

Analysis of Key Components of Urban Management Performance toward Achieving Citizen-Centered Norms: A Case Study of Bijar

Sohayb Bitaraf¹ , Mehdi Saidi²  

1. Department of Urban Planning and Design, Faculty of Art and Architecture, University of Kurdistan, Sanandaj, Iran

Email: sohayb.bitaraf@uok.ac.ir

2. (Corresponding Author) Department of Urban Planning and Design, Faculty of Art and Architecture, University of Kurdistan, Sanandaj, Iran

Email: m.saidi@uok.ac.ir

ARTICLE INFO

Article type:
Research Article

Article History:

Received:

1 April 2026

Received in revised form:

7 June 2026

Accepted:

2 July 2026

Available online:

15 August 2026

Keywords:

Institutional Trust,
Public Services,
Citizen Orientation,
Urban Governance,
Urban Management.

ABSTRACT

Rapid urbanization and the increasing complexity of urban challenges have made the evaluation of urban management performance essential. In this context, assessing citizens' satisfaction with municipal services, infrastructure, governance, and institutional trust plays a critical role in improving urban management and promoting a citizen-centered approach in Bijar city. This study aims to analyze the key components of Bijar's urban management performance and evaluate citizens' perceptions of urban infrastructure, public services, urban governance, and institutional trust. This research employed a quantitative survey approach. The statistical population consisted of residents of Bijar, and the sample size was determined using Cochran's formula and selected through stratified random sampling. Data were collected utilizing a researcher-made questionnaire based on theoretical foundations and previous studies, covering the study's four main components. Content validity was confirmed by experts, and reliability was verified through Cronbach's alpha and confirmatory factor analysis. Findings indicate that the questionnaire possesses acceptable validity and reliability, and there is a significant relationship between urban management performance and citizens' satisfaction. Urban services exhibited the strongest impact on satisfaction (path coefficient = 0.956), followed by urban infrastructure (0.952), urban governance (0.935), and institutional trust (0.613). The results highlight that improving service quality, strengthening infrastructure, and enhancing transparency, accountability, and trust can increase citizen satisfaction and support citizen-oriented urban governance, particularly in medium-sized cities such as Bijar. These findings underscore the need for integrated urban policies that align service provision, governance reform, and trust-building measures, enabling municipal authorities to respond more effectively to citizens' expectations and to promote sustainable, inclusive, and accountable urban development in Bijar city.

Citation: Bitaraf, S., & Saidi, M. (2026). Analysis of Key Components of Urban Management Performance toward Achieving Citizen-Centered Norms: A Case Study of Bijar. *Geographical planning of space quarterly journal*, 16 (2), 1-19.

<http://doi.org/10.30488/gps.2026.579614.3896>



© The Author(s)

Publisher: Golestan University Press

Extended Abstract

Introduction

Urbanization is a defining trend of the twenty-first century. According to global projections, by 2050 nearly 75 percent of the world's population will live in cities. This shift has intensified the complexity of urban systems and highlighted the urgent need for holistic approaches that address the intertwined social, economic, environmental, and managerial dimensions of urban development. Achieving sustainable urban growth requires efficient urban management systems capable of ensuring citizens' well-being, equity in service provision, and environmental resilience. In this regard, understanding and improving the quality of urban management practices — particularly those of municipalities as the main executive and service-delivery institutions — is a crucial prerequisite for sustainable urban governance.

Urban sustainability cannot be realized without effective, responsive, and participatory management structures. Continuous evaluation of municipal performance, along with citizens' active engagement, forms a key foundation for achieving good urban governance. As the closest governmental body to the people, the municipality plays a decisive role in shaping citizens' perceptions of urban livability and on the cultivation of trust in local governance. Therefore, examining how citizens assess municipal performance provides valuable insight into both the effectiveness and legitimacy of urban management processes. Such assessments also serve as an important basis for identifying developmental bottlenecks and enhancing citizen-oriented strategies.

In this context, the study aims to analyze citizens' satisfaction with the quality of urban management practices, focusing on the performance of Bijar Municipality as a representative case. The research seeks to measure the degree to which the principles of citizen-centered governance have been realized and identify the key determinants that influence citizens' assessment of municipal services. The central objective is to evaluate how citizens perceive the municipality's effectiveness in delivering

infrastructure and public services, ensuring transparency and accountability, and fostering trust in local governance.

Accordingly, the study seeks to answer the following research questions:

1. To what extent have the principles of citizen-centered governance been reflected in the performance and services of Bijar Municipality?

2. Is there a statistically significant relationship between citizens' socio-demographic characteristics (such as age, education, and occupation) and their level of satisfaction with the quality of urban management and municipal performance?

A review of previous studies shows that urban management performance has been analyzed in various national and international contexts, yet relatively few investigations have addressed the issue from a multidimensional perspective encompassing both functional efficiency and citizens' subjective satisfaction. International literature emphasizes the correlation among participatory governance, institutional transparency, and urban sustainability, while domestic research highlights shortcomings in municipal responsiveness and service distribution equity. Consequently, a comprehensive evaluation that integrates both the objective and perceived aspects of urban management performance is essential to bridge these analytical gaps.

The conceptual framework is based on four interrelated dimensions that collectively define the quality of urban management: urban infrastructure, public services, urban governance, and overall civic trust. These dimensions serve as the analytical foundation for assessing how effectively the municipality contributes to sustainable urban development. By examining these components through citizens' perspectives, the study aims to provide a multidimensional understanding of urban management performance and its implications for advancing sustainable urban governance in medium-sized cities such as Bijar.

Methodology

This study employed a quantitative approach and a survey research strategy to

analyze the key components of urban management performance related to the realization of citizen-centered governance. The quantitative approach enabled the systematic measurement of citizens' perceptions and attitudes toward various dimensions of urban management through numerical data, allowing for the identification of relationships among the core research variables. Given the purpose of the study and the need to examine a broad cross-section of citizens, the survey strategy is particularly suitable, as it facilitates the structured assessment of citizen satisfaction within the real context of the study area.

Both secondary and primary data were utilized. In the first phase, secondary sources—including books, scholarly articles, and national and international research studies on urban management, citizen's satisfaction, municipal service quality, and local governance—were reviewed to develop the theoretical framework and identify the components of the study. These sources informed the design of a researcher-developed questionnaire derived from prior studies (Azar et al., 2024; Babaei-Morad, 2022; Khakpour et al., 2019; Raeisi, 2023; Shali & Abediganeh, 2023; Caicedo et al., 2025). The questionnaire consists of two sections:

1. Demographic questions (gender, age, education, length of residence), and
2. Items measuring citizens' satisfaction with municipal performance across four components: urban infrastructure, public services, urban governance, and overall trust.

Responses were recorded on a five-point Likert scale ranging from 1 (very low) to 5 (very high).

Content validity was assessed through expert review, and necessary revisions were made accordingly. Reliability was tested using Cronbach's alpha in a pilot study, confirming satisfactory internal consistency. Construct validity was examined through confirmatory factor analysis, which indicated acceptable factor loadings and model fit.

The statistical population included all residents of Bijar city. The sample size was determined using Cochran's formula, and

simple random sampling applied to enhance generalizability. Data analysis involved descriptive statistics and structural equation modeling (SEM), performed using SPSS for basic descriptive analyses and SmartPLS for evaluating the conceptual model and estimating causal relationships among the research variables.

Results and Discussion

A total of 382 residents of Bijar participated in the study. Regarding gender distribution, women constituted the majority of respondents, with 202 participants, while men accounted for 180 individuals. This distribution indicates a higher level of female participation among the surveyed population. In terms of age, 81 respondents (21.3 percent) were under 25 years old, including 33 men (18.4 percent) and 48 women (23.8 percent). The age group of 25–35 years represented the largest portion of the sample, with 128 individuals (33.6 percent), equally composed of 64 men (35.8 percent) and 64 women (31.7 percent). The 35–45 age group comprised 81 respondents (21.3 percent), consisting of 38 men (21.2 percent) and 43 women (21.3 percent). Additionally, 65 individuals (17.1 percent) fell within the 45–55 age range, including 32 men (17.9 percent) and 33 women (16.3 percent). Finally, 26 respondents (6.8 percent) were over 55 years old, comprising 12 men (6.7 percent) and 14 women (6.9 percent). Thus, the dominant age group among participants was 25–35 years, representing 33.6 percent of the total sample.

Regarding educational attainment, 79 respondents (20.7 percent) held a high school diploma, including 41 men (22.8 percent) and 38 women (18.8 percent). A total of 109 participants (28.5 percent) held an associate degree, with 48 men (26.7 percent) and 61 women (30.2 percent). The largest educational group consisted of bachelor's degree holders, totaling 145 individuals (38 percent), including 63 men (35 percent) and 82 women (30.2 percent). Moreover, 37 respondents (9.7 percent) possessed a master's degree—19 men (10.6 percent) and 18 women (8.9 percent)—while 12 individuals (3.1 percent) held doctoral degrees (9 men and 3 women).

Therefore, the majority of participants held a bachelor's degree.

To assess the normality of the collected data, the Kolmogorov–Smirnov test was conducted using SPSS version 27. This statistical test evaluates whether a sample distribution differs significantly from a normal distribution. The null hypothesis assumes that the data follow a normal distribution. If the significance level (Sig) is greater than 0.05, the null hypothesis is retained, indicating normal distribution of the data at a 95 percent confidence level, thus validating the use of parametric tests. Conversely, a significance level below 0.05 leads to the rejection of normality, requiring the use of non-parametric statistical techniques. The Kolmogorov–Smirnov results revealed that all four research dimensions—quality of urban services, urban infrastructure, urban governance, and institutional trust—had significance levels below 0.05, indicating that the data were not normally distributed. Therefore, non-parametric methods were used for hypothesis testing and data analysis.

However, given the relatively large sample size, the central limit theorem supports the approximation of the sample distribution to normality, thereby justifying the application of confirmatory factor analysis for validating the measurement model. Accordingly, structural equation modeling (SEM) utilizing the partial least squares (PLS) method in SmartPLS was employed. This approach involves two key stages: evaluating the measurement model and assessing the structural model.

The validity and reliability of the questionnaire measuring citizens' satisfaction with urban management performance were examined using PLS-based confirmatory factor analysis. Construct validity was assessed using factor loadings, average variance extracted (AVE), and composite reliability. Cronbach's alpha was also employed to evaluate internal consistency, and the results demonstrated satisfactory reliability across all latent variables. Specifically, all constructs exceeded the recommended threshold of 0.70 for Cronbach's alpha and composite reliability, confirming internal consistency. While AVE values for some

constructs were below the ideal cutoff of 0.50, acceptable factor loadings and strong composite reliability—as noted by Fornell and Bookstein (1982)—indicated adequate convergent validity.

The overall results demonstrate that citizens' perceptions of urban management in Bijar are shaped by a combination of service-related, infrastructural, and social factors. Findings revealed that the general level of satisfaction with urban management and municipal performance is moderate to low. This is consistent with studies conducted in cities such as Nikshahr, Tabriz, Nourabad, Kuhdasht, and Zahedan, which indicate that although citizens acknowledge the existence of municipal services, they remain dissatisfied with their quality, efficiency, and continuity. In particular, deficiencies in infrastructure quality, the maintenance of public spaces, and the effectiveness of municipal services were identified as major sources of dissatisfaction, aligning with the findings of Azar et al. (2024) and Khakpour et al. (2019).

Furthermore, the study exhibited that citizen satisfaction is not a homogeneous phenomenon but is significantly influenced by socio-demographic characteristics such as age, education level, residence duration, and residential location. Respondents with higher education levels or longer residency tended to report more critical evaluations, likely due to increased awareness of urban standards or comparison with other cities. These results are consistent with prior research emphasizing the role of social awareness, lived experience, and social capital in shaping perceptions of public service performance.

Overall, the findings confirm that citizen's satisfaction is shaped by the interaction among the actual quality of urban services, the spatial equity of service distribution, and citizens' subjective interpretations. Therefore, uniform and one-dimensional approaches to urban planning are unlikely to enhance citizen's satisfaction, and more nuanced, socially sensitive strategies are required to improve municipal performance and foster citizen-centered urban governance.

Conclusion

The findings indicate that citizens' satisfaction with the quality of urban management and the performance of Bijar Municipality is at a moderate-to-low level. Although certain expectations in the domain of public services and routine municipal operations have been met, a significant gap remains between the current conditions and citizens' desired standards. Key sources of dissatisfaction include the quality of urban infrastructure, public spaces maintenance, and municipal services efficiency —patterns that align with similar studies conducted in both national and international contexts. Furthermore, socio-demographic characteristics such as age, education, occupation, residence duration, and neighborhood were found to significantly influence satisfaction levels. Citizens with longer residency and higher educational attainment reported lower satisfaction, reflecting higher expectations and more critical evaluations of municipal performance.

These findings highlight that citizen's satisfaction is shaped not only by the technical quality of municipal services but also by how different social groups perceive and interpret these services. Therefore, improving urban management in Bijar requires simultaneous attention to service quality enhancement and a deeper understanding of citizens' expectations. Strengthening participatory mechanisms, increasing transparency, and promoting spatial equity are essential steps toward improving municipal performance and fostering stronger relationships between urban management and the local community.

Funding

There is no funding support.

Authors' Contribution

(Sohaib Bitaraf) Introduction, data collection, data analysis, discussion and conclusion; (Mehdi Saeidi) data analysis, discussion and conclusion.

Conflict of Interest

Authors declared no conflict of interest.

Acknowledgments

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



تحلیل مؤلفه‌های کلیدی عملکرد مدیریت شهری در راستای تحقق هنجار شهروندمداری

مطالعه موردی: شهر بیجار

صهیب بی‌طرف^۱، مهدی سعیدی^۲۱- گروه شهرسازی، دانشکده هنر و معماری، دانشگاه کردستان، سنندج، ایران. رایانامه: sohayb.bitaraf@uok.ac.ir۲- نویسنده مسئول، گروه شهرسازی، دانشکده هنر و معماری، دانشگاه کردستان، سنندج، ایران. رایانامه: m.saidi@uok.ac.ir

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی تاریخ دریافت: ۱۴۰۵/۰۱/۱۲ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۵/۰۳/۱۷ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۴/۱۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۵/۰۵/۲۴	رشد شهرنشینی و پیچیدگی مسائل شهری، ارزیابی عملکرد مدیریت شهری را ضروری ساخته است. در این راستا، سنجش رضایت شهروندان از خدمات، زیرساخت‌ها و حکمرانی شهری نقشی اساسی در بهبود مدیریت شهری و تحقق هنجار شهروندمداری در شهر بیجار دارد. هدف این پژوهش، تحلیل مؤلفه‌های اصلی عملکرد مدیریت شهری بیجار و ارزیابی ادراک شهروندان درباره زیرساخت‌ها، خدمات شهری، حکمرانی و اعتماد نهادی است. این مطالعه با رویکرد کمی و به شیوه پیمایشی انجام شد. جامعه آماری شامل شهروندان بیجار بود و حجم نمونه با فرمول کوکران و به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب گردید. داده‌ها با پرسشنامه محقق ساخته مبتنی بر مبانی نظری و پژوهش‌های پیشین گردآوری شد که چهار مؤلفه اصلی تحقیق را پوشش می‌داد. روایی پرسشنامه با نظر متخصصان و پایایی آن با آلفای کرونباخ و تحلیل عاملی تأییدی تأیید شد. نتایج نشان می‌دهد که پرسشنامه از روایی و پایایی مطلوبی برخوردار است و میان عملکرد مدیریت شهری و رضایت شهروندان رابطه‌ای معنادار وجود دارد. خدمات شهری با ضریب مسیر ۰/۹۵۶ بیشترین نقش و اهمیت را در رضایت‌مندی شهروندان و تحقق‌پذیری شهروندمداری ایفا می‌کند. پس‌از آن، زیرساخت‌های شهری ۰/۹۵۲، حکمرانی شهری ۰/۹۳۵ و اعتماد نهادی ۰/۶۱۳ نیز به‌طور معنادار در تقویت نگرش مثبت شهروندان نسبت به مدیریت شهری و نهادینه‌سازی رویکرد شهروندمدار مؤثر هستند. یافته‌ها نشان می‌دهد ارتقای کیفیت خدمات و زیرساخت‌های شهری و تقویت پاسخ‌گویی، شفافیت و اعتمادسازی می‌تواند رضایت شهروندان از مدیریت شهری را افزایش دهد. این نتایج می‌تواند مبنایی برای برنامه‌ریزی شهری و بهبود عملکرد مدیریت شهری، به‌ویژه در شهرهای متوسطی مانند بیجار، باشد.
واژگان کلیدی: اعتماد نهادی، خدمات عمومی، حکمرانی شهری، شهروندمداری، مدیریت شهری.	
استناد: بی‌طرف، صهیب و سعیدی، مهدی. (۱۴۰۵). تحلیل مؤلفه‌های کلیدی عملکرد مدیریت شهری در راستای تحقق هنجار شهروندمداری مطالعه موردی: شهر بیجار. <i>مجله آمایش جغرافیایی فضا</i>، ۱۶ (۲)، ۱۹-۱.	

<http://doi.org/10.30488/gps.2026.579614.3896>

مقدمه

تا سال ۲۰۵۰ حدود ۷۵ درصد جمعیت جهان در شهرها سکونت خواهند داشت؛ امری که شهرها را به کانون اصلی فعالیت‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی تبدیل کرده است. رشد شتابان شهرنشینی در دهه‌های اخیر، علاوه بر افزایش تقاضا برای خدمات شهری باکیفیت، موجب تشدید چالش‌های مدیریتی، اجتماعی و زیست‌محیطی در شهرها شده است. پیچیدگی روزافزون مسائل شهری و تغییر در ماهیت آن‌ها، ضرورت اتخاذ رویکردهای جامع‌نگر و توجه هم‌زمان به ابعاد مختلف مدیریت شهری را بیش‌ازپیش آشکار ساخته است (موسوی و همکاران، ۱۳۹۲: ۳۳؛ بابایی‌مراد، ۱۴۰۱: ۸۳). در این میان، برنامه‌ریزی و مدیریت شهری به‌ویژه در سطوح محلی و ابعاد ملموس زندگی روزمره شهروندان، جایگاه ویژه‌ای یافته است. توسعه پایدار شهری بدون استقرار نظامی کارآمد از مدیریت شهری امکان‌پذیر نیست و ارزیابی مستمر عملکرد نهادهای متولی، به‌ویژه شهرداری‌ها، یکی از الزامات تحقق این هدف به شمار می‌رود (کماسی و حسینی، ۱۳۹۳: ۲۶). شهرداری‌ها به‌عنوان اصلی‌ترین سازمان ارائه‌دهنده خدمات شهری، نقشی کلیدی در ساماندهی فضاهای شهری، ارتقای کیفیت زندگی و افزایش رضایت‌مندی شهروندان ایفا می‌کنند (مهدوی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۱۰). تحقق هنجار شهروندمداری امروزه یکی از مهم‌ترین شاخص‌های سنجش عملکرد مدیریت شهری و کارآمدی خدمات عمومی محسوب می‌شود. ارزیابی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری، نه‌تنها ابزاری برای خودآگاهی سازمانی و شناسایی نقاط قوت و ضعف مدیریتی است، بلکه می‌تواند به‌عنوان مبنایی برای نیازسنجی واقعی شهروندان و اصلاح سیاست‌ها و برنامه‌های شهری مورد استفاده قرار گیرد (صفایی‌پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۸؛ مرادی و همکاران، ۱۳۹۹: ۳۷۶). پژوهش‌های مختلف نشان داده‌اند که رضایت از خدمات شهری با افزایش حس تعلق مکانی، مشارکت اجتماعی و سرمایه اجتماعی شهروندان ارتباط معناداری دارد (نوروزی و جلالی، ۱۴۰۰: ۲۶؛ کماسی و حسینی، ۱۳۹۳: ۲۹). از سوی دیگر، افزایش مشکلات و ناکارآمدی‌ها در عرصه مدیریت شهری، بر اهمیت مشارکت واقعی شهروندان در فرآیند تصمیم‌گیری و اجرا تأکید می‌کند. مشارکت شهروندی زمانی مؤثر و پایدار خواهد بود که شهروندان خود را بخشی از فرآیند مدیریت شهری دانسته و در تصمیم‌گیری‌ها سهیم باشند. مطالعات انجام‌شده نشان می‌دهد که عملکرد مطلوب شهرداری و رضایت شهروندان می‌تواند زمینه‌ساز افزایش مشارکت مردمی در حوزه‌های مختلف، از جمله امور اجتماعی، عمرانی و زیست‌محیطی شود (شکور و شجاعی‌فرد، ۱۴۰۱: ۳۳). در حوزه محیط‌زیست شهری نیز مشارکت شهروندان به‌عنوان یکی از ارکان اصلی پایداری شهری مطرح است. تحقق اهدافی نظیر کاهش آلودگی هوا، صرفه‌جویی در مصرف انرژی و ارتقای پاکیزگی محیط شهری، بدون مشارکت فعال و آگاهانه شهروندان امکان‌پذیر نخواهد بود. مشارکت واقعی زمانی شکل می‌گیرد که شهروندان خود را شریک تصمیم‌گیری دانسته و مسئولیت بخشی از اقدامات اجرایی را بر عهده گیرند؛ امری که می‌تواند به حل مؤثر بسیاری از مسائل زیست‌محیطی منجر شود (صفایی‌پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۴۳؛ بابایی‌مراد، ۱۴۰۱: ۱۸).

بررسی‌های تجربی در شهرهای مختلف کشور، از جمله تبریز، شیراز، یزد، تهران و کوه‌دشت، حاکی از آن است که میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری‌ها در حوزه‌های مختلف خدمات شهری متفاوت بوده و این رضایت تحت تأثیر عوامل کالبدی، اجتماعی، مدیریتی و زمینه‌ای قرار دارد (موسوی و همکاران، ۱۳۹۳: ۳۲؛ مرادپور و همکاران، ۱۳۹۹: ۱۷؛ خاکپور و همکاران، ۱۳۹۸: ۳۹). این یافته‌ها نشان می‌دهد که ارزیابی عملکرد مدیریت شهری از دیدگاه شهروندان، یک فرآیند راهبردی و مستمر است که می‌تواند به ارتقای کارایی سازمانی، بهبود کیفیت خدمات شهری و تقویت پایداری مدیریت شهری منجر شود. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف تحلیل رضایت‌مندی شهروندان از کیفیت مدیریت شهری با تأکید بر عملکرد شهرداری در شهر بیجار انجام‌شده است. هدف اصلی تحقیق، شناسایی سطح

رضایت شهروندان از خدمات شهری و بررسی نقش ویژگی‌های زمینه‌ای در تبیین این رضایت‌مندی است. نتایج این پژوهش می‌تواند با ارائه شواهد تجربی، مدیران شهری را در جهت ارتقای کیفیت خدمات، افزایش رضایت شهروندان و تقویت مشارکت مردمی در اجرای برنامه‌های عمرانی، رفاهی و فرهنگی یاری رساند. بر این اساس، پژوهش حاضر در پی پاسخ‌گویی به سؤالات زیر است:

عملکرد مدیریت شهری بیچار بر اساس مؤلفه‌های خدمات شهری، زیرساخت‌های شهری، حکمرانی شهری و اعتماد نهادی تا چه اندازه در تحقق هنجار شهروندمداری از دیدگاه شهروندان مؤثر است؟

در حوزه سنجش رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری و خدمات شهرداری، پژوهش‌های متعددی در داخل و خارج از کشور انجام شده است که بر نقش کیفیت خدمات، کارآمدی نهادی، پاسخ‌گویی و مشارکت شهروندان در ارتقای رضایت عمومی تأکید دارند. این مطالعات نشان می‌دهند که رضایت شهروندان یکی از مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها و میزان موفقیت مدیریت شهری در پاسخ به نیازهای اجتماعی، کالبدی و نهادی شهرها محسوب می‌شود.

در مطالعات داخلی، کاوه پور و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی با ارزیابی عملکرد مدیریت شهری اهواز با تأکید بر شاخص‌های حکمروایی خوب، دریافتند که بهبود مؤلفه‌هایی نظیر شفافیت و پاسخ‌گویی در ساختار مدیریتی، پیش‌شرط ارتقای کیفیت خدمات شهری است. بابائی‌مراد (۱۴۰۱) نیز تأکید می‌کند که پاسخ‌گویی نهادی و شفافیت عملکرد مدیریت شهری از ارکان اساسی حکمرانی خوب بوده و نقش مهمی در ارتقای کیفیت زندگی و اعتماد عمومی شهروندان ایفا می‌کند. رئیسی (۱۴۰۲) با بررسی رضایت‌مندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری با تأکید بر مشارکت شهروندی در شهر نیکشهر نشان داد که افزایش سطح مشارکت شهروندان در فرآیندهای شهری نقش معناداری در ارتقای رضایت از خدمات عمومی شهرداری دارد. شالی و عابدیگانه (۱۴۰۲) نیز در پژوهشی با عنوان سنجش رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری در حوزه‌های کارکردی (مطالعه موردی: منطقه ۲ کلان‌شهر تبریز)، بیان کردند که عملکرد شهرداری در حوزه‌های خدمات شهری، زیرساختی و مدیریتی تأثیر مستقیمی بر ادراک شهروندان از کیفیت مدیریت شهری دارد. در سال‌های اخیر، پورکعبی و همکاران (۱۴۰۳) با تمرکز بر کلان‌شهر اهواز، به بررسی چالش‌های مدیریت شهری در دستیابی به پایداری اجتماعی پرداختند؛ یافته‌های آن‌ها نشان داد که توجه به تنوع قومی و خرده‌فرهنگ‌ها در برنامه‌ریزی‌های شهری، عاملی کلیدی در موفقیت مدیریت شهری و تحقق عدالت اجتماعی است. آذر و همکاران (۱۴۰۳) نیز در بررسی رضایت‌مندی شهروندان از فضای سبز شهری در کلان‌شهر تبریز نشان دادند که کیفیت و دسترسی به فضاهای عمومی شهری می‌تواند به‌عنوان شاخصی از عملکرد مدیریت شهری، تأثیر مثبتی بر سطح رضایت شهروندان داشته باشد. یافته‌های مشابهی در پژوهش یزدانی و همکاران (۱۴۰۴) در شهرآباد مشاهده شد؛ به‌گونه‌ای که رضایت از خدمات و عملکرد شهرداری به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی کیفیت مدیریت شهری و زمینه‌ساز افزایش مشارکت اجتماعی شهروندان معرفی گردید. در نهایت، جودی و همکاران (۱۴۰۴) با سنجش کیفیت عملکرد مدیریت شهری در سکونتگاه‌های غیررسمی شهر میاندوآب، بر لزوم بازنگری در شیوه‌های خدمات‌رسانی در مناطق حاشیه‌نشین جهت بهبود زیست‌پذیری و کارآمدی مدیریتی تأکید کردند.

در حوزه مطالعات بین‌المللی، پژوهش‌های متعددی با استفاده از مدل‌های پیشرفته تحلیلی به بررسی رابطه عملکرد شهرداری و رضایت شهروندان پرداخته‌اند. تران و دالری (۲۰۲۱) با واکاوی مؤلفه‌های عملکرد مالی، تأکید دارند که رابطه میان عملکرد مدیریت و رضایت شهروندان، لزوماً یکسان و فراگیر نیست؛ بلکه این رابطه تحت تأثیر عوامل پنهان و ویژگی‌های بومی هر شهر قرار دارد که تحلیل دقیق رضایت عمومی را نیازمند در نظر گرفتن شرایط زمینه‌ای هر

زیست‌بوم می‌سازد. همچنین رومرو-سوبیا و همکاران^۱ (۲۰۲۲) و اوچوآ ریکو و همکاران^۲ (۲۰۲۲) با بررسی کیفیت خدمات شهری و برنامه‌ریزی فضایی نشان دادند که کیفیت خدمات عمومی، به‌ویژه در حوزه برنامه‌ریزی شهری و زیرساخت‌ها، ارتباط مستقیمی با رضایت و وفاداری شهروندان دارد. زاره و همکاران^۳ (۲۰۲۴) در پژوهشی با عنوان «ترکیب کارایی و تاب‌آوری در ارزیابی عملکرد تقاطع‌های شهری: یک روش ابتکاری نوین مبتنی بر مرور ادبیات» بر ضرورت تلفیق هم‌زمان ابعاد کارایی و تاب‌آوری در سنجش عملکرد فضاهای شهری تأکید کردند و نشان دادند که ارزیابی عملکرد شهری تنها در صورت توجه توأمان به بهره‌وری و پایداری، می‌تواند تصویری واقع‌بینانه از کیفیت مدیریت و برنامه‌ریزی شهری ارائه دهد. همچنین متولی و سمیر^۴ (۲۰۲۴) در مطالعه‌ای با عنوان «ارزیابی شاخص‌های رضایت شهروندان از خدمات عمومی شهری برای ارتقای کیفیت زندگی در شرم‌الشیخ» نشان دادند که شاخص‌های رضایت شهروندان از خدمات عمومی شهری، ابزار مهمی برای سنجش کیفیت زندگی و بهبود عملکرد مدیریت شهری به شمار می‌آید. همچنین، مرورهای نظام‌مند اخیر نیز نشان می‌دهند که اثربخشی برنامه‌ریزی شهری و حکمرانی محلی، زمانی به رضایت شهروندان منجر می‌شود که هم‌زمان ابعاد زیرساختی، خدماتی و نهادی مدیریت شهری موردتوجه قرار گیرد (Caicedo et al, 2025).

سرانجام مرور پیشینه پژوهش حاکی از آن است که اگرچه مطالعات متعددی به سنجش رضایت شهروندان از خدمات شهری و عملکرد شهرداری‌ها پرداخته‌اند، اما بررسی هم‌زمان مؤلفه‌های زیرساخت شهری، خدمات عمومی، حکمرانی شهری و اعتماد کلی شهروندان در قالب یک چارچوب منسجم، به‌ویژه در شهرهای متوسط، کمتر موردتوجه قرار گرفته است. این خلأ پژوهشی، ضرورت انجام مطالعه حاضر را برای تحلیل مؤلفه‌های کلیدی عملکرد مدیریت شهری در راستای تحقق هنجار شهروندمداری آشکار می‌سازد.

مبانی نظری

مدیریت شهری معاصر در مواجهه با پیچیدگی‌های روزافزون شهرنشینی، نیازمند رویکردی جامع و شهروندمحور در ارزیابی عملکرد خود است. در این چارچوب، رضایت شهروندان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین شاخص‌های سنجش کیفیت مدیریت شهری، بازتابی از نحوه عملکرد نهادهای شهری در حوزه‌های مختلف کالبدی، خدماتی و نهادی به شمار می‌رود (اسماعیلی، ۱۴۰۴: ۷۵۳). مرور ادبیات پژوهش نشان می‌دهد که کیفیت زیرساخت‌های شهری و سطح خدمات عمومی ارائه‌شده توسط شهرداری، در کنار میزان پاسخ‌گویی نهادی و اعتماد کلی شهروندان، نقشی تعیین‌کننده در شکل‌گیری ادراک شهروندان از عملکرد مدیریت شهری ایفا می‌کنند. این مؤلفه‌ها نه تنها به‌صورت مستقل، بلکه در تعامل با یکدیگر بر رضایت‌مندی شهروندان اثرگذارند و می‌توانند مبنایی علمی برای تحلیل کیفیت مدیریت شهری و بهبود کارایی و پایداری آن فراهم آورند. بر این اساس، در ادامه به تبیین مفهومی هر یک از این چهار مؤلفه در چارچوب مبانی نظری پژوهش پرداخته می‌شود.

زیرساخت شهری به مجموعه‌ای از عناصر فیزیکی و کالبدی اطلاق می‌شود که بستر ارائه خدمات شهری و فعالیت‌های روزمره شهروندان را فراهم می‌سازد. این مؤلفه شامل شبکه معابر و حمل‌ونقل، تأسیسات آب، برق، فاضلاب، مدیریت پسماند، فضاهای عمومی و زیرساخت‌های ارتباطی است. کیفیت و کارآمدی زیرساخت‌های شهری نقش بنیادینی در

1 Romero-Subia

2 Ochoa Rico

3 Zare

4 Metwally & Samir

عملکرد مدیریت شهری و رضایت شهروندان ایفا می‌کند؛ به‌گونه‌ای که ضعف در زیرساخت‌ها می‌تواند به کاهش کیفیت زندگی و افزایش ناراضیاتی عمومی منجر شود (Kelly & Swindell, 2002:43; Romero-Subia et al, 2022:39). مطالعات انجام‌شده در شهرهای ایران نیز نشان داده‌اند که زیرساخت‌های شهری به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد عملکرد شهرداری، تأثیر مستقیمی بر ادراک شهروندان از کیفیت مدیریت شهری دارد. ارزیابی رضایت شهروندان از وضعیت معابر، حمل‌ونقل شهری و تأسیسات زیربنایی، شاخصی کلیدی برای سنجش اثربخشی مدیریت شهری محسوب می‌شود (شالی و عابدیگانه، ۱۴۰۲:۱۵؛ موسوی و همکاران، ۱۳۹۳:۲۵).

خدمات عمومی شهری به مجموعه خدماتی اطلاق می‌شود که شهرداری‌ها به‌منظور تأمین رفاه، آسایش و امنیت شهروندان ارائه می‌کنند. این خدمات شامل نظافت و پاکیزگی شهر، فضای سبز، خدمات ایمنی، خدمات فرهنگی-اجتماعی، مدیریت ترافیک و خدمات محیط‌زیستی است. کیفیت ارائه این خدمات، یکی از اصلی‌ترین عوامل شکل‌گیری رضایت یا ناراضیاتی شهروندان از عملکرد شهرداری به شمار می‌رود (Beeri et al, 2019:252; Metwally & Samir, 2024:87). پژوهش‌های داخلی و خارجی نشان می‌دهند که رضایت شهروندان از خدمات عمومی، بازتاب مستقیمی از کارآمدی مدیریت شهری است و می‌تواند بر اعتماد عمومی و مشارکت شهروندی اثرگذار باشد (Im & Lee, 2012:54؛ مرادپور و همکاران، ۱۳۹۹:۲۱). از این منظر، سنجش کیفیت خدمات عمومی، ابزار مهمی برای ارزیابی عملکرد سازمانی شهرداری‌ها محسوب می‌شود.

حکمرانی شهری به میزان تعهد و توانایی نهادهای مدیریت شهری، به‌ویژه شهرداری‌ها، در پاسخ دادن به مطالبات، نیازها و شکایات شهروندان اطلاق می‌شود. این مؤلفه یکی از ارکان اصلی حکمرانی خوب شهری است و با مفاهیمی نظیر شفافیت، مسئولیت‌پذیری و کارآمدی نهادی پیوند دارد (Holzer & Kloby, 2005:34). مطالعات نشان می‌دهد که هرچه سطح پاسخ‌گویی شهرداری‌ها بالاتر باشد، اعتماد شهروندان به مدیریت شهری افزایش یافته و رضایت آنان از خدمات شهری تقویت می‌شود. عدم پاسخ‌گویی یا تأخیر در رسیدگی به مسائل شهری، می‌تواند منجر به کاهش اعتماد عمومی و تضعیف سرمایه اجتماعی گردد (Ma, 2017:54؛ یزدانی و همکاران، ۱۴۰۴:۲۰).

اعتماد کلی شهروندان مفهومی اجتماعی-روان‌شناختی است که بیانگر میزان اطمینان و باور شهروندان به شایستگی، صداقت و کارآمدی مدیریت شهری و شهرداری‌ها است. این مؤلفه حاصل تجربه شهروندان از کیفیت خدمات، عملکرد نهادی و میزان پاسخ‌گویی مدیریت شهری در طول زمان است (Gendel-Guterman & Billig, 2021:32). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که اعتماد شهروندان نقش واسطه‌ای مهمی میان عملکرد شهرداری و رضایت‌مندی شهروندان ایفا می‌کند. زمانی که شهروندان به مدیریت شهری اعتماد داشته باشند، سطح مشارکت اجتماعی افزایش یافته و همکاری آنان در اجرای برنامه‌های شهری و زیست‌محیطی تقویت می‌شود (نوروزی و جلالی، ۱۴۰۰:۲۳؛ Caicedo et al, 2025:54). از این‌رو، اعتماد کلی یکی از پیامدهای کلیدی عملکرد مطلوب مدیریت شهری و هم‌زمان یکی از پیش‌شرط‌های پایداری مدیریت شهری به شمار می‌رود. بر اساس ادبیات نظری و تجربی، زیرساخت شهری، خدمات عمومی، پاسخ‌گویی نهادی و اعتماد کلی شهروندان، چهار مؤلفه اساسی در تبیین رضایت شهروندان از کیفیت مدیریت شهری هستند. تعامل این مؤلفه‌ها می‌تواند تصویری جامع از عملکرد شهرداری ارائه دهد و مبنایی علمی برای تحلیل رضایت‌مندی شهروندان در شهر بیجار فراهم آورد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی-تحلیلی با رویکرد کمی و راهبرد پیمایشی است.

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، کمی با راهبرد پیمایشی است که به تحلیل مؤلفه‌های کلیدی عملکرد مدیریت شهری در راستای تحقق هنجار شهروندمداری می‌پردازد. استفاده از رویکرد کمی این امکان را فراهم می‌سازد که ادراکات و نگرش‌های شهروندان نسبت به ابعاد مختلف مدیریت شهری به صورت داده‌های عددی قابل اندازه‌گیری گردآوری و تحلیل شده و روابط میان مؤلفه‌های پژوهش شناسایی گردد. راهبرد پیمایشی نیز امکان سنجش نظام‌مند رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری را در بستر واقعی جامعه مورد مطالعه فراهم می‌کند.

ابزار اصلی گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته است که بر اساس چارچوب نظری و مطالعات پیشین تدوین شده است. به منظور شفاف‌سازی مبانی استخراج متغیرها، مؤلفه‌ها و زیرشاخص‌های پژوهش به تفکیک منابع در چهار محور اصلی عملیاتی‌سازی شده‌اند: مؤلفه زیرساخت شهری؛ این شاخص شامل زیرشاخص‌هایی نظیر کیفیت معابر و شبکه‌های ارتباطی، دسترسی و کیفیت فضاهای سبز و مبلمان شهری است که با اقتباس از مطالعات آذر و همکاران (۱۴۰۳) در زمینه کیفیت فضاهای عمومی و خدمات مدیریت شهری تدوین شده است. مؤلفه خدمات عمومی: این بخش به سنجش کیفیت خدماتی همچون مدیریت پسماند، روشنایی معابر و خدمات رفاهی می‌پردازد. گویه‌های این مؤلفه بر اساس پژوهش رئیسی (۱۴۰۲) پیرامون رضایت‌مندی از خدمات عمومی شهرداری و خاکپور و همکاران (۱۳۹۸) استخراج گردیده‌اند. مؤلفه حکمرانی شهری: این شاخص ابعادی نظیر شفافیت عملکرد، پاسخ‌گویی نهادی، مشارکت‌جویی و عدالت در توزیع خدمات را در برمی‌گیرد. زیرشاخص‌های این بخش با تکیه بر مدل حکمروایی خوب کاوه‌پور و همکاران (۱۴۰۱) و مؤلفه‌های پایداری اجتماعی و خرده‌فرهنگ‌های پورکعبی و همکاران (۱۴۰۳) طراحی شده است. مؤلفه اعتماد و رضایت کلی: این مؤلفه به ادراک کلی شهروندان از کارآمدی مدیریت شهری و وفاداری به نهاد شهرداری اشاره دارد. زیرشاخص‌های مرتبط با این بخش از مطالعات بابائی‌مراد (۱۴۰۱) در حوزه اعتماد عمومی، شالی و عابدیگانه (۱۴۰۲) در زمینه ادراکات مدیریتی و پژوهش سایدو و همکاران (۲۰۲۵) پیرامون سنجش کیفیت عملکرد مدیریت شهری اقتباس شده است. این پرسشنامه چهار مؤلفه اصلی رضایت شهروندان شامل زیرساخت شهری، خدمات عمومی، حکمرانی شهری و اعتماد کلی را مورد سنجش قرار می‌دهد.

پرسشنامه در دو بخش تنظیم شده است؛ بخش نخست شامل سؤالات جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان نظیر جنسیت، سن، سطح تحصیلات و مدت سکونت در شهر و بخش دوم شامل گویه‌هایی برای سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در چهار مؤلفه مذکور است. پاسخ‌ها در این بخش بر اساس مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت از «خیلی کم» (۱) تا «خیلی زیاد» (۵) تنظیم شده‌اند. به منظور بررسی روایی پرسشنامه، از روایی محتوایی (صوری) استفاده شد. بدین منظور، نسخه اولیه پرسشنامه در اختیار تعدادی از متخصصان حوزه برنامه‌ریزی شهری و مدیریت شهری قرار گرفت و پس از دریافت نظرات اصلاحی، بازنگری‌های لازم در متن و گویه‌ها اعمال گردید تا ابزار از روایی مناسب برخوردار شود. برای سنجش پایایی پرسشنامه نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. در این راستا، در مرحله پیش‌آزمون، پرسشنامه میان نمونه‌ای اولیه توزیع و پس از جمع‌آوری داده‌ها، میزان آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه و هر یک از مؤلفه‌ها محاسبه گردید. نتایج نشان داد که ضرایب پایایی در سطح مطلوب قرار دارند و ابزار از همسانی درونی قابل‌قبولی برخوردار است. افزون بر این، به منظور اطمینان از روایی سازه‌ای، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد که نتایج آن حاکی از بار عاملی مناسب گویه‌ها و برازش قابل قبول مدل اندازه‌گیری بود.

جدول ۱. ضرایب آلفای کرونباخ

مؤلفه	آلفای کرونباخ
-------	---------------

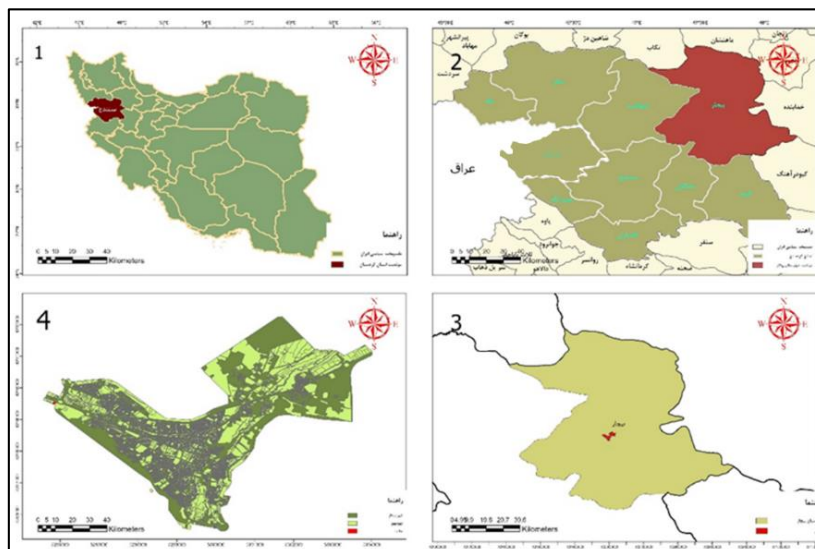
۰/۹۳۹	خدمات شهری
۰/۸۹۳	زیرساخت شهری
۰/۸۴۹	حکمرانی شهری
۰/۷۵۹	رضایت کلی

جامعه آماری پژوهش شامل کلیه شهروندان ساکن شهر بیجار که شامل ۶۱۲۰۰ نفر است. انتخاب شهر بیجار به‌عنوان مطالعه موردی، با توجه به ویژگی‌های جمعیتی، نقش شهرداری در ارائه خدمات شهری و اهمیت سنجش رضایت شهروندان در شهرهای متوسط صورت گرفته است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۱ نفر تعیین شد و نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده انجام گرفت تا امکان تعمیم‌پذیری نتایج افزایش یابد.

در این پژوهش، داده‌های گردآوری‌شده در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی تحلیل شدند. در بخش آمار توصیفی، از شاخص‌هایی نظیر فراوانی و میانگین برای توصیف ویژگی‌های پاسخ‌دهندگان و متغیرهای پژوهش استفاده شد. پیش از انجام تحلیل‌های استنباطی، نرمال بودن توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف بررسی گردید. سپس، برای بررسی روابط میان مؤلفه‌های پژوهش و ارزیابی مدل مفهومی، از مدل‌یابی معادلات ساختاری بهره گرفته شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SmartPLS انجام شد که امکان بررسی اثرگذاری مؤلفه‌های زیرساخت شهری، خدمات عمومی، پاسخ‌گویی نهادی و اعتماد کلی بر رضایت شهروندان از کیفیت مدیریت شهری را فراهم می‌سازد. همچنین، نرم‌افزار SPSS برای انجام تحلیل‌های آماری توصیفی و آزمون‌های پایه مورد استفاده قرار گرفت.

محدوده مورد مطالعه

شهر بیجار یکی از شهرهای استان کردستان است که در شمال شرقی کردستان و در غرب ایران واقع شده است. شهر بیجار در فاصله ۱۵۰ کیلومتری سنندج در ارتفاع ۱۹۲۰ متری از سطح دریا واقع شده که بعد از شهرکرد بلندترین شهر ایران است. از نظر مختصات جغرافیایی نیز در ۳۵ درجه و ۵۲ دقیقه عرض شمالی و ۴۷ درجه و ۳۶ دقیقه طول شرقی واقع شده است. بیجار با ۵۳۵۰ کیلومترمربع از بزرگ‌ترین شهرهای استان کردستان است. این شهر از سمت غرب با شهرستان‌های دیواندره و سنندج از جنوب با شهرستان قروه از شمال شرقی با استان زنجان از شمال غربی با شهرستان تکاب در استان آذربایجان غربی و از سمت شرق با استان همدان همسایه است. طبق سرشماری سال ۱۴۰۰ مرکز آمار ایران این شهر دارای ۶۱,۲۰۰ نفر جمعیت و طبق آخرین طرح جامع، دارای ۲۰ محله است.



شکل ۱. نقشه موقعیت محدوده مطالعاتی

یافته‌ها

در این پژوهش، ۳۸۱ نفر از مردم شهر بیجار شرکت کرده‌اند. از نظر جنسیت، اکثریت شرکت‌کنندگان را زنان با ۲۰۲ نفر را تشکیل می‌دهند درحالی‌که مردان تنها ۱۸۰ نفر از نمونه را شامل می‌شوند. این ترکیب نشان‌دهنده حضور گسترده‌تر زنان مردم شهر بیجار در میان شرکت‌کنندگان این پژوهش قرار دارد. از نظر سن، در بازه کمتر از ۲۵ سال، مردان ۴۱ نفر (معادل ۲۰/۲ درصد) و زنان ۳۹ نفر (معادل ۲۱/۷ درصد) حضور داشته‌اند که در مجموع ۸۰ نفر (معادل ۲۰/۹ درصد) از کل نمونه را تشکیل می‌دهند. در بازه ۲۵ تا ۳۵ سال، مردان ۶۳ نفر (۳۱ درصد) و زنان ۶۶ نفر (۳۶/۷ درصد) قرار داشته‌اند و در مجموع ۱۲۹ نفر (۳۳/۷ درصد) را شامل می‌شوند. در بازه ۳۵ تا ۴۵ سال نیز مردان ۵۱ نفر (۲۵/۱ درصد) و زنان ۳۲ نفر (۱۷/۸ درصد) شرکت کرده‌اند که مجموعاً ۸۳ نفر (معادل ۲۱/۷ درصد) را تشکیل می‌دهد. همچنین در بازه ۴۵ تا ۵۵ سال، مردان ۳۳ نفر (۱۶/۳ درصد) و زنان ۳۲ نفر (۱۷/۸ درصد) حضور داشته‌اند و در مجموع ۶۵ نفر (معادل ۱۷ درصد) قرار دارند. در نهایت، در بازه سنی بیشتر از ۵۵ سال، مردان ۱۵ نفر (۷/۴ درصد) و زنان ۱۱ نفر (۶/۱ درصد) شرکت کرده‌اند و در مجموع ۲۶ نفر (۶/۸ درصد) از نمونه را شامل می‌شوند. بر این اساس، بیشترین تعداد شرکت‌کنندگان در بازه ۲۵ تا ۳۵ سال با ۱۲۹ نفر (معادل ۳۳/۷ درصد) قرار دارند. از نظر سابقه سکونت، در بازه کمتر از ۵ سال، مردان ۴۳ نفر (۲۱/۲ درصد) و زنان نیز ۴۳ نفر (۲۳/۹ درصد) قرار داشته‌اند که در مجموع ۸۶ نفر (۲۲/۵ درصد) را شامل می‌شود. در بازه ۵ تا ۱۰ سال، مردان ۵۶ نفر (۲۷/۶ درصد) و زنان ۶۷ نفر (۳۷/۲ درصد) بوده‌اند و مجموعاً ۱۲۳ نفر (۳۲/۱ درصد) در این گروه قرار گرفته‌اند. در بازه ۱۰ تا ۱۵ سال نیز مردان ۵۹ نفر (۲۹/۱ درصد) و زنان ۳۸ نفر (۲۱/۱ درصد) حضور داشته‌اند که جمعاً ۹۷ نفر (۲۵/۳ درصد) را تشکیل می‌دهند. همچنین در بازه ۱۵ تا ۲۰ سال، مردان ۲۴ نفر (۱۱/۸ درصد) و زنان ۲۲ نفر (۱۲/۲ درصد) بوده‌اند که در مجموع ۴۶ نفر (۱۲ درصد) را شامل می‌شود. در بازه بیش از ۲۰ سال، مردان ۲۱ نفر (۱۰/۳ درصد) و زنان ۱۰ نفر (۵/۶ درصد) قرار داشته‌اند که در مجموع ۳۱ نفر (۸/۱ درصد) را تشکیل می‌دهد. بر اساس این نتایج، بیشترین فراوانی سابقه سکونت مربوط به بازه ۵ تا ۱۰ سال با ۱۲۳ نفر (۳۲/۱ درصد) است. بر اساس نتایج جدول توزیع فراوانی، از نظر سطح تحصیلات، در مقطع زیر دیپلم تعداد ۳۴ زن (۱۸/۹ درصد) و ۳۷ مرد (۱۸/۲ درصد) حضور داشته‌اند و در مجموع ۷۱ نفر (۱۸/۵ درصد) در این گروه قرار دارند. در مقطع

دیپلم، تعداد ۵۴ زن (۳۰ درصد) و ۵۹ مرد (۲۹/۱ درصد) ثبت شده است و در مجموع ۱۱۳ نفر (۲۹/۵ درصد) در این سطح تحصیلی قرار گرفته اند. در مقطع لیسانس، زنان ۵۲ نفر (۲۸/۹ درصد) و مردان ۶۳ نفر (۳۱ درصد) هستند که جمعاً ۱۱۵ نفر (۳۰ درصد) را شامل می شود. در مقطع فوق لیسانس، تعداد ۲۸ زن (۱۵/۶ درصد) و ۳۱ مرد (۱۵/۳ درصد) حضور داشته اند و مجموع این گروه ۵۹ نفر (۱۵/۴ درصد) را تشکیل می دهد. در نهایت، در مقطع دکتری، ۱۲ زن (۶/۷ درصد) و ۱۳ مرد (۶/۴ درصد) قرار دارند که مجموعاً ۲۵ نفر (۶/۵ درصد) را شامل می شود. بر این اساس، بیشترین فراوانی مربوط به مقطع لیسانس با ۱۱۵ نفر (۳۰ درصد) است که نشان دهنده سطح تحصیلی نسبتاً مطلوب پاسخ دهندگان می باشد.

برای بررسی نرمال بودن توزیع داده های حاصل از پرسشنامه ها، از آزمون کولموگروف-اسمیرنف در نرم افزار SPSS استفاده شد. این آزمون یک روش آماری است که به منظور مقایسه توزیع داده های نمونه با یک توزیع نرمال (یا هر توزیع نظری دیگر) طراحی شده است. فرض صفر در این آزمون بیان می کند که توزیع داده ها نرمال است. اگر نتیجه آزمون نشان دهد که مقدار آماره آزمون (Sig) بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر تأیید می شود، به این معنی که می توان با اطمینان ۹۵ درصد گفت که داده های مورد بررسی به طور نرمال توزیع شده اند. در این صورت، استفاده از آزمون های پارامتریک که بر پایه فرض نرمال بودن توزیع داده ها هستند، مناسب خواهد بود. اما اگر مقدار Sig کمتر از ۰/۰۵ باشد، فرض نرمال بودن توزیع داده ها رد می شود و ممکن است نیاز باشد از روش های آماری ناپارامتریک که نیازی به فرض نرمال بودن توزیع داده ها ندارند، استفاده شود. این آزمون به محقق این امکان را می دهد تا از نرمال بودن یا نبودن توزیع داده های جمع آوری شده اطمینان حاصل کند و بر اساس نتایج آن، روش های مناسب آماری را برای تحلیل داده ها انتخاب کند.

جدول ۲. نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنف برای پرسشنامه سنجش رضایت مندی

مؤلفه	آماره آزمون	سطح معناداری	نتیجه آزمون
کیفیت خدمات شهری	۰/۱۶۶	۰/۰۰۱	غیرنرمال است
زیرساخت شهری	۰/۱۴۴	۰/۰۰۱	غیرنرمال است
حکمرانی شهری	۰/۱۳۸	۰/۰۰۱	غیرنرمال است
اعتماد نهادی	۰/۱۱۸	۰/۰۰۱	غیرنرمال است

همان طور که نتایج جدول (۲) نشان می دهد، مقدار سطح معناداری آزمون کولموگروف-اسمیرنف برای تمامی مؤلفه های پژوهش (کیفیت خدمات شهری، زیرساخت شهری، حکمرانی شهری و اعتماد نهادی) کمتر از ۰/۰۵ است. بنابراین، فرض نرمال بودن داده ها رد شده و توزیع متغیرهای مورد بررسی غیرنرمال می باشد. در نتیجه، برای تحلیل داده ها و آزمون سؤالات پژوهش از آزمون های ناپارامتری استفاده شده است. با این حال، با توجه به حجم نسبتاً بالای نمونه و بر اساس قضیه حد مرکزی که بیان می کند با افزایش حجم نمونه، توزیع نمونه به توزیع نرمال جامعه نزدیک می شود، می توان از مدل تحلیل عاملی تأییدی برای هنجاریابی پرسشنامه استفاده کرد. برای این منظور، مدلیابی معادلات ساختاری با روش حداقل مربعات جزئی (PLS) در نرم افزار Smart PLS به کار گرفته شد. این روش شامل دو مرحله اساسی است.

اعتبارسنجی پرسشنامه میزان رضایت مندی از عملکرد مدیریت شهری

اعتبارسنجی پرسشنامه میزان رضایت مندی از عملکرد مدیریت شهری با استفاده از نرم افزار PLS و روش تحلیل عاملی تأییدی انجام شد. برای بررسی روایی سازه، بارهای عاملی، میانگین واریانس استخراج شده و پایایی ترکیبی مورد

ارزیابی قرار گرفتند. همچنین، ضریب آلفای کرونباخ برای بررسی پایایی استفاده شد که مقادیر به دست آمده نشان دهنده برازش مناسب مدل اندازه گیری و اعتبار مطلوب پرسشنامه بودند. در زیر به صورت جزئی به گزارش آن پرداخته می شود:

برازش مدل اندازه گیری

مدل اندازه گیری به عنوان بخشی از مدل کلی معادلات ساختاری، شامل متغیرهای مکنون و شاخص های مشاهده پذیر آن هاست. در روش حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM)، ارزیابی مدل اندازه گیری در سه مرحله اصلی شامل بررسی پایایی، روایی همگرا انجام می شود. در گام نخست، پایایی سازه ها با استفاده از آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی مورد ارزیابی قرار گرفت. آلفای کرونباخ به عنوان یکی از شاخص های متداول سنجش سازگاری درونی، مقادیری بالاتر از ۰/۷ را مطلوب نشان می دهد. نتایج جدول (۳) بیانگر آن است که تمامی متغیرهای مکنون دارای آلفای کرونباخ بالاتر از حد قابل قبول بوده و از پایایی مناسبی برخوردارند. همچنین، پایایی ترکیبی که به عنوان شاخصی دقیق تر در مدل سازی معادلات ساختاری شناخته می شود، برای تمامی سازه ها مقادیری بالاتر از ۰/۷ را نشان می دهد که حاکی از برازش مناسب مدل اندازه گیری است. در ادامه، روایی همگرا با استفاده از معیار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) و بارهای عاملی بررسی شد. معیار AVE بیانگر میزان واریانس تبیین شده شاخص ها توسط سازه مکنون است و مقدار بالاتر از ۰/۵ نشان دهنده روایی همگرای مطلوب می باشد. بر اساس نتایج، مقدار AVE برای سازه ها بالاتر از ۰/۵ (۰/۶۴۹، ۰/۵۲۲، ۰/۵۳۷ و ۰/۵۱۰) بوده که روایی همگرای مناسب آن ها را تأیید می کند.

جدول ۳. مقادیر بار عاملی، آماره معناداری، آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و AVE برای پرسشنامه تحقیق

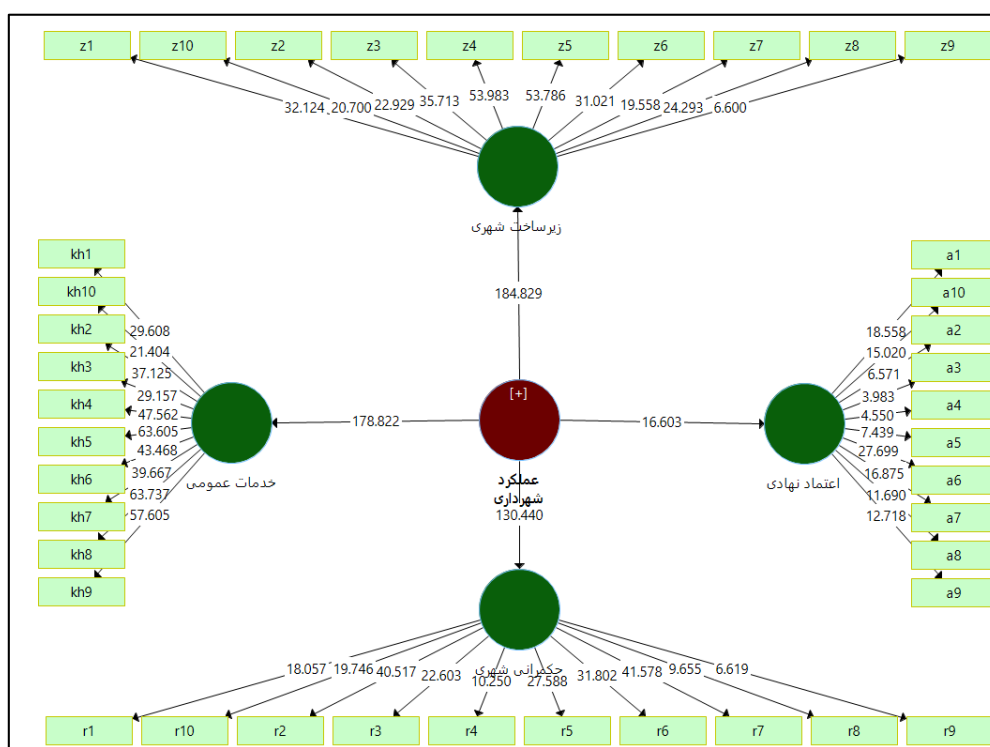
شاخص	گویه	بار عاملی	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	میانگین واریانس (AVE)
خدمات شهری	در ساخت خیابان و فضای شهری به زیبایی و زیباسازی فضاها به میزان قابل ملاحظه ای توجه می شود.	۰/۷۶۶	۰/۹۳۹	۰/۹۴۹	۰/۶۴۹
	فضای باز و فضای سبز مناسب و کافی در شهر ایجاد شده است.	۰/۸۰۳			
	میزان دسترسی شهروندان به خدمات بهداشتی محیطی نظیر جمع آوری پسماند، کنترل آلودگی و نظافت شهری در سطح مطلوب قرار دارد.	۰/۷۵۱			
	فضای سبز شهری و فضای تفریحی و سرگرمی از کیفیت مناسب برخوردار است.	۰/۸۳۴			
	کیفیت ارائه خدمات شهری نظیر نگهداری معابر، روشنایی، حمل و نقل و مدیریت فضاهای عمومی، احساس امنیت و اعتماد شهری را در میان شهروندان تقویت می کند.	۰/۸۶۷			
	اطلاع رسانی و آموزش های ارائه شده از سوی مدیریت شهری درباره نحوه استفاده صحیح از خدمات و زیرساخت های شهری (مانند پسماند، حمل و نقل و خدمات الکترونیک شهرداری) کافی و مؤثر است.	۰/۸۱۷			
	زیرساخت های الکترونیک شهری مانند کیوسک ها و سامانه های دیجیتال کافی و کارآمد هستند.	۰/۸۱۰			
	مدیریت شهری از فناوری های نوین برای ارائه خدمات شهری استفاده می کند.	۰/۸۶۳			
	امکانات فرهنگی و آموزشی شهری مانند فرهنگسراها و کتابخانه ها کارآمد و در دسترس هستند.	۰/۸۵۴			
	شفافیت شهرداری در اطلاع رسانی درباره هزینه ها و عوارض خدمات شهری مناسب است.	۰/۶۷۵			
زیرساخت شهری	زیرساخت های فیزیکی و محیطی شهر از ظرفیت کافی برای حمایت از توسعه و افزایش توان رقابتی شهری برخوردار است.	۰/۷۵۳	۰/۸۹۳	۰/۹۱۴	۰/۵۲۲

حکمرانی شهری	۰/۸۴۹ ۰/۸۸۱ ۰/۵۳۷	از لحاظ سیستم حمل‌ونقل و حجم ترافیک و کیفیت خیابان‌ها شهر از استانداردهای کافی برخوردار است.	۰/۶۹۸
			۰/۷۸۹
			۰/۸۳۸
			۰/۸۳۳
			۰/۷۵۳
			۰/۶۷۳
			۰/۷۱۴
			۰/۳۸۳
			۰/۶۸۸
			۰/۶۳۵
			۰/۷۹۷
			۰/۷۱۱
اعتماد نهادی	۰/۷۵۹ ۰/۸۰۸ ۰/۵۱۰	شورای شهر در راهاندازی و حمایت تشکلهای غیردولتی و انجمن‌ها مدنی کمک فراوانی می‌نماید.	۰/۵۰۳
			۰/۷۲۴
			۰/۷۶۱
			۰/۷۹۶
			۰/۴۷۵
			۰/۳۵۷
			۰/۶۹۹
			۰/۶۷۱
			۰/۶۴۴
			۰/۴۳۹
			۰/۳۲۰
			۰/۳۳۶
			۰/۴۲۵

۰/۷۳۴	شهر از لحاظ نیروی متخصص و بومی در شرایط خوبی به سر می‌برد.
۰/۶۶۷	منابع درآمدی شهرداری از ثبات و پایداری مناسب برخوردار است و به پایداری شهری لطمه وارد نمی‌کند.
۰/۵۵۹	شهروندان اعتماد دارند که نهادهای شهری با برنامه‌ریزی مناسب از توسعه اقتصادی و فرصت‌های اشتغال حمایت می‌کنند.
۰/۵۸۸	شهرداری در وضع عوارض بهای خدمات و کسب درآمد خارج از ضوابط قانونی عمل نمی‌کند.

برازش مدل ساختاری

نخستین شاخص برای بررسی معناداری روابط در مدل ساختاری، ضریب معناداری Z یا همان آماره T (T-Values) است. در مدل‌سازی معادلات ساختاری، در صورتی که مقدار آماره T از حد آستانه ۱/۹۶ بیشتر باشد، می‌توان نتیجه گرفت که رابطه موردنظر در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. همان‌گونه که در شکل (۱) مشاهده می‌شود، مقادیر آماره T برای مسیرهای مدل از مقدار ۱/۹۶ فراتر رفته‌اند که بیانگر معناداری ضرایب مسیر و برازش مناسب مدل ساختاری است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که روابط بین متغیرهای پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌شوند.



شکل ۲. مدل در حالت ضرایب معناداری (T-value)

الف) معیار R^2 : ضریب تعیین (R^2) به‌عنوان یکی از شاخص‌های ارزیابی مدل ساختاری، میزان واریانس تبیین‌شده متغیرهای پنهان درون‌زا (وابسته) توسط متغیرهای برون‌زا را نشان می‌دهد. این شاخص بیانگر قدرت تبیین مدل در توضیح تغییرات متغیر وابسته است. مقدار R^2 ارائه‌شده در مدل بیانگر برازش قابل قبول مدل ساختاری است.

ب) معیار Q^2 : شاخص پیش‌بینی‌پذیری (Q^2) یکی از معیارهای ارزیابی مدل ساختاری در روش حداقل مربعات جزئی است که قدرت پیش‌بینی متغیرهای پنهان درون‌زا را نشان می‌دهد. مقادیر Q^2 به‌دست‌آمده برای سازه‌های درون‌زای

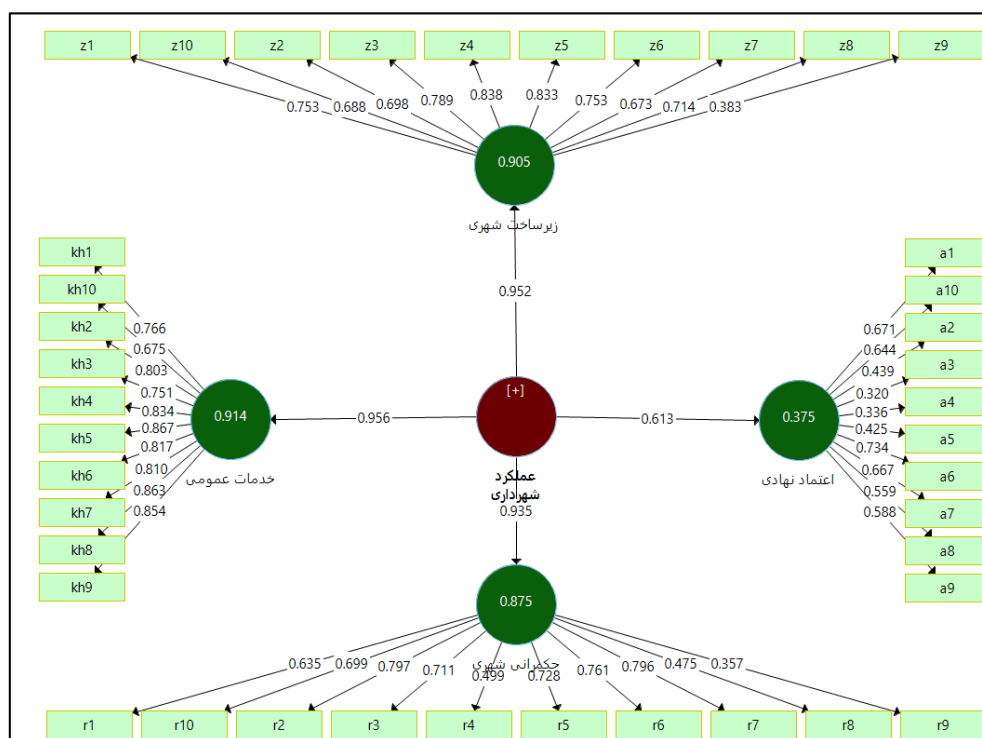
پژوهش بالاتر از حد آستانه بوده که نشان‌دهنده قدرت پیش‌بینی مناسب مدل و در نتیجه برازش مطلوب مدل ساختاری است.

نتایج ارائه‌شده در جدول (۴)، مقادیر ضریب تعیین (R^2) و شاخص پیش‌بینی‌پذیری (Q^2) سازه‌های درون‌زای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۴. مقدار Q^2 و R^2 جهت ارزیابی عملکرد شهرداری شهر بیجار

ابعاد	Q^2	قدرت رابطه	R^2	توانایی پیش‌بینی
خدمات شهری	۰/۵۵۴	بسیار قوی	۰/۹۱۴	قوی
زیرساخت شهری	۰/۴۳۹	بسیار قوی	۰/۹۰۵	متوسط
حکمرانی شهری	۰/۳۵۵	قوی	۰/۸۷۵	قوی
رضایت کلی	۰/۱۰۰	متوسط	۰/۳۷۵	ضعیف

ب) ضریب مسیر: ضریب مسیر (Path Coefficient) یکی از شاخص‌های اصلی در مدل‌سازی معادلات ساختاری است که شدت و جهت رابطه میان متغیرهای پنهان یا مشاهده‌شده در مدل را نشان می‌دهد. میزان ضریب، نقش و اهمیت هر یک از مؤلفه‌های خدمات عمومی، زیرساخت شهری، حکمرانی شهری و اعتماد نهادی در عملکرد شهرداری مقادیر ۰/۹۵۶، ۰/۹۵۲، ۰/۹۳۵ و ۰/۶۱۳ است. خدمات عمومی بیشترین و اعتماد نهادی کمترین نقش را ایفا می‌کنند (شکل ۳).



شکل ۳. مقادیر ضریب مسیر متغیرهای تحقیق

نتایج ارائه‌شده در جدول (۵) نشان می‌دهد که هر چهار فرضیه پژوهش در سطح اطمینان ۹۹ درصد مورد تأیید قرار گرفته‌اند. مقادیر سطح معناداری ($Sig = 0/001$) برای تمامی مسیرها کمتر از ۰/۰۵ است که بیانگر معناداری آماری

روابط بررسی شده می‌باشد. همچنین، مقادیر آماره T در تمامی مفروضات مدل ساختاری به‌طور قابل توجهی بزرگ‌تر از مقدار بحرانی (۱/۹۶) هستند که این امر تأییدکننده معناداری ضرایب مسیر است.

جدول ۵. نتایج بررسی مفروضات مدل ساختاری

مفروضات مدل ساختاری	ضریب مسیر	آماره T	سطح معناداری	نتیجه
عملکرد مدیریت شهری در بعد خدمات شهری بر رضایتمندی شهروندان و تحقق هنجار شهروندمداری نقش دارد.	۰/۹۵۶	۱۷۸/۹۰۹	۰/۰۰۱	معنی‌دار است
عملکرد مدیریت شهری در بعد زیرساخت شهری بر رضایتمندی شهروندان و تحقق هنجار شهروندمداری نقش دارد.	۰/۹۵۲	۱۸۶/۸۵۸	۰/۰۰۱	معنی‌دار است
عملکرد مدیریت شهری در بعد حکمرانی شهری بر رضایتمندی شهروندان و تحقق هنجار شهروندمداری نقش دارد.	۰/۹۳۵	۱۲۸/۲۶۸	۰/۰۰۱	معنی‌دار است
عملکرد مدیریت شهری در بعد اعتماد نهادی بر رضایتمندی شهروندان و تحقق هنجار شهروندمداری نقش دارد.	۰/۶۱۳	۱۶/۶۴۶	۰/۰۰۱	معنی‌دار است

بحث

پژوهش حاضر به تحلیل مؤلفه‌های کلیدی عملکرد مدیریت شهری در راستای تحقق هنجار شهروندمداری شهر بیجار و تبیین نقش ویژگی‌های زمینه‌ای شهروندان در تفاوت‌های مشاهده‌شده در سطح رضایتمندی آنان می‌پردازد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که ادراک شهروندان از مدیریت شهری متأثر از مجموعه‌ای از عوامل خدماتی، زیرساختی و اجتماعی است و رضایتمندی آنان را نمی‌توان صرفاً به عملکرد اجرایی شهرداری محدود کرد. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که سطح رضایت شهروندان از کیفیت مدیریت شهری و عملکرد شهرداری شهر بیجار در حد متوسط رو به پایین قرار دارد. این نتیجه با یافته‌های پژوهش‌های انجام‌شده در شهرهایی مانند نیکشهر، تبریز، نورآباد، کوهدشت و زاهدان هم‌راستا است که نشان می‌دهند شهروندان اگرچه وجود خدمات شهری را احساس می‌کنند، اما از کیفیت، کارآمدی و تداوم آن‌ها رضایت کامل ندارند (رئیزی، ۱۴۰۲: ۱۸؛ شالی و عابدیگانه، ۱۴۰۲: ۴۲؛ یزدانی و همکاران، ۱۴۰۴: ۲۱؛ مرادپور و همکاران، ۱۳۹۹: ۱۹؛ دریانوش و شهبازی، ۱۴۰۴: ۳۲). به‌ویژه ضعف در کیفیت زیرساخت‌های شهری، نگهداری فضاهای عمومی و کارآمدی خدمات شهری از مهم‌ترین عوامل نارضایتی شهروندان گزارش شده است که با نتایج پژوهش‌های آذر و همکاران (۱۴۰۳) و خاکپور و همکاران (۱۳۹۸) نیز همخوانی دارد. این یافته‌ها مؤید آن است که رضایت شهروندان بیش از آنکه صرفاً به کمیت خدمات شهری وابسته باشد، به کیفیت، عدالت فضایی و نحوه توزیع خدمات مرتبط است؛ موضوعی که در مطالعات داخلی و خارجی بارها مورد تأکید قرار گرفته است (بابائی‌مراد، ۱۴۰۱: ۳۳؛ زنگنه و همکاران، ۱۴۰۳: ۱۹؛ Kelly & Swindell, 2002: 43). از این منظر، عملکرد شهرداری زمانی می‌تواند به افزایش رضایت شهروندان منجر شود که خدمات شهری به‌صورت اثربخش و متناسب با نیازهای واقعی شهروندان ارائه شود؛ نتیجه‌ای که با یافته‌های (Romero-Subia et al, 2022: 35) نیز همخوانی دارد. همچنین، نتایج پژوهش نشان داد که رضایت شهروندان پدیده‌ای یکنواخت و همگن نیست و به‌طور معناداری تحت تأثیر ویژگی‌های زمینه‌ای و اجتماعی آنان قرار دارد. تفاوت‌های مشاهده‌شده بر اساس عواملی نظیر سن، سطح تحصیلات بیانگر آن است که گروه‌های مختلف اجتماعی برداشت‌ها و انتظارات متفاوتی از عملکرد مدیریت شهری دارند. این نتیجه با یافته‌های پژوهش‌های نوروزی و جلالی (۱۴۰۰)، کماسی و حسینی (۱۳۹۳) و موسوی و همکاران (۱۳۹۲) هم‌راستا است که نشان می‌دهند آگاهی اجتماعی، سرمایه اجتماعی و تجربه زیسته شهروندان نقش مهمی در ارزیابی عملکرد نهادهای شهری

ایفا می‌کند. به‌طور خاص، شهروندانی از سطح تحصیلات بالاتری برخوردارند، ارزیابی انتقادی‌تری از کیفیت خدمات شهری ارائه کرده‌اند. این امر می‌تواند ناشی از افزایش آگاهی نسبت به استانداردهای مدیریت شهری و مقایسه وضعیت موجود با سایر شهرها باشد؛ موضوعی که در مطالعات بین‌المللی نیز مورد تأیید قرار گرفته است (Ma, 2017:34; Im & Lee, 2012:63). همچنین پژوهش‌هایی مانند (Gendel-Guterman & Billig, 2021:41) نشان می‌دهند که عوامل ناملموس نظیر نحوه تعامل کارکنان شهرداری و پاسخ‌گویی نهادی نیز نقش مهمی در شکل‌گیری رضایت شهروندان و تحقق هنجار شهروندمداری دارند.

نتایج این پژوهش با بدنه گسترده‌ای از مطالعات داخلی و خارجی هم‌سو است که تأکید می‌کنند رضایت شهروندان حاصل تعامل میان کیفیت واقعی خدمات شهری، عدالت در توزیع فضایی خدمات و نحوه ادراک و تفسیر آن‌ها توسط گروه‌های مختلف اجتماعی است (Swindell & Kelly, 2005:44; Ochoa Rico et al, 2022:75; Metwally & Samir, 2024:23). از این‌رو، رویکردهای یکسان‌نگر در برنامه‌ریزی شهری لزوماً به افزایش رضایت عمومی منجر نمی‌شود و توجه به تفاوت‌های اجتماعی و محله‌ای می‌تواند نقش مهمی در بهبود ارزیابی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری ایفا کند.

نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که ادراک شهروندان از مدیریت شهری در بیجار، متأثر از کیفیت زیرساخت‌ها و خدمات و میزان اعتماد نهادی است. تبیین این یافته‌ها در پرتو مبانی نظری، گویای آن است که رضایت شهروندان در این شهر، بیش از آنکه تحت تأثیر کمیت پروژه‌های عمرانی باشد، از نحوه توزیع عدالت فضایی و شفافیت در حکمرانی محلی متأثر است. پایین بودن سطح رضایت در مؤلفه‌های زیرساختی و خدمات عمومی، بیانگر شکاف میان وضعیت فعلی مدیریت شهری در بیجار و انتظارات شهروندان آموزش‌دیده‌ای است که به دلیل سطح تحصیلات بالاتر، ارزیابی دقیق‌تری از استانداردهای زیست شهری دارند.

این پژوهش به دلیل ماهیت مقطعی، صرفاً وضعیت موجود را در یک بازه زمانی تصویر کرده و قادر به تحلیل روند تغییرات رضایت‌مندی در طول پروژه‌های بلندمدت شهرداری نیست. همچنین، اتکای اصلی این تحلیل به ابزارهای کمی، ممکن است برخی از پیچیدگی‌های اجتماعی زیست‌بوم خاص شهر بیجار را که در مصاحبه‌های عمیق کیفی نمود بهتری دارد، نادیده گرفته باشد.

پیشنهادهای راهبردی

__ بهینه‌سازی کیفیت زیرساخت‌های محله محور: نظر به اینکه شاخص‌های زیرساختی و نگهداری معابر در نتایج، ضریب اثرگذاری بالایی بر نارضایتی داشته‌اند، شهرداری بیجار باید از پروژه‌های کلان پراکنده فاصله گرفته و برنامه جامع ترمیم و نگهداری فضاهای عمومی را به‌ویژه در محلات کمتر برخوردار با تمرکز بر پیاده‌روسازی، روشنایی معابر و توسعه فضای سبز محله‌ای به‌عنوان اولویت فوری در بودجه سالانه خود قرار دهد.

__ توسعه سامانه شفافیت و مشارکت مالی: با توجه به تأثیر مستقیم اعتماد نهادی بر رضایت کلی، شهرداری بیجار ملزم است نسبت به انتشار عمومی لیست مناقصات و قراردادهای پیمانکاری در وبسایت شهرداری یا تابلوهای اطلاع‌رسانی در سطح شهر اقدام نماید تا از ابهامات احتمالی در تخصیص عوارض جلوگیری شود. همچنین برگزاری جلسات فصلی بودجه‌ریزی مشارکتی با حضور نمایندگان محلات بیجار، می‌تواند به کاهش شکاف اعتماد کمک کند.

__ نیازسنجی بر اساس گروه‌های هدف (تحصیلات و سن): یافته‌های پژوهش نشان داد شهروندان با تحصیلات بالاتر، دیدگاه انتقادی‌تری دارند. از این رو پیشنهاد می‌شود شورای مشورتی نخبگان شهری متشکل از فارغ‌التحصیلان و متخصصان بومی بیجار جهت نظارت بر حسن اجرای پروژه‌های شهری تشکیل شود تا تصمیمات مدیریت شهری به‌جای رویکرد از بالا به پایین، مبتنی بر شواهد و نیازهای واقعی گروه‌های مختلف اجتماعی اتخاذ گردد.

__ توانمندسازی فنی و خدماتی نیروی انسانی: با توجه به پایین بودن امتیاز برخی مؤلفه‌های مهارتی در بخش خدمات شهری، برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی برای کارکنان شهرداری بیجار ضروری است تا کارآمدی عملیاتی شهرداری در میدان عمل افزایش یابد.

حامی مالی

این اثر حامی مالی نداشته است.

سهم نویسندگان در پژوهش

(سهیب بی‌طرف) مقدمه، گردآوری داده‌ها، تحلیل داده‌ها، بحث و نتیجه‌گیری، (مهدی سعیدی) تحلیل داده‌ها، بحث و نتیجه‌گیری.

تضاد منافع

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

تقدیر و تشکر

نویسندگان مراتب تشکر و قدردانی خود را از تمامی افرادی که در انجام این پژوهش یاری‌رسان بودند، به‌ویژه آنانی که در ارزیابی و ارتقای کیفیت مقاله نقش مؤثری داشتند، ابراز می‌دارند.

منابع

- آذر، علی؛ زکریازاده، ابوالفضل و مروتی زرقانی، الهام. (۱۴۰۳). بررسی رضایتمندی شهروندان از فضاهای سبز شهری، مطالعه موردی منطقه ۶ کلان‌شهر تبریز. *جغرافیا و برنامه‌ریزی*، ۲۸ (۹۰)، ۴۵-۲۱. <https://doi.org/10.22034/gp.2023.56757.3139>
- اسماعیلی ثریا. (۱۴۰۴). نقش کارشناس پیگیری در ارتقاء رضایتمندی شهروندان شهرداری. *نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری*، ۹ (۳۴)، ۷۵۰-۷۶۶.
- بابائی مراد، بهناز. (۱۴۰۱). ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در چهارچوب حکمرانی خوب و ارتباط آن با کیفیت زندگی شهری و سرمایه اجتماعی. *معماری و شهرسازی آرمان‌شهر*، ۱۵ (۳۹)، ۲۲۷-۲۳۸. [doi: 10.22034/aaud.2022.202213.1994](https://doi.org/10.22034/aaud.2022.202213.1994)
- پورکعبی، حسین؛ رخشانی نسب، حمیدرضا و سلیمانی دامنه، مجتبی. (۱۴۰۳). بررسی چالش‌های مدیریت شهری در دستیابی به پایداری اجتماعی شهر با تأکید بر تنوع قومی و خرده‌فرهنگ‌ها (مطالعه موردی: شهر اهواز). *جغرافیای اجتماعی شهری*، ۱۱ (۱)، ۱۸۵-۲۱۲. [doi: 10.22103/jusg.2024.2124](https://doi.org/10.22103/jusg.2024.2124)
- جودی، فرهاد؛ سرور، رحیم و حسنی مهر، صدیقه. (۱۴۰۴). سنجش عملکرد مدیریت شهری بر کیفیت زندگی سکونتگاه‌های غیررسمی شهر میاندوآب. *تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*، ۲۵ (۷۷)، ۳۶۶-۳۸۳. [doi:10.61186/jgs.25.77.8](https://doi.org/10.61186/jgs.25.77.8)
- خاکپور، براتعلی؛ امینی، مرضیه؛ سوری، فاطمه و خداداد، مهدی. (۱۳۹۸). بررسی میزان رضایتمندی ساکنان بافت‌های فرسوده از اقدامات مدیریت شهری (مطالعه: منطقه دو، کلان‌شهر تهران). *جغرافیا و روابط انسانی*، ۱ (۴)، ۱۹۹-۲۱۰. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.26453851.1398.1.4.13.4>

- دربانوش، مهدی و شهبازی، امیرحمزه. (۱۴۰۴). بحران اثربخشی مدیریت شهری بر پایه داوری شهروندان (پژوهش موردی: شهر زاهدان). *جغرافیای اجتماعی شهری*، ۱۲(۱)، ۱۴۱-۱۶۰. doi.org/10.22103/jusg.2025.2149
- رئیزی، محمد کریم. (۱۴۰۲). بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری با تأکید بر رویکرد مشارکتی (مطالعه موردی: شهر نیکشهر). *جغرافیا و روابط انسانی*، ۵(۴)، ۲۹۶-۳۱۷. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.26453851.1402.5.4.16.1>
- زنگنه، یعقوب؛ شهریار، فاطمه، زنگنه، مهدی و زندی، رحمان. (۱۴۰۳). بررسی توزیع فضایی خدمات عمومی و سنجش رضایتمندی ساکنان از کیفیت دسترسی به آن ها (مورد مطالعه: شهر تربت حیدریه). *مطالعات جغرافیایی مناطق خشک*، ۱۵(۵۵)، ۴۲-۲۷. <https://doi.org/10.22034/jargs.2023.378465.1008>
- شالی، محمد و عابدیگانه، محمد. (۱۴۰۲). سنجش رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه های کارکردی: مطالعه موردی شهرداری منطقه ۲ کلان شهر تبریز. *فصلنامه مطالعات فضا و مکان*، ۳(۱)، ۶۷-۸۰. <https://doi.org/10.30495/jsp.2023.1984878.1046>
- شکور، علی و شجاعی فرد، علی. (۱۴۰۱). نقش عملکرد کارمندان شهرداری در ارتقاء مشارکت مردمی (مطالعه موردی: شهرداری منطقه دو شیراز). *جغرافیای اجتماعی شهری*، ۹(۱)، ۱۵-۳۲. <https://doi.org/10.22103/JUSG.2022.2059>
- صفایی پور، مسعود؛ حسینی، نبی الله و قیصری، نرگس. (۱۳۹۴). سنجش رابطه میان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص های پایداری محیط زیست شهری، مطالعه موردی: شهر دزفول. *فصلنامه پژوهش های بوم شناسی شهری*، ۶(۱۱)، ۴۰-۲۵. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.25383930.1394.6.11.2.1.4>
- کاوه پور، یاسین؛ اقبالی، ناصر و حمزه، فرهاد. (۱۴۰۱). ارزیابی عملکرد مدیریت شهری با تأکید بر شاخص های حکمروایی خوب (مطالعه موردی: شهر اهواز). *آمایش جغرافیایی فضا*، ۱۲(۴۳)، ۶۶-۵۱. [doi: 10.30488/gps.2022.342406.3543](https://doi.org/10.30488/gps.2022.342406.3543)
- کماسی، حسین و حسینی، سید علی. (۱۳۹۳). تبیین رابطه بین عملکرد مدیریت شهری و سرمایه اجتماعی شهروندان (مطالعه موردی: محله ولیعصر شمالی). *برنامه ریزی فضایی*، ۱۴(۳)، ۱۳۵-۱۵۶. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.22287485.1393.4.3.8.6>
- مرادی، اعظم؛ صالحی، مریم؛ سوری، فاطمه و خداداد، مهدی. (۱۳۹۹). بررسی وضعیت مبلمان پارکی و تأثیر آن بر رضایت شهروندان (مطالعه موردی: پارک های مناطق شهر اصفهان). *جغرافیا و روابط انسانی*، ۳(۲)، ۳۷۱-۳۹۰. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.26453851.1399.3.2.24.1>
- مرادی پور، نبی؛ محمدی، نازنین؛ شاهینی، فرح، مصطفی و بیرانوندزاده، مریم. (۱۳۹۹). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد سازمان های خدمات رسان در شهر کوه دشت. *فصلنامه جغرافیا و برنامه ریزی منطقه ای*، ۱۰(۳۸)، ۸۷۷-۸۹۵. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.22286462.1399.10.38.18.3>
- موسوی، میرنجف؛ سرور، رحیم و باقری کشکولی، علی. (۱۳۹۲). تحلیلی بر نقش عوامل تأثیرگذار بر عملکرد شهرداری ها و سنجش میزان رضایتمندی شهروندان (مطالعه موردی: شهرداری یزد). *مطالعات مدیریت شهری*، ۵(۱۶)، ۱۵-۲۹.
- مهدوی، شهرام؛ نجفی کانی، علی اکبر؛ نجفی کانی، علی اکبر و مسیبی، سمانه. (۱۳۹۳). بررسی و تحلیل میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر. *تحقیقات جغرافیایی*، ۲۹(۱۱۳)، ۱۲۲-۱۰۳.
- نوروزی، قدرت اله و جلالی، زهرا. (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین رضایت از حقوق شهروندی با مشارکت مدنی و مشارکت زیست محیطی شهروندان. *اقتصاد شهری*، ۶(۲)، ۸۵-۹۶. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.25884867.1400.6.2.6.8>
- یزدانی، محمدحسن؛ دولتیاریان، کامران؛ ابراهیم زاده بورک آباد، رامین و امینی تهرانی، علیرضا. (۱۴۰۴). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد اجرایی و خدماتی شهرداری (نمونه مورد مطالعه: شهرداری شهر نورآباد). *جغرافیا و روابط انسانی*، ۱۸(۱)، ۴۶-۶۸. <https://doi.org/10.22034/gahr.2024.447208.2069>

References

- Azar, A., Zakariyazadeh, A., & Morovati Zarghani, E. (2025). Studying the citizens' satisfaction from urban green spaces (A case study: Zone 6 of Tabriz Metropolis). *Journal of Geography and Planning*, 28(90), 21-45. <https://doi.org/10.22034/gp.2023.56757.3139> [In Persian]

- Babaei Morad, B. (2022). Evaluating the performance of urban management within the good urban governance framework and its relationship with the quality of urban life and social capital. *Armanshahr Architecture & Urban Development*, 15(39), 227-238. <https://doi.org/10.22034/aaud.2022.202213.1994> [In Persian]
- Beeri, I., Uster, A., & Vigoda-Gadot, E. (2019). Does performance management relate to good governance? A study of its relationship with citizens' satisfaction with and trust in Israeli local government. *Public Performance & Management Review*, 42(2), 241-279. <https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1436074>
- Caicedo, Y. L., Santamaría, R. O. M., Villanueva, G. A., Gonzáles, L. N. Z., Díaz, W. D. L., Gonzales, I. B. P., ... & Urrutia, C. W. A. (2025). Urban planning effectiveness and citizen satisfaction: A systematic literature review. *F1000Research*, 13, 1330. <https://doi.org/10.12688/f1000research.157550.2>
- Daryanoosh, M., & Shahbazi, A. (2025). Citizens' perception of effectiveness crisis in urban management (Case study: City of Zahedan). *Journal of Urban Social Geography*, 12(1), 141-160. <https://doi.org/10.22103/jusg.2025.2149> [In Persian]
- Esmaeili, S. (2025). The role of the follow-up expert in improving citizens' satisfaction in the municipality. *Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, 9(34), 750-766. [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(2), 171-186. <https://doi.org/10.1007/s12208-020-00267-y>
- Holzer, M., & Kloby, K. (2005). Public performance measurement: An assessment of the state-of-the-art and models for citizen participation. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 54(7), 517-532. <https://doi.org/10.1108/17410400510622205>
- Im, T., & Lee, S. J. (2012). Does management performance impact citizen satisfaction? *The American Review of Public Administration*, 42(4), 419-436. <https://doi.org/10.1177/0275074011408589>
- Judi, F., Sarwar, R., & Hasani Mehr, S. S. (2025). Measuring the performance of urban management on the quality of life of informal settlements in Miandoab City. *Journal of Geographical Sciences*, 25(77), 366-383. <https://doi.org/10.61186/jgs.25.77.8> [In Persian]
- Kavehpour, Y., Eghbali, N., & Hamzeh, F. (2022). Evaluating the performance of urban management with emphasis on indicators of good governance (Case study: Ahvaz city). *Geographical Planning of Space Quarterly Journal*, 12(1), 51-66. <https://doi.org/10.30488/gps.2022.342406.3543> [In Persian]
- Khakpoor, B., Amini, M., Souri, F., & Khodadad, M. (2019). A survey on the satisfaction of the consumers of the consumed tissues from urban management measures (Study: District 2, Metropolis of Tehran). *Geography and Human Relationships*, 1(4), 199-210. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.26453851.1398.1.4.13.4> [In Persian]
- Komasi, H., & Hosseini, S. A. (2014). Explaining the relationship between urban management performance and social capital of citizens (Case study: Neighborhood of North ValiAsr). *Spatial Planning*, 4(3), 135-156. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.22287485.1393.4.3.8.6> [In Persian]
- Ma, L. (2017). Performance management and citizen satisfaction with the government: Evidence from Chinese municipalities. *Public Administration*, 95(1), 39-59. <https://doi.org/10.1111/padm.12275>
- Mahdavi, S., Najafi Kaani, A. A., Najafi Kaani, A. A., & Mosayebi, S. (2014). Investigation and analysis of the satisfaction rate of the citizens of the city council of the municipality and the yield. *Geographical Research*, 29(113), 103-122. [In Persian]
- 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*, 15(8), 102841. <https://doi.org/10.1016/j.asej.2024.102841>
- Mohammadkarim, R. (2023). Assessing citizens' satisfaction with municipal public services with emphasis on participatory approach (Case study: Nikshahr City). *Geography and Human Relationships*, 5(4), 296-317. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.26453851.1402.5.4.16.1> [In Persian]

- Moradi, A., Salehi, M., Souri, F., & Khodadad, M. (2020). Investigating the status of park furniture and its effect on citizens' satisfaction (Case study: Parks in Isfahan). *Geography and Human Relationships*, 3(2), 371-390. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.26453851.1399.3.2.24.1> [In Persian]
- Moradpour, N., Mohamadi, N., Shahinifar, M., & Biranvandzadeh, M. (2020). Measuring citizens' satisfaction with the performance of service organizations in the city of Kouhdasht. *Geography and Regional Planning*, 10(2-2), 877-895. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.22286462.1399.10.38.18.3> [In Persian]
- Mosavi, M., Sarvar, R., & Bagheri, A. (2014). Analysis of factors affecting on the performance of municipalities and measurement amount of citizens satisfaction (Case study: Yazd Municipality). *Journal of Urban Management Studies*, 5(16), 15-29. [In Persian]
- Noroozi, G., & Jalali, Z. (2021). Examining the relationship between the satisfaction of citizenship rights with civil participation and environmental participation of citizens. *Urban Economics*, 6(2), 85-96. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.25884867.1400.6.2.6.8> [In Persian]
- 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>
- Pourkaabi, H., Rakhshaninasab, H. R., & Soleimani Damaneh, M. (2024). Check the challenges of urban management in achieving the social sustainability of the city with an emphasis on ethnic diversity and subcultures (Case study: Ahvaz city). *Journal of Urban Social Geography*, 11(1), 185-212. <https://doi.org/10.22103/jusg.2024.2124> [In Persian]
- 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. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>
- Safae Pour, M., Hosseini, N. A., & Gheysari, N. (2015). On the relationship between citizens' satisfaction of the municipal's performance and the urban environment's sustainability indexes (Case study: Dezful). *Journal of Urban Ecology Researches*, 6(11), 25-40. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.25383930.1394.6.11.2.1> [In Persian]
- Shakoor, A., & Shojaeifard, A. (2022). The role of municipal employees in promoting public participation (Case study: Municipality of Region 2, Shiraz City). *Journal of Urban Social Geography*, 9(1), 15-32. <https://doi.org/10.22103/JUSG.2022.2059> [In Persian]
- Swindell, D., & Kelly, J. (2005). Performance measurement versus city service satisfaction: Intra-city variations in quality? *Social Science Quarterly*, 86(3), 704-723. <https://doi.org/10.1111/j.0038-4941.2005.00325.x>
- Tran, C. D. T. T., & Dollery, B. (2021). All in the mind: Citizen satisfaction and financial performance in the Victorian local government system. *Australian Accounting Review*, 31(1), 51-64. <https://doi.org/10.1111/auar.12317>
- Yazdani, M., Dolattarian, K., Ebrahimzadeh Buorkabad, R., & Amini Tehrani, A. (2025). Measuring the level of satisfaction of citizens with the executive and service performance of the municipality (Study example: Noorabad City Municipality). *Geography and Human Relationships*, 8(1), 46-68. <https://doi.org/10.22034/gahr.2024.447208.2069> [In Persian]
- Zanganeh, Y., Shahriar, F., Zanganeh, M., & Zandi, R. (2024). Investigating the spatial distribution of public services and measuring residents' satisfaction with the quality of access to them (Case study: Torbat Heydarieh city). *Journal of Arid Regions Geographic Studies*, 15(55), 27-42. <https://doi.org/10.22034/jargs.2023.378465.1008> [In Persian]
- Zare, N., Macioszek, E., Granà, A., & Giuffrè, T. (2024). Blending efficiency and resilience in the performance assessment of urban intersections: A novel heuristic informed by literature review. *Sustainability*, 16(6), 2450. <https://doi.org/10.3390/su16062450>