



## فصلنامه علمی پژوهش و برنامه‌ریزی شهری

سال ۱۱، شماره پیاپی ۴۲، پاییز ۱۳۹۹

شاپا چاپی: ۵۲۲۹-۲۲۲۸ - شاپا الکترونیکی: ۳۸۴۵-۲۴۷۶

<http://jupm.miau.ac.ir>

مقاله پژوهشی

# رضایتمندی شهروندان کمال شهر از عملکرد زیباسازی با رویکرد پایداری محیط شهری

اسماعیل نصیری هنده‌خاله؛ دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

پذیرش: ۱۳۹۸/۶/۲

صص ۱۳۶-۱۲۵

دریافت: ۱۳۹۷/۱۲/۶

### چکیده

زیباسازی فضای شهری ارتباط مستقیم با پایداری محیط شهری دارد، به طوری که عملکرد صحیح و عینیت کالبدی آن در شهرها، تأثیرات مطلوبی بر رضایتمندی شهروندان خواهد داشت. هدف این پژوهش ارزیابی رضایتمندی شهروندان کمال شهر استان البرز از عملکرد زیباسازی با رویکرد پایداری محیط شهری است. پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ اجرا، توصیفی، همبستگی با رویکرد علی است. متغیرهای مستقل این پژوهش شامل کیفیت خدمات ادراک شده از قابلیت ملموسات، اعتماد، اطمینان، پاسخگویی، همدلی است. متغیروابسته نیز، رضایتمندی شهروندان است. جامعه آماری را شهروندان کمالشهر استان البرز تشکیل می‌دهند. حجم نمونه ۲۵۲ نفر از پرسشنامه استاندارد سروکوال در پنج بعد ملموسات، اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی تعیین شد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار *SPSS* و آمار ناپارامتریک تحلیل شدند. نتایج نشان داد که بین گروه‌های سنی متفاوت در ابعاد ادراکات و انتظارات، شکاف کیفیت خدمات وجود دارد و بیشترین شکاف (۰/۷۹۲۱-) مربوط به گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال است. بیشترین میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات مربوط به بعد قابلیت اعتماد (۳/۸۳-) و کمترین به بعد ملموسات (۱/۹۲-) است. خروجی حاصل از نرم افزار آموس نیز نشان داد که با تغییر یک واحد در متغیر پاسخگویی و اعتماد به میزان ۷۲/۴ تغییر در میزان رضایتمندی شهروندان به دست خواهد آمد و در مجموع بین مولفه های رضایتمندی و پایداری محیط شهری (۰/۰۰۱ =  $\text{Sig}$ ) ارتباط وجود دارد. پاسخگویی به عنوان هسته اصلی در میزان رضایتمندی شهروندان محسوب می‌شود. پاسخگویی دارای رتبه اول، اعتماد رتبه دوم و ملموسات دریافت شده رتبه سوم است.

**واژگان کلیدی:** رضایتمندی، منظر شهری، مدل سروکوال، کمال شهر، ادراکات و انتظارات.

**مقدمه:**

امروز شهرها به عنوان کانون‌های تمرکز فعالیت برای اینکه بتوانند پایداری خود را حفظ کنند باید توجه به زیباسازی شهری را در محور برنامه‌های خدمات شهرداری‌ها قرار دهند (Pour Ahmad et al., 2014: 322). عملکرد سازمانی شهرداری‌ها طیف متنوعی را دربرمی‌گیرد و رضایتمندی شهروندان از جمله شاخص‌هایی است که در بهبود و کارایی پایداری محیط‌شهری بسیار تأثیرگذار است (Jianbo, 2019: 57). (Hersperger, 2019: 99). رضایتمندی از عوامل مهم پایداری محیط شهری است و عملکرد مثبت و متقابل بر رضایتمندی شهروندان دارد. عملکرد به عنوان یکی از مهم‌ترین فعالیت‌های مدیریت شهری و از جمله وظایف سازمانی خدمات شهری است (Tripathy, 2019: 54). زیباسازی شهری عینیت قابل ادراک شهروندان از واقعیت‌های منظرشهری در فضاهای شهری است (Sinash, 2016: 83). از مقوله‌های مهم در راستای دستیابی به آرامش روحی و روانی شهروندان محسوب می‌شود (Majidi Khamenei and et al., 2014: 103). و نادیده گرفتن آن مشکلاتی را در فضاهای شهری به وجود می‌آورد (Mousavi and Sadeghi, 2016: 101). عملیات زیباسازی فرآیندی است که به توسعه کیفی فضای شهر و ارتقای کیفیت زندگی شهری می‌پردازد تا به شکل‌گیری شهری سالم، انسان مدار و پایدار برسد (Crow, 2006: 293). زیباسازی بصری با روح و روان شهروندان ارتباط مستقیم دارد و اگر با فضاهای شهری و نیازهای شهروندان مطابقت داشته باشد، زمینه‌های رضایت شهروندان را در پی خواهد داشت (Zhang, 2016: 12). در شرایط کنونی منظر شهری به وسیله متخصصان و بدون توجه به نیازهای شهروندان به ویژه در مقیاس زیباسازی محیط شهری انجام می‌شود که پیامد آن نارضایتی شهروندان از محیط شهری است (Vahdat et al., 2015: 18). زیباسازی منظر شهری از جمله عواملی است که در میزان جذب و ماندگاری و در نهایت رضایتمندی شهروندان نقش مؤثری دارد (Sosra, 2017: 12). براین اساس زیباسازی یکی از مباحث و تئوری‌های منظرشهری در برنامه‌ریزی شهری می‌باشد که زمینه را برای داشتن شهر مطلوب برای توسعه پایدار فراهم می‌سازد (Manion, 2017: 7).

کمالشهر با ۱۴۱۶۹۹ نفر جمعیت یکی از کانون‌های مهاجرپذیری است که به علت هم‌جواری با کلان‌شهر کرج و تهران با رشد سریع کالبدی - فضایی مواجه بوده است. کمالشهر به عنوان یکی از کانون‌های اصلی مهاجرپذیر پیرامون کلانشهر کرج و یکی از پرتراکم‌ترین شهرهای استان البرز است که از نظر منظر شهری با مشکلات زیادی روبرو است. مهاجرت‌های گسترده در کنار تنوع قومیتی و نیز فقدان اصول و ضوابط لازم سبب از هم‌گسیختگی منظر شهری شده است. با وجود اقدامات پراکنده شهرداری کمالشهر، هنوز طرح جامعی جهت ایجاد تغییرات بنیادی در زیباسازی شهری انجام نگرفته است. تداوم رشد شهرنشینی با مشکلات کالبدی در ارتباط با منظر و زیباشناسی شهری، هشدار برای ناپایداری کانون‌های (کمال شهر) کلان‌شهر کرج است. در راستای هدف مذکور، شهرداری کمال‌شهر اقدامات متنوعی را انجام داده است تا تبلور رضایت شهروندان از عملکرد زیباسازی شهری، عینیت یابد. اما بررسی‌های میدانی نشان می‌دهد که فضاهای کاربری عمومی این شهر از ظرفیت لازم برای پاسخ‌گویی شهروندان برخوردار نیست و میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد زیباسازی این شهر با رویکرد پایداری محیط‌شهری در حد انتظار آنان نمی‌باشد. این پژوهش با هدف بررسی رضایتمندی شهروندان کمال‌شهر از عملکرد شاخص‌های زیباسازی شهری بر اساس مدل سروکوال انجام می‌گیرد و تلاش بر آن است تا به سؤالات زیر پاسخ داده شود: چه رابطه‌ای میان رضایتمندی شهروندان و عملکرد شاخص‌های زیباسازی شهری وجود دارد؟ به منظور پاسخگویی به این پرسش، این فرضیه مورد توجه قرار گرفته است: بین ابعاد کیفیت خدمات زیباسازی و انتظارات شهروندان فاصله و شکاف وجود دارد.

**پیشینه و مبانی نظری:**

نتایج مطالعات زیراهمیت‌ابعاد موضوع پژوهش را نشان می‌دهد. پژوهش آزادخانی و همکاران (۱۳۹۵) در مورد رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری کرمانشاه نشان داد که بین عدم استاندارد مبلمان شهری و عدم رضایت شهروندان و ساختار ناموزون شهری رابطه وجود دارد، (Azadkhani et al., 93: 2016). نتایج پژوهش هاشمی و همکار (۱۳۹۷) نشان داد که رضایتمندی از خدمات عمومی تأثیر معناداری بر رضایتمندی شهروندان دارد (Hashemi et al., 151: 2018). سنجش رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات در شیرین شهر اهواز که توسط ملکی و همکاران (۱۳۹۴) انجام شد نشان داد که در شاخص میانگین رضایت از خدمات در این شهر تفاوت معنی‌داری وجود دارد (Maleki et al., 2015: 155). ابراهیم‌زاده و همکار (۱۳۹۳) در پژوهش ارزیابی خدمات شهری بر اساس مدل سروکوال اظهار داشته‌اند که بین ادراکات و انتظارات شهروندان در تمامی ابعاد تفاوت معناداری وجود دارد و ابعاد پنج‌گانه خدمات شهری در یک سطح نبوده و بعد قابلیت اعتماد در رتبه اول قرار دارد. مجیدی خامنه‌ای و همکاران در پژوهش خود در ارتباط با رضایت شهروندان از عملکرد و کارایی شاخص‌های زیباسازی منطقه ۶ تهران با تأکید بر مبلمان شهری دریافته‌اند که بین رضایت شهروندان و عملکرد سازمان زیباسازی تهران با همبستگی ۰/۶۳۸ رابطه مستقیم وجود دارد و بهترین عملکرد مربوط به شاخص جانمایی با میانگین ۳/۱۱ بوده است (Majidi Khamenei et al., )

2014: 89). نتایج مطالعات موسوی و همکاران (۱۳۹۵) در زمینه کیفیت‌های بصری زیبایی شناسی منظر شهری در احمدآباد مشهد نشان می‌دهد که عناصر منظر شهری، تأثیر پذیرترین عنصر از تصمیمات طراحان شهری می‌باشد و زمینه‌ای برای ارتقای کیفیت بصری زیبایی در فضای شهری است (Mousavi et al., 2016: 99). نتایج مطالعات معتمدی و همکاران در زمینه عملکرد خدمات شهرداری در سه سطح فنی، عمومی و فرهنگی در شهر فاروج نشان داد که میزان رضایتمندی از خدمات شهری پایین‌تر از حد متوسط است (Motamedi et al., 2019: ۲۰۱۹). "نهل ویرنر" (۲۰۰۱) در پژوهشی موضوع منظر شهری را در ارتباط با رضایتمندی ساکنین محلات مورد بررسی قرار داده اند و به این نتیجه رسیده که بیشترین شکاف خدمات در ارائه به شهروندان مربوط به شاخص اعتماد است زیرا اعتماد ارزیابی احساسی مشتری از ارائه خدمات است (Nohlwerner, 2001: 231). اسپچایدبر (۲۰۰۷) در پژوهشی با هدف سنجش میزان رضایت از عملکرد خدمات به این نتیجه رسیده است که از دید شهروندان بعد ملموسات به عنوان مهم ترین و کلیدی‌ترین جنبه برای قضاوت شهروندان از عینیت یافتن زیباسازی در سطح فضاهای شهری است (Schimidber, 2007: 29). "زهيو" (۲۰۱۰) در مطالعه خود به بررسی نقش ایجاد مناظر شهری و زیباسازی بر ابعاد روحی و روانی شهروندان اظهار داشته که از بین ابعاد مورد بررسی، ملموسات بیشترین شکاف را در بین انتظارات شهروندان نشان می‌دهد (Zhou, 2010: 123). نتایج مطالعات "مانیون" (۲۰۱۵) نیز بیانگر آن است که در بعد عوامل محسوس شهرداری‌ها در زمینه‌های مدرن سازی مبلمان شهری، امکانات فیزیکی در سطح شهر، پاکیزگی و آراستگی نتوانسته است خواسته‌های شهروندان را برآورده سازد (Manion, 2017: 33-34). مطالعات "هلستون" (۲۰۱۶) نیز در تأیید این نکته است که بین تمام ابعاد پنج گانه مدل سروکوال و پایداری فضای شهری رابطه مستقیم وجود دارد به طوری که بین رضایتمندی شهروندان از خدمات ارائه شده در فضاهای شهری و پایداری محیط-شهری رابطه معناداری دارد (Holston, 2016: 63). پژوهش "پرستون" (۲۰۱۶) نیز نشان می‌دهد که بین خدمات مورد انتظار شهروندان و خدمات ارائه شده در کلیه ابعاد پنج گانه مدل سروکوال شکاف وجود دارد و عمیق‌ترین شکاف در بعد پاسخگویی مدل سروکوال مشاهده می-شود (Preston, 2016: 29).

یافته‌های "لانگ" (۲۰۱۶) نیز بیانگر آن است نحوه برخورد مدیران شهری که از آن تحت عنوان توجه خاص به مشتری (همدلی) نام برده می‌شود تأثیر بسزایی در ارائه خدمات و در نهایت رضایتمندی شهروندان دارد پژوهش‌های "لیندلهم" (۲۰۱۷) در زمینه زیبا سازی شهری بیانگر آن است که همیشه انتظارات شهروندان فراتر از انتظارات آنان از ارائه وضعیت خدمات ارائه شده شهری در نواحی شهری است (Lindlhom, 2017: 7). نتایج مطالعات کوپاس کووا (۲۰۱۹) در ارزیابی نیازهای شهروندان نشان داد که بین رضایتمندی و نیاز شهروندان رابطه معنی داری وجود دارد و این نیاز در شهرهای اروپایی محترم شمرده می‌شود (Kopackova, 2019: 159) مطالعات اشرف افتانورهان (۲۰۱۹) در زمینه تأثیر نابرابری خدمات بر رضایتمندی مشتری نشان داد که ابعاد کیفیت خدمات زیباسازی شهری بر ارزیابی عملکرد شهرداری تأثیر قابل توجهی دارد (Afthanorhan, 2019: 159) تحقیقات عبدآقادر (۲۰۱۹) در حوزه رضایتمندی از خدمات شهری در قطر نشان می‌دهد که رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری به متغیر عملکرد شهرداری وابسته است و بین انتظارات شهروندان و خدمات-شهری شکاف وجود دارد (Abdelkader, 2019: 323). زیباسازی فضای شهری ارتباط مستقیم با پایداری محیط‌شهری دارد و در صورت عملکرد صحیح و عینیت کالبدی آن در شهرها، تأثیرات مطلوبی بر رضایتمندی و در نهایت بر روح و روان شهروندان خواهد داشت (York, 2013: 619). بحث پایداری شهری بدون توجه به موضوعات مربوط به شهر بی‌معنی است. پایداری محیط‌شهری در برگیرنده موضوعات گسترده‌ای در زمینه‌های کیفیت محیط‌شهری است. پایداری فضاهای شهری به دنبال ارتقای عملکرد منظر و زیباسازی شهرها است (Tavenor, 2013: 8). زیباسازی اولین بار در قرن هجدهم توسط "بومگارتنر" به کار برده شد. این مقوله حاصل تماس شهروندان با فضاهای شهری است. (Niktin, 2016: 12). زیباسازی در بین دانشمندان علوم شهری از دو بعد کارکردی و بصری مورد مطالعه قرار می-گیرد. مبلمان شهری از جمله ابعاد کارکردی و مقوله‌های رنگ و ترکیب فضا از جمله ابعاد بصری آن محسوب می‌شوند. (Golany, 2016: 12). (Godfrey, 2015: 52). منظر شهری امری است عینی که به واسطه کیفیت ظهور عوامل فیزیکی موجودیت می‌یابد و شامل کالبد و کیفیت شهر است. زیباسازی شهری فرآیند توسعه ویژگی‌های بصری است که در فضای شهر صورت می‌گیرد و فرآیندی است که به توسعه کیفی فضای شهر می‌پردازد تا به شکل‌گیری شهر پایدار برسد (Crow, 2006: 283). منظر شهری پدیده‌ای است که شهروندان آن را به صورت عینی مجموعه‌ای از عناصر و کیفیت محیطی در فضاهای شهری لمس می‌کنند (Williams, 2013: 820). کالن منظر شهری را هنر یکپارچگی بخشیدن بصری و ساختاری به مجموعه ساختمان‌ها، خیابان‌ها و مکان‌هایی که محیط‌شهر را می‌سازند، تعریف می‌کند (Cullen, 2014: 22). ارزیابی عملکرد زیباسازی در شهرها فرآیندی برای سنجش اثربخشی و مقایسه طرز انجام کار واقعی کارکنان با معیارها و استانداردهای از پیش تعیین شده از منظر شهری است (Rajdeep, 2010: 3301). مدل سروکوال از طریق شکاف بین انتظار و

ادراک استفاده از خدمات، سعی در سنجش میزان کیفیت خدمات دارد. این مدل که به تحلیل شکاف نیز معروف است توسط "پاراسورامان" عرضه شد (Sirvanzi, 2015: 382). این مدل دارای پنج بخش به شرح ذیل است: (Zhang, 2014: 229) قابلیت اطمینان: انجام خدمات به شکلی قابل اطمینان به طوری که انتظارات شهروندان تأمین شود (اعتماد: توانایی کارکنان در القا حسن اعتماد به انجام امور زیباسازی به شهروندان پاسخگویی: میزان در دسترس بودن کارکنان و مدیران و روحیه پاسخگویی آنان (Allen, 2008: 8) همدلی: شهروندان قانع شوند که سازمان نیازهای آنان را درک کرده و شهروندان در سازمان دارای جایگاه و منزلتی هستند (Upadhyay, 2012: 268).

### مواد و روش تحقیق:

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ اجرا، همبستگی با رویکرد علی است. متغیرهای مستقل این پژوهش خدمات ادراک شده از قابلیت ملموسات، اعتماد، اطمینان، پاسخگویی، همدلی، متغیر وابسته نیز، رضایتمندی شامل کیفیت شهروندان نظر گرفته شده است. جامعه آماری پژوهش ساکنان شهر کمالشهر (استان البرز) است که بر اساس حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران در سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر با ۲۵۲ نفر می‌باشند. برای انجام پژوهش از روش‌های پیمایش استفاده شده است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه سروکوال انجام شده است از این رو انتظارات و ادراکات شهروندان در قالب مدل سروکوال در ابعاد ملموسات، اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی مورد بررسی قرار گرفت. زمان جمع‌آوری اطلاعات خرداد ۱۳۹۷ بوده است و روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از روایی صوری بعد از در اختیار قرار دادن و نظرخواهی از اساتید دانشگاه مورد بازبینی و اصلاح قرار گرفت. به منظور تعیین پایایی سازه‌های پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ بهره گرفته شده که در این پژوهش  $0/823$  می‌باشد. به منظور بررسی و تایید روایی محتوا ابتدا پرسشنامه در اختیار تعدادی از خبرگان (استادان و کارشناسان شهرسازی) قرار گرفت و بعد از اعمال اصلاحات، نسخه نهایی پرسشنامه تهیه شد. به منظور بررسی روایی سازه پرسشنامه، پرسش‌هایی که بار عاملی کمتر از  $0/5$  بود حذف شده و جهت بررسی پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ بهره گرفته شد که ضریب آن برای همه سازه‌های پژوهش  $0/823$  به دست آمده و نشان‌دهنده آن است که پرسشنامه مورد نظر از پایایی متناسبی برخوردار است. به منظور تحلیل آماری از آزمون‌های همبستگی، تحلیل رگرسیون، *SPSS* استفاده شده است. کمالشهر یکی از کانون‌های مهاجرپذیر در پیرامون کلانشهر کرج در استان البرز می‌باشد. این شهر با  $141669$  نفر به عنوان پرجمعیت‌ترین حوزه پیراشهری کرج محسوب می‌شود. موقعیت جغرافیایی و نزدیکی کمالشهر به کرج، تهران و قزوین زمینه مهاجرپذیری شهر را فراهم کرده است. گسترش کالبدی سریع این شهر و عدم طرح جامع جهت زیباسازی شهری، سبب شده است که کمال شهر از سیما و منظر شهری مطلوب برخوردار نباشد.

### بحث و یافته‌ها:

میانگین سن جامعه آماری ۴۵ سال است. کمترین سن جامعه آماری ۲۲ سال و بیشترین آن ۷۲ سال است. بیشترین میانگین ادراکات (۴/۲۲) و میانگین انتظارات (۶/۹۲۳۱) و بیشترین شکاف کیفیت خدمات ( $-0/7921$ ) مربوط به گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال است. کمترین شکاف کیفیت خدمات مربوط به زیست‌پذیری متعلق به گروه سنی بالاتر از ۵۰ سال ( $-0/2483$ ) است به عبارت دیگر میزان رضایتمندی همه افراد یکسان نیست و در سطح اطمینان ۹۹ درصد بین میانگین‌ها اختلاف معنی‌داری وجود دارد. به منظور مقایسه رضایتمندی پاسخ‌گویان از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد که اختلاف معنی‌داری بین میانگین سطوح رضایتمندی با سطح تحصیلات وجود دارد. بیشترین میزان شکاف کیفیت خدمات متعلق به افرادی است که دارای تحصیلات دانشگاهی هستند ( $-3/283$ ). به طوری که با افزایش میزان تحصیلات میانگین ادراکات، انتظارات شهروندان افزایش می‌یابد و همانگونه که در جدول مشاهده می‌شود بالاترین شکاف ( $-3/283$ ) نیز مربوط به شهروندانی است که تحصیلات دانشگاهی دارند. با توجه به مقدار ضریب همبستگی  $0/84$  و سطح معناداری  $sig=0/000$ . تحلیل اطلاعات جدول ۱ نشان از وجود فاصله و شکاف بین انتظار و ادراک شهروندان از خدمات زیباسازی شهری است. در بعد قابلیت اعتماد هم اختلاف بین انتظارات و ادراکات شهروندان بسیار آشکار است. در حقیقت سرعت و دقت کارشناسان در اجرای طرح‌های زیباسازی و نظارت هرچه بیشتر شهرداری بر عملکرد زیباشهری در ایجاد قابلیت اعتماد در بین شهروندان بسیار حائز اهمیت است. شکاف موجود در تمام ابعاد مدل سروکوال در پژوهش حاضر تعامل بین فعالیت‌های زیباسازی شهری را از نظر شهروندان در سطوح رضایت از عملکرد بررسی می‌کند. بنابراین به عنوان مثال بیشترین شکاف مربوط به اولویت به نیازهای شهروندان ( $-3/83$ ) می‌باشد این بدان معنی است که هر چقدر شکاف بیشتر باشد، دستیابی به سطح اعتماد نیز در بخش کیفیت خدمات به نازل‌ترین سطح خود می‌رسد. وجود شکاف کیفیت در بعد اطمینان بیانگر آن است که زیباسازی در حصول عمل به وعده‌های اجرای طرح-

های زیباسازی منظم و کامل عمل نکرده است. دومین شکاف مربوط به بعد پاسخگویی ۳/۶- حاکی از آن است که باید نظر شهروندان بیشتر مورد توجه قرار گیرد و اتمام طرح‌های زیباسازی شهری نیازمند هماهنگی بیشتری است. در پاسخگویی نیز با عنایت به وجود شکاف ۳/۶-، شهروندان عدم رضایت خود را مبنی بر اینکه از نظرات آنان بهره گرفته نمی‌شود و اطلاع رسانی دقیق و شفاف از روند پروژه‌ها صورت نمی‌گیرد، ابراز داشته اند.

جدول ۱- میانگین رضایت شهروندان از خدمات زیباسازی شهری بر اساس مدل سروکوال

ابعاد شاخص‌ها	میانگین اهمیت	انحراف معیار	میانگین رضایت	شکاف $P-E$	سطح معناداری
ملموسات	۳/۵۲	۳/۲۳	۲/۱۲	-۱/۹۲	۰/۰۰۰
وجود مناظر زیبا در فضاهای شهری	۳/۲۲	۳/۱۷	۱/۸	-۲/۵۳	۰/۰۰۰
امکانات در پارک‌ها و فضای سبز	۳/۱۷	۳/۰۴	۱/۲	-۲/۳۳	۰/۰۰۰
مبلمان و آراستگی فضای شهری	۳/۴۱	۳/۱۲	۱/۶۲	-۲/۴۸	۰/۰۰۰
قابلیت اعتماد	۳/۲۸	۳/۱۰	۱/۵۲	-۳/۸۳	۰/۰۰۰
سرعت و دقت کارشناسان در اجرای طرح‌های زیباسازی	۳/۱۹	۳/۸	۱/۴۷	-۲/۲۲	۰/۰۰۰
نظارت شهرداری بر عملکرد زیباسازی شهری	۲/۹۲	۲/۳	۱/۱۵	-۲/۱۰	۰/۰۰۰
متناسب بودن خدمات زیباسازی با روحیه شهروندان	۲/۵۳	۲/۱	۱/۱۰	-۲/۷	۰/۰۰۰
اطمینان	۲/۳۰	۱/۶۲	۱/۸	-۲/۲	۰/۰۰۰
اطمینان شهروندان از ارائه خدمات زیباسازی شهری	۲/۰۳	۱/۵۲	۱/۲	-۲/۱	۰/۰۰۰
تجربه و تعهد کارشناسان زیباسازی شهری	۲	۱/۲۸	۱/۱	-۲	۰/۰۰۰
اولویت به نیازهای شهروندان	۱/۸۹	۱/۲۰	۰/۹۸۳	-۳/۷	۰/۰۰۰
پاسخگویی	۱/۵۲	۱/۱۷	۰/۸۲۵	-۳/۶	۰/۰۰۰
بهره‌گیری از نظرات و انتقادات شهروندان	۱/۴۱	۱/۱۰	۰/۷۴۸	-۳/۲	۰/۰۰۰
اطلاع رسانی دقیق به شهروندان از روند پروژه‌های زیباسازی	۱/۳۲	۱/۹	۰/۶۷۸	-۲/۸	۰/۰۰۰
اتمام به موقع طرح‌های زیباسازی	۱/۲۴	۱/۵	۰/۵۲۳	-۲/۱	۰/۰۰۰
همدلی	۱/۱۷	۱/۷	۰/۴۸۳	-۲	۰/۰۰۰
توجه ویژه به نیازهای شهروندان	۱/۱۵	۱/۶	۰/۳۵۹	-۲/۷	۰/۰۰۰
اجرای طرح‌های فراگیر زیباسازی شهری	۱/۱۲	۱/۵	۰/۳۴۳	-۲/۵	۰/۰۰۰
دلسوز و همراه بودن کارشناسان	۱/۱۰	۱/۴	۰/۳۴۰	۲/۴	۰/۰۰۰

منبع: مطالعات میدانی نویسنده، ۱۳۹۷.

به علاوه بر اساس یافته‌های پژوهش در ابعاد ملموسات (مناظر زیبا، امکانات در پارک‌ها و فضای سبز و مبلمان و آراستگی فضای- شهری) اختلاف بین اهمیت و رضایت شهروندان معنی‌دار بوده و شکاف  $(P)-(E)$  ۱/۹۲ نیز بسیار معنی‌دار است. شکاف منفی در بعد ملموسات نشانگر آن است که امکانات و تجهیزات و مبلمان شهری و توانسته است رضایت شهروندان را به طور کامل جلب نمایند. لازم به ذکر است که در ابعاد ملموسات میانگین رضایت از ۲/۱۲ تا ۱/۶۲ در نوسان است. به طوری که شهروندان اظهار داشته‌اند در نظر نگرفتن شاخص‌های مناظر زیبا و امکانات و عدم آراستگی مبلمان شهری میانگین شکاف ۱،۹۲- را به وجود آورده است. سطح سنجش همدلی که بیانگر اهمیت به نیازهای شهروندان است با میانگین رضایت ۰/۴۸۳ و شکاف  $(P)-(E)$  ۲ در آخرین رتبه و اهمیت قرار دارد. در بعد همدلی نیز بین انتظارات و ادراکات شهروندان  $(P)-(E)$  ۲ شکاف وجود دارد در مجموع کلیه ابعاد پنج گانه مدل سروکوال خدمات زیباسازی شهری ضعیف است و انتظارات شهروندان برآورده نشده است. تحلیل آماری نشان می‌دهد که سطح مورد انتظار شهروندان به صورت معنی‌دار بیشتر از خدمات زیباسازی ارائه شده در سطح شهر کمال شهر است و زیباسازی این شهر نتوانسته است سطح انتظارات شهروندان را پوشش دهد. به منظور بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات شهروندان از آزمون  $T$  استفاده شده است. مقدار سطح معنی‌داری در بین تمام ابعاد مدل سروکوال ملموسات  $P=۰/۰۰۱$ ، اعتماد ادراک شده و اعتماد مورد انتظار  $P=۰/۰۰۱$  پاسخگویی  $P=۰/۰۰۳$  است. تفاوت میانگین در متغیرهای

ادراک شده و مورد انتظار به معنی این است که کارشناسان زیباسازی باید نسبت به نیازهای ویژه شهروندان بیشتر توجه نمایند و در زمینه شنیدن نظرات ویژه شهروندان از خود علاقه مندی نشان دهند. یکی از دلایل تفاوت میانگین امتیاز می‌تواند بر ناکافی بودن خدمات و امکانات دلالت داشته باشد. تفاوت‌های میانگین اطمینان، پاسخگویی و همدلی ادراک شده و مورد انتظار بیانگر آن است شهروندان از ارائه خدمات زیباسازی شهری اطمینان لازم را ندارند و متأسفانه در اجرای طرح‌های زیباسازی از نظرات و انتقادات شهروندان بهره گرفته نشده است. لذا رمز دستیابی به رضایتمندی شهروندان را باید در برآوردن انتظارات مجموع عوامل جستجو کرد. در حقیقت کیفیت خدمات زیباسازی شهری به عنوان مکانیزمی برای سنجش میزان اختلاف بین انتظارات منطقی شهروندان از خدمات و ادراک آنان از عملکرد دستگاه مربوط است. ابعاد مدل سروکوال با ۹۵ درصد اطمینان معنی دار می‌باشند. با بررسی مقدار آماره Z انتظارات و ادراکات شهروندان می‌توان کیفیت خدمات زیباسازی شهری را مشخص کرد.

جدول ۲ - آزمون معنی داری ویل کاکسون، اختلاف بین انتظار و ادراک شهروندان از خدمات زیباسازی شهری

ابعاد کیفیت خدمات زیباسازی	مقدار آماره Z	سطح معنی داری
پاسخگویی	-۹/۴۳	۰/۰۰۰
اعتماد	-۸/۱۲	۰/۰۰۰
ملموسات	-۷/۱۵	۰/۰۰۰
اطمینان	-۶/۱۲	۰/۰۰۰
همدلی	-۸/۱۹	۰/۰۰۰
کیفیت کلی خدمات زیباسازی	-۷/۸	۰/۰۰۰

منبع: مطالعات میدانی نویسنده، ۱۳۹۷.

طبق اطلاعات جدول بالا بالاترین آماره Z متعلق به پاسخگویی (-۰/۹۴۳) می‌باشد. پاسخگویی به معنی تمایل کارکنان به همکاری و کمک به شهروندان است. رقم ۹/۴۳- بدین معنی است که کارشناسان پاسخگویی لازم را به شهروندان نداشته اند. بعد همدلی با ۸/۱۹- رتبه دوم اختلاف بین انتظار و ادراک شهروندان را به خود اختصاص داده است. همدلی به معنی آن است که آنان قانع شوند که سازمان زیباسازی کمال شهر نیاز و خواسته‌های آنان را درک کرده است. مقدار آماره Z در بعد اعتماد (-۸/۱۲) نیز رقم بالایی را نشان می‌دهد. در بعد اعتماد هم اختلاف بین انتظارات و ادراکات شهروندان کاملاً آشکار است و نارضایتی شهروندان در این بعد کاملاً آشکار است. اعتماد به معنی آن است که خدمات زیباسازی شهری به طور صحیح و قابل اطمینان و به طور مداوم در فضاهای شهری عینیت یابد. اعتماد می‌تواند به عنوان ابزار راهبردی جهت موفقیت‌های زیباسازی شهری به کار برده شود. در بعد قابلیت اعتماد ارتباط مناسب با کارشناسان زیباسازی- شهری یکی از مواردی است که در جلب رضایت شهروندان مثر ثمر است. نتایج آزمون رتبه بندی فریدمن بیانگر آن است که از نظر اهمیت بعد پاسخگویی دریافت شده به عنوان مهم‌ترین بعد می‌باشد و رتبه دوم اختصاص به اعتماد دریافت شده دارد و همدلی به عنوان آخرین رتبه از نظر شهروندان ذکر شده است.

جدول ۳ - نتیجه آزمون رتبه بندی فریدمن جهت مقایسه ابعاد کیفیت خدمات زیباسازی

ابعاد کیفیت خدمات زیباسازی	میانگین رتبه	وضعیت ابعاد و رتبه بندی
ملموسات دریافت شده	۳/۵	رتبه سوم
اعتماد دریافت شده	۴/۱	رتبه دوم
اطمینان دریافت شده	۳/۳	رتبه چهارم
پاسخگویی دریافت شده	۴/۳	رتبه اول
همدلی دریافت شده	۲/۸	رتبه پنجم

منبع: مطالعات میدانی نویسنده، ۱۳۹۷.

## شاخص‌های آزمون رتبه بندی فریدمن

تعداد	آماره مربع کای	درجه آزادی	سطح معنی
۲۵۲	۱۸۹۱/۲۳	۶	۰/۰۰۰

منبع: مطالعات میدانی نویسنده، ۱۳۹۷.

رابطه معنادار کیفیت ارائه خدمات زیباسازی با رضایت شهروندان نشان می‌دهد که برای افزایش رضایت شهروندان باید به تمام ابعاد کیفیت خدمات زیباسازی توجه شود. در این جدول آخرین رتبه به همدلی اختصاص دارد، لذا می‌توان گفت ارتباط شهروندان با کارشناسان زیباسازی شهری بسیار ضعیف است و آن‌ها نمی‌توانند با خواسته‌ها و نیازهای شهروندان آشنا شوند پاسخگویی به عنوان هسته اصلی در میزان رضایتمندی شهروندان محسوب می‌شوند. بر طبق اطلاعات خروجی نرم افزار آمو، پاسخگویی رتبه اول و اعتماد رتبه دوم و ملموسات دریافت شده رتبه سوم را دارا می‌باشد. خروجی این مدل در متغیرهای پژوهش که دارای بالاترین ضرایب هستند (پاسخگویی، اعتماد) به این دلیل است که دارای بالاترین ضرایب تأثیر می‌باشند. به عبارت دیگر با تغییر یک واحد در متغیر پاسخگویی و اعتماد به میزان ۷۲/۴ تغییر در میزان رضایتمندی شهروندان به دست خواهد آمد. این نکته بیانگر ارتباط مستقیم این متغیر با رضایتمندی شهروندان است. به منظور ارتباط بین مؤلفه‌های رضایتمندی و تأثیر آن بر پایداری محیط شهری از جدول رگرسیون همزمان استفاده شده است. نتایج حاکی از آن است که در مجموع بین مؤلفه‌های رضایتمندی و پایداری محیط شهری رابطه مستقیم و معنی‌داری ( $sig=0/001$ ) وجود دارد و مقدار  $R_2$  نیز که ۵۸/۲ درصد از واریانس پایداری محیط شهری را تبیین می‌نماید بیانگر درصد تغییرات تعیین شده از تغییرات متغیر اصلی و پیش بین است. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه بین مؤلفه‌های رضایتمندی و پایداری محیط شهری نیز در جدول ۴ در تأیید ارتباط مستقیم این نکته است.

## جدول ۴ - نتایج رگرسیون چندگانه بین مؤلفه‌های رضایتمندی و پایداری محیط شهری

رگرسیون همزمان	ضریب استاندارد نشده		مقدار $T$	$sig$
	$B$	$Std.Error$		
عرض از مبدأ	۱/۲۸۳	۰/۳۵۲	۵/۴۲	۰/۰۵۲
ملموسات	۰/۱۴۳	۰/۳۷۲	۳/۸۴	۰/۰۶۱
اعتماد	۰/۱۶۲	۰/۳۸۳	۲/۴۳	۰/۰۴۷
اطمینان	۰/۱۳۱	۰/۲۵۲	۳/۹۲	۰/۰۶۳
پاسخگویی	۰/۱۸۳	۰/۴۲۳	۱/۵۲	۰/۰۴۱
همدلی	۰/۱۲۲	۰/۲۱۲	۴/۱	۰/۰۷۳

منبع: مطالعات میدانی نویسنده، ۱۳۹۷.

## جدول ۵ - تحلیل واریانس رضایتمندی و رابطه آن با پایداری محیط شهری

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	متوسط مجموع مجذورات	مقدار آزمون $F$	سطح معنی داری
بین گروهی	۴/۲	۵	۳/۴۲۳		
میان گروهی	۱۱۲/۶	۲۴۳	۰/۲۴۸	۶/۳۵۲	۰/۰۰۹
جمع	۱۱۶/۸	۲۴۸	-		

منبع: مطالعات میدانی نویسنده، ۱۳۹۷.

به منظور سنجش رابطه بین شاخص‌های رضایتمندی و پایداری محیط شهری از تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است. در این فرض مقدار  $F$  برابر با ۶/۳۵۲ و سطح معنی‌داری نیز از ۰/۰۵ کمتر است. یعنی بین رضایتمندی و پایداری محیط شهری تفاوت معنی‌داری وجود دارد و رضایتمندی شهروندان از خدمات زیباسازی با پایداری محیط شهری ارتباط مستقیم و قوی دارد. در نتیجه کاهش رضایتمندی شهروندان بر کاهش پایداری محیط شهری تأثیرگذار است و با افزایش رضایتمندی تلاش و تمایل شهروندان نیز به حفظ و پایداری محیط شهری افزایش می‌یابد.

## نتیجه گیری:

نتایج نشان داد که اختلاف معنی‌داری بین گروه‌های سنی در ابعاد مذکور وجود دارد و بیشترین شکاف کیفیت خدمات (۰/۷۹۲۱-) مربوط به گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال است. بیشترین شکاف کیفیت خدمات (۰/۷۹۲۱-) مربوط به گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال است و کمترین شکاف کیفیت خدمات مربوط به زیست‌پذیری متعلق به گروه سنی بالاتر از ۵۰ سال (۰/۲۴۸۳-) است. این قسمت با یافته‌های "وینکان" (۲۰۱۳) همخوانی دارد و با افزایش تحصیلات میانگین ادراکات از عملکرد زیباسازی افزایش می‌یابد. تحلیل آماری میانگین رضایت- شهروندان از خدمات زیباسازی نشان داد که بیشترین شکاف مربوط به بعد قابلیت اعتماد با ۳/۸۳- است و کمترین شکاف در بعد ملموسات ۱/۹۲- مشاهده شده است و بیانگر آن است که به بعد ملموسات توجه بیشتری شده است. این بدان معنی است که هر چقدر شکاف بیشتر باشد، دستیابی به سطح اعتماد نیز در بخش کیفیت خدمات به نازل‌ترین سطح خود می‌رسد. وجود شکاف کیفیت در بعد اطمینان بیانگر آن است که زیباسازی در حصول عمل به وعده‌های اجرای طرح‌های زیباسازی منظم و کامل عمل نکرده است. کمترین شکاف کیفیت در بعد ملموسات ۱/۹۲- مشاهده شده است و نشان دهنده آن است که به این بعد توجه بیشتری شده است. این قسمت از نتایج با مطالعات "اسچمایدبر" (۲۰۰۷) همسو است به عقیده وی ملموسات مهم‌ترین و کلیدی‌ترین جنبه از قضاوت شهروندان جهت عینیت یافتن زیباسازی- شهری است. ولی با نتایج "زهيو" (۲۰۱۰) همخوانی ندارد. تحلیل درک تفاوت بین انتظارات شهروندان و عملکرد واقعی زیباسازی نیز در شهر کمال شهر نشان داد که بین تمام ابعاد مورد بررسی (ادراکات و انتظارات) تفاوت وجود دارد (پاسخگویی  $P=0.001, 0.003$ ) این قسمت از نتایج با یافته‌های هلستون (۲۰۱۶)، ابراهیم‌زاده (۱۳۹۳) و پرستون (۲۰۱۶) مطابقت دارد زیرا آنان نیز دریافتند که عمیق‌ترین شکاف در عملکرد زیباسازی شهری در بعد پاسخگویی است. نتایج آزمون رتبه بندی فریدمن نیز نشان داد که اهمیت بعد پاسخگویی (۴/۳) دریافت شده به عنوان مهم‌ترین بعد مدل سروکوال می‌باشد و همدلی به عنوان آخرین رتبه (۲/۸). به عبارتی دیگر با تغییر یک‌واحد در متغیر پاسخگویی به میزان ۷۲/۴ تغییر در میزان رضایتمندی شهروندان به دست خواهد آمد. در مجموع بین مؤلفه‌های رضایتمندی و پایداری محیط‌شهری رابطه مستقیم و معنی‌داری ( $sig=0.001$ ) وجود دارد و مقدار  $R_2$  نیز که ۵۸/۲ درصد از واریانس پایداری محیط‌شهری را تبیین می‌نماید و بیانگر درصد تغییرات تعیین شده از تغییرات متغیر اصلی و پیش بین است. لازم به ذکر است که نتایج همبستگی همزمان و رگرسیون چندگانه بین مؤلفه‌های رضایتمندی و پایداری محیط‌شهری در تأیید این ارتباط مستقیم و معنی‌دار است به طوری که مقدار  $R_2$  که ۵۸/۲ درصد از واریانس پایداری محیط را تبیین می‌نماید و بیانگر درصد تغییرات تعیین شده از متغیر اصلی و پیش بین است. چون مقدار  $F$  برابر با ۶/۳۵۲ و سطح معنی‌داری نیز کمتر از ۰/۰۵ است. می‌توان گفت که با افزایش رضایتمندی تلاش شهروندان برای پایداری محیط شهری نیز افزایش می‌یابد. این قسمت از پژوهش با یافته‌های "هلستون" (۲۰۱۶) همخوانی دارد.

## References:

1. Allen, (2008): *Customer Satifaction Measurement, Journal of Management, No3, pp:1-11.*
2. Afthanorhan, (2019): *Assessing the effects of service quality on customer satisfaction Journal of Management Science Letters, No 8, pp: 13-24.*
3. Abdelkader, (2019): *Citizens and expatriates satisfaction with public services in Qatar – evidence from a survey, Journal of Emerald Insight, No3, pp: 311-323.*
4. Azadkhani, Pakzad and Tahmasebi Kia, Zahra (2016): *"Investigating the Role and Function of Urban Furniture in Improving Urban Environment Quality and Citizens Satisfaction Case Study: Region 4 of Kermanshah", Journal of Urban Research and Planning, Seventh Year, No. 27 Marvdasht, Pp. 93-110.*
5. Crow, (2006): *293: The Riverside and Berwyn Experience, Journal of Landscape and Urban Planning, No75, Vol3, pp: 282-295.*
6. Cullen, (2014): *Town Scape, London Architectural Press.*
7. Ebrahimzadeh, Issa and Kamasi, Hossein (2014): *"Evaluation and Analysis of Municipal Service Quality Based on SERVQUAL Model Case Study: Saqez Municipality", Urban Planning Studies Quarterly, No. 6, Mazandaran Pages 172-153.*
8. Golany, (2016): *Geo-space In Urban Design, Newyork, Tohn Willey Press.*
9. Godfrey, (2015): *The Study of Fundemental of Landscape (A New Approach) Oxford Press.*
10. Gharkhlo, Mehdi and Hosseini, Hadi (2006): *"Indicators of Sustainable Urban Development", Journal of Geography and Regional Development, No. 8, pp. 153-163.*
11. Hersperger, (2019): *Understanding strategic spatial planning to effectively guide development of urban regions, journal of cities, volume94, pp: 96-105.*



12. Holston, (2016): *Urbsn and Image For Landscape*, Amsterdam University Press.
13. Hashemi, Ahmad, Abbasi, Abolfazl (2018): "Designing a Citizen Satisfaction Model for Citizens and Clients Management Services and Channels for Citizen Exploration in Pars Special Economic Zone", *Urban Research and Planning Journal*, Volume 6, Number 9, Marvdasht, pp. 162-151.
14. Jianbo, laie, (2019): *Spatial pattern of population mobility among cities in China: Case study of the National Day plus Mid-Autumn Festival based on Tencent migration data*, *journal of cities*, volume94, pp: 55-69.
15. Kopackova, (2019): *Reflextion of citizens' needs in city strategies: The case study of selected cities*. *JOURNAL OF CITIES*, VOLUME84, PP: 159-171.
16. Lindlhom, (2017): *Visible Image on Urban Landscape*, *Planning Theory*, No11, pp: 1-15
17. Manion, (2017): *Sustainable Development and Urban Planning*, London, Plut.
18. Majidi Khamenei, Betol and Jangi, Hassan (2014): "Evaluation of Citizens' Satisfaction with the Performance and Performance of Beautification Indicators of Case Study: Tehran District 6 Municipality", *Journal of Land Knowledge Research*, Fifth Year, No. 7, Tehran, pp.103-89.
19. Mousavi, Elaheh and Sadeghi, Alireza (2016): "Improving the Visual Qualities of Aesthetics of Urban Landscape Case Study: Ahmadabad Mashhad Street", *Urban Management Quarterly*, Tehran, No. 43, pp. 114-99.
20. Motamedi, Mohammad, Rasouli, Seyed Hassan, Nasiri, Mohammad (2019): "Evaluation of Citizens' Satisfaction with Urban Management Performance in Urban Services Case Study: Farouj City", *Journal of Geographical Sciences Applied Research*, No. 19, Tehran, No. 55, Pp. 99-116.
21. Maleki, Saeed, Rasouli, Hosseini, Sayed Reza, Visi, Elham, Mokhtari, Sadegh (2015): "Measuring Citizens' Satisfaction with the Housing Quality of Housing Project Mehr Case Study: Sweet City of Ahvaz", *Urban Research and Planning Journal*, Sixth Year , No. 23, Marvdasht, pp. 168-155.
22. Niktin, (2016): *Pattern of Structural Landscape*, Amesterdam Press.
23. Nohlwerner, (2001): *Sustainable Landscape on Future Landscape Aesthetics*, *Journal of Landscape and Urban Planning* , No54, pp: 223-237.
24. Osman, (2013): *Servic Quality and Customer, Mediating Effect of Trust*, No1, pp: 31-42.
25. Preston, (2016): *Introduction to chang Landscape*, Newyork.
26. Pour Ahmad, Ahmad, Hatami Nejad, Hossein and Ahmadi, Mohammad (2014): "Measuring Citizen Participation in Urban Landscape Case Study: District 6 of Tehran", *Journal of Urban Planning Geographical Research*, Volume 2, Tehran, page 322 -303.
27. Rajdeep, (2010): *SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps*, *International Journal of Engineering Science and Technology*, No2 , pp: 3297-3304.
28. Sinash, (2016): *Design Sustainable Development* ,Routledg,London.
29. Sosra,(2017): *The Urban Landscape (A New Approach in Urban Planning)* Newyork, Norton press.
30. Sirvanci, (2015): *Critical Issues for Implement in Higher Education*, *Tom Mag*, No16, pp: 382-386.
31. Schimidber, (2007): *Principles of Discovery and Beauty*, *Journal of Discovery Science*, Vol47, pp: 26-38.
32. Tripathy, (2019): *Monitoring and modeling spatio-temporal urban growth of Delhi using Cellular Automata and geoinformatics*, *journal of cities*, volume99, pp: 52-63.
33. Tavenor, (2013): *Visual and Cultural Sustainability Journal Landscape and Urban Planning*, No17, pp: 2-12.
34. Upadhyay, (2012): *Influence of Destination Image*, *Journal of Marketing*, Vol7, No3 ,pp: 259-272.
35. Vahdat, Salman, Sajjadzadeh, Hassan and Karimi, Mehrdad (2015): "Explaining the Effective Dimensions of Street View to Improve the Reading of Urban Landscape", *Urban Studies Quarterly*, No. 15, Sanandaj, pp. 17-135.

36. Williams, (2013): *The Measurment of Place*, *Journal of Forest Science*, No49, pp: 817-830.
37. York, (2013): *The Roles of Cultures Spaces in Malasia Historic Town* , *Procedia Social and Behavioral Science*, No85, pp: 602-625.
38. Zhang, (2016): *Urban Design(New Approach in Planning)*, *Conrnell University press*.
39. Zhang, (2014:229): *Destination Image and Loyalty*, *Tourist Management*, Vol40, pp: 213-223.
40. Zhou, (2010): *Selection of city'd Enterance*, *College of Information and Electrical Engineering* , *Qingdao china*.



Research Paper

**Satisfaction of the citizens of kemalshahr with the beautification performance with the urban sustainability approach**

**Esmael Nasirihendekaleh<sup>1</sup>**: Associate Professor of Geography & Urban Planning, payame noor University, Tehran, Iran.

Received: 2019/2/25 pp: 135-136 Accepted: 2019/8/24

**Abstract**

Beautifying urban space has a direct relationship with the sustainability of urban environment and if its proper functioning and its objective objectivity in cities will have favorable effects on satisfaction and ultimately on the soul and mind of the citizens. The purpose of this research is to assess the satisfaction of citizens of the city from the function of beautification with the approach Sustainability is the urban environment. The present research is applied in terms of applied and descriptive correlations with the causal approach. Independent variables of this research include the quality of perceived quality of workability, trust, assurance, accountability, empathy. Also, citizens' satisfaction is considered as a variable. The statistical society is composed of citizens of Kemal-Shahr province of Alborz province. The sample size of 252 people from the standard SERVQUAL questionnaire was determined in five dimensions: trust, confidence, accountability and empathy. Data were analyzed using spss software and nonparametric statistics. The results showed that there is a difference between age groups in terms of perceptions and expectations of service quality gap and the highest gap (0.7921) is for the age group of 30 to 40 years The highest gap is between expectations and perceptions related to the reliability dimension (3.83) and the lowest dimension (1.92). The output from Amos software also showed that by changing a unit in the response variable and trust, a change of 72.4 percent would be achieved in the level of satisfaction of the citizens. Overall, satisfaction and sustainability components of the urban environment (sig = 0.001 ) There is a connection. Accountability is at the core of citizens' satisfaction. First place accountability, second-place trust and received rankings Third, accountability and empathy are also in the next ranks. In other words, by changing a unit in the response variable, 72.4 changes will be achieved in the level of satisfaction of citizens.

**Keywords:** Satisfaction, urban landscape, servqual model, city perfection, perceptions and expectations.

**Extend Abstract**

**Introduction:**

Today, cities, as the focus of their activity, must focus on urban beautification in order to maintain their sustainability. Organizational performance of municipalities encompasses a wide range of citizens' satisfaction, including indicators that are critical to improving the sustainability of the urban environment. Environmental sustainability in cities is directly related to citizen satisfaction. Satisfaction is an important factor in urban sustainability and has a positive and reciprocal effect on citizens' satisfaction. Citizens 'satisfaction with the performance of urban landscaping indicators is based on the SERVQUAL model and attempts to answer the following question: What is the relationship between citizens' satisfaction and the performance of urban landscaping indicators? To answer this question, the hypothesis has been taken into account: There is a gap between the quality of beautification services and the expectations of citizens.

**Methodology:**

<sup>1</sup> - Corresponding Author's , Email: esmael.nasiri@yahoo.com, Tel: +989122389852

The statistical population of the study is inhabitants of Kamalshahr (Alborz Province). Survey methods were used for conducting the research. The data gathering tool was conducted through the SERVQUAL questionnaire. Citizens' expectations and perceptions were assessed in terms of the SERVQUAL model in terms of tangibility, trust, trust, responsiveness and empathy. The time of data collection was June 1977 and the validity of the questionnaires was verified and revised by using face validity. Cronbach's alpha coefficient was used to determine the reliability of the research constructs (0.823). In order to verify the content validity, a questionnaire was first provided to a number of experts (professors and urban planning experts) and after making corrections, the final version of the questionnaire was prepared. In order to check the construct validity of the questionnaire, the factor loadings less than 0.5 were omitted and Cronbach's alpha coefficient was used to check the reliability of the questionnaire. The coefficient of which was 0.823 for all research constructs. That is, the questionnaire has appropriate reliability. For statistical analysis, correlation tests, regression analysis, Spss and Amos structural model were used.

### **Results and discussion:**

The highest average perceptions (4.22) and average expectations (6.9231) Kruskal nonparametric test was used to compare the respondents' satisfaction. The results show that there is a significant difference between the mean levels of satisfaction with the level of education. The highest level of service quality gap belongs to people with university education (-3.228). As the average level of education increases, the expectations of the citizens increase and as shown in the table. The information indicates a gap between citizens' expectations and perceptions of urban beautification services. The greatest gap in the quality of beautification services relates to the reliability dimension of -3.83, which if not addressed in the long run beautifies the city of beautification. In terms of reliability, the difference between citizens' expectations and perceptions is also very clear. In fact, the speed and accuracy of experts in executing beautification plans and increasing municipal oversight of beautiful city performance is crucial to building trust among citizens. This means that the greater the gap, the lower the level of confidence in the quality of service reaches its lowest level. It didn't work out. The second gap related to the accountability dimension of 3.6 indicates that more citizen attention needs to be taken into account and that urban landscaping projects need more coordination. Responding to the gap of 3.6, citizens also expressed their dissatisfaction that their views were not used and that there was no clear and accurate information on the project process. The lowest quality gap was observed in the tangible dimension of -1.92 and indicates that more attention has been paid to this dimension.

### **Conclusion:**

The results showed that there is a significant difference between the age groups in these dimensions and the highest service quality gap (-0.721) was related to the age group of 30-40 years. The highest service quality gap (-0.721) belonged to the group. The age range is 2 to 4 years, and the lowest quality of life biodiversity services belongs to the age group above 50 years (-0.2483). As education increases, average perceptions of beautifying performance increase. Statistical analysis of the average citizen satisfaction with beautification services showed that the highest gap was related to the reliability dimension with -3.83 and the lowest gap was observed in the tangible dimension of -1.92, indicating that more attention was paid to the tangible dimension. This means that the greater the gap, the lower the level of confidence in the quality of service reaches its lowest level. It didn't work out. The lowest quality gap was observed in the tangible dimension of -1.92 and indicates that more attention has been paid to this dimension. Analyzing the perception of the difference between citizens' expectations and actual beautification performance in the city of Kamalshahr showed that there was a difference between all the investigated dimensions (perceptions and expectations) ( $F = 0.003$ ,  $P = 0.001$ ). It showed that the importance of the responsiveness dimension (4.3) received was the most important aspect of the SERVQUAL model and empathy as the last rating (2.8). In other words, by changing one unit in the accountability variable, 72.4 percent change in citizen satisfaction will be achieved. Overall, there is a direct and significant relationship between the components of satisfaction and sustainability of urban environment ( $\text{sig} = 0.001$ ) and R\_2 which explains 58.2% of the variance of urban environment sustainability, excluding the percentage of changes determined by the variable changes. It is original and predictable.