل‌ونقل همگانی (اتوبوس و مترو)	-	۳۱	۱۷	-	-	۲	۵۰	M
نام‌گذاری معابر نصب لوحه و شماره‌گذاری اماکن	-	۲۹	۱۷	۲	-	۲	۵۰	O
پارکینگ‌های عمومی شهرداری	-	۳۳	۱۷	-	-	-	۵۰	M
ساماندهی صنایع آلاینده هوا، صوت و محیطی	-	۲۸	۱۶	-	-	۶	۵۰	M
امکانات فرهنگی، هنری، ورزشی و تفریحی	-	۲۵	۱۹	-	۲	۴	۵۰	O
رسیدگی شهرداری به شکایات و پیشنهادهای	-	۳۲	۹	۴	۱	۴	۵۰	M
اطلاع‌رسانی شهرداری در مورد اجرای طرح‌ها و هزینه‌ها	-	۹	۳۷	-	-	۴	۵۰	O
برگزاری جشن‌های ملی و مذهبی	۲۳	۱۳	۱۱	-	-	۳	۵۰	A
برنامه‌های اجرایی هدایت و دفع آب‌های سطحی در سطح شهر	-	۲۶	۲۲	-	-	۲	۵۰	M
روند انجام پروژه‌های زیربنایی	-	۲۸	۲۰	۲	-	-	۵۰	O
آسفالت معابر	-	۲۹	۱۵	۳	-	۳	۵۰	M
ایجاد کوچه و میدان‌ها، خیابان، پل	-	۳۰	۱۶	۲	-	۲	۵۰	M
زیباسازی و بهبود وضعیت کالبدی (فیزیکی) شهر	-	۳۲	۱۶	-	-	۲	۵۰	M
محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی	-	۳۵	۱۴	۱	-	-	۵۰	M
تأمین ایمنی شهروندان از طریق نصب نرده، پل هوایی، خط‌کشی عابر پیاده، نصب سرعت‌گیر	-	۳۸	۱۲	-	-	-	۵۰	M
نظارت شهرداری برنما و شکل ظاهری ساختمان‌ها	-	۳۰	۱۶	۳	-	۱	۵۰	M
جلوگیری کردن از سد معبر	-	۲۹	۱۴	۴	-	۳	۵۰	M
از نظارت شهرداری بر ساخت و سازها	-	۲۹	۱۸	-	-	۳	۵۰	M
عوارضی که شهرداری بابت ساخت‌وسازها، ارتباطات، اراضی	-	۱۴	۲۷	۷	-	۲	۵۰	O

$$\text{ضریب ناراضیاتی} = \frac{(O + M)}{(M + O + M + I)(-1)}$$

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

هرچه میزان ضریب رضایت برای اندازه رضایت به عدد ۱ نزدیک باشد، این موضوع بیان گر تأثیر عمیق تر آن ویژگی بر رضایت استفاده کننده است و هرچه به صفر نزدیک تر شود به این معناست که تأثیر آن بر رضایت کم تر است. از طرفی هرچه میزان اندازه ناراضیاتی به عدد ۱ نزدیک تر باشد یعنی تأثیر این ویژگی بر ناراضیاتی استفاده گر بیشتر است. عدد صفر برای این شاخص نشان دهنده این است که اگر این ویژگی در محصول وجود نداشته باشد سبب ناراضیاتی نخواهد شد.

پس از انجام گام های موجود در مدل کانو و مشخص شدن نوع هر یک از عوامل از نظر اساسی، عملکردی و انگیزشی بودن، حال باید ضریب رضایت را محاسبه کرد. ضریب رضایت مشتری بیان کننده این است که آیا رضایت با حضور این ویژگی در محصول افزایش خواهد یافت یا برآورده شدن این نیاز در محصول صرفاً از ناراضیاتی جلوگیری خواهد کرد. البته باید به این نکته اشاره کرد که افراد مختلف نیاز و خواسته های مختلف دارند به همین دلیل در بعضی اوقات یک ویژگی می تواند در دسته های مختلف قرار گیرد. در نظر گرفتن و ارزیابی این مورد می باید در محاسبات و تحلیل آماری اثر متوسط هر ویژگی بر رضایت کل استفاده کنندگان لحاظ شود. ضریب رضایت مشتری شاخصی برای برآورد تأثیر ویژگی محصول، بر رضایت و یا ناراضیاتی استفاده کننده است. روش محاسبه نیز به صورت زیر:

جدول ۴- ضرایب رضایت و ناراضیاتی پرسشنامه (الگوی جانسون - برگ و تکنیک کانو)

Table 4. Satisfaction and dissatisfaction coefficients of the questionnaire (Johnson-leaf pattern and Kano technique)

ردیف	متغیرها	ضریب رضایت	ضریب ناراضیاتی
۱	سرویس های بهداشتی در سطح شهر	۰/۳۱۲	-۰/۵۷۸
۲	جمع آوری تکدی گریان	۰/۲۷۶	-۰/۵۵۲
۳	پاکیزه سازی خیابان ها، رسیدگی به کانال ها و جوی های آب و سایر نقاط شهر	۰/۲۸	-۰/۵۶۶
۴	روشنایی معابر	۰/۳۳۳	-۰/۵۸۳
۵	جمع آوری به موقع و مداوم زباله ها	۰/۳۸۸	-۰/۵۵۲
۶	فضای سبز و پارک ها، بوستان ها، فضای سبز بلوارها و میدان ها	۰/۳۱۲	-۰/۵۷۱
۷	کنترل و بهبود وضعیت ترافیک منطقه	۰/۲۶۰	-۰/۵۷۵
۸	مقابله با حیوانات مزاحم و موذی (سگ و موش و ...)	۰/۴۸۸	-۰/۶۵۵
۹	ارتباط مستمر و آسان مسئولین شهرداری منطقه با مردم	۰/۴۵۶	-۰/۷۵۶
۱۰	تکریم ارباب رجوع در ناحیه یا شهرداری و مشارکت دان شهروندان	۰/۳۴	-۰/۵۸۲
۱۱	وضعیت بازارچه ها و میدان ها میوه و تره بار عرضه مستقیم محصولات	۰/۵۸۳	-۰/۷۰۵
۱۲	رسیدگی به وضعیت کف پوش پیاده روها	۰/۲۲۹	-۰/۵۳۱
۱۳	وضعیت دسترسی به حمل و نقل هنگانی (اتوبوس و مترو)	۰/۳۵۴	-۰/۵۹۲
۱۴	نام گذاری معابر نصب لوحه و شماره گذاری اماکن	۰/۳۵۴	-۰/۵۹۷

ردیف	متغیرها	ضریب رضایت	ضریب نارضایتی
۱۵	پارکینگ‌های عمومی شهرداری	۰/۳۵۴	-۰/۶۰۲
۱۶	سامان دهی صنایع آلاینده هوا، صوت و محیطی	۰/۳۲	-۰/۵۶۴
۱۷	امکانات فرهنگی، هنری، ورزشی و تفریحی	۰/۴۳۱	-۰/۶۰۲
۱۸	رسیدگی شهرداری به شکایات و پیشنهادهای	۰/۲۱۴	-۰/۵۳۲
۱۹	اطلاع‌رسانی شهرداری در مورد اجرای طرح‌ها و هزینه‌ها	۰/۸۰۴	-۰/۷۷۹
۲۰	برگزاری جشن‌های ملی و مذهبی	۰/۵۸۵	-۰/۷۲۳
۲۱	برنامه‌های اجرایی هدایت و دفع آب‌های سطحی در سطح شهر	۰/۴۵۸	-۰/۶۳۱
۲۲	روند انجام پروژه‌های زیربنایی	۰/۴۱۶	-۰/۶۳۱
۲۳	آسفالت معابر	۰/۳۱۹	-۰/۵۷۸
۲۴	ایجاد کوچه و میدان‌ها، خیابان، پل	۰/۳۴۷	-۰/۵۸۹
۲۵	زیباسازی و بهبود وضعیت کالبدی (فیزیکی) شهر	۰/۳۳۳	-۰/۵۷۱
۲۶	محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی	۰/۲۸۵	-۰/۵۸۳
۲۷	تأمین ایمنی شهروندان از طریق نصب نرده، پل هوایی، خط‌کشی عابر پیاده، نصب سرعت‌گیر	۰/۲۴	-۰/۵۶۸
۲۸	نظارت شهرداری بر نما و شکل ظاهری ساختمان‌ها	۰/۳۲	-۰/۵۷۵
۲۹	جلوگیری از سد معبر	۰/۳۰۴	-۰/۵۷۳
۳۰	از نظارت شهرداری بر ساخت و سازها	۰/۳۸۲	-۰/۶۰۲
۳۱	عوارضی که شهرداری بابت ساخت‌وسازها، ارتباطات، اراضی	۰/۵۶۴	-۰/۷۱۹

منبع: یافته‌های تحقیق

تحلیل و اولویت‌بندی ویژگی‌ها بر اساس قاعده

$$I < A < O < M$$

مبنای این مدل تحلیل بر اساس روش بیش‌ترین فراوانی شکل‌گرفته است، ولیکن در این روش به دومین و سومین فراوانی حداکثر نیز توجه می‌شود. رویه این روش بدین شکل است که در گام نخست جدولی تهیه کردیم که بیش‌ترین

فراوانی اول، دوم و سوم را نشان دهد. سپس با توجه به قاعده $I < A < O < M$ ویژگی‌ها و نیازهای مشتری فهرست می‌شوند. در این اولویت‌بندی معیارهایی که بیش‌ترین فراوانی آن‌ها M جزء اولین اولویت‌ها قرار می‌گیرد و سایر معیارها نیز با توجه به قانون بالا رتبه‌بندی می‌شوند.

جدول ۵- اولویت‌ها در گروه الزامات اساسی

Table 5. Priorities in the Basic Requirements Group

امتیاز	متغیر	اولویت
۰/۵۵۸	برنامه‌های اجرایی هدایت و دفع سطحی در سطح شهر	اولویت اول
۰/۴۳۱	امکانات فرهنگی، هنری، ورزشی و تفریحی	اولویت دوم
۰/۴۱۶	روند انجام پروژه‌های زیربنایی	اولویت سوم
۰/۳۸۲	نظارت شهرداری بر ساخت و سازها	اولویت چهارم
۰/۳۵۴	وضعیت دسترسی به حمل‌ونقل هنگانی (اتوبوس مترو)	اولویت پنجم
۰/۳۵۴	پارکینگ‌های عمومی شهرداری	اولویت ششم
۰/۳۵۴	نام‌گذاری معابر نصب لوحه و شماره‌گذاری اماکن	اولویت هفتم
۰/۳۴۷	ایجاد کوچه و میدان‌ها، خیابان، پل	اولویت هشتم
۰/۳۳۳	زیباسازی و بهبود وضعیت کالبدی (فیزیکی) شهر	اولویت نهم
۰/۳۳۳	روشنایی معابر	اولویت دهم
۰/۳۱۹	آسفالت معابر	اولویت یازدهم
۰/۳۱۲	فضای سبز و پارک‌ها، بوستان‌ها، فضای سبز بلوارها و میدان‌ها جمع آور	اولویت دوازدهم
۰/۳۱۲	سرویس‌های بهداشتی در سطح شهر	اولویت سیزدهم
۰/۳۰۹	جمع‌آوری به‌موقع و مداوم زباله‌ها	اولویت چهاردهم
۰/۳۰۴	جلوگیری کردن از سد معبر	اولویت پانزدهم
۰/۲۸۵	محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی	اولویت شانزدهم
۰/۲۶۰	کنترل و بهبود وضعیت ترافیک منطقه	اولویت هفدهم
۰/۲۲۹	رسیدگی به وضعیت کف‌پوش پیاده‌روها	اولویت هجدهم
۰/۲۱۴	رسیدگی به شکایات و پیشنهادهای	اولویت نوزدهم
۰/۳۴	تکریم ارباب‌رجوع	اولویت بیستم
۰/۳۲	ساماندهی صنایع آلاینده هوا، صوت و محیطی	اولویت بیست و یکم
۰/۳۲	نظارت شهرداری بر نما و شکل ظاهری ساختمان‌ها	اولویت بیست دوم
۰/۲۸	پاکیزه سازی خیابان‌ها، رسیدگی به کانال‌ها و جوی‌های آب و سایر نقاط شهر	اولویت یست و سوم
۰/۲۴	تأمین ایمنی شهروندان از طریق نصب نرده، پل هوایی، خط کشی عابر پیاده، نصب سرعت‌گیر	اولویت بیست و چهارم

جدول ۶- اولویت ها در گروه الزامات عملکردی

Table 6. Priorities in the Functional Requirements Group

اولویت	متغیر	امتیاز
اولویت اول	اطلاع رسانی شهرداری در مورد اجرای طرحها و هزینهها	۰/۸۰۴
اولویت دوم	ارتباط مستمر و آسان مسئولین شهرداری منطقه با مردم	۰/۶۰۴
اولویت سوم	وضعیت بازارچهها و میدانها میوه و تره بار عرضه مستقیم محصولات	۰/۵۸۳
اولویت چهارم	عوارضی که شهرداری بابت ساختوسازها، ارتباطات، اراضی	۰/۵۶۴
اولویت پنجم	مقابله با حیوانات مزاحم و موذی	۰/۴۸۸
اولویت ششم	جمع آوری تکدی گریان	۰/۲۷۶

جدول ۷- بیشترین فراوانی

Table 7. Most Frequency

بیشترین فراوانی																															
سوال	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱
M تعداد	۳۳	۲۳	۳۳	۲۷	۲۹	۲۹	۳۴	۱۹	۱۴	۲۹	۲۰	۳۳	۳۱	۲۹	۳۳	۲۸	۲۵	۹	۹	۱۳	۲۶	۲۸	۲۹	۳۰	۳۲	۳۵	۳۸	۳۰	۲۹	۲۹	۱۴
A تعداد	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱۹	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۲۳	۰	۰	۰	۰	۱۶	۰	۰	۰	۰	۰	۲۷
O تعداد	۱۵	۲۱	۱۴	۱۵	۱۳	۱۵	۱۲	۲۱	۱۷	۱۷	۲۸	۱۴	۱۷	۱۷	۱۷	۱۶	۱۹	۳۲	۳۷	۱۱	۲۲	۲۰	۱۵	۱۶	۰	۱۴	۱۲	۱۶	۱۴	۱۸	۷
R تعداد	۲	۲	۰	۳	۳	۲	۴	۶	۰	۰	۲	۱	۰	۲	۰	۰	۲	۴	۴	۰	۰	۲	۳	۲	۰	۱	۰	۳	۴	۰	۰
Q تعداد	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
معدا	۰	۴	۳	۵	۵	۴	۰	۳	۰	۴	۰	۲	۲	۲	۰	۶	۴	۴	۰	۳	۰	۰	۳	۲	۲	۰	۰	۱	۳	۳	۲
Grade	M	M	M	M	M	M	M	O	A	M	O	M	M	M	M	M	M	O	O	A	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O
Total	۳۳	۲۳	۳۳	۲۷	۲۹	۲۹	۳۴	۲۱	۱۹	۲۹	۲۸	۳۳	۳۱	۳۱	۳۳	۲۸	۲۵	۲۲	۳۷	۲۳	۲۶	۲۸	۲۹	۳۰	۳۲	۳۵	۳۸	۳۰	۲۹	۲۹	۲۷

M>O>A>I

بحث و نتیجه گیری

دانشجویان رضایت کم تری نسبت به مشاغل دیگر داشته اند. همچنین نتایج بررسی عوامل موثر بر رضایت مندی شهروندان با مدل کانو نشان داد که سطح رضایت مندی شهروندان از نیازهای اساسی با ضریب رضایت (۰/۳۵) در سطح پایین و نیازهای عملکردی با ضریب رضایت (۰/۵۸۴) در سطح متوسط و نیازهای هیجانی با ضریب (۰/۷۲۳) در سطح بالاتری قرار

نتایج به دست آمده از این پژوهش در راستای اهداف تحقیق به شرح زیر جمع بندی می شوند:
آزمون کای اسکوئر به بررسی عواملی شخصی موثر بر رضایت مندی پرداخت و نشان داد که مردان کم تر از زنان رضایت دارند و هرچه که میزان تحصیلات و سن افزایش یافته است رضایت مندی کم تر شده است و همچنین کارمندان و

پیشنهادهات

- الزامی کردن ساخت پارکینگ عمومی در نقاط شلوغ بویژه در کنار محور زند؛
- اتوبوس ها عمر بالایی دارند و سن اغلب آنان به دو رقم رسیده پیشنهاد می شود به جای هزینه هایی که صرف ایجاد فضای سبز می شود؛
- تخفیف در پرداخت عوارض در تمامی مناطق مورد مطالعه؛
- ایجاد تسهیلات حمل و نقل عمومی قوی اطراف کاربری های فراغتی- فضای سبز همچون بوستا آزاد، بوستان خلد برین و ...؛
- ساخت امکانات فرهنگی و ورزش بیش تر در منطقه سه و نه تا هم رضایت بیش تر شهروندان را به همراه داشته باشد و هم از رفتن به مناطق دیگر برای دسترسی به این امکانات جلوگیری می کند؛
- شهرداری برای کاهش بار ترافیکی می تواند تمامی پارکینگ- های عمومی در سطح مناطق را به صورت پارکینگ های طبقات درآورد؛

Reference

1. Idrisi, Legend, Palizban, Samaneh, 2009, "Urban Services of the Municipality and Lifestyle of Citizens", Cultural Research, Vol. 10, No. 6. (In Persian)
2. Bo Gattis, 2010, The Why's and How's of Citizen Satisfaction Survey's: An Examination of the Relationships between Data use and Achieving Desired Outcomes Among National Citizen Survey Participants, USA.
3. Sabri Far, Rostam, 2012, "Determining the quality gap of services provided in the municipality (Case study of Shahmashhudt)", Geographical Survey, 28, No. 2, Summer 2013, p. 127-140. (In Persian)
4. Shahriyan Mohsen; Ashnoyee Amir and Ganjipour Mahmood, 2012,

دارد. با توجه به کیفیت پایین خدمت ارائه شده در نیازهای اساسی که از جمله وظایف ذاتی شهرداری محسوب می شود، این امر بر رفتار شهروندان، به خصوص در مشارکت در امور شهری تأثیر منفی داشته است. برای بررسی عوامل مؤثر رضایتمندی شهروندان از مدل کانو به استفاده شد و نیازهای شهروندان را به سه گروه نیازهای اساسی، عملکردی و هیجانی تقسیم کرد که نتایج زیر را در برداشت:

برنامه های اجرایی هدایت و دفع سطحی در سطح شهر، امکانات فرهنگی، هنری، ورزشی و تفریحی، روند انجام پروژه های زیربنایی، نظارت شهرداری بر ساخت و سازها، وضعیت دسترسی به حمل و نقل همگانی (اتوبوس مترو)، پارکینگ های عمومی شهرداری، نام گذاری معابر نصب لوحه و شماره گذاری اماکن، ایجاد کوچه و میدان ها، خیابان، پل، زیباسازی و بهبود وضعیت کالبدی (فیزیکی) شهر، روشنایی معابر، آسفالت معابر، فضای سبز و پارک ها، بوستان ها، فضای سبز بلوارها و میدان ها، سرویس های بهداشتی در سطح شهر، جمع آوری به موقع و مداوم زباله ها، جلوگیری کردن از سد معبر، محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی، کنترل و بهبود وضعیت ترافیک منطقه، رسیدگی به وضعیت کفپوش پیاده روها، رسیدگی به شکایات و پیشنهادهای، تکریم ارباب رجوع، ساماندهی صنایع آلاینده هوا، صوت و محیطی، نظارت شهرداری بر نما و شکل ظاهری ساختمان ها، پاکیزه سازی خیابان ها، رسیدگی به کانال ها و جوی های آب و سایر نقاط شهر، تأمین ایمنی شهروندان از طریق نصب نرده، پل هوایی، خط کشی عابر پیاده، نصب سرعت گیر.

نیازهای عملکردی شهروندان شامل: اطلاع رسانی شهرداری در مورد اجرای طرح ها و هزینه ها، ارتباط مستمر و آسان مسئولین شهرداری منطقه با مردم، وضعیت بازارچه ها و میدان ها میوه و تره بار عرضه مستقیم محصولات، عوارضی که شهرداری بابت ساخت و سازها، ارتباطات، اراضی، مقابله با حیوانات مزاحم و موذی، جمع آوری تکی گریان.

نیازهای هیجانی شهروندان شامل: برگزاری جشن های ملی و مذهبی.

- composition. World Congress on Housing, Transforming Housing Environments through Design, September 27- 30, 2005, Pretoria, South Africa. Retrieved November 2009, from <http://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/10301/A%20conceptual%20model%20of%20resident%20satisfaction.pdf?sequence=1>. Pp 20.
11. Fisher, K., Fuzhong, i. 2004. A Community Based Walking Trail to Improve Neighborhood Quality of Life in Older Adults A Multilevel Analysis. *Annals of Behavioral Medicine* .28(3):94-186.
 12. Haj Hosseini, Mehdi, Shahbanian, Pouyan, 2012, "Assessment of Residential Satisfaction in Sohail Neighborhood Tehran", *Urmanshahr Architecture and Urban Development Magazine* No. 13, Autumn and Winter 2014, pp. 273-295. (In Persian)
 13. Shahbian, Pouyan, Saeed Pour, Samira and Piraejeer Mila, 2013, "Measuring the Residential Satisfaction of the Residents of the Neighborhood of the Sanatorium (New Texture) and the Residents of the Neighborhood of the Imam's Sister (Old Texture) in Rasht", *Journal of Environmental Studies*, No. 24.
 14. Boyne, G. & Chen, A ,2006: Performance targets and public service improvement. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17, 455-477.
 15. Osborne, d. & gaebler, T. 1992. *Reinventing government: how the entrepreneurship spirit is transforming the public sector*, reading: Addison-weslei.
 - "Measuring the Satisfaction of Old Towns Residents of Aran and Bidgol from Quality of Life Indicators", *Regional Studies and Researches*, No. 13, pp. 144-127. (In Persian)
 5. Francescato, G., Weidemann, S., and Anderson, J.R. 1987. Residential Satisfaction: Its Uses and Limitations in Housing Research, in van Vliet-, W., H. Choldin, W. Michelson, and D. Popenoe (eds.) *Housing and Neighborhoods, Theoretical and Empirical Contributions*, New York: Greenwood Press.
 6. Ghiaie, Mohammad Hadi, Azimi, Sharareh, Shahabian, Pooya, 2011, "The Relationship of Relative Housing Satisfaction with Variables, Housing, Neighborhood and Neighborhood", *Journal of Urban Identity*, Seventh Year, Fifth Edition, Autumn 92, pp. 58-47. (In Persian)
 7. Ge, J., Hokao, K. 2006. Research on residential lifestyles in Japanese cities from the viewpoints of residential preference. residential choice and residential satisfaction. *Landscape and Urban Planning*.19:165-178.
 8. Baker, Emma B.A. (Hons). 2000. *Public Housing Tenant Relocation Residential Mobility Satisfaction and Development of a Tenent's Spatial Desion Support System*. The University of Adelaide. Thesis submitted for the degree of Doctor of Philosophy. 233p.
 9. McCray, J.W., Day, S.S. 1977. Housing Values Aspirations and Satisfactions as Indicators of Housing Needs. *Home Economics*. 4: 244-254.
 10. Choudhury, I. 2005. A conceptual model of resident satisfaction with reference to neighborhood

- Management Quarterly, Seventh, Number Twenty-Two. (In Persian)
20. Ebrahimzadeh, Issa, Kamasi, Hossein, 2014, "Evaluation and Analysis of the Quality of Municipal Services Based on the Sarcomal Model (Case Study: Shahrskarz Municipality)", Urban Planning Quarterly, Second Year, No. 6, Summer 2014, pp. 153-172. (In Persian)
21. Barzegar, Zahra, 2012, "Urbanization and its Impact on the Security of Food, Water and Energy in Iran Case Study: Shiraz City", Regional Journal of Regional Planning Quarterly, Second Year, No. 5. (In Persian)
22. Municipality of Shiraz, 2014, Deputy of Architecture and Urban Development of Shiraz Municipality. (In Persian)
16. Mzini.Lb, 2011: The relationship between accountability and customer satisfaction in Sedibeng District Municipality, South Africa, A Multinational Conference on Improving the Quality of Public Services, Moscow, Russia.
17. Sassanpur, Farzaneh, 2009, "Evaluation of Urban Environment Sustainability for Good City Management", Journal of Applied Researches of Geographic Sciences, Vol. 10, No. 13. (In Persian)
18. Imani Jajarmi, Hossein, Firoozabadi, Seyyed Ahmad, 2007, "Examination of Local Performance Performance Assessment Models: Emphasizing Urban and Rural Management in Iran", Journal of Social Sciences, No. 22. (In Persian)
19. Maleki, Saeed, Monfared, Sajjad, 2015, "Assessing the Satisfaction Level of Citizens in Municipal Performance in Urban Services (Case Study: Ilam City)", Urban