

## ارزیابی کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر و تأثیر آن بر رضایت شهروندان

امیرمحمد خانی\*، ابوالفضل کزازی\*\*، محمدتقی تقوی فرد\*\*\*

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۱۴ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۸/۶

### چکیده

یکی از مهم‌ترین مسائل حوزه فرهنگی و اجتماعی، ارزیابی عملکرد است. از آنجا که ماهیت فعالیت‌های فرهنگی و اجتماعی ناملموس، و تنیده با انتزاع است، ارزیابی نتایج و آثار آن به صورت ذاتی با دشواری همراه است. تعریف این مسئله در یک بستر بوروکراتیک همچون شهرداری تهران، با دشواری مضاعف در عرصه اجرا همراه است. اثربخشی فعالیت‌های فرهنگی و اجتماعی در شهرداری تهران با سایر مأموریت‌های این دستگاه اجرایی از جمله خدمات شهری، خدمات فنی و عمرانی و امثالهم، حسب تجارب موجود موجب تضعیف حوزه فرهنگی و اجتماعی و اطلاق برچسب ناکارآمد بودن فعالیت‌های این حوزه شده است. با توجه به این واقعیت امر، پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر و تأثیر آن بر رضایت شهروندان انجام گرفته است. روش پژوهش از منظر هدف کاربردی و از نظر جمع‌آوری اطلاعات یک پژوهش توصیفی-پیمایشی محسوب می‌شود. در راستای هدف پژوهش پس از استخراج عوامل مؤثر در کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران، پرسشنامه با بهره‌گیری از ادبیات موضوع تنظیم گردید. پرسشنامه تدوین شده بین ۴۵۰ نفر از شهروندان مناطق ۲۲ گانه شهر تهران که طی یک سال گذشته حداقل یک‌بار از خدمات فرهنگی و هنری معاونت فرهنگی و اجتماعی تهران بهره‌مند شدند، بر اساس روش نمونه‌گیری طبقه‌ای به صورت تصادفی ساده توزیع گردید. طبق نتایج آزمون تحلیل عاملی تأییدی مشخص شد کیفیت خدمات این معاونت در حوزه فرهنگ و هنر بر رضایت شهروندان تأثیر مثبت و معناداری دارد. با توجه به نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای معلوم گردید، میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات ارائه‌شده از طرف معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران در سطح مناسبی قرار دارد. همچنین بین وضعیت مطلوب و وضع موجود کیفیت خدمات در حوزه فرهنگ و هنر شکاف وجود دارد و جهت رفع شکاف موجود ضمن مدیریت توقعات شهروندان، باید اقداماتی جهت اصلاح رفتارهای کارگزاران شهرداری صورت گیرد.

\* دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول).

amyrkhani2208@gmail.com

kazazi\_dr@yahoo.com

dr.taghavifard@gmail.com

\*\* استاد مدیریت صنعتی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

\*\*\* دانشیار مدیریت صنعتی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، فرهنگ، هنر، معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران، رضایت شهروندان

## ۱- مقدمه و بیان مسئله

منزل، محله، مدرسه، مسجد و هر آنچه که بر مبنای ارتباطات انسان شهرنشین، به محلی برای گردهمایی شهروندان تبدیل شده است، سرمایه‌های اجتماعی شهر محسوب می‌شوند و تأثیرگذاری این سرمایه‌های اجتماعی بر مدیریت شهری، کارکرد و نقش شهرداری‌ها را از یک نهاد صرفاً خدماتی به یک نهاد اجتماعی تغییر داده است. تحولات جدید در محیط خارجی به شدت مؤسسات دولتی را وادار می‌کند تا عملکردها و کارکردهای خود را کارآمدتر کنند (Martinovic et al, 2017: 594). علی‌رغم این واقعیت که سازمان‌های بخش دولتی، به دلیل ماهیت خاص خود، معمولاً با نگرانی‌های عملیاتی، فرهنگی و راهبردی منحصربه‌فردی روبه‌رو هستند، امروزه اهداف اصلی سازمان‌های عمومی بیشتر شبیه به اهداف شرکت‌های بخش خصوصی شده است. هدف اصلی سازمان‌های بخش دولتی ارائه مزایای اجتماعی در بودجه‌ای معقول است (MacCarthaigh et al, 2012: 845)، باین حال، علی‌رغم ماهیت اجتماعی آنها، برای ارائه خدمات باکیفیت تحت فشار قرار گرفته‌اند (Chatzoudes et al, 2013: 584).

در این بین خدمات شهری و رفاه اجتماعی که از طرف شهرداری‌ها ارائه می‌گردد، محور اصلی توسعه اقتصاد شهری و اجتماعی محسوب می‌شود، به طوری که گستره وسیع آن میزانی برای سنجش و تمایز کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه به حساب می‌آید (مهرافزون، ۱۳۹۴: ۲). بدیع بودن مفهوم کیفیت خدمات شهرداری تا حدی است که تنها حدود سه دهه از مطالعه آن می‌گذرد. کیفیت بهتر خدمات یک عامل مهمی است که می‌تواند برای تشخیص و بهبود عملکرد سازمان در عصر رقابت شدید مفید باشد (Farooq et al, 2018: 170).

سازمان‌های عمومی مانند شهرداری پس از هدف‌گذاری، خط‌مشی و راهبردهای تأمین هدف را در چارچوب وظایف قانونی تعیین می‌کنند و سپس در این راستا به‌منظور تحقق وظایف تعیین‌شده، برنامه‌ریزی می‌کنند. بخش فرهنگ و هنر یکی از حوزه‌هایی است که شهرداری در آن وظایف متعددی انجام می‌دهند و طبق ماده ۵۵ قوانین شهرداری، این وظایف شامل: تأسیس کتابخانه، فرهنگسرا، برگزاری کلاس‌های مبارزه با بی‌سوادی، ایجاد ورزشگاه‌ها، حفظ آثار و ابنیه باستانی، ساخت باغ کودکان، ساخت سینما، ساخت مساجد و نهادهای عمومی است (جهانگیر منصور، ۱۳۸۶: ۲۵). سرمایه‌گذاری که شهرداری در بخش فرهنگ و هنر انجام می‌دهد می‌تواند رشد و شکوفایی در جامعه را به بالاترین حد خود برساند (Roze et al, 2017: 6). با شناسایی نقاط قوت و ضعف کیفیت و کمیت خدمات در بخش فرهنگ و هنر از طرف مدیران و برنامه‌ریزان شهری می‌توان ضعف و کاستی‌ها را در اجرای برنامه‌ها رفع کرد، در واقع وظیفه اصلی مدیریت شهری پاسخگویی مناسب نسب به انتظارات مردم و شهروندان می‌باشد (Kadago, 2014: 118).

مراکز اصلی رشد اقتصادی، اجتماعی و سیاسی هر کشوری، مراکز فرهنگی و هنری آن کشور است که می‌توان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین نقاط ایجاد ثروت، کار، خلاقیت و نوآوری در نظر گرفت. اما درعین حال با چالش‌های فراوانی در زمینه تخریب فیزیکی و محیطی، محرومیت اجتماعی و ناامنی مواجه هستند که این به‌نوبه خود مشکلات کیفیت خدمات در حوزه فرهنگ و هنر را به میزان خیلی زیادی کاهش می‌دهد (Roze et al, 2017: 7). در جهت اجرای تصمیمات شهرداری در قدم اول باید مشخص شود وضعیت کیفیت خدمات در چه وضعیتی قرار دارد. کیفیت خدمات عمومی باید توسط شهروندان مورد ارزیابی قرار گیرد و نیازهای آنها مورد توجه قرار گیرد. اندازه‌گیری مداوم سطح خدمات عمومی با استفاده از یک ابزار قابل‌اعتماد برای سیاست‌گذاران و دست‌اندرکاران این عرصه ارزشمند خواهد بود (Chatzoudes et al, 2013: 585).

با توجه به محوریت موضوع خدمات فرهنگی و هنری در برنامه پنج‌ساله سوم توسعه شهر تهران، تمرکز اصلی مطالعه حاضر استفاده از ابزار SERVQUAL به‌منظور ارزیابی

کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر و تأثیر آن بر رضایت شهروندان در شرایط فعلی توسط مدیران ذی‌ربط و ارائه الگوی مناسب برای ارزیابی عملکرد شهرداری در این حوزه می‌باشد بحث توجه مدیریت شهری به مسائل فرهنگی و اجتماعی از آن جهت حائز اهمیت است که در شرایط کنونی در شهرها توجه یک‌بعدی به مسائل خدمت‌رسانی نه تنها پاسخ مناسبی نداده است؛ بلکه می‌توان با پرداختن به مسائل فرهنگی و اجتماعی ضمن انجام امور، بازده کارها را نیز افزایش داد.

توجه به مسائل فرهنگی و اجتماعی در انجام وظایف دستگاه‌های خدمت‌رسان علاوه بر افزایش مشارکت شهروندان می‌تواند در طولانی‌مدت سبب کاهش هزینه‌های تحمیل‌شده بر شهر و افزایش رضایت شهروندان شود. همچنین در گذار جامعه سنتی به مدرنیته توجه به نیازهای اجتماعی و فرهنگی لازم و ضروری است تا آنجایی که اگر به این‌گونه مسائل در متن جامعه بی‌توجهی شود نباید انتظار داشت که جامعه شهری به کارکردهای خود دست یابد چرا که تحولات اخیر در رشد و توسعه شهرنشینی و به تبع آن رشد و توسعه کالبدی شهرها مسائلی را به وجود می‌آورد که باید با نگاه فرهنگی به حل آنها پرداخت.

اقتدار مدیریت شهری زمانی حاصل می‌شود که بتواند زمینه مشارکت تمامی دستگاه‌های متولی مسائل فرهنگی را در شهر فراهم آورد چرا که هرگونه توسعه فرهنگی و شهروندی در این اقدامات نهفته است، بنابراین توانمندسازی فرهنگی و هنری که از اهداف عمده توسعه شهری به حساب می‌آید می‌تواند موتور محرکه این توسعه قرار گیرد و چالش‌های مربوط به این حوزه را کاهش دهد، بنابراین برنامه‌ریزی صحیح و کارآمد برای حوزه‌های فرهنگی و هنری می‌تواند ترسیم چشم‌اندازی باشد که نقطه عطف آن به رضایت شهروندان و ارتقای زندگی شهری ختم خواهد شد.

نگاهی به برنامه دوم توسعه شهرداری نشان می‌دهد برای حوزه فرهنگی ۲۷۷ حکم تعریف‌شده است که این عدد بزرگ پژوهشگر را بر آن داشت تا ضمن شناسایی متولی مدیریت موضوع در مدیریت شهری، میزان تأثیرگذاری خروجی نهاد مربوطه را بر رضایت

## ارزیابی کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و... محمدخانی و همکاران | ۲۰۹

شهروندان به‌عنوان مشتریان اصلی این گونه خدمات ارزیابی نماید. این پژوهش با هدف ارزیابی کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر به‌عنوان متولی امر در حوزه مدیریت شهری و تأثیر آن بر رضایت شهروندان انجام گرفته است.

### ۲- پیشینه پژوهش

برخی از مطالعات قبلی که در جدول ۱ در زمینه ارتباط متقابل بین کیفیت خدمات و رضایتمندی آمده است، نشان می‌دهد افزایش رضایت در بین مشتریان (کاربران/ شهروندان و مسافران) در گرو بهبود عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات و چگونگی ارائه خدمات برای این افراد است.

جدول ۱- پیشینه پژوهش

محققین	نام پژوهش	نوع پژوهش	نتایج
مطلبی و خانعلی‌لو (۱۳۹۷)	ارزیابی کیفیت کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی	علمی - پژوهشی	از دیدگاه کاربران کتابخانه‌های عمومی این استان، کیفیت خدمات کتابخانه‌ها کمتر از حد انتظار است. نتیجه مقایسه وضعیت واقعی و سطح مورد انتظار از مؤلفه‌های مدل لایب کوآل نیز نشان می‌دهد مؤلفه تأثیرگذاری خدمات کم‌ترین اختلاف و مؤلفه کتابخانه به‌عنوان مکان بیشترین اختلاف را داشته است.
نصیری هنده خاله (۱۳۹۷)	ارزیابی میزان رضایت از کیفیت خدمات مدیریت شهری در مناطق حاشیه‌نشین (مطالعه موردی: اسلام‌آباد کرج)	علمی - پژوهشی	در تمامی ابعاد کیفیت خدمات، میان انتظارات و ادراک‌های پاسخگویان شکاف وجود دارد. شکاف موجود در بعد پاسخگویی حاکی از عدم دسترسی آسان شهروندان برای انتقال نظرات و پیشنهادهای خود درباره مسائل مختلف عمرانی، اجتماعی و اقتصادی در سطح محله‌های شهری، همچنین انتقاد از این مقوله‌ها به مدیریت شهری می‌باشد. یا اینکه شکاف موجود در بعد ضمانت مربوط به عواملی از قبیل ایجاد اطمینان در میان شهروندان بوده است.

<p>لطیفی و اقبالی (۱۳۹۸)</p>	<p>تحلیل کیفیت فضاهای عمومی مرکزی شهر تهران و پیامدهای آن بر رفاه شهری</p>	<p>علمی - پژوهشی</p>	<p>کیفیت فضاهای عمومی مورد مطالعه به لحاظ شاخص‌های زیست‌پذیری و سرزندگی در حد بسیار پایین قرار گرفته و پایین بودن این مؤلفه‌های کیفی موجب کاهش مؤلفه‌های دموکراسی شهری و کنش‌های اجتماعی به‌عنوان شاخص‌های اصلی و مهم رفاه شهری شده است.</p>
<p>هاشمی و نهایندی (۱۳۹۸)</p>	<p>ارزیابی کیفیت خدمات خطوط مترو در تهران با استفاده از یک روش ترکیبی بر مبنای مدل سروکوال و تکنیک تاپسیس فازی</p>	<p>علمی - پژوهشی</p>	<p>خط مترو آبی (مسیر حرکت از فرهنگسرا به سوی صادقیه) نسبت به سایر خطوط متروی تهران عملکرد ضعیف‌تری در ارائه خدمات باکیفیت برای مسافران داشته است.</p>
<p>دویران (۱۳۹۸)</p>	<p>ارزیابی کیفیت خدمات شهری در محلات اسکان غیررسمی با استفاده از مدل سروکوال (مطالعه موردی: شهر زنجان)</p>	<p>علمی - پژوهشی</p>	<p>میزان شکاف ادراکی و انتظاری کیفیت خدمات شهری در محلات اسکان غیررسمی شهر زنجان بالا بوده است. نتیجه رتبه‌بندی معیارهای ادراکی و انتظاری، ضمن وجود تفاوت رتبه‌ای بین معیارهای پنج‌گانه سروکوال نشان می‌دهد معیار اطمینان‌بخشی اولویت اول و معیار هم‌دلی و یکپارچگی اولویت آخر را در بین سایر معیارهای کیفیت خدمات شهری در محلات مورد مطالعه داشته‌اند.</p>
<p>اوکامپو و همکاران (۲۰۱۹)</p>	<p>ارزیابی کیفیت خدمات عمومی با SERVQUAL و AHP- TOPSIS: (مطالعه موردی سازمان‌های دولتی فیلیپین)</p>	<p>علمی - پژوهشی</p>	<p>نتایج نشان می‌دهد بعد پاسخگویی از نظر انجام خدمات با کیفیت به بیشترین بهبود نیاز دارد؛ درحالی‌که سرعت خدمات مهم‌ترین زیربنا محسوب می‌شود.</p>
<p>پسوماس (۲۰۲۰)</p>	<p>تعیین تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت شهروندان و نقش</p>	<p>علمی - پژوهشی</p>	<p>با توجه به برداشت شهروندان، سطوح کیفیت خدمات و رضایت شهروندان متوسط تا زیاد است. ابعاد کیفیت خدمات از نظر آماری تأثیر</p>

ارزیابی کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و... محمدخانی و همکاران | ۲۱۱

<p>بسزایی بر رضایت شهروندان داشته است. علاوه بر این، تفاوت‌های آماری معنی‌داری بین گروه‌های شهروندان از نظر ابعاد کیفیت خدمات و رضایت شهروندان مشاهده می‌شود.</p>		<p>جمعیتی شهروندان (مطالعه موردی: مراکز خدمات شهروندان یونانی)</p>	
<p>یافته‌های کلیدی این مطالعه گویای آن است که پاسخ‌دهندگان به‌طور متوسط در پنج زمینه، یعنی ملموس، پاسخگویی، قابلیت اطمینان، اطمینان و همدلی، پاسخ "موافق" نشان دادند. نتایج همبستگی رابطه معنی‌داری بین سه متغیر کیفیت خدمات، رضایت مشتری و وفاداری مشتری را نشان می‌دهد. همچنین ابعاد همدلی و پاسخگویی تأثیر مثبت قابل‌توجهی بر رضایت مشتری این بانک اسلامی داشته است.</p>	<p>علمی- پژوهشی</p>	<p>تأثیر کیفیت خدمات بر وفاداری و رضایت مشتری در بانک‌های اسلامی در قلمرو عمان</p>	<p>فیدا<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۰)</p>
<p>این مطالعه نشان می‌دهد ابعاد عملیات خطوط هوایی تأثیر مثبت و مهمی بر وفاداری مسافران دارد. در این گزارش قیدشده که مسافران از کیفیت خدمات ارائه‌شده در خدمات پرواز، خدمات از راه دور در پرواز و عملیات پشت دفتر رضایت دارند. محققین تأکید داشتند کیفیت خدمات حین پرواز شرکت‌های هواپیمایی متکی به روش‌های مختلف تحویل است.</p>	<p>علمی- پژوهشی</p>	<p>تأثیر کیفیت خدمات هواپیمایی بر رضایت و وفاداری مشتریان در هند</p>	<p>آگراوال و گودا<sup>۲</sup> (۲۰۲۰)</p>

خلاصه‌ای از پژوهش‌های انجام‌شده در مورد روابط کیفیت خدمات، وفاداری مشتریان و رضایت شهروندان نمایان‌کننده پشتوانه علمی مدل مفهومی پژوهش است. مرور نتایج مطالعات گذشته نشان می‌دهد که موضوع بررسی کیفیت خدمات فرهنگی و هنری در سازمان‌های دولتی در هیچ مطالعه‌ای مورد بحث جدی قرار نگرفته است. همچنین، بیشتر مطالعات معطوف به سازمان‌های صنعتی و خدماتی و در ارتباط با رفتار مشتریان،

1. Fida
2. Agarwal & Gowda

رضایت‌مندی و وفاداری آن‌ها است. این نتایج در کنار نظریه‌های جامعه‌شناسی شهری، برای تبیین و ارائه راه‌حل تعارضات شهری، دسته‌بندی‌هایی را بر اساس طبقه‌های اجتماعی، مشاغل، سطوح تحصیلاتی و اقلیم شهری مبنای تحلیل قرار می‌دادند تا بتوانند به قوانین اجتماعی جهان‌شمول و قابل‌تعمیم دست یابند.

این روش از لحاظ کاربردی، پاسخگوی حل تمام مسائل نبود و به همین دلیل با انتقاد روبه‌رو شد. بنابراین، الگوهای تحلیلی اجتماعی فرهنگی تا اندازه زیادی جایگزین مدل‌های جهان‌شمول پیشین شدند. لذا در پژوهش حاضر سعی شده با در نظر گرفتن ابعاد پنج‌گانه مدل SERVQUAL (عوامل محسوس، قابلیت اعتماد، مسئولیت‌پذیری، اطمینان، همدلی) تأثیر کیفیت خدمات ارائه‌شده از سوی شهرداری تهران در حوزه فرنگ و هنر را در ارتقای رضایت شهروندان این شهر بررسی شود.

### ۳- چارچوب نظری

#### ۳-۱- کیفیت خدمات

از نظر پاراسورامن<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۹۸) و گرون روس<sup>۲</sup> (۱۹۸۴)، کیفیت خدمات از مقایسه میان انتظارات مشتری و خدمات ارائه‌شده در عرصه عمل مشخص می‌شود. کاتلر معتقد است کیفیت کالا همان ویژگی‌های کلی کالا یا خدمات است که در کسب رضایت مشتری و برآورده ساختن نیازهای او توانا باشد. کالای جدید را در صورتی می‌توان کالای با کیفیت تلقی کرد که بتواند خواسته‌های مشتری را تأمین کند و هم اینکه به کارگیری و تولید آن مناسب باشد (Yulistarini et al, 2017: 217). برای افزایش اقدامات مربوط به کیفیت در حوزه‌های مختلف نیاز به تلاشی مستمر در یک بازه زمانی طولانی است، این امر به خاطر اینکه کیفیت خدمات بیش از اینکه مرتبط با سیستم و روش‌های مرتبط باشد،

---

1. Parasurman  
2. Gronroos



به توانایی هر فرد مربوط می‌شود (گلشن، ۱۳۹۰: ۴). پنج بعد مختلف کیفیت خدمات در مدل سروکوال را می‌توان به شرح زیر دسته‌بندی کرد: (Parasurman, 1998: 4)

۱- قابلیت اعتماد: به معنای توانایی در ارائه خدمتی است وعده داده شده به مشتریان در زمان مشخص و به صورت مداوم است. به‌عنوان مثال مشتریانی در سفر به هتلی برای اقامت مراجعه می‌کنند توقع دارند پذیرش آنها در سریع‌ترین زمان اتفاق بیفتد مشتریان انتظار توجه ویژه از طرف کادر هتل را دارند. قابلیت اطمینان در این مثال معیاری از توانایی کادر هتل برای برطرف کردن این انتظارات می‌باشد. به صورتی دیگر قابلیت اطمینان؛ انجام تعهدات ابتدایی است؛ اگر سازمان مشخص شده، ادعاهایی را در زمینه خدمات به مشتریان مطرح می‌کند، باید به این ادعاها عمل نماید.

۲- مسئولیت‌پذیری: یعنی علاقه‌مند بودن به یاری متقاضیان خدمت در زمان مناسب است. این بعد از کیفیت خدمات به سازمان‌ها تأکید دارد از انتقادات و نظرات مشتریان خود استفاده کنند. با در نظر گرفتن این اصل که محصولات خدماتی با حضور مستقیم مشتری ارائه می‌گردد، هر چه این مدت‌زمان ارائه کوتاه باشد منجر به رضایت مشتری می‌گردد. در مثال بالا، در بخش پذیرش مسافران به علت سفر طولانی مشتریان، افزایش زمان پذیرش مسافرین باعث بروز نارضایتی در مسافرین ایجاد می‌کند.

۳- اطمینان: این شاخص بیانگر مقدار توانمندی کارکنان در انتقال حس اعتماد نسبت به خدمات ارائه شده است.

۴- همدلی: به صورت خلاصه یعنی توجه خاص به مشتری؛ یا به عبارت کلی‌تر برخوردی است که به نحوی مشخص متناسب با ویژگی‌های شخصیتی هر مشتری ارائه می‌گردد، این اقدام باید این اطمینان را در دل مشتریان ایجاد کند که سازمان آنها را مهم فرض کرده‌اند.

۵- عوامل محسوس: دربردارنده امکانات فیزیکی و مشخصه‌های ارتباطی است.

### ۲-۳- کیفیت خدمات مقدمه‌ای برای رضایتمندی مشتری

کیفیت خدمات پیش‌بینی کننده قوی رضایت مشتری در نظر گرفته شده است (McDougall & Lusk, 2000: 397). مطالعه اخیر توسط ساها و تینگگی<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) نشان می‌دهد مشتری راضی به احتمال زیاد وفاداری آنها را به همراه دارد. درحالی که مشتری ناراضی احتمال انتقال احساس نارضایتی خود را به هر دریافت کننده دیگری را دارد. با کاوش در نتایج شناختی این گونه به نظر می‌رسد که مقوله رضایت مشتری معیار مؤثری برای مفید بودن محصول یا خدمات مورداستفاده مشتریان می‌باشد (Berzina et al, 2012: 994). علاوه بر این، دانشمندانی چون کرونین و تیلور<sup>۲</sup> (۱۹۹۲) و فاروق<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) معتقد هستند قصد خرید مجدد با رضایت مشتری مرتبط است. تعدادی از مطالعات (Farooq & Radovich- Markovich, 2017; Jun et al, 2004; Prayag, 2007; Shin & Elliott, 2001) گزارش داده‌اند که مشتریان راضی می‌توانند با کمک به گسترش تجارت خود، سودآوری سازمان‌ها را بهبود بخشند.

بر این اساس، سازمان‌ها علاوه بر کاهش شکایات و عواملی که موجب نارضایتی در مشتریان می‌شود، باید محصولاتی متفاوت و بروز عرضه کنند تا با ایجاد وجه تمایز در خدمات مشتریان را علاقه‌مند به بهره‌گیری از خدمات کنند (زیویار و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۷۵؛ Chatzoglou et al, 2013: 586) و ارزیابی مداوم و بهبود فعالیت‌های مختلف خدمات خود را از جمله رسیدگی به سؤالات و شکایات مشتری، پاسخگویی به انتظارات مشتری و غیره در نظر بگیرند (Sivadas & Baker, 2000: 28). با توجه به ماهیت پیچیده رفتار و ادراک انسان، پدیده رضایت مشتری در صنایع مختلف همچنان موردتحقیق قرار نگرفته است (Ali et al, 2015; Izogo & Ogba, 2015; Shafigh et al, 2017). علاوه بر این، به دلیل ذهنی بودن رضایت مشتری، درک کامل از عوامل آن تا حدی دست‌نیافتنی باقی مانده است (Farooq et al, 2017; Gudmundsson et al, 2002).

- 
1. Saha & Theingi
  2. Cronin and Taylor
  3. Farooq

### ۳-۳- اندازه‌گیری کیفیت خدمات در شهرداری‌ها به‌عنوان یک سازمان عمومی

جو مدیریتی کنونی و فشارهای مرتبط با آن برای اصلاحات در بخش عمومی باعث شده است که بسیاری از سازمان‌های دولتی تحت فشار قابل توجهی از منابع داخلی و خارجی قرار گیرند (Chatzoglou et al, 2013: 585). امروزه، سازمان‌های عمومی باید نشان دهند که از ظرفیت لازم برای بهبود عملکرد و دستیابی به اهداف سازمانی برخوردارند. بنابراین، توسعه و کاربرد رویکردهای مدیریت عملکرد مؤثر ضروری به نظر می‌رسد. از اصلی‌ترین نتایج کسب‌شده درباره ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها می‌توان به درک کارکرد، ایجاد ظرفیت، متوجه شدن نیازها و مشکلات، تعیین اهداف و توقعات عملکردی، انتخاب بهینه و اثربخش منابع، بهبود کیفیت و اثربخشی خدمات، در میان گذاشتن تجربیات، پاسخگویی در زمان مناسب، بهبود عملکرد و بهبود معیارها را اشاره کرد. ارزیابی و اندازه‌گیری میزان پاسخگویی شهرداری نسبت به انتظارات شهروندان در اولویت اول قرار دارد که احتیاج به ارتباط بین رویکردها و فرآیندهای سازمانی با این توقعات می‌باشد (رجب‌بیگی، ۱۳۸۷: ۷۹).

اندازه‌گیری از اهمیت زیادی برخوردار است، زیرا امکان مقایسه قبل و بعد از اصلاحات، برای مکان‌های بهبود کیفیت مرتبط و ایجاد استانداردهای ارائه خدمات واضح را فراهم می‌کند (Chatzoglou et al, 2013: 586). ادبیات موجود روش‌های مختلف اندازه‌گیری را با هدف ارزیابی کیفیت خدمات به‌صورت استاندارد و بدون در نظر گرفتن زمینه ارائه‌دهنده یا دریافت‌کننده خدمات نشان می‌دهد. در میان این رویکردها، روش‌های کمی SERVQUAL و SERVPERF کاربرد گسترده‌تری دارند (Psomas, 2020: 3). پاراسورامان و همکارانش مدل SERVQUAL را برای پاسخگویی به نیاز اندازه‌گیری کیفیت خدمات با انجام یک تحقیق اکتشافی از طریق گروه‌های متمرکز و مصاحبه‌های عمیق اجرایی که در نتیجه منجر به توسعه مدل شده است، مفهوم‌بندی کردند. این محققین ابتدا در مدل خود عوامل ارزیابی کیفیت را سازه‌ای متشکل از ملموس بودن، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، شایستگی، دسترسی، داشتن حسن‌نیت، ارتباطات، اعتبار، امنیت و درک/شناخت مشتری معرفی کردند.

اما بعداً، از طریق یک سری تحلیل عاملی، این محققین همبستگی شدیدی را بین عوامل مشاهده کردند و بدین جهت آنها SERVQUAL اصلاح شده را که شامل پنج؛ ملموس بودن، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، تضمین کیفیت و دلسوزی و همدلی می‌باشد، ارائه دادند (Ocampo et al, 2019:7). این ابعاد پنج‌گانه، به بررسی انتظارات و نیازهای مشتریان از خدمات به همراه ادراکات آنها می‌پردازد و سپس شکاف کیفیت خدمات ارائه شده را مورد تحلیل قرار می‌دهد (پاراسورمان و همکاران، ۱۹۹۹). در بیشتر صنایع خدماتی از جمله؛ رستوران‌ها و هتل‌ها، صنعت مسافرت و جهانگردی، کتابخانه‌ها و خدمات اطلاعاتی، بهداشت و درمان، خدمات آموزشی، ارتباطات از راه دور مراکز، خدمات دولت الکترونیکی، آژانس‌های مالی و تدارکات، از مدل SERVQUAL به‌عنوان یک ابزار پذیرفته شده برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات استفاده می‌کنند (Ocampo et al, 2019: 5).

#### ۴-۳- تأثیر ابعاد کیفیت خدمات بر رضایت شهروندان

مشتری‌مداری، مفهومی است که به‌عنوان ابتکار بخش خصوصی تصور شده است، درحالی که استدلال می‌شود تأثیر مثبت قوی بر انگیزه و عملکرد بخش عمومی (دولتی) نیز دارد (Kealesitse et al, 2013: 37). به گفته هوانگ و دستمالچیان<sup>۱</sup> (۲۰۰۶)، مشتری‌مداری درحالی که سودآوری و رقابت‌پذیری را افزایش می‌دهد، می‌تواند رضایت و وفاداری مشتریان را افزایش دهد. این ویژگی‌ها باعث شده است که مشتری‌مداری توسط بخش عمومی پذیرفته شود، زیرا نهادهای عمومی به‌طور فزاینده‌ای نیاز به مشتری‌مداری را تشخیص می‌دهند. علی‌رغم این واقعیت که سودآوری همیشه هدف بخش عمومی نیست، مشتری‌مداری کاملاً با این بخش مرتبط است، زیرا بر رضایت مشتری تأکید می‌کند، که برای اکثر سازمان‌های عمومی مهم است. این ویژگی‌ها باعث شده است که مشتری‌مداری

---

1. Huang & Dastmalchian

توسط بخش عمومی پذیرفته شود، زیرا نهادهای عمومی به طور فزاینده‌ای نیاز به مشتری‌مداری را تشخیص می‌دهند (Chatzoglou et al, 2013: 586).

بر اساس دیدگاه آگوس<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۷) بهبود کیفیت خدمات بخش عمومی تنها با اتخاذ رویکرد مشتری‌مداری، از جمله عملکرد و اندازه‌گیری کیفیت خدمات، امکان‌پذیر است. بر اساس مطالعه مقیمی و رمضان (۱۳۹۰) و ساعتچی و همکاران (۱۳۹۱) رضایت شهروندان را می‌توان در قالب سه بعد؛ مدیریت شهری رضایت‌بخش، مشارکت شهروندان و خدمات مناسب شهری مورد بررسی و توجه قرار داد. بر این اساس در مطالعه حاضر نیز با تکیه بر این دیدگاه رضایت شهروندان به سه بعد مذکور تفکیک گردیده است. هرچند بر مبنای کیفیت دخالت شهروندان در مسائل اجتماعی چهار گونه مشارکت شامل مشارکت طبیعی، مشارکت اجباری، مشارکت داوطلبانه، مشارکت خودانگیخته وجود دارد، رضایتمندی ناشی از کیفیت خدمات زمینه مشارکت داوطلبانه و مشارکت خودانگیخته را در شهروندان، برای حل معضلات و مسائل اجتماعی، فراهم می‌آورد که این مشارکت بر پایه اراده آگاهانه و خودجوش به وجود می‌آید (درویشی، ۱۳۹۹).

محققان به طور تجربی تأثیر ابعاد کیفیت خدمات را بر رضایت کلی شهروندان در بخش‌های عمومی بررسی کرده‌اند (Iyikal & Celebi, 2016; Li & Shang, 2020; Romon Tumiwa et al, 2018; Kalaja et, 2016 al). در مورد بخش دولتی، برخی از تحقیقات از تأثیر مثبت قابل توجه ابعاد کیفیت خدمات عمومی بر رضایت شهروندان حمایت کردند. به عنوان مثال، خان<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۵)، در تحقیقی خود نشان دادند، کیفیت خدمات عمومی رابطه مثبت و قوی با رضایت شهروندان دارد. در مطالعه دیگر از تومیوا<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۸)، در اندونزی در مورد سازمان‌های دولتی محلی، مشخص شد هر پنج بعد کیفیت خدمات (ملموس، پاسخگویی، قابلیت اطمینان، اطمینان و همدلی) تأثیر

---

1. Agus  
2. Khan  
3. Tumiwa

مثبت قابل توجهی بر رضایت شهروندان دارند. به‌طور مشابه، کانت<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۷) با تمرکز بر بخش بانکداری دولتی هند، تأیید کرده است، همه پنج بعد کیفیت خدمات رابطه معناداری با رضایت مشتری دارند.

کالجا<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۶)، با مطالعه بیمارستان‌های دولتی آلبانی، نیز به همین نتیجه رسیدند. آن‌ها دریافتند همه ابعاد کیفیت خدمات بر رضایت کلی بیماران تأثیر می‌گذارد، با این حال تأثیر بیشتر بر بعد همدلی بوده است. از سوی دیگر، محققانی از این دیدگاه حمایت می‌کنند که ابعاد کیفیت خدمات بر رضایت شهروندان به‌طور یکسان تأثیر نمی‌گذارد. چاتزوگلو<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۴) بر اساس تحقیقات خود بر روی اداره پست یونان دریافتند چهار بعد کیفیت خدمات یعنی؛ قابلیت اطمینان، اعتماد، اثربخشی و دامنه خدمات از نظر آماری به ترتیب نزولی تأثیر قابل توجهی بر رضایت مشتری دارند. علاوه بر این، هنایاک<sup>۴</sup> (۲۰۱۷) با مطالعه بانک‌های تجاری عمومی در سریلانکا نشان داد، عوامل مرتبط با کیفیت خدمات (قابلیت اطمینان، پاسخگویی، اطمینان و همدلی) تأثیر بیشتری بر رضایت مشتری نسبت به عوامل ملموس دارد.

در مطالعه دیگر از اییکال و چلبی<sup>۵</sup> (۲۰۱۶) برای بخش عمومی مشخص شد که فقط قابلیت اطمینان و اطمینان تأثیرات مثبت و قابل توجهی بر رضایت کلی شهروندان دارد. شفیق<sup>۶</sup> و همکاران (۲۰۱۷) نیز به چنین نتیجه‌ای رسیدند که در میان ابعاد کیفیت، تنها اطمینان تأثیر قابل توجهی بر رضایت بیماران دارد. بعد از بررسی عمیق مطالعات پیشین و ادبیات موجود در خصوص کیفیت خدماتی که شهرداری می‌تواند جهت کسب رضایت شهروندان اعمال نماید، چند شاخص اصلی و مهم در راستای سنجش رضایت شهروندان (مدیریت شهری رضایت‌بخش، مشارکت شهروندان و خدمات مناسب شهری) از خدمات

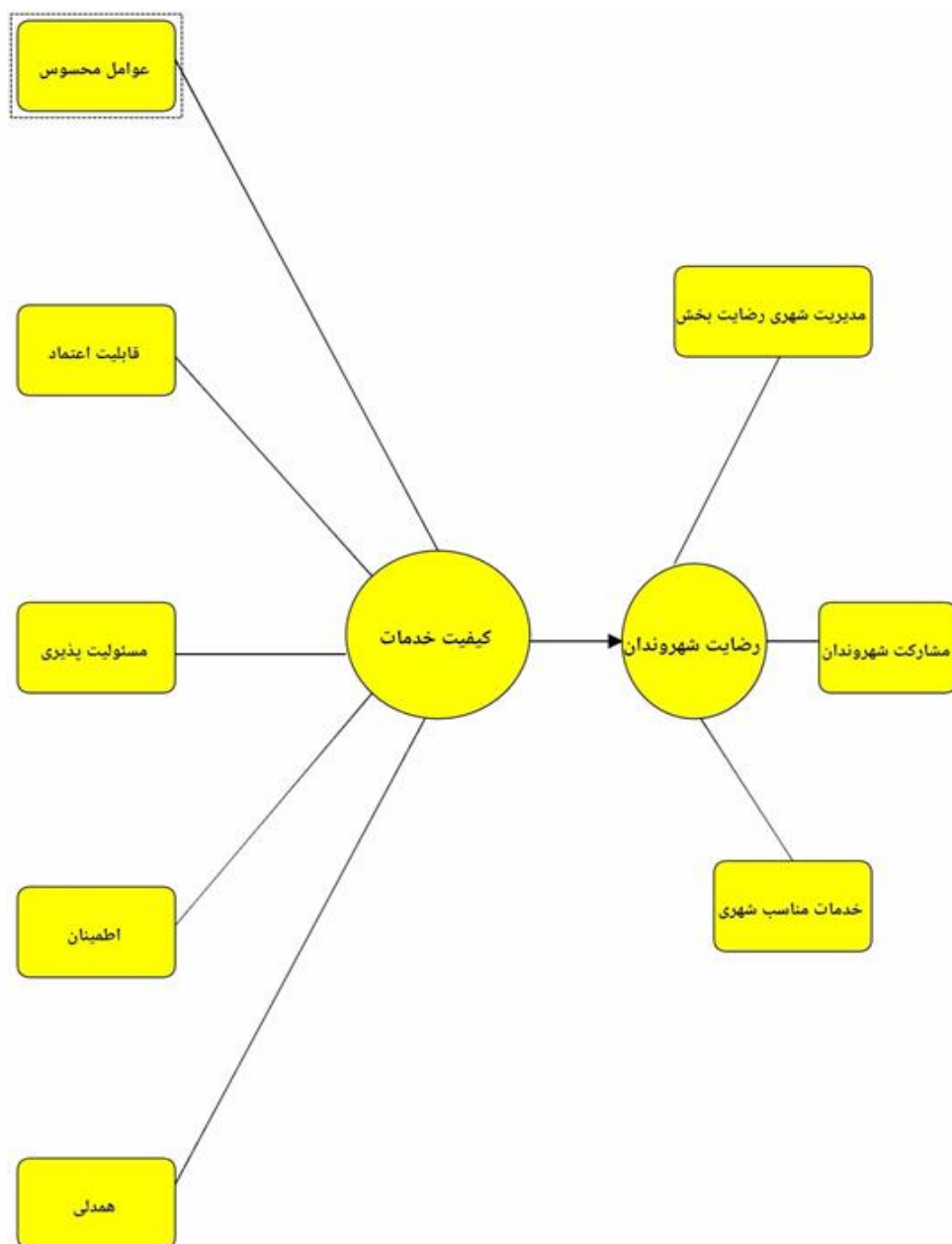
- 
1. Kant
  2. Kalaja
  3. Chatzoglou
  4. Hennayake
  5. Iyikal & Celebi
  6. Shafiq

ارائه شده از سوی شهرداری در حوزه فرهنگ و هنر، استخراج گردید. این ابعاد کیفیت معرف ۵ بعد مدل سروکوال پاراسورمان و همکارانش است. لحاظ این شخصها در خدماتی که سازمانها/ نهادهای عمومی به مشتریان/ شهروندان خود ارائه می کنند علاوه بر اینکه رضایت آنها را همراه داشته باشد، می تواند بر وفاداری، تعهد و قصد استفاده مجدد از خدمات آنها تأثیرگذار باشد.

در جهت کمک به تصمیمات شهرداری در قدم اول باید بدانیم وضعیت کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهری در حوزه فرهنگ و هنر در چه وضعیتی قرار دارد تا در اجرای خدمات و آساینده های شهری به عموم و برنامه ریزان کمک کند. لازم به ذکر است در حال حاضر با پیشرفته تر شدن ساختارها و وظایف سازمانها در مدیریت شهری وظایف شهرداری تحت عنوان برجسته ترین نهاد غیردولتی از گذشته بیشتر شده است. بنابراین، انجام این مطالعه در وهله نخست برای آزمون سؤالات اصلی پژوهش و ارائه چشم اندازی برای مطالعات آتی ضرورت یافت. برای این منظور، دو پرسش زیر مطرح شدند:

۱- تأثیر کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر بر رضایت شهروندان چگونه است؟

۲- شکاف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر چگونه است؟



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق



#### ۴- روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی محسوب می‌شود، چرا که نتایج حاصل از آن می‌تواند تصمیم‌گیرندگان شهرداری‌های تهران را در ارائه هرچه بهتر خدماتشان از نظر کیفیت، یاری کند و از نظر جمع‌آوری اطلاعات یک پژوهش توصیفی به شمار می‌آید، چرا که نویسندگان با درک کلی از ارتباط بین متغیرهای پژوهش به تدوین فرضیه‌های پژوهش از طریق مطالعه عمیق مبانی نظری و پیشینه پژوهش پرداخته و مدل مفهومی اولیه پژوهش را ارائه دادند. همچنین برای تحلیل و بررسی فرضیه‌های مطرح شده پژوهش، نویسندگان اقدام به توزیع پرسشنامه کردند، بنابراین از نوع تحقیق پیمایشی نیز به شمار می‌آید.

پرسشنامه به کاررفته شامل ۱۵ گویه که در جدول شماره ۲ به تفکیک هر متغیر همراه با منبع آن ذکر شده است. بررسی روایی و پایایی ساختار پرسشنامه با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی<sup>۱</sup> (CFA) انجام گرفته و نتایج آن در بخش بعدی گزارش شده است. قبل از توزیع پرسشنامه نهایی، روایی محتوایی پرسشنامه با استفاده از آزمون روایی محتوایی (CVR) مورد بررسی قرار گرفت. بدین صورت که پس از استخراج عوامل مؤثر در کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران، پرسشنامه موردنظر با بهره‌گیری از ادبیات موضوع تنظیم گردید. سپس روابط و سطح‌بندی متغیرهای مستخرج بر اساس نظر ۱۴ نفر خبره حوزه پژوهش در دو مرحله انجام پذیرفت. مشخصات این ۱۴ خبره به شرح زیر است:

۱- نظرخواهی از ۶ نفر خبره فعال در حوزه فرهنگی و هنری شهرداری و شورا (ملاک خبرگی در این مرحله درگیری پاسخ‌دهندگان نسبت به موضوع خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری و آشنایی فرد پاسخگو با مقوله کیفیت خدمات‌دهی این سازمان بود).

۲-۸ نفر از استادان دانشگاهی در حوزه پژوهش شامل: نویسندگان، استادان راهنما و مشاور پایان‌نامه‌ها و نویسندگان مقالات (ملاک خبرگی در این مرحله مشروعیت تخصصی پاسخگو بوده است).

مقدار قابل قبول این آزمون ۰/۵۱ می‌باشد، یعنی شاخص‌هایی که کمتر از ۰/۵۱ حذف می‌شوند و شاخص‌های بیشتر از ۰/۵۱ باقی می‌مانند و روایی محتوایی آنها مورد تأیید قرار می‌گیرد. با توجه به اینکه مقدار به دست آمده (CVR) از طرف ۱۴ خبره برای همه شاخص‌ها بالای ۰/۵۱ می‌باشد، می‌توان گفت روایی محتوایی همه شاخص‌های تحقیق مورد تأیید می‌باشند. جامعه آماری پژوهش متشکل از شهروندانی هستند که طی یک سال گذشته حداقل یک‌بار از خدمات فرهنگی و هنری معاونت فرهنگی و اجتماعی تهران بهره‌مند شدند، می‌باشد. میزان حجم نمونه برای پژوهش حاضر با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۸۴ نفر برآورد گردید. در نهایت با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تعداد ۴۵۰ پرسشنامه بین ۲۲ منطقه تهران، برای هر منطقه تعداد ۹۰ پرسشنامه به صورت تصادفی توزیع و ۴۰۳ تعداد پرسشنامه تکمیل برگشتی تحت آزمون تحلیل عاملی تأییدی (CFA) مبتنی بر روش حداقل مربعات جزئی (PLS) در نرم‌افزار Smart Pls و آزمون تی تک نمونه‌ای و آزمون مقایسه زوجی در نرم‌افزار Spss قرار گرفت.

جدول ۲- تعاریف مفهومی و عملیاتی تحقیق

نقش متغیرها	متغیرها	مؤلفه	تعریف مفهومی مؤلفه‌ها	تعریف عملیاتی	سؤالات پرسشنامه
مدیریت شهری	رضایت‌بخش	مدیریت شهری	رضایت از عملکرد مدیریت شهری در زمینه انجام وظایف محوله (ایجاد زیرساخت‌ها، فراهم کردن خدمات بهبود زندگی شهروندان،	پيامدهای مطلوب از خدمات ارائه شده مدیریت شهری در جهت رشد و ارتقای شهری (صفایی پور و همکاران، ۱۳۹۵)	۱. به چه میزان از مجموعه مدیریت شهری شهر تهران در حوزه خدمات فرهنگی و هنری رضایت دارید؟ ۲. به چه میزان از عملکرد مجموعه مدیریت شهری شهر تهران در حوزه اجرای پروژه‌های فرهنگی و

ارزیابی کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و... محمدخانی و همکاران | ۲۲۳

<p>هنری رضایت دارید؟ ۳. به چه میزان مجموعه مدیریت شهری استان تهران به رضایت شهروندان در حوزه خدمات فرهنگی و هنری توجه دارد؟</p>		<p>فراهم آوردن تسهیلات برای پشتیبانی از فعالیت‌های مولد، کنترل فعالیت‌های بخش خصوصی)</p>		
<p>۱. شهرداری تهران در اجرای پروژه‌های فرهنگی و هنری از شهروندان درخواست مشارکت می‌کند؟ ۲. به چه میزان از مشارکت در اجرای پروژه‌های فرهنگی و هنری شهرداری تهران رضایت دارید؟ ۳. به چه میزان در اجرای پروژه‌های فرهنگی و هنری شهرداری تهران از مردم نظرخواهی می‌گردد؟ ۴. به چه میزان مردم در اجرای پروژه‌های فرهنگی و هنری شهرداری تهران مشارکت می‌نمایند؟</p>	<p>نظرخواهی از شهروندان طی ایجاد سیستم نقد و شکایت یا فراخوان مشارکت آنان در تصمیم‌گیری‌های ایجاد زیرساخت‌ها، تأسیسات و تجهیزات شهری (پور حسن و فرچوند، ۱۳۹۸)</p>	<p>احساس تعلق و مالکیت جمعی بر شهر و مسائل آن</p>	<p>مشارکت شهروندان</p>	
<p>۱. به چه میزان خدمات شهری در حوزه هنری را مناسب ارزیابی می‌کنید؟ ۲. به چه میزان خدمات شهری در حوزه فرهنگی را مناسب ارزیابی می‌کنید؟ ۳. به چه میزان خدمات شهری در حوزه اجتماعی را مناسب ارزیابی می‌کنید؟</p>	<p>خدمات منطبق با نیاز و خواسته‌های شهروندان است (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۰)</p>	<p>تأمین قابلیت‌ها، ظرفیت‌ها و زیرساخت‌ها به‌منظور دستیابی به توسعه‌یافتگی شهری</p>	<p>خدمات مناسب شهری</p>	

متغیر مستقل  کیفیت خدمات فرهنگی و هنری شهرداری تهران	عوامل محسوس	امکانات ساختاری، تجهیزات، شکل ظاهری پرسنل	۱. ظاهر کارکنان شهرداری، فراهم کردن تجهیزات در بخش‌های مختلف شهری، از جمله؛ فرهنگ و هنر (زیویار و همکاران، ۱۳۹۰). ۲. کارکنان شهرداری تهران در حوزه فرهنگی و هنری از لحاظ ظاهری تمیز و آراسته می‌باشند. ۳. امکانات فیزیکی شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر متناسب با نوع خدمات ارائه شده در این حوزه می‌باشد.
	قابلیت اطمینان	قابلیت انجام سرویس وعده داده شده به‌طور وابسته و دقیق	۴. زمانی که شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر برای انجام خدمات فرهنگی و هنری در زمانی خاص وعده می‌دهد، آن را انجام می‌دهد. ۵. شهرداری تهران علاقه‌مند به حل مشکلات شهروندان در زمینه خدمات فرهنگی و هنری است. ۶. شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر عملکردی قابل اعتماد دارد.
	قابلیت اعتماد	کسب اعتماد در زمینه فعالیت مربوطه با توجه به پایبند بودن به عهد بسته شده	۷. شهرداری زمان دقیق انجام خدمات فرهنگی و هنری را به شهروندان نمی‌گوید (-). ۸. کارکنان شهرداری تهران خدمات فرهنگی و هنری را به‌صورت خوب و عالی ارائه نمی‌دهند (-). ۹. کارکنان شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر، همیشه مایل به کمک به شهروندان نیستند (-).

ارزیابی کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و... محمدخانی و همکاران | ۲۲۵

<p>۱۰. شما در زمینه ارائه خدمات فرهنگی و هنری خود با کارکنان شهرداری تهران احساس امنیت می‌کنید.</p> <p>۱۱. کارکنان شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر مؤدب هستند.</p> <p>۱۲. کارکنان شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر به اندازه کافی از طرف سازمان برای انجام درست کارها حمایت می‌شوند.</p>	<p>اصلاح کاستی‌های خدمات ارائه شده در جهت برقراری امنیت و آسایش بیشتر شهروندان (زیویار و همکاران، ۱۳۹۰).</p>	<p>تمایل به کمک کردن به مشتری و ارائه خدمت به موقع</p>	<p>مسئولیت‌پذیری</p>		
<p>۱۳. کارکنان شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر به شما توجه شخصی نشان نمی‌دهند (-).</p> <p>۱۴. کارکنان شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر، نیازهای شهروندان در حوزه فرهنگی و هنری را درک نمی‌کنند (-).</p> <p>۱۵. شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر خواستار بهترین منافع برای شهروندان نمی‌باشد (-).</p>	<p>برخورد درست کارکنان شهرداری بر اساس روحیات هرکدام از شهروندان خدمات بگیر (ابراهیم‌زاده و کماسی، ۱۳۹۳)</p>	<p>داشتن نگاه و توجه ویژه به مشتریان و نیازهای آنان و برقراری ارتباط مؤثر و مناسب با مشتریان</p>	<p>همدلی</p>		

۱-۴-آزمون نرمال بودن

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرض‌ها لازم است تا از وضعیت نرمال بودن داده‌ها اطلاع حاصل شود. تا بر اساس نرمال بودن یا نبودن آنها، آزمون‌ها استفاده شود. در این آزمون اگر سطح معنی‌داری بدست آمده از اجرای آزمون، بزرگ‌تر از مقدار خطا یعنی  $\alpha=0/05$  باشد فرض  $H_1$  و در غیر این صورت فرض  $H_0$  تأیید خواهد شد.

$H_0$ : داده‌ها نرمال است

$H_1$ : داده‌ها نرمال نیست

جدول ۳- آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای متغیرهای تحقیق

متغیر	Sig (سطح معناداری)
کیفیت خدمات (وضعیت مطلوب)	۰/۰۸۴
کیفیت خدمات (وضعیت موجود)	۰/۰۷۷
رضایت شهروندان	۰/۱۴۲

با توجه به اینکه سطح معناداری برای متغیرهای تحقیق بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است پس فرض  $H_0$  تأیید می‌شود و نتیجه می‌گیریم که داده‌های جمع‌آوری شده برای متغیرهای تحقیق نرمال است.

#### ۲-۴- شاخص‌های روایی، پایایی

پایایی یکی از ویژگی‌های فنی ابزار اندازه‌گیری است. مفهوم یادشده با این امر سروکار دارد که ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌دهد. در این تحقیق برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ ۱ استفاده گردید. حد قابل قبول آلفای کرونباخ برای مقاصد کاربردی حداقل ۰/۷ است. برای محاسبه ضرایب آلفای کرونباخ ابتدا بایستی واریانس نمونه‌های هر زیرمجموعه سؤال‌های پرسشنامه کل را محاسبه کرد، سپس با استفاده از رابطه زیر، آلفا را محاسبه کرد (سرمد و همکاران، ۱۳۹۷).

جدول ۴- شاخص‌های روایی، پایایی

Cronbachs Alpha	CR	AVE	
۰/۷۶۶	۰/۸۶۳	۰/۶۸۰	عوامل محسوس
۰/۷۸۱	۰/۸۷۲	۰/۶۹۶	قابلیت اطمینان
۰/۷۷۸	۰/۸۷۱	۰/۶۹۲	قابلیت اعتماد
۰/۷۶۲	۰/۷۷۴	۰/۵۳۴	مسئولیت‌پذیری
۰/۷۳۴	۰/۸۴۸	۰/۶۵۱	همدلی

#### 1. Cronbachs Alpha

مدیریت شهری رضایت بخش	۰/۵۲۴	۰/۷۶۴	۰/۷۸۲
مشارکت شهروندان	۰/۶۲۹	۰/۸۷۱	۰/۸۰۴
خدمات مناسب شهری	۰/۶۲۳	۰/۷۶۰	۰/۷۲۹
کیفیت خدمات	۰/۶۵۱	۰/۹۶۵	۰/۸۲۴
رضایت شهروندان	۰/۵۶۵	۰/۹۰۷	۰/۸۱۹

جدول ۴ شاخص‌های روایی، پایایی را برای تمامی متغیرهای تحقیق نشان می‌دهد. روایی تشخیصی<sup>۱</sup> در تحقیق حاضر نیز مورد نظر است به این معنا که نشانگرهای هر سازه در نهایت تفکیک مناسبی را به لحاظ اندازه‌گیری نسب به سازه‌های دیگر مدل فراهم آورند. به عبارت ساده‌تر هر نشانگر فقط سازه خود را اندازه‌گیری کند و ترکیب آنها به گونه‌ای باشد که تمام سازه‌های به‌خوبی از یکدیگر تفکیک شوند. با کمک شاخص میانگین واریانس استخراج شده مشخص شد که تمام سازه‌های مورد مطالعه دارای میانگین واریانس استخراج شده بالاتر از ۰/۵ هستند. شاخص‌های پایایی ترکیبی (CR) و آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی پرسشنامه استفاده می‌شوند و لازمه تأیید پایایی بالاتر بودن این شاخص‌ها از مقدار ۰/۷ می‌باشد. تمامی این ضرایب بالاتر از ۰/۷ می‌باشند و نشان از پایا بودن ابزار اندازه‌گیری می‌باشند.

### ۳-۴- آزمون تحلیل عاملی تأییدی (CFA)

CFA یکی از فنون قدرتمند آماری است که به بررسی روابط بین متغیرهای آشکار (سوالات) و متغیرهای پنهان می‌پردازد. روش CFA در SEM هم در روش‌های مؤلفه‌خور (حداقل مربعات جزئی یا همان PLS) و هم روش‌های کوواریانس‌محور (همان روش لیزرل) قابل برآورد می‌باشد. مهم‌ترین کاربرد روش CFA بررسی ساختار پرسشنامه از لحاظ روایی می‌باشد (محسنین و اسفندیانی، ۱۳۹۳: ۵۲). برای پژوهش حاضر روش CFA

#### 1. Discriminant Validity

با استفاده از روش PLS مورد بررسی قرار گرفته است، چرا که روش PLS به تعداد نمونه کم حساس نیست و در حجم نمونه‌های پایین نیز انجام می‌گیرد، علاوه بر این برای داده‌هایی با توزیع غیرنرمال یا با توزیع نامعلوم کاربردی است. در روش PLS با کمک نرم‌افزار Smart PLS به راحتی می‌توان با استفاده از نتایج شاخص‌های آلفای کرونباخ (CA) و پایایی ترکیبی<sup>۱</sup> (CR)، پایایی پرسشنامه به کار رفته را موردسنجش قرار داد.

#### ۴-۴- روایی همگرا و روایی واگرا

شاخص‌هایی که در تکنیک CFA به بررسی روایی همگرا به کار می‌روند عبارت‌اند از: ۱- شاخص بار عاملی ( $\lambda$ )، حداقل مقدار قابل قبول برای این شاخص ۰/۵ بوده و معناداری آن (آماره t) در سطح اطمینان ۰/۹۵ باید از ۱/۹۶ بیشتر گردد (حیدرعلی، ۱۳۹۰: ۱۱۰). برقراری این شرط نشان می‌دهد واریانس بین متغیر پنهان و شاخص‌های آن (سؤالات) از واریانس خطای اندازه‌گیری آن متغیر پنهان بیشتر بوده و روایی مورد تأیید است. ۲- شاخص میانگین واریانس استخراج شده<sup>۲</sup> (AVE)، حداقل مقدار قابل قبول برای این شاخص ۰/۵ می‌باشد (Hair et al, 2011: 145). نتایج مربوط به روایی همگرا بر اساس شاخص AVE که در جدول ۵ و ۶ آمده، گویای روایی همگرای بالای مدل پژوهش است.

جدول ۵- نتایج روایی همگرا بر اساس شاخص بارهای عاملی و شاخص AVE برای ابعاد کیفیت خدمات

اعتبار	آماره تی	بار عاملی	متغیر آشکار	AVE	متغیر پنهان
تأیید	-	-	-	۰/۶۵۱	کیفیت خدمات
تأیید	۲/۹۶۰	۰/۷۲۱	QA1	۰/۶۸۰	عوامل محسوس
تأیید	۳/۱۸۲	۰/۸۷۲	QA2		
تأیید	۳/۳۸۱	۰/۸۷۳	QA3		

1. Composite Reliability
2. Average Variance Extracted



ارزیابی کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و... محمدخانی و همکاران | ۲۲۹

تأیید	۵/۴۷۳	۰/۸۳۳	QA4	۰/۶۹۶	قابلیت اطمینان
تأیید	۶/۸۴۵	۰/۸۵۹	QA5		
تأیید	۶/۵۵۸	۰/۸۱۱	QA6		
تأیید	۳۳/۸۸۵	۰/۸۴۴	QA7	۰/۶۹۲	قابلیت اعتماد
تأیید	۲۶/۰۸۷	۰/۸۴۶	QA8		
تأیید	۱۷/۹۲۵	۰/۸۰۶	QA9		
تأیید	۵/۷۸۱	۰/۶۸۶	QA10	۰/۵۳۴	مسئولیت پذیری
تأیید	۹/۹۴۹	۰/۷۱۶	QA11		
تأیید	۱۴/۴۶۲	۰/۷۸۸	QA12		
تأیید	۱۴/۰۱۳	۰/۷۷۱	QA13	۰/۶۵۱	همدلی
تأیید	۱۳/۰۶۹	۰/۸۲۰	QA14		
تأیید	۱۷/۴۸۶	۰/۸۳۰	QA15		

جدول ۶- نتایج روایی همگرا بر اساس شاخص بارهای عاملی و شاخص AVE برای رضایت شهروندان

روایی	آماره تی	بار عاملی	متغیر آشکار	AVE	متغیر پنهان
تأیید	-	-	-	۰/۵۶۵	رضایت شهروندان
تأیید	۴/۸۰۷	۰/۷۱۰	Q1	۰/۵۲۴	مدیریت شهری رضایت بخش
تأیید	۱۸/۱۳۸	۰/۸۳۳	Q2		
تأیید	۵/۱۴۱	۰/۶۱۲	Q3		
تأیید	۱۰/۴۹۲	۰/۷۱۹	Q4	۰/۶۲۹	مشارکت شهروندان
تأیید	۲/۴۷۲	۰/۸۳۳	Q5		
تأیید	۱۸/۰۳۷	۰/۷۷۷	Q6		
تأیید	۲۲/۹۶۲	۰/۸۳۹	Q7		
تأیید	۳/۱۰۲	۰/۵۵۴	Q8	۰/۶۲۳	خدمات مناسب شهری
تأیید	۳/۸۴۵	۰/۶۸۴	Q9		
تأیید	۱۶/۵۶۶	۰/۸۹۲	Q10		

نتایج روایی همگرا بر اساس شاخص AVE و بارهای عاملی مندرج در جدول ۵ و ۶ نشان می‌دهد که تمامی شاخص‌های مربوط به کیفیت خدمات و رضایت شهروندان از مقادیر تی (بیشتر از ۱/۹۶) و بار عاملی (بیشتر از ۰/۵) و AVE (بالتر از ۰/۵) مورد قبولی برخوردارند. بر این اساس می‌توان بیان نمود سؤالات هر متغیر تفکیک مناسبی را به لحاظ اندازه‌گیری نسبت به متغیرهای دیگر مدل بدست آورند.

#### ۵-۴- پایایی

برای آزمون پایایی در اغلب پژوهش‌های علمی از دو شاخص CA و CR با حداقل مقدار ۰/۷ استفاده می‌شود. در واقع پایایی ترکیبی یا همان CR جایگزینی برای CA بوده که پایایی سازه‌ها را با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌کند و از این جهت نسبت به شاخص CA برتری دارد (حیدرعلی، ۱۳۹۰: ۱۲۲).

جدول ۷- نتایج پایایی بر اساس دو شاخص CA و CR

CA	CR	متغیرها	
۰/۸۲۴	۰/۹۶۵	کیفیت خدمات	متغیرهای کیفیت خدمات
۰/۷۶۶	۰/۸۶۳	عوامل محسوس	
۰/۷۸۱	۰/۸۷۲	قابلیت اطمینان	
۰/۷۷۸	۰/۸۷۱	قابلیت اعتماد	
۰/۷۶۲	۰/۷۷۴	مسئولیت‌پذیری	
۰/۷۳۴	۰/۸۴۸	همدلی	
۰/۷۸۲	۰/۷۶۴	مدیریت شهری رضایت‌بخش	متغیرهای رضایت شهروندان
۰/۸۰۴	۰/۸۷۱	مشارکت شهروندان	
۰/۷۲۹	۰/۷۶۰	خدمات مناسب شهری	
۰/۸۱۹	۰/۹۰۷	رضایت شهروندان	

نتایج جدول ۷ نشان می‌دهد تمام متغیرهای پژوهش مقدار CA و CR بزرگ‌تر از ۰/۷ داشته که گویای پایایی بالای پرسشنامه می‌باشد. بدین گونه که تمامی سؤالات مطرح شده در مورد هر کدام از متغیرها از همسازی یا تطبیق بالایی برای جهت سنجش برخوردارند.

## ۵- یافته‌های تحقیق

### ۵-۱- یافته‌های جمعیت‌شناختی

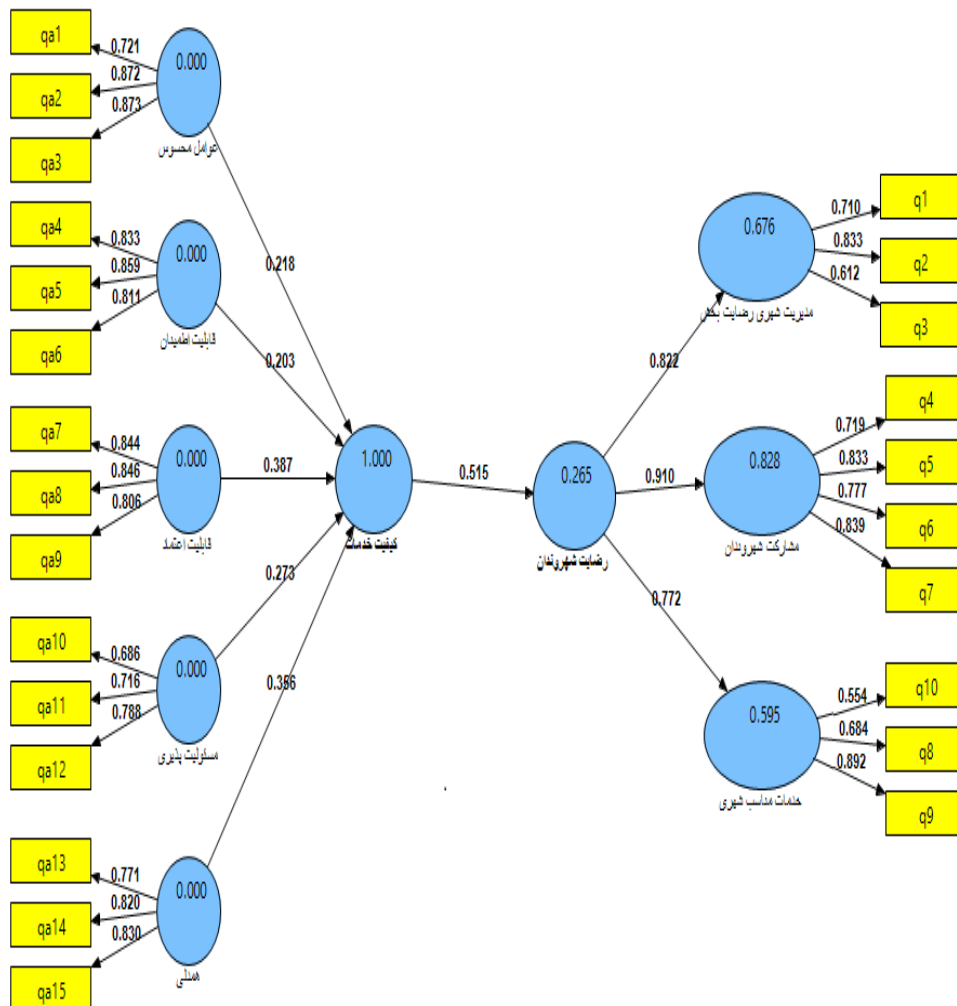
در این بخش به ارائه گزارشی مختصر از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان از نظر ویژگی جنسیت، تحصیلات و سن آنها پرداخته شده است.

جدول ۸- یافته‌های جمعیت‌شناختی شهروندان پاسخگو

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	مؤلفه‌های هر صفت	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۲۱۱	۵۲/۴
	زن	۱۹۲	۴۷/۶
تحصیلات	دیپلم	۳۸	۹/۴
	فوق‌دیپلم	۱۱۱	۲۷/۵
	کارشناسی	۱۳۸	۳۴/۲
	کارشناسی ارشد	۷۷	۱۹/۱
	دکترای	۳۹	۹/۷
سن	زیر ۳۰ سال	۱۰۸	۲۶/۸
	۳۱ تا ۴۰ سال	۱۶۹	۴۱/۹
	۴۱ تا ۵۰ سال	۷۷	۱۹/۱
	بالای ۵۰ سال	۴۹	۱۲/۲
دوره استفاده از خدمات	۱ تا ۳ سال	۱۷۴	۴۳/۲
	۳ تا ۵ سال	۱۳۱	۳۲/۵
	بالای ۵ سال	۱۰۲	۲۴/۳

همان‌گونه که در جدول ۸ گزارش شده، بیشترین آمار شهروندان خدمات‌گیر از شهرداری‌های مناطق ۲۲ گانه تهران از نظر جمعیت، مرد با درصد فراوانی ۵۲/۴ بوده‌اند و در خصوص میزان تحصیلات، بیشترین درصد فراوانی مربوط به مقطع تحصیلی کارشناسی با ۳۴/۲ و کمترین درصد فراوانی در این ویژگی مربوط به مقطع دیپلم با ۹/۴ درصد بوده است. برای ویژگی سن همان‌طور که نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد، بیشتر شهروندان پاسخگو در بازه سنی ۳۱-۴۰ سال با درصد فراوانی ۴۱/۹ بوده‌اند. در نهایت برای دوره استفاده از خدمات، مشخص گردید شهروندانی که بین ۱ تا ۳ سال از خدمات شهرداری در حوزه فرهنگ و هنر استفاده کرده‌اند، بیشترین افراد پاسخگو بوده است.

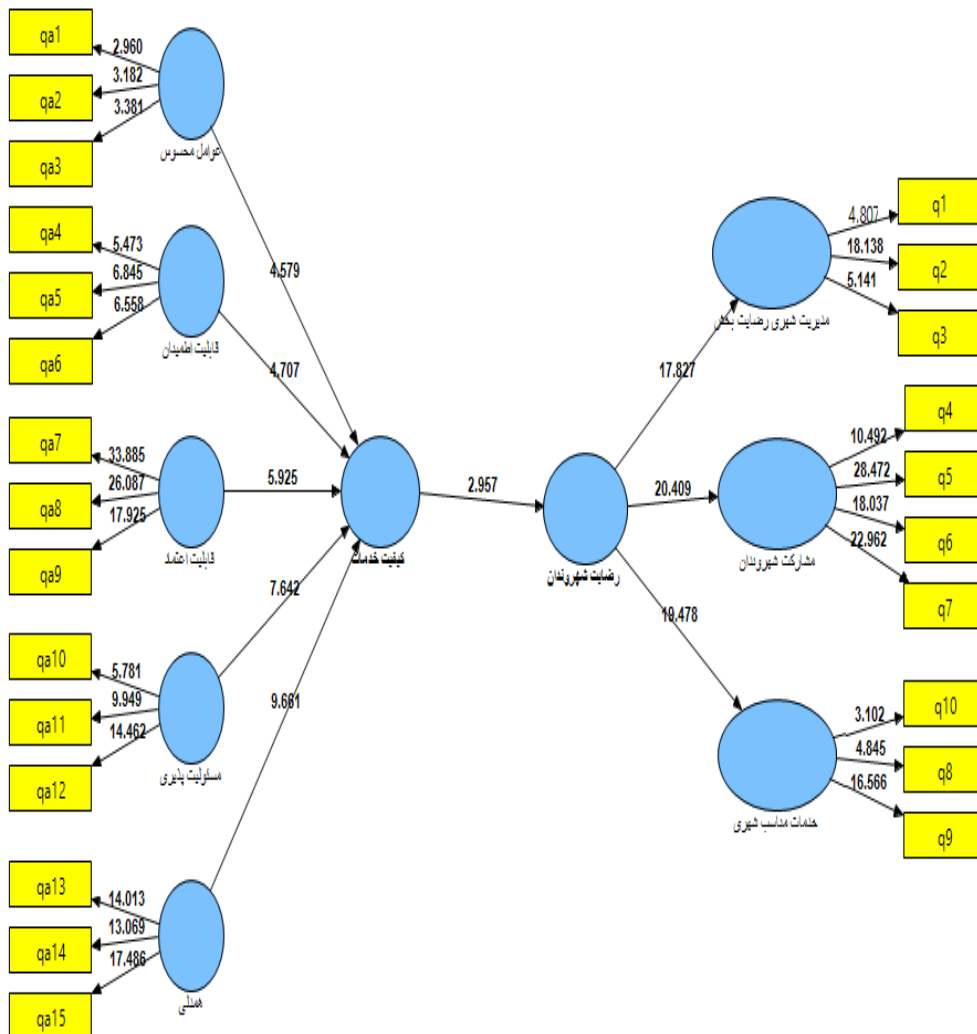
محققینی که از روش PLS و نرم‌افزارهای مرتبط با آن مثل SmartPLS استفاده می‌کنند. باید این سه مرحله را به ترتیب در پژوهش خود اجرا کنند. به این ترتیب در ابتدا از صحت روابط موجود در مدل‌های اندازه‌گیری با استفاده از معیارهای پایایی و روایی اطمینان حاصل کرده و سپس به بررسی و تفسیر روابط موجود در بخش ساختاری پردازند. ذکر این نکته ضروری است که تنها در صورتی روابط بخش ساختاری معنادار و قابل تفسیر هستند که روابط و بخش مدل‌های اندازه‌گیری در حد قابل قبول باشند. اگر پژوهشگر با مقادیر پایین‌تر از حد قابل قبول در بخش‌های مدل اندازه‌گیری روبه‌رو شود، باید ابتدا به اصلاح بخش مدل‌های اندازه‌گیری پرداخته و سپس روابط بخش ساختاری مدل خود را بررسی و تفسیر نماید (داوری و رضا زاده، ۱۳۹۳: ۱۵۶).



شکل ۲- مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب مسیر

نتایج بارهای عاملی بدست آمده در شکل‌های ۲ مشخص می‌کند روایی همگرا بر اساس شاخص بار عاملی با مقدار ۰/۵ مورد تأیید است و معناداری روابط بین متغیرهای پژوهش (دایره‌های آبی) با سؤالات مربوط (مستطیل‌های زردرنگ) بر اساس آماره t با

سطح اطمینان ۹۵٪ مورد تأیید می‌باشد (شکل ۳). لذا می‌توان همسویی سؤالات پرسشنامه برای اندازه‌گیری مفاهیم را در این مرحله معتبر دانست.



شکل ۳- مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری ضرایب

برای روایی واگرا نیز از شاخص فورنل و لارکر<sup>۱</sup> (۱۹۸۱) استفاده شده است. در روش فورنل و لارکر، شرط قبولی روایی واگرایی این است که جذر AVE یک متغیر پنهان (اعداد روی قطر اصلی) از مقدار همبستگی این متغیر نسبت به سایر متغیرها بیشتر باشد.

جدول ۹- نتایج روایی واگرا بر اساس روش فورنل و لارکر

متغیر	نام متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
مستقل فرعی	عوامل محسوس	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
مستقل فرعی	قابلیت اطمینان	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
مستقل فرعی	قابلیت اعتماد	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
مستقل فرعی	مسئولیت پذیری	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
مستقل فرعی	همدلی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
وابسته فرعی	مدیریت شهری رضایت بخش	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
وابسته فرعی	مشارکت شهروندان	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
وابسته فرعی	خدمات مناسب شهری	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
مستقل اصلی	کیفیت خدمات	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
وابسته اصلی	رضایت شهروندان	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰

همان‌طور که نتایج جدول ۹ نشان می‌دهد، مقدار ضریب همبستگی این متغیرها از همبستگی‌شان با دیگر متغیرها بیشتر است. به‌عنوان مثال جذر AVE برای متغیر عوامل محسوس (۰/۸۲۴) شده است که از مقدار همبستگی این متغیر با سایر متغیرها بیشتر است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت پرسشنامه به کار رفته قابلیت سنجش و اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش را داشته است.

## ۲-۵- آزمون تی تک نمونه‌ای

بر اساس این آزمون میانگین نمونه با مقدار ۴ مورد مقایسه قرار گرفت (چون دامنه نمرات از ۱ تا ۷ است و نمره ۴ به معنای متوسط تا زیاد می‌باشد). چنانچه مقدار هر کدام از متغیرها به‌طور معنی‌داری بیشتر از مقدار ۴ باشد ( $p < 0/05$ ) می‌توان استنباط کرد میزان آن عامل به‌طور معنی‌داری بالا و زیاد است. این آزمون شامل دو خروجی است که خروجی اول، آمار توصیفی مربوط به آزمون فرض را ارائه می‌کند و اعداد محاسبه‌شده به ترتیب تعداد داده‌ها، میانگین، انحراف معیار و خطای میانگین را نشان می‌دهد.

جدول ۱۰- نتایج آمار توصیفی متغیر کیفیت خدمات برای سؤال دوم

تعداد جامعه	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین
۴۰۳	۴/۸۲	۰/۴۲۸	۰/۰۲۱

همان‌طور که در بالا اشاره شد، نتیجه آزمون تی تک نمونه‌ای شامل دو خروجی است که جدول ۱۰، خروجی اول یعنی آمار توصیفی مربوط به آزمون فرض را ارائه می‌کند. فرضیه‌هایی که برای سؤال دوم تحقیق طرح شده به این صورت است:

$H_0$ : میانگین نظرات برابر یا کمتر از ۴ می‌باشد

$H_1$ : میانگین نظرات بالاتر از ۴ می‌باشد



بر اساس نتایج جدول ۱۱ مقدار میانگین نمونه از ۴ بیشتر است، بنابراین می توان این گونه نتیجه گرفت که میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات ارائه شده از طرف معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران در سطح مناسبی قرار دارد. ولی این موضوع باید از طریق آمار استنباطی (آزمون فرض یا فاصله عدم اطمینان) تأیید شود.

جدول ۱۱- نتایج آزمون t تک نمونه ای سؤال دوم

Test value=4					
فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف	تفاوت میانگین	عدد معناداری (sig)	درجه آزادی	t	
۰/۸۶۴	۰/۷۸۰	۰/۸۲۲	۴۰۲	۰/۵۴۴	کیفیت خدمات
				۳۸	

همان طور که در جدول ۱۱ مشاهده می شود، در سطح اطمینان ۹۵٪ ( $p < 0.05$ ) آماره t برای کیفیت خدمات بیشتر از ۱/۹۶ (۳۸/۵۴۴) شده است، بنابراین فرضیه  $H_1$  تأیید و فرض  $H_0$  رد می شود. بدین معنا که از نظر شهروندان شهر تهران کیفیت خدماتی که معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر برای آنها ارائه می کند از مطلوبیت مناسبی برخوردار است.

### ۳-۵- آزمون تی زوجی

برای محاسبه میزان شکاف کیفیت خدمات از آزمون مقایسه زوجی استفاده شده است. نتیجه این آزمون نیز شامل دو خروجی است که خروجی اول جدول ۱۲ مربوط به آمار توصیفی آزمون فرض را ارائه می گردد و اعداد محاسبه شده به ترتیب تعداد داده ها، میانگین، انحراف معیار و خطای میانگین را نشان می دهد. فرضیه هایی که برای این آزمون مطرح شده به قرار زیر است:

$H_0$ : بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران از دید پاسخ‌دهندگان تفاوت معناداری وجود ندارد.

$H_1$ : بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران از دید پاسخ‌دهندگان تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۱۲- نتایج آمار توصیفی متغیر کیفیت خدمات برای سؤال سوم

گروه	تعداد جامعه	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین
وضع مطلوب	۴۰۳	۵/۳۵۵۰	۰/۴۷۶۷۷	۰/۰۳۳۷۵
وضع موجود	۴۰۳	۴/۸۲۲۳	۰/۴۲۸۲۹	۰/۰۲۱۳۳

جدول ۱۳- نتایج آزمون زوجی

تفاوت جفت متغیر							میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف	آماره تی	درجه آزادی	سطح معناداری
پائینی		بالایی											
وضعیت مطلوب-موجود	۰/۵۳۲۶۷	۰/۶۶۲۴۹	۰/۰۳۳۰۰	۰/۴۶۷۸۰	۰/۵۹۷۵۵	۱۶/۱۴۱							

بر اساس نتایج جدول ۱۳، در سطح اطمینان ۹۵٪ ( $p < ۰/۰۵$ ) آماره  $t$  بیشتر از  $۱/۹۶$  (۱۴/۱۴۱) شده است، بنابراین فرضیه  $H_1$  تأیید و فرض  $H_0$  رد می‌شود. به عبارت دیگر تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین وضعیت موجود (با میانگین ۴/۸۲۲۳) و وضعیت مطلوب (با میانگین ۵/۳۵۵۰) کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران از دید پاسخ‌دهندگان شهروند وجود دارد (جدول ۱۳). این بدان معناست که کیفیت خدمات ارائه شده شهرداری تهران برای شهروندان خود در حال حاضر نسبت به قبل در سطح مناسبی قرار دارد و شهروندانی که آر این خدمات استفاده کرده‌اند، رضایت بیشتری نسبت به کیفیت خدمات ارائه شده نسبت به قبل داشته‌اند.

#### ۴-۵- برآزش مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری

برای برآزش بخش اندازه‌گیری مدل مفهومی از شاخص Cv- Com استفاده شده است. سه مقدار ۰.۰۲، ۰.۱۵ و ۰.۳۵ برای این شاخص به ترتیب نشان‌دهنده میزان کیفیت کم، متوسط و زیاد مدل اندازه‌گیری می‌باشد.

برای برآزش مدل ساختاری می‌توان از شاخص  $R^2$  (ضریب تعیین) و شاخص  $Cv-1$  Red بهره برد. مقادیر ۰/۱۹ (دامنه ضعیف)، ۰/۳۳ (دامنه متوسط) و ۰/۶۷ (دامنه قوی) برای شاخص  $R^2$  و سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ به ترتیب کیفیت کم، متوسط و زیاد برای شاخص Cv- Red در نظر گرفته شده است. لازم به ذکر است شاخص  $R^2$  برای متغیرهای وابسته و میانجی و شاخص Cv- Red تنها برای متغیرهای وابسته به کار می‌رود (محسنین و اسفندیانی، ۱۳۹۳: ۱۴۵).

جدول ۱۴- نتایج برآزش کیفیت مدل ساختاری و مدل اندازه‌گیری بر اساس دو معیار

$Cv- Com$  و  $Cv- Red$ ،  $R^2$

Cv- Com	Cv- Red	$R^2$	
۰/۶۸۰	-	-	عوامل محسوس
۰/۶۹۶	-	-	قابلیت اطمینان
۰/۶۹۲	-	-	قابلیت اعتماد
۰/۵۳۴	-	-	مسئولیت‌پذیری
۰/۶۵۱	-	-	همدلی
۰/۵۲۴	۰/۳۰۷	۰/۶۷۴	مدیریت شهری رضایت‌بخش
۰/۶۲۹	۰/۳۳۵	۰/۸۲۷	مشارکت شهروندان
۰/۶۲۳	۰/۲۵۵	۰/۵۹۵	خدمات مناسب شهری
۰/۶۵۱	۰/۲۶۲	۰/۹۹۹	کیفیت خدمات
۰/۵۶۵		۰/۲۶۵	رضایت شهروندان

همان‌طور که نتایج جدول ۱۴ نشان می‌دهد مدل اندازه‌گیری و ساختاری پژوهش از کیفیت مطلوبی برخوردار می‌باشد. اعدادی که برای شاخص  $R^2$  در مورد متغیرهای مدیریت شهری رضایت‌بخش، مشارکت شهروندان، کیفیت خدمات و رضایت شهروندان مشخص می‌کند چند درصد از تغییرات این متغیرها توسط متغیر مستقل تبیین یا توضیح داده می‌شوند. برای مثال  $0/827$  درصد تغییرات مشارکت شهروندان توسط متغیر رضایت شهروندان تبیین می‌گردد. برازش مدل کلی (بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری پژوهش) از طریق معیار نیکویی برازش (GOF) بررسی می‌شود و به صورت فرمول زیر ارائه می‌گردد:

$$GOF = \sqrt{AVE} \times \sqrt{R^2} = 0.756 \times 0.819 = 1.575$$

برای اینکه مدل از برازش مناسبی برخوردار باشد مقدار شاخص GOF باید از  $0/4$  بالا باشد (Wetzels et al, 2009:187). مقدار بدست آمده شاخص برازش برای مدل این تحقیق برابر  $1/575$  شده است که از مقدار  $0/4$  بزرگ‌تر است. در نتیجه مدل مفهومی پژوهش از کیفیت بسیار بالایی برخوردار بوده، بدین معنا که متغیرهای مستقل در مدل مفهومی توانسته‌اند متغیرهای وابسته را پیش‌بینی کنند.

## ۶- بحث و نتیجه‌گیری

مراکز اصلی رشد اقتصادی، اجتماعی و سیاسی هر کشوری، مراکز فرهنگی و هنری آن کشور می‌باشد که می‌توان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین نقاط ایجاد ثروت، کار، خلاقیت و نوآوری در نظر گرفت. اما درعین حال با چالش‌های فراوانی در زمینه تخریب فیزیکی و محیطی، محرومیت اجتماعی و ناامنی مواجه هستند که این به‌نوبه خود مشکلات کیفیت خدمات در حوزه فرهنگ و هنر را به میزان خیلی زیادی کاهش می‌دهد. بر این اساس پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر کیفیت خدمات شهرداری تهران در ایجاد رضایت

شهروندان این شهر انجام گرفته است. در راستای دستیابی به هدف پژوهش ابتدا سعی گردید با مطالعات عمیق مبانی نظری و پیشینه مطالعات قبلی در زمینه کیفیت خدمات عمومی و رضایت شهروندان از بخش عمومی، عواملی را که رضایت شهروندان را برمی‌انگیزد، شناسایی و استخراج گردند.

طی این بررسی‌ها مشخص شد وجود عواملی چون؛ عوامل محسوس، قابلیت اطمینان، قابلیت اعتماد، مسئولیت‌پذیری و اعتماد در ارتقای کیفیت خدمات عمومی می‌تواند در جذب شهروندان و رضایت آنان تأثیرگذار باشد. در مرحله بعد با تدوین پرسشنامه‌ای با لحاظ این عوامل بین ۴۰۳ نفر از شهروندان شهر تهران توزیع گردید تا از نظر آنها برای مقایسه رضایتشان از خدمات‌دهی شهرداری بر اساس عوامل شناسایی‌شده، استفاده شود. در نهایت پس از جمع‌آوری اطلاعات لازم اقدام به تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده با آزمون‌های آماری انجام گرفت. در ادامه با پاسخ به فرضیه‌های مطرح‌شده به بیان یافته‌های پژوهش پرداخته شده است.

در پاسخ به سؤال اول پژوهش نتایج آزمون تحلیل عاملی تأییدی گویای دقیقی از معناداری روابط بین ۵ بعد مدل سروکوال با کیفیت خدمات و معناداری روابط سه بعد رضایت شهروندان با سازه خود ارائه داد. به عبارتی، کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر بر رضایت شهروندان تأثیر مثبت و معناداری دارد. بر اساس نتایج پژوهش دریافتیم، مدل سروکوال سازوکار مناسبی برای سنجش کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط سازمان شهرداری تهران می‌باشد. همچنین با توجه به نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای مشخص شد میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات ارائه‌شده از طرف معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران در سطح مناسبی قرار دارد. نتیجه به‌دست‌آمده در این مورد با نتایج تحقیق احمدی و ده‌آبادی (۱۳۹۴)، خان و همکاران (۲۰۱۵)، تومیوا و همکاران (۲۰۱۸)، کانت و همکاران (۲۰۱۷)، کالجا و همکاران (۲۰۱۶)، پوماس (۲۰۲۰)، و آگراوال و گودا (۲۰۲۰) همخوانی دارد. درحالی‌که با نتایج مطالعات صمدی و اسکندری (۱۳۹۰) تفاوت معناداری دارد. نقش و

اهمیت مشتری در شرکت‌ها و سازمان‌ها به سبب تأثیر مستقیمی که بر رشد و بقای آنها دارد، سبب گردیده تا امروزه از نظر فلسفی لزوم کسب رضایت مشتری درک و پذیرفته شود.

توجه و اهمیت به عقاید مشتریان (شهروندان/ کاربران) در آنها تعلق خاطر نسبت به سازمان به وجود می‌آورد و سبب می‌گردد نه تنها در مشتریان نوعی رضایتمندی به وجود آید، بلکه آنها، خود را جزئی از سازمان بدانند. این رضایتمندی نیز کلید موفقیت سازمان‌های عمومی و خصوصی است. بنابراین برای معاونت فرهنگی اجتماعی شهرداری تهران پیشنهاد می‌شود در جهت افزایش هرچه بیشتر رضایت شهروندان، اقداماتی از قبیل؛ ارائه گزارش سالانه از میزان بودجه و هزینه‌های انجام‌شده، مشارکت دادن شهروندان در تهیه برنامه‌های فرهنگی و هنری، برون‌سپاری بخشی از وظایف به بخش خصوصی در راستای بهبود کیفیت خدمات، اولویت کار خود قرار دهد.

در بررسی سؤال دوم پژوهش نتایج آزمون تی زوجی نشان داد، بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران تفاوت معناداری دارند. نتیجه این بخش از پژوهش با مطالعه مطلبی و خانعلی‌لو (۱۳۹۷)، نصیری‌هانده‌خاله (۱۳۹۷)، هاشمی و نهاوندی (۱۳۹۸)، دویران (۱۳۹۸)، اییکال و چلبی (۲۰۱۶)، شفیق و همکاران (۲۰۱۷)، هنایاک (۲۰۱۷)، اوکامپو و همکاران (۲۰۱۹) همراستاست. طبق نتایج بدست آمده، همچنان بین وضعیت مطلوب و وضع موجود بین کیفیت خدمات در حوزه فرهنگ و هنر شکاف وجود دارد و جهت رفع شکاف موجود ضمن مدیریت توقعات شهروندان، باید اقداماتی در خصوص اصلاح رفتارهای کارگزاران شهرداری صورت گیرد.

## ۱-۶- پیشنهادهای پژوهش

### پیشنهادهای کاربردی

- پیشنهادهای پژوهش حاضر در دو دسته پیشنهادهای عملیاتی برای معاونت فرهنگی اجتماعی شهرداری تهران و پیشنهادهایی به پژوهشگران آتی قابل تفکیک می‌باشد:
۱. برون‌سپاری بخشی از وظایف معاونت امور فرهنگی و اجتماعی در حوزه فرهنگ و هنر به بخش خصوصی در راستای بهبود کیفیت خدمات و رضایتمندی شهروندان
  ۲. برگزاری دوره‌های آموزشی نحوه برخورد با ارباب‌رجوع برای کارکنان معاونت فرهنگی اجتماعی شهرداری تهران و نظارت مستمر بر نحوه برخورد آنان با ارباب‌رجوع با در نظر گرفتن مشوق‌های مادی و معنوی برای پرسنل با رفتار مناسب.
  ۳. ارزیابی میزان اثربخشی برنامه‌های فرهنگی و هنری پس از اجرای برنامه‌ها از طرق مختلف مانند نظرات و دیدگاه‌های شهروندان، صاحب‌نظران حوزه فرهنگ و هنر.
  ۴. ارائه گزارش سالانه از طرف معاونت فرهنگی اجتماعی شهرداری تهران از میزان بودجه و هزینه‌های انجام شده که منجر رضایت عمومی شهروندان می‌شود.
  ۵. معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران در تهیه برنامه‌های فرهنگی و هنری از شهروندان نظرخواهی و اجرای برنامه‌ها با مشارکت شهروندان صورت پذیرد.
  ۶. معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران از تجهیزات جدید و روز دنیا حتی الامکان جهت ارائه خدمات به شهروندان استفاده نماید.
  ۷. معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران در معرفی برنامه‌ها شامل زمان، مکان، نوع برنامه و سایر اطلاعات مورد نیاز شهروندان از سیستم‌ها و اپلیکشن‌ها استفاده نماید.

### پیشنهاد برای تحقیقات آتی

- با توجه به مشاهدات محقق، بررسی ادبیات و پیشینه تحقیق و نتایج بدست آمده از تحقیق، پیشنهادهای زیر به عنوان مبنایی برای انجام تحقیقات در آینده باشد.

۱. مقایسه کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر با سایر سازمان‌های حوزه فرهنگ و هنر مانند وزارت فرهنگ و ارشاد، سازمان تبلیغات و...
۲. خدمات فرهنگی و هنری شهرداری تهران را می‌توان در تحقیقات آینده در هر قسمت به صورت مجزا و مستقل اندازه‌گیری کرد.
۳. پیشنهاد می‌گردد مطالعه‌ای در این زمینه با به کارگیری تکنیک E-SERVQUAL انجام گیرد.
۴. خدمات فرهنگی و هنری شهرداری تهران را می‌توان در هر قسمت به صورت مجزا مطالعه و بررسی کرد.

#### محدودیت‌های پژوهش

- همانند هر تحقیقی، این مطالعه دارای محدودیت‌های خاصی است که باید در هنگام تفسیر نتایج در نظر گرفته شود. مطالعات آینده نیز باید سایر عوامل روانی و متنی که ممکن است رابطه بین متغیرهای تحقیق را تحت تأثیر قرار دهد بررسی کنند.
۱. این تحقیق در معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران انجام گرفته است، بنابراین نمی‌توان نتایج آن را به طور مطلق به سایر سازمان‌ها متولی فرهنگ و هنر تعمیم داد.
  ۲. عوامل دیگری مانند ساختار سازمان و فرهنگ سازمان و... می‌تواند بر نتایج تحقیق اثرگذار باشد که در اینجا بررسی نشدند بنابراین نتایج تحقیق باید با دقت تعمیم داده شوند.
  ۳. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه بوده است. از مهم‌ترین محدودیت آنها می‌توان به پایین بودن نرخ برگشت پاسخنامه‌ها و بالا بودن میزان بستگی نوع پاسخ به ذهنیت پاسخ‌دهنده و شخصی بودن اظهارنظرها اشاره کرد که اغلب بررسی‌های پرسشنامه‌ای با این گونه مشکلات همراه است.



## منابع

- ابراهیم‌زاده، عیسی و کماسی، حسین. (۱۳۹۳)، «ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات شهرداری بر اساس مدل سروکوال (مطالعه موردی: شهرداری شهر سنقر)»، فصلنامه مطالعات برنامه‌ریزی شهری، سال دوم، شماره ۶: ۱۵۳-۱۷۲.
- احمدی، سید علی‌اکبر و عسگری ده‌آبادی. حمیدرضا. (۱۳۹۴)، «بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت، اعتماد و وفاداری در میان مشتریان (مورد مطالعه: شرکت‌های مسافربری فعال در پایانه‌های شهر تهران)»، مدیریت توسعه و تحول، سال بیست و سوم: ۱۱-۲۰.
- پورحسن، سمیه و فرجوند، اسفندیار. (۱۳۹۸)، «بررسی نقش رسانه‌های اجتماعی بر مشارکت شهروندان در فرآیند بودجه‌بندی مشارکتی»، مدیریت دولتی، سال یازدهم، شماره ۳: ۳۵۵-۳۷۶.
- درویشی، صیاد. (۱۳۹۹)، «تأثیر کیفیت خدمات پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر»، مجله علمی مدیریت سرمایه اجتماعی، سال هفتم، شماره ۴: ۵۰۷-۵۳۴.
- حیدرعلی، هومن. (۱۳۹۵)، «مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل»، تهران: انتشارات سمت.
- دویران، اسماعیل. (۱۳۹۸)، «ارزیابی کیفیت خدمات شهری در محلات اسکان غیررسمی با استفاده از مدل سروکوال مطالعه موردی: شهر زنجان»، فصلنامه شهر پایدار، سال دوم، شماره ۱: ۹۳-۱۰۸.
- رجب‌بیگی، مجتبی. (۱۳۸۷)، «ابعاد کیفیت در بخش دولتی»، فصلنامه مدیریت دولتی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، شماره ۴۰: ۸۴-۷۷.
- رضازاده، آرش و داوری، علی. (۱۳۹۳)، «مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS»، تهران: سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی.
- زیویار، فرزاد؛ ضیائی، محمدصادق و نرگسیان، حوا. (۱۳۹۰)، «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان با استفاده از مدل سروکوال»، فصلنامه تحقیقات بازاریابی نوین، سال دوم، شماره ۳: ۱۸۶-۱۷۳.

- ساعتچی، محمود؛ کامکاری، کامبیز و عسکریان، مهناز. (۱۳۹۱)، «آزمون‌های روان‌شناختی»، تهران: نشر ویرایش.
- صمدی، عباس و اسکندری، سهیلا. (۱۳۹۰)، «بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت مشتریان بانک ملی شهرستان تویسرکان (بر اساس مدل سروکوال)»، فصلنامه پژوهشگر، سال هشتم، شماره ۲۱: ۳۰-۴۰.
- صفایی پور، مسعود؛ حسینی، نبی‌ا... و قیصری، نرگس. (۱۳۹۴)، «سنجش رابطه میان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص‌های پایداری زیست شهری، مطالعه موردی: شهر دزفول»، دو فصلنامه پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری، سال ششم، شماره ۱۱: ۲۵-۴۰.
- گلشن، ندیم. (۱۳۹۰)، «ارزیابی کیفیت خدمات وسایط حمل‌ونقل عمومی از دیدگاه شهروندان تهرانی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- لطیفی، غلامرضا و مقبول اقبالی، مهناز. (۱۳۹۸)، «تحلیل کیفیت فضاهای عمومی مرکزی شهر تهران و پیامدهای آن بر رفاه شهری»، فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه توسعه اجتماعی، سال دهم، شماره ۳۹: ۱۱۱-۱۱۴.
- محسنین، شهریار و اسفندیانی، محمدرحیم. (۱۳۹۳)، «معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی به کمک نرم‌افزار Smart-PLS: آموزش و کاربردی»، تهران: موسسه کتاب مهربان نشر.
- مطلبی، داریوش و خانعلی‌لو، رابعه. (۱۳۹۸)، «ارزیابی میزان رضایت از کیفیت خدمات مدیریت شهری در مناطق حاشیه‌نشین (مطالعه موردی: اسلام‌آباد کرج)»، تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، سال بیست و پنجم، شماره ۴: ۵۷۹-۵۹۶.
- مقیمی، سید محمد و رمضان، مجید. (۱۳۹۰)، «پژوهشنامه مدیریت (جلد دوم)»، تهران: انتشارات راه‌دان.
- مهرافزون، محمد. (۱۳۹۴)، «خدمات شهری و نقش آن در توسعه مدیریت شهری»، اولین کنفرانس جامع مدیریت شهری ایران با دو رویکرد چالش‌های قانون مدیریت شهری و مشارکت شهروندی، دانشگاه تهران، تهران.

- نصیری هنده‌خاله، اسماعیل. (۱۳۹۷)، «ارزیابی میزان رضایت از کیفیت خدمات مدیریت شهری در مناطق حاشیه‌نشین (مطالعه موردی: اسلام‌آباد کرج)»، پژوهش‌های جغرافیای برنامه‌ریزی شهری، سال ششم، شماره ۲: ۲۸۹-۳۰۶.
- هاشمی، سیده ناهید و نهاوندی، نسیم. (۱۳۹۸)، «ارزیابی کیفیت خدمات خطوط مترو در تهران با استفاده از یک روش ترکیبی بر مبنای مدل سروکوال و تکنیک تاپسیس فازی»، پژوهشنامه حمل‌ونقل، شماره ۵۸: ۷۳-۸۶.

- Agarwal, Ira, and Kavitha R Gowda. (2020). "The effect of airline service quality on customer satisfaction and loyalty in India", *Materials Science*, 37(2). 1341- 1348.
- Agus, Arawati, Sunita Barker, and Jay Kandampully. (2007). "An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector", *International Journal of Quality and Reliability Management*, 24(2), 177- 190.
- Ali, Faizan, Bidit Lal Dey, and Raffaele Filieri. (2015). "An assessment of service quality and resulting customer", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(5), 486- 502.
- Chatzoglou, Prodromos, Dimitrios Chatzoudes, Eftichia Vraimaki, and Anastasios Diamantidis. (2013). "Service quality in the public sector: the case of the citizen's service centers (CSCs) of Greece", *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(6), 583- 605.
- Cronin Jr, J. Joseph, and Steven A. Taylor. (1992). "Measuring service quality: a reexamination and extension", *Journal of Marketing*, 56 (3), 55- 68.
- Farooq, Muhammad Shoaib, and Mirjana Radovic-Markovic. (2017). "Entrepreneurial perspective of homestay operators: a qualitative study from emerging tourism industry. In: *Fostering Entrepreneurship. Presented at the Sixth International Conference "Employment, Education and Entrepreneurship" (EEE 2017)*", Compass Publishing, St Pauls Road, Newton Abbot, United Kingdom.
- Fida, Bashir Ahmad, Umar Ahmed, Yousuf Al-Balushi, and Dharmendra Singh. (2020). "Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in islamic banks in the Sultanate of Oman", *Sage Open*, 10(2), 2158244020919517.
- Fornell, Claes, and David F. Larcker. (1981). "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error", *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39- 50.

- Grönroos, Christian. (1984). "A Service Quality Model and its Marketing Implications"، *European Journal of Marketing*، 18(4), 36- 44.
- Gudmundsson, Sveinn Vidar, Evert R. de Boer, and Christian Lechner. (2002). "Integrating frequent flyer programs in multilateral airline alliances"، *Journal of Air Transport Management*، 8(6), 409–417.
- Hair, Joe F., Christian M. Ringle, and Marko Sarstedt. (2011). "PLS- SEM: Indeed a silver bullet"، *Journal of Marketing theory and Practice*، 16(2), 139- 152.
- Huang, Heh Jason, and Ali Dastmalchian. (2006). "Implications of trust and distrust for organisations: role of customer orientation in a four- nation study"، *Personnel Review*، 35(4), 361- 377.
- Iyikal, Ovgu Cidar, and Aysem Celebi. (2016). "Investigating a quality of services in the public sector: evidence from Northern Cyprus"، *Journal of Economic and Social Development*، 3(3), 3- 15.
- Izogo, Ernest Emeka, and Ike-Elechi Ogba. (2015). "Service quality، customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector"، *International Journal of Quality & Reliability Management*، 32(32), 250–269.
- Jun, Minjoon, Zhilin Yang, and DaeSoo Kim. (2004). "Customers' perceptions of online retailing service quality and their satisfaction"، *International Journal of Quality & Reliability Management*، 21(8), 817- 840.
- Kalaja, Rezarta, Redi Myshketa, and Francesco Scalera. (2016). "Service quality assessment in health care sector: the case of Durres public hospital"، *Procedia - Social and Behavioral Sciences*، 235, 557- 565.
- Kant, Rishi, Deepak Jaiswal, and Suyash Mishra. (2017). "The investigation of service quality dimensions، customer satisfaction and corporate image in Indian public sector banks: an application of structural equation model (SEM)"، *The Journal of Business Perspectives*، 21(1), 76- 85.
- Kealesitse, Botshabelo, Barry O'Mahony, Beverley Lloyd-Walker, and Michael Jay Polonsky. (2013). "Developing customerfocused public sector reward schemes: evidence from the Botswana government's performance- based reward system (PBRs)"، *International Journal of Public Sector Management*، 26(1), 33- 55.
- Kedogo, Joseph, Simone Sandholz, and Johannes Hamhaber. (2014). "Good Urban Governance، Actor's Relations and Paradigms: Lessons from Nairobi، Kenya، and Recife، Brazil"، *46th ISOCARP Congress*.
- Khan, Muhammad Bashir, Ifrah Batool, M. Scholar, and Shahzad Hussain. (2015). "Customer satisfaction at public sector: a case study of Pakistan housing authority"، *Pakistan Journal of Social Sciences*، 35(2), 1037- 1050.

- Li, Yan, and Huping Shang. (2020). "Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: empirical evidence from China", *Information and Management*, 57(3), 1031-1047.
- MacCarthaigh, Muiris, Paul G. Roness, and Külli Sarapuu. (2012). "Mapping public sector organizations: an agenda for future research", *International Journal of Public Administration*, 35(12), 844- 851.
- Martinović, Marija, Ivana Pavlič, and Meri Šuman Tolić. (2017). "Measurement of local public services' quality using Servqual: the case of Dubrovnik", *EKON. MISAO I PRAKSA DBK, GOD XXVI*, 2, 593- 610.
- McDougall, Gordon HG, and Terrence Levesque. (2000). "Customer satisfaction with services: putting perceived value into the equation", *Journal of Services Marketing*, 14(5), 392- 410.
- Ocampo, Lanndon, Jovir Alinsub, Ruselle Anne Casul, Germellie Enquig, Mitzi Luar, Noche Panuncillon, Miriam Bongo, and Christine Omela Ocampo. (2019). "Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies", *Socio- Economic Planning Sciences*, 68, 1- 32.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and L. Berry. (1988). "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, 63(1), 12- 37.
- Prayag, Girish. (2007). "Assessing international tourists' perceptions of service quality at air Mauritius", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(5), 492- 514.
- Psomas, Evangelos, Nancy Bouranta, Maria Koemtzi, and Efthalia Keramida. (2020). "Determining the impact of service quality on citizens' satisfaction and the role of citizens' demographics. The case of the Greek citizen's service centers", *The TQM Journal*.
- Ramon Tumiwa, A., C. Nova Mamuaya, and S. Freddy Kawatu. (2018). "Analysis of service quality and public satisfaction on local government agencies in Manado city", *International Journal of Business and Management Invention*, 7(6), 16- 28.
- Saha, Gour C. (2009). "Service quality, satisfaction, and behavioural intentions: a study of low-cost airline carriers in Thailand", *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(3), 350- 372.
- Shafiq, Muhammad, Muhammad Azhar Naeem, Zartasha Munawar, and Iram Fatima. (2017). "Service quality assessment of hospitals in Asian context: an empirical evidence from Pakistan", *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 54, 1- 12.

- Shin, Dooyoung, and Kevin M. Elliott. (2001). "Measuring customers' overall satisfaction", *Services Marketing Quarterly*, Vol. 22 No 1. pp: 3-19.
- Sivadas, Eugene, and Jamie L. Baker-Prewitt. (2000). "An examination of the relationship between service quality, customer satisfaction, and store loyalty", *International Journal of Retail & Distribution Management*, 28(2), 73- 82.
- Wetzels, Martin, Gaby Odekerken-Schröder, and Claudia Van Oppen. (2009). "Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration", *MIS quarterly*, 177- 195.