

بررسی و شناسائی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهرداری تبریز)

* دکتر مجید باقرزاده

** دکتر هوشنگ تقی زاده

*** جلال مفتاحی خواجه

کد مقاله: ۳۶۹

چکیده

در این مقاله میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری تبریز و بررسی عوامل مؤثر بر آن بررسی و شناسایی شده است. به همین منظور از ابزار اندازه گیری پرسشنامه برای گردآوری اطلاعات استفاده شده است. تعداد اعضای جامعه آماری برابر ۶۰۰۰۰ خانوار است که از بین آنها ۳۸۴ سرپرست خانوار بعنوان نمونه به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده است. با استفاده از روشهای آمار استنباطی شامل آزمون t-test، آزمون F، گروه‌بندی دانکن، همبستگی پیرسون و آنالیز واریانس به تجزیه و تحلیل استنباطی و بررسی سؤال‌های تحقیق پرداخته شده است. در نهایت میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد بخش‌های مختلف شهرداری تبریز مشخص گردیده است. نتایج تحقیق بیانگر آن است که خانوارهای تبریز بیشترین رضایت را از عملکردهای میدین میوه و تره بار، بازیافت زباله و تاکسیرانی دارند. کمترین میزان رضایت خانوارها از عملکرد نیز مربوط به فضای سبز شهرداری می باشد. همچنین ضریب همبستگی پیرسون نشان داد بین میزان رضایتمندی خانوارها از عملکرد شهرداری و ۹ مورد از طرح‌های تاثیرگذار بر رضایتمندی شهروندان رابطه‌ی مثبت معناداری وجود دارد. همچنین ۲۶/۷۵ درصد از مردم از عملکرد شهرداری تبریز رضایت زیاد، ۱۷/۶۶ درصد رضایت کم و ۵۵/۵۸ درصد رضایت در حد متوسط دارند.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، عوامل مؤثر بر رضایتمندی، خدمات، ارزیابی عملکرد، عملکرد شهرداری.

* عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز.

E-mail: Bagherzaeh@iaut.ac.ir

** عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز.

*** دانش آموخته‌ی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز.

مقدمه و بیان مسأله

از دهه ی آخر سده ی بیستم به بعد در دنیا، با پیشرفت سریع علم و تکنولوژی و سرعت در ارتباطات و با تغییر و تحولاتی که در محیط و رسالت دولتها ایجاد شده، رویکرد نویی در مدیریت دولتی پا به عرصه نهاده است. الگوی نوین مدیریت دولتی بر استراتژی های جدیدی، مانند: نظریه حکمرانی، دولت کارآفرین، دولت پاسخگو و شهروند محور تاکید می کند. در عصر کنونی، ارزیابی و مدیریت عملکرد در سازمانهای دولتی با رویکرد و معیار جدیدی به نام: رضایت مندی مراجعان و شهروندان، مورد تاکید قرار گرفته است. بر اساس نظریه های جدید، افزایش رضایت مندی شهروندان، ضمن افزایش اعتماد و مشارکت عمومی، همگرایی جامعه و اقتدار ملی را سبب شده، روند توسعه همه جانبه را ساده می سازد (نژاد حاجعلی، ۱۳۸۷، ۱۹۷).

امروزه در عصر جهانی شدن، به سبب پیشرفت دانش و تکنولوژی، سرعت در ارتباطات و تغییر و تحولاتی که در ارزشها و فرهنگها، انتظارات و مطالبات سیاسی ملتها ایجاد شده، بر فرآیند تحولات اداری نیز تاثیر گذاشته است. تغییر سلیقه ها، خواسته ها و توقعات شهروندان، سبب شده است که تحول، از امری درون زا به امری برون زا تبدیل شود. در واقع پاسخگو بودن سازمانهای دولتی در برابر شهروندان، سبب شده است دولتها به افراد جامعه از منظری جدید و به مثابه مشتریان بخش خصوصی بنگرند و تلاش کنند حداکثر رضایت مندی را برای آنان فراهم سازند (خاکی، ۱۳۸۱، ۲۶).

در گذشته، مدیریت دولتی توجه اصلی خود را به رخدادهای درون بوروکراسی معطوف می داشت و به طور عمده مشکلات درونی بوروکراسی را مسأله ی اصلی می پنداشت (الوانی و دانائی فرد، ۱۳۸۰، ۲۹۵). امروزه مدیریت دولتی باید ابعاد اجتماعی و عمومی حرفه خود را بشناسد و از آثار سازمان خود بر محیط اجتماعی آن آگاه باشد و مسائل شهروندان و شهروندی را دغدغه ی ذهنی خود قرار دهد. «به اعتقاد اندیشمندان علوم سیاسی و اداری، اگر دولتها و حکومتها نتوانند خواسته ها و نیازهای مادی و معنوی و رضایت شهروندان را برآورده سازند، بحرانهای مختلفی از، قبیل: بحران اعتماد عمومی، بحران مشروعیت نظام، بحران مشارکت عمومی و بحران همگرایی در جامعه ایجاد می شود و این بحرانها ضمن تقلیل کارآیی و اثربخشی نظام سیاسی و اداری، موجب بروز بحران و گسست در فرآیند توسعه خواهد شد» (کازمی، ۱۳۷۹، ۲۲۷). بنابراین مدیریت عملکرد

سازمانهای دولتی در جهت بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به منظور ایجاد رضایتمندی در شهروندان و مراجعان می تواند اهمیت بسزایی و در تحول و توسعه جوامع نقش استراتژیک داشته باشد، زیرا بهبود عملکرد سازمانهای دولتی، توانمندی رقابتی، بهره‌وری و قدرت پاسخگویی این سازمانها را افزایش می دهد(خاکی و نژادحاجعلی، ۱۳۸۶، ۹۲).

در نظام اداری و اجرائی کشور نیز رضایت مردم از خدمات ارائه شده توسط دستگاههای دولتی به عنوان یکی از شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و رشد و توسعه نظام تلقی می‌گردد و مؤلفه‌هایی از قبیل سرعت، دقت و صحت در انجام امور ارباب رجوع، کیفیت انجام امور، نحوه رفتار و برخورد با خدمت‌گیرندگان، هزینه‌های انجام خدمات، شفافیت و اطلاع‌رسانی مناسب عواملی است که ضمن جلب رضایت مردم در ارتباط با دریافت خدمات از دستگاههای دولتی، موجبات افزایش عمومی که بزرگترین سرمایه و تکیه‌گاه برای نظام اداری می باشد را نیز فراهم می‌سازد.

شهرداری یکی از نهادهای جامعه‌ی مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه‌ی ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود. شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است، که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان پذیر است نمایان می‌گردد. در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره‌ی امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه‌ی کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده‌ی شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه‌ی آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند (رجب‌صلاحی، ۱۳۸۱، ۱۱۲).

با توجه به اینکه جلب رضایت شهروندان و شهروند محوری از جمله موضوعاتی است که طی سالیان اخیر مطرح شده است و در سازمانها و ادارات دولتی که ماهیت کاری آنها، خدماتی است روش‌های کسب رضایتمندی شهروندان و ارباب رجوع و احترام به آنها تقریباً متفاوت است. از طرفی زمانی که صحبت از شهروندگرایی به میان می‌آید، تنها احترام ظاهری و برخورد مناسب با ایشان مدنظر نیست، بلکه منظور اصلی برخورد سازمان و نوع عملکرد آن به گونه‌ای است که شهروندان به نحوی شایسته و محترمانه خدمات خویش را دریافت نمایند. شهرداری‌ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین

نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسؤلیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مد نظر قرار گیرد؛ زیرا که عدم رضایت اجتماعی اکثریت شهروندان و یا قشر قابل توجهی از آنها برای هر نظم اجتماعی و عملکرد سازمانی خطرناک است. چرا که تداوم گسترش آن باعث کم‌رنگ شدن تعهد شهروندان نسبت به نظام ارزشی و افراد سازمان و غیره شده که چه بسا منشاء بسیاری از نابهنجاری‌های اجتماعی گردد. بنابراین با توجه به موارد فوق هدف اصلی این مقاله شناسایی میزان رضایت شهروندان و شناسایی عوامل تاثیرگذار بر رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری تبریز است.

اهداف تحقیق

- ۱- تعیین میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری تبریز؛
- ۲- شناسایی عوامل و راهکارهای مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری تبریز؛
- ۳- تعیین میزان تاثیر طرح‌های مختلف بر رضایتمندی شهروندان؛
- ۴- تدوین راهکارهای مؤثر بر ارتقای رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری تبریز؛

سؤال‌های تحقیق

سؤال‌های تحقیق عبارت است از:

- ۱- میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری تبریز چقدر است؟
- ۲- رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری تبریز به چه عواملی بستگی دارد؟
- ۳- میزان تاثیر طرح‌های مختلف بر رضایتمندی شهروندان چقدر است؟

چارچوب نظری

رویکردهای نوین در تأمین کیفیت کالا یا خدمت هدفی واحد را دنبال می‌نماید که همانا حصول اطمینان در سازگاری کالا یا خدمت با نیازهای مشتریان است (سهرابی و بختیاری، ۲۰۰۷، ۳). عده‌ای به برآورده ساختن احتیاجات و نیازهای مشتریان تأکید دارند؛ مثلاً

خدمات با کیفیت یعنی جلب رضایت مشتری و اینکه در مواقع ضروری این خدمت در دسترس مشتری باشد و هزینه بالایی را هم تحمیل نکند. برخی دیگر کیفیت را شاخصی می‌دانند که هماهنگی بین خدمات ارائه شده با انتظارات مشتریان رامی‌سنجد. ماهیت اغلب خدمات این چنین است که مشتری در فرآیند ارائه ی خدمت حضور دارد، این بدان معناست که ادراک مشتری از کیفیت نه تنها از ستاده خدمت بلکه همچنین از فرآیند ارائه خدمت نیز متأثر است (سید جوادین و کیماسی، ۱۳۸۴).

تعامل بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده می‌تواند شکافهایی را در مسیر ارائه خدمات با کیفیت ایجاد کند. هدف نهایی در بهبود کیفیت خدمات کم کردن این شکاف ها تا حد امکان می‌باشد. در راستای سنجش و ارزیابی کیفیت خدمات که یکی از خرده سیستم های مدیریت و ارزیابی عملکرد سازمانهای خدماتی محسوب می‌شود، مدل‌های مختلفی ارائه شده است که پرکاربردترین آنها مدل سرکوال می‌باشد (سهرابی و بختیاری، ۲۰۰۷، ص ۵). پارامسون، زیتامل و بری در تحقیقات خود ده بعد مختلف برای کیفیت در عرصه خدمات را شناسایی کردند که قضاوت مشتریان در زمینه کیفیت خدمات بر مبنای آنها صورت می‌گیرد، این ابعاد عبارت است از:

- ۱- تسهیلات، وضعیت ظاهری و امکانات عرضه کننده
- ۲- قابل اطمینان بودن خدمت عرضه شده
- ۳- تمایل و اشتیاق کارکنان برای پاسخگویی به مشتری
- ۴- مهارت و تبحر کارکنان
- ۵- ادب و نزاکت کارکنان
- ۶- صداقت، راز دار بودن و قابل اعتماد بودن کارکنان
- ۷- امنیت
- ۸- قابل دسترس بودن خدمات
- ۹- ارتباط با مشتری
- ۱۰- درک و شناخت مشتری (همان منبع، ۶).

شاخص‌های رضایتمندی مشتری در بخش عمومی، تفاوت‌های عمده ای با بخش خصوصی دارد. انتظارات و خواسته‌های مشتریان در بخش خصوصی از محصولات ارائه

شده، شامل مواردی، نظیر: بهای پایین، کیفیت بالا، تحویل به موقع، دوام محصولات، خدمات پس از فروش، شکل ظاهری، کارکرد و... است. اما شاخص های رضایتمندی در بخش عمومی، می تواند ابعاد مختلفی داشته باشد و این ابعاد بسیار فراتر از نگرشی است که مشتری در بخش خصوصی به یک کالا یا یک شیء دارد (ریاحی، ۱۳۸۱، ۳۸). از دیدگاه زیتهامل شاخصهای رضایت مندی مراجعان در بخش دولتی، به قرار زیر است:

- ۱- ملموس و محسوس بودن
 - ۲- قابل اعتماد بودن کارکنان و سازمان؛
 - ۳- مسؤلیت پذیری کارکنان؛
 - ۴- صلاحیت و شایستگی کارکنان؛
 - ۵- تواضع و ادب و احترام در برخورد با مراجعان؛
 - ۶- اعتبار: معتبر بودن و مشروعیت ارائه دهندگان خدمت؛
 - ۷- ایمنی: داشتن آرامش کافی و دور از خطر بودن؛
 - ۸- در دسترس بودن: قابل دسترسی و سهولت تماس و ارتباط با کارکنان؛
 - ۹- ارتباط مناسب: آگاه ساختن مشتریان به زبانی که آنها بفهمند و گوش کنند؛
 - ۱۰- درک کردن: تلاش برای درک نیازها و خواسته های مراجعان (همان منبع، ۳۸)
- از آنجا که سازمانها ماهیتاً مختلف و متنوع است و تناسبات و انتظارات مختلفی از آنها می‌ورود هرگز نمی‌توان مجموعه‌ای از شاخص‌های بخصوصی را تعریف و تعیین کرد که عمومیت داشته باشد و می‌توان از آنها برای ارزیابی عملکرد تمامی سیستم‌ها و سازمانها استفاده نمود، از جمله این سازمانها، شهرداری می‌باشند که حیطه ی وظیفه آن ارائه خدمات شهری و عموماً از نوع غیر انتفاعی و با فعالیتها و عملیات مختلف را شامل می‌شود. ولی به‌طور کلی شاخص‌هایی که برای ارزیابی عملکرد مجموعه شهرداری و زیربخشهای تابعه آن بکار برده می‌شود، باید خصوصیات و ویژگیهایی داشته باشد که استفاده از آنها دقت صحت و اثربخشی فرایند ارزیابی را افزایش دهد. برخی از مهمترین شاخص‌ها یا معیارها که در ارزیابی عملکرد شهرداری میتواند مورد استفاده قرار گیرد عبارت است از:

۱- جامعیت ۲- عینیت ۳- عمومیت ۴- سهولت ۵- حساسیت ۶- به موقع بودن
۷- واقعیت ۸- قابلیت اعتماد (shahrdari.isfahan.ir).

تغییرات وسیعی که در دهه های اخیر در نقش دولتها به وقوع پیوسته است، دولتها را عملاً با رویکردهای جدیدی رو به رو ساخته که نتیجه ی قطعی آن تغییر موقعیت نسبی دولتها بوده است. از این رو کشورهای مختلف، اصلاح نظام اداری یا نظام مدیریت را به عنوان پیش نیاز اصلی توسعه و یک هدف اساسی پیگیری می کنند و سازمانهای بین المللی و منطقه ای نیز در این رابطه تلاشهای وسیعی را به عمل می آورند. واقعیت و هدف اصلی تلاشهای اصلاحی در خدمات عمومی، ارائه خدمات مشتری گراست. کوشش اصلی در جهت تدارک خدمات با کیفیت است که نیازهای مشتریان را بر یک مبنای مداوم برآورده سازد. برای اطمینان از کارایی و اثربخشی ارائه خدمات مشتری گرا، در کشورهای گوناگون بر اجرای برنامه های ویژه ای تأکید می شود، از جمله می توان به تدوین منشور خدمات در بخش دولتی، اجرای مدیریت کیفیت جامع، مشتری مداری و دولت الکترونیک اشاره کرد. اما منشورهای شهروندی چگونه می تواند به عنوان ساز و کار بهبود کیفیت خدمات در بخش دولتی مورد توجه قرار گیرد (متولی حبیبی، ۱۳۸۶، ۱۸۲)؟

رضایتمندی مراجعان و گیرندگان خدمات یکی از معیارهای جدید سنجش عملکرد سازمانی و کیفیت خدمت رسانی در سازمانهای دولتی است. برای رضایتمندی مراجعان تعریف های متعددی ارائه شده که در ذیل به بعضی از آنها اشاره می شود:

۱. رضایتمندی عبارت است از احساسات خوشایند یا ناخوشایند شخص که از مقایسه عملکرد ذهنی وی از قیاس با انتظارات او ناشی می شود. خشنودی زیاد یا رضایت فراوان، نه فقط رجحان منطقی، بلکه یک نوع وابستگی عاطفی نسبت به نام تجاری کالا ایجاد می کند. نتیجه این پیوند عاطفی، وفاداری بسیار بالای مشتری است (پهلوانیان و مقصودیگی، ۱۳۸۶، ۶۵).

۲. ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تامین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجهای مراجعه کننده توسط ارائه کننده خدمت در مراجعه کنندگان ایجاد می شود، رضایتمندی گفته می شود (نژادحاجلی ایرانی، ۱۳۸۷، ۱۹۷).

۳. ادراک مراجعان از عملکرد سازمان و خدمات دریافت شده یا ادراک مراجعان را که از برآورده شدن خواسته ها و انتظاراتشان ایجاد می شود رضایت مندی می گویند (همان منبع، ۱۹۷).

۴. به عقیده «کاتلر»، سطح رضایت، تابعی است از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظاراتهای فرد (رهنورد، ۱۳۸۲، ص ۳۱).

۵. ارزیابی های مراجعان از کیفیت کالاها و خدمات دریافت شده را رضایت مندی می گویند (fecikova, 2004, p.57).

در استفاده از سازه رضایتمندی براساس فرایندهای روانشناسی که مشتریان در قضاوتهای مربوط به رضایتمندی از آن استفاده می کنند " در حقیقت رضایتمندی، پاسخ کامل مشتری می باشد". به عبارت دیگر، رضایتمندی قضاوت در مورد ویژگی محصول یا خدمت، می باشد و یا اینکه محصول یا خدمت، خودش یک سطح مناسبی از رضایتمندی در رابطه با مصرف ایجاد می کند.

گوش دادن به سخنان مشتری، پیش نیاز تامین رضایت مشتری محسوب می شود. توجه به شکایتهای مشتریان، نظام پیشنهادها، تضمین کیفیت، بازرسی و ارزیابی و مانند اینها روشهایی است که امکان دریافت ندای مشتری را فراهم می سازند. البته فقط ارزیابی لحظه ای که مشتری کالا یا خدمت را دریافت می کند به تنهایی کافی نیست. سازمانها برای کسب رضایت مشتری باید از نیازهای فعلی و آتی مشتری آگاه باشند، عکس العملهای مشتری را تشخیص دهند و بدانند آنها چه دوست ندارند (رهنورد، ۱۳۸۲، ص ۳۱).

به طور کلی سنجش رضایتمندی مراجعان، فرایندی شامل گامها و مراحل زیر است:

۱- تعیین عوامل و شاخصها برای رضایتمندی مراجعان ؛

۲- انتخاب روش و طریقه سنجش ؛

۳- سنجش و ارزیابی رضایتمندی مراجعان ؛

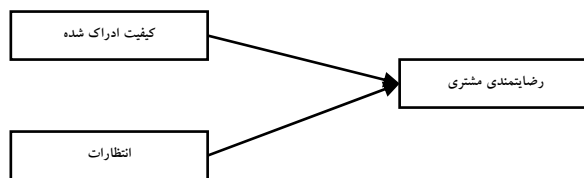
۴- گزارش رضایتمندی مراجعان ؛

۵- تحلیل داده ها.

کاپلان و نورتون در سنجش عملکرد سازمان، دیدگاه مشتری را مهمترین دیدگاه دانسته و پیترز و واترمن دانستن نیازها و خواسته های مراجعان را از ویژگیهای سازمانهای موفق

بیان کرده اند. بررسی و ارزیابی نظریات و دیدگاههای مراجعان (نظرسنجی از مراجعان)، راهی سریع و ارزان برای تعیین بخشهایی از خدمات است که کیفیت آن نیاز به بهبود دارد (نژادحاجلی ایرانی، ۱۳۸۷، ۱۹۷).

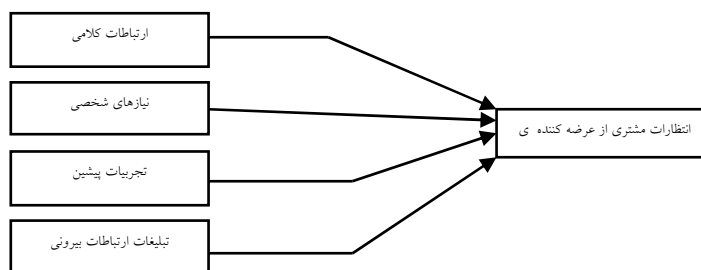
فرایندهای مختلف شکل گیری رضایتمندی مشتری را می توان در مدل های مختلفی طبقه بندی کرد که این مدلها ارتباط رضایتمندی مشتری و محرکهای آن را ترسیم می کنند. معتبرترین مدل شکل گیری رضایتمندی مشتری بر اساس یکی از نظریه های مشهور رضایتمندی مشتری یعنی نظریه «عدم تایید انتظارات» بنا شده است (شکل ۱) (دیواندروی و دلخواه، ۱۳۸۴، ۱۸۹).



شکل (۱) - مدل شکل گیری رضایتمندی مشتری (همان منبع، ۱۸۹)

جلب رضایت مشتری هدف اصلی از عرضه خدمات با کیفیت می باشد رضایت و عدم رضایت مشتری تابعی از اختلاف بین انتظارات اولیه او و عملکرد واقعی می باشد. شناسایی عواملی که انتظارات مشتری را تحت تأثیر قرار می دهد، به عرضه کنندگان کمک خواهد نمود تا با بکارگیری شیوه های مناسب انتظارات مشتریان را تعدیل نموده و خدماتی متناسب با آن به مشتریان عرضه کنند. اولین عاملی که به طور بالقوه تعیین کننده انتظارات مشتری می باشد مطالبی است که از زبان سایر مشتریان دوستان و آشنایان می شنود و اصطلاحاً به آن "ارتباطات کلامی" اطلاق می شود. دومین عاملی که در واقع انتظارات مشتریان را تا حد معینی تعدیل می کند، در نتیجه نیازمندی های خاص هر یک از مشتریان حاصل می شود که بطور کلی باید آن را تحت عنوان "نیازهای فردی" مشتریان نام برد. به عنوان سومین عامل در این ارتباط باید به میزان "تجربیات پیشین" مشتری اشاره نمود که سطح انتظارات او را تحت تأثیر قرار می دهد. "تبلیغات و ارتباطات بیرونی" از سوی عرضه کنندگان در شکل گیری انتظارات مشتری نقشی کلیدی بازی می کند. ارتباطات بیرونی، کلیه پیامهای مستقیم و غیر مستقیم از سوی سازمان عرضه کننده به مشتریان را در

برمی گیرد. در نهایت یکی از مهمترین عواملی که البته در مجموعه ارتباطات بیرونی عرضه کننده جای دارد " قیمت یا هزینه خدمات " می باشد (شکل ۲) (سهرابی و بختیاری، ۲۰۰۷).



شکل (۲) - عوامل مؤثر بر انتظارات مشتری از کیفیت خدمت (همان منبع)

به دلیل اهمیت فوق العاده ای که مشتریان برای سازمان ها دارند، حداقل به ۶۳ نسخه کاربردی می توان برخورد کرد که توسط تئوری پردازان و متخصصین مبحث وفاداری مشتریان ارائه شده اند تا سازمان ها بتوانند از فرار مشتریان جلوگیری کرده، ریسال های تبلیغاتی خود را درست خرج کنند و با ارائه یک کار تیمی مؤثر اعتماد و اطمینان مشتری را جلب کرده و خواسته های کلیدی او را برآورده سازند و او را از یک مشتری عادی و راضی، به مشتری وفادار و ارزشی ارتقا دهند و منافع دراز مدت خود را تضمین کنند (محمدی، ۱۳۸۲، ۵۷).

پیشینه ی تحقیقات انجام یافته

مطالعات مختلفی پیرامون رضایتمندی صورت گرفته است که به برخی از آنها اشاره می شود. ایلامی (۱۳۸۳) به بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مندی مشترکین شرکت توزیع نیروی برق شیراز انجام داده که این تحقیق به دنبال ارزیابی میزان رضایت مندی مشترکین برق از شرکت توزیع برق شیراز و توضیح تغییرات آن بر اساس ویژگی های سازمانی از یک طرف و مشخصات اقتصادی - اجتماعی مشترکین از سوی دیگر می باشد. عبدالوند و عبدلی (۱۳۸۶) به بررسی عوامل مؤثر بر وفاداری مشتریان بانک تجارت اقدام نموده اند،

نتایج تحقیق حاکی از تأثیر مستقیم تصویر ذهنی بر میزان رضایتمندی و کیفیت خدمات است. همچنین کیفیت خدمات بر میزان رضایت مشتریان تأثیر مستقیم دارد. از طرف دیگر کیفیت خدمات و میزان رضایتمندی مشتریان بر وفاداری آنها تأثیر معنی داری دارد. خشجان و همکاران (۱۳۸۴) به بررسی رضایت مندی مراجعین بخش اورژانس از خدمات بهداشتی درمانی اقدام نمودند. جعفری و همکاران (۱۳۸۵) به بررسی رضایتمندی و عوامل مؤثر بر آن در مراجعه کنندگان مراکز بهداشتی درمانی پرداخته اند. ایمان و منفرد (۱۳۸۵) به بررسی عوامل اجتماعی- اقتصادی مؤثر بر رضایت مندی سیاسی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز پرداخته است. بختیار نصرآبادی و نوروزی (۱۳۸۵) به بررسی میزان رضایت مندی دانشجویان نخبه ی دانشگاه اصفهان از مؤلفه های آموزشی اقدام نمودند. جعفری و همکارانش (۱۳۸۶) به بررسی میزان رضایت مندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مازندران از خدمات بیمه درمانی تکمیلی اقدام نموده اند. صاحب الزمانی و همکارانش (۱۳۸۷) به رضایت مندی از خدمات ارائه شده به سالمندان آسایشگاه معلولان و سالمندان رشت اقدام نمودند. رضایی (۱۳۸۵) رضایت مندی بافندگان فرش در استانهای آذربایجان شرقی و اصفهان را مورد مطالعه قرار داده است. شربت اوغلی و اخلاصی (۱۳۸۷) به طراحی مدلی برای سنجش رضایتمندی مشتریان در صنعت بانکداری توسعه ای و اندازه گیری رضایت مندی مشتریان بانک صنعت و معدن اقدام نموده اند.

روش پژوهش

در این پژوهش، روش تحقیق براساس هدف، از نوع کاربردی است، اما براساس روش انجام تحقیق، از نوع توصیفی می باشد. جامعه ی آماری تحقیق حاضر تمامی سرپرستان خانوارهای تبریز که در سال ۱۳۸۸ در حال زندگی هستند، می باشد. تعداد خانوارهای این شهر حدوداً ۴۰۰۰۰۰ هستند که در مناطق هشتگانه شهر زندگی می کنند. به منظور تعیین حجم نمونه، از فرمول تعیین حجم نمونه استفاده شده است (تقی زاده و تار، ۱۳۸۶، ۵۲).

$$n = \frac{NZ \frac{2}{\alpha} pq}{e^2 (N - 1) + Z \frac{2}{\alpha} pq} = 385$$

در این فرمول $P = \frac{1}{2}$ ، $N = 400000$ ، $Z_{\%25} = 1/96$ ، $e = 0/05$ است. در نتیجه ۳۸۵ نفر به عنوان نمونه ی آماری مشخص و به روش نمونه گیری تصادفی از میان اعضای جامعه انتخاب شده اند. در این تحقیق از روش پرسشنامه محقق ساخته جهت جمع آوری اطلاعات استفاده شده است. سؤالهای تنظیم شده ابتدا در اختیار چند تن از استادان دانشگاهی و همکاران محترم شهرداری قرار گرفته است و اشکالات و موارد ابهام رفع گردیده است. نهایتاً پرسشنامه مذکور پس از اصلاح و تعدیل، نهایی گشت و در اختیار آزمودنی ها قرار گرفت تا پایایی آن نیز اندازه گیری گردد. ضمناً برای تعیین میزان پایایی (قابلیت اعتماد) پرسش نامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. برای سنجش سؤال های مربوط به اندازه گیری میزان رضایت از عملکرد شهرداری، آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۲ و پرسشهای مربوط به طرح های تاثیرگذار بر رضایتمندی شهروندان برابر با ۰/۹۵ می باشد و چون این مقادیر بالاتر از ۰/۷ است نتیجه می شود که سؤال های مربوط به این متغیر دارای پایایی بسیار مناسب می باشد.

تجزیه و تحلیل داده ها

در این تحقیق، تجزیه و تحلیل داده ها عمدتاً با استفاده از روشهای مناسب آماری (با توجه به نوع تحقیق و روشهای گردآوری اطلاعات) به دو شکل توصیفی و استنباطی انجام گرفته است. در تحقیق حاضر از فنون آمار توصیفی شامل جدول فراوانی برای تجزیه و تحلیل داده های جمعیت شناختی نمونه آماری استفاده شده است. همچنین با استفاده از روشهای آمار استنباطی شامل آزمون t-test، آزمون F، گروه بندی دانکن، همبستگی پیرسون و آنالیز واریانس به تجزیه و تحلیل استنباطی و بررسی پرسشهای تحقیق پرداخته شده است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل توصیفی جمعیت شناختی در مورد نمونه مورد بررسی به شرح ذیل می باشد :

۱. ۶۷ درصد از شرکت کنندگان در آزمون مرد و ۳۳ درصد زن.
۲. بیشترین فراوانی مربوط به گروه سنی ۲۹-۲۰ سال با ۳۹/۵ درصد، سپس گروه سنی ۳۹-۳۰ سال با ۲۸/۶ درصد می باشد. گروه سنی ۴۹-۴۰ سال با ۱۶/۷ درصد فراوانی در رده ی سوم، و گروههای سنی بالای ۵۰ سال با ۹ درصد و زیر ۲۰ سال با ۶/۱ درصد کمترین فراوانی را دارند.

۳. بیشترین فراوانی سطح تحصیلات افراد مورد آزمون لیسانس با ۴۱/۶ درصد و سپس دیپلم با ۲۷/۹ درصد فراوانی است. کمترین فراوانی سطح تحصیلات مربوط به سواد سیکل ۵/۶ درصد فراوانی است.

۴. ۳۴/۵ درصد از افراد شرکت کننده در آزمون کارمند، ۲۰/۹ درصد شغل آزاد، ۱۹/۳ درصد دانشجوی، ۸/۶ درصد بازنشسته، ۷/۲ درصد بیکار، ۵/۳ درصد کارگر و راننده و ۴/۳ درصد سایر مشاغل را دارا می باشند.

– میزان رضایتمندی شهروندان

نتایج بیانگر آن است که بیشترین رضایت مربوط به بخش بازیافت و کمترین رضایت مربوط به بخش فضای سبز است. همچنین ۲۶/۷۵ درصد از مردم از عملکرد شهرداری رضایت زیاد، ۱۷/۶۶ درصد رضایت کم و ۵۵/۵۸ درصد رضایت در حد متوسط دارند.

– تحلیل رضایتمندی شهروندان

الف) تحلیل رضایتمندی شهروندان براساس مردان و زنان: جدول (۱) میانگین و انحراف معیار رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری را از نگاه مردان و زنان شهرستان تبریز نشان می دهد.

جدول (۱): مقایسه رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری از نگاه مردان و زنان

جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	آزمون	سطح معنی داری
مرد	۲۵۴	۲/۸۸۹۸	۰/۶۹۷۰۱	۰/۲۸۹	۰/۷۷۳
زن	۱۲۵	۲/۹۱۲	۰/۷۱۸۶		

با ملاحظه ی جدول (۱) مشاهده می گردد که میانگین رضایت مردان از عملکرد شهرداری ۲/۸۸ و زنان ۲/۹۱ است که مطابق با آزمون t-test اختلاف معنی داری بین میزان رضایت زنان و مردان وجود ندارد. به عبارت دیگر، زنان و مردان نظر یکسانی در مورد عملکرد شهرداری دارند.

ب) تحلیل رضایتمندی شهروندان بر اساس سن:

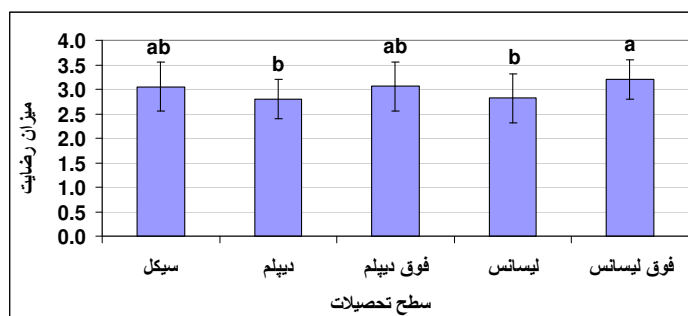
بالاترین میزان رضایت مربوط به گروه سنی بالای ۵۰ سال و کمترین میزان رضایت مربوط به گروه سنی کمتر از ۲۰ سال است. آزمون F اختلاف معنی‌داری را بین میزان رضایت گروه‌های سنی مختلف نشان می‌دهد. از طرفی مقایسه میانگین دانکن نشان می‌دهد که افراد بالای ۵۰ سال بیشترین میزان رضایت را داشته و اختلاف معنی‌داری را با سایر گروه‌های سنی دارند، ولی افراد زیر ۵۰ سال اختلاف معنی‌داری را در میزان رضایت از عملکرد شهرداری با یکدیگر ندارند.

ج) تحلیل رضایتمندی شهروندان بر اساس میزان تحصیلات:

جدول (۲): مقایسه میانگین میزان رضایت از عملکرد شهرداری بر اساس میزان تحصیلات (گروه بندی دانکن)

میزان تحصیلات	سیکل	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس به بالا
میزان رضایت از عملکرد	۳/۰۵	۲/۸۰	۳/۰۶	۲/۸۲	۳/۱۹
گروه بندی دانکن	ab	b	ab	b	a

با توجه به اینکه در آزمون F سطح معنی‌داری (sig) کوچکتر از ۰/۰۵ است بنابراین با اطمینان ۹۵٪ آزمون F اختلاف معنی‌داری را در میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری بر اساس میزان تحصیلات آنها نشان می‌دهد. مطابق با گروه بندی دانکن بیشترین میزان رضایت مربوط به شهروندان با مدرک فوق لیسانس به بالا است و رضایت این افراد اختلاف معنی‌داری را با سایرین دارد. کمترین میزان رضایت مربوط به شهروندانی با تحصیلات دیپلم و لیسانس است که اختلاف معنی‌داری را با سایرین دارند...



نمودار (۱): مقایسه میزان رضایت از عملکرد شهرداری بر اساس سطح تحصیلات

د) تحلیل رضایتمندی شهروندان بر اساس نوع شغل

تحلیل رضایتمندی شهروندان براساس نوع شغل نشان می دهد که اختلاف معنی داری در میزان رضایت شهروندان براساس نوع شغل وجود دارد.

جدول (۳): مقایسه ی میانگین میزان رضایت از عملکرد شهرداری بر اساس نوع شغل (گروه بندی دانکن)

میزان تحصیلات	شغل آزاد	کارمند	کارگر و راننده	دانشجو	بیکار	بازنشسته	سایر موارد
میزان رضایت از عملکرد	۳/۰۴	۲/۷۳	۳/۱۰	۲/۸۳	۲/۸۹	۳/۲۲	۳/۱۳
گروه بندی دانکن	ab	b	a	b	b	a	a

مطابق با گروه بندی دانکن بیشترین میزان رضایت مربوط به شهروندان با مشاغل بازنشستگی کارگر و راننده و سایر موارد بوده است و اختلاف معنی داری را با دیگران دارند. کارمندان، دانشجویان و افراد بیکار میزان رضایت مشابه هم داشته و بطور معنا داری میزان رضایت آنها کمتر از سایر افراد است و میزان رضایت شهروندان با شغل آزاد مشابه با هر دو گروه است.

– اولویت بندی رضایتمندی شهروندان از عملکرد های مختلف شهرداری: مطابق با گروه بندی دانکن بیشترین میزان رضایت مربوط به بخشهای میدین میوه و تره بار بازیافت زباله، سازمان تاکسیرانی و کمترین میزان رضایت مربوط به فضای سبز میباشد.

– مقایسه عوامل رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری تبریز: آنالیز واریانس نشان می دهد که میزان تاثیر طرح های مختلف بر رضایتمندی شهروندان اختلاف معنی داری با یکدیگر دارد.

جدول (۴) – آنالیز واریانس برای میزان تاثیر طرح های مختلف بر رضایتمندی شهروندان

مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	Fآزمون	سطح معنی داری
۰/۷۶۵	۱۹	۰/۰۴۰	۲/۷۱۴	۰/۰۰۲
۰/۸۹۰	۶۰	۰/۰۱۵		
۱/۶۵۵	۷۹			

بر اساس نتایج طرح های " مرمت، بازسازی، لکه گیری، آسفالت خیابانها و معابر سطح شهر"، " توسعه و افزایش سرانه فضای سبز جهت رسیدن به سرانه استاندارد"، " توسعه مراکز تفریحی و گردشگری"، بیشترین تاثیر را در رضایتمندی شهروندان دارند. طرح

های " بهبود و نظارت بر اجرا و ارتقای کیفیت پروژه های عمرانی"، "شناسایی مشاغل مزاحم وساماندهی آنها"، کمترین تأثیر را در رضایتمندی شهروندان دارد.

- بررسی عوامل تأثیر گذار بر رضایتمندی

همانطور که بررسی نشان می دهد بین میزان رضایت از عملکرد شهرداری و ۹ مورد از طرح های شهرداری رابطه ی مثبت معنا داری وجود دارد که عبارت است از:

- ۱- استفاده از گونه های سازگار و ماندگاری در احداث فضایی سبزها، بوستان ها و...
- ۲- توسعه ی شبکه آب فضای سبز
- ۳- توسعه مراکز تفریحی و گردشگری
- ۴- به روز نمودن روشهای جمع آوری و حمل و نقل و دفع زباله
- ۵- توجه جدی در تکمیل طرحهای نیمه تمام عمران
- ۶- ترمیم و تکمیل فضای سبز حاشیه و رفوژ خیابانهای سطح شهر
- ۷- بهسازی و نوسازی تجهیزات و وسائط نقلیه حمل و نقل زباله در سطح شهر
- ۸- توسعه و تجهیز بوستانها، مراکز تفریحاتی به تجهیزات نوین پرتوافکن، نورافکن، سیستم صوتی و نیمکت

یعنی اجرای این طرح ها با افزایش رضایت شهروندان همراه خواهد بود. همانطور که مشاهده می گردد ۶ مورد مربوط به فضای سبز، دو مورد مربوط به جمع آوری و دفع زباله و یک مورد مربوط به طرح های عمرانی است .

نتیجه گیری و پیشنهادها

تلاش فراوانی که امروزه در جهت ارتقای ابزارهای مدیریت کیفیت و گسترش فرهنگ مشتری گرایی صورت گرفته همه نشان دهنده ی آن است که اکنون رضایت مشتری به باور همگان، از مهمترین فاکتورها در تعیین موفقیت سازمان ها و بهبود سودآوری به شمار می آید. پیاده سازی سیستم های اندازه گیری و پایش رضایت مشتری بعنوان یکی از مهمترین جنبه های بهبود کیفیت، از نیازهای اساسی سازمان های امروزی محسوب می گردد. مهمترین هدف از بکارگیری نظام اندازه گیری رضایت مشتری برای مؤسسات تجاری آنست که به کمک آنالیز حساسیت رفتار مشتری، سیاست های مطلوب در جهت دستیابی

به رضایت مشتری تعیین گردیده و در نتیجه موفقیت و نتایج دلخواه در امر کسب و کار را برای سازمان به همراه داشته باشد. بعبارت دیگر اهمیت تعیین شاخص میزان رضایت مشتریان موقعی درک می شود که از منظر مدیریت استراتژیک به آن نگریسته شود.

با پیچیده تر شدن ساختارها و وظایف سازمان ها در عرصه های مدیریت شهری، وظایف شهرداری، به عنوان مهمترین نهاد غیر دولتی بیش از پیش حساس شده است. شهرداری ها به عنوان یک سازمان ارایه دهنده خدمات شهری به ساکنان شهری زمانی دارای عملکرد موفق خواهند بود که بتوانند آسایش و امنیت شهروندان را فراهم نمایند. عملکرد مناسب و کارآمد این سازمانها موجب مشارکت دادن شهروندان در اداره ی امور و انجام فعالیت های مربوطه خواهد شد و بر رضایتمندی شهروندان دامن خواهد زد. در پایان نتایج به دست آمده از این پژوهش در راستای اهداف تحقیق به شرح زیر جمع بندی می گردد:

۱- میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری تبریز نشان دهنده ی آن است که بیشترین رضایت مربوط به بخش بازیافت و کمترین رضایت مربوط به بخش فضای سبز است. همچنین ۲۶/۷۵ درصد از مردم از عملکرد شهرداری تبریز رضایت زیاد، ۱۷/۶۶ درصد رضایت کم و ۵۵/۵۸ درصد رضایت در حد متوسط دارد. می توان نتیجه گرفت که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری تبریز، در حد متوسط و متوسط به بالا می باشد .

۲- بررسی میزان رضایتمندی مردان و زنان از عملکرد شهرداری، مطابق با آزمون t-test نشانگر آن است که اختلاف معنی داری بین میزان رضایت زنان و مردان وجود ندارد . به عبارت دیگر، زنان و مردان نظر یکسانی در مورد عملکرد شهرداری دارند.

۳- بررسی میزان رضایت گروههای مختلف سنی از عملکرد شهرداری ، مطابق با آزمون F نشانگر آن است که بالاترین میزان رضایت مربوط به گروه سنی بالای ۵۰ سال و کمترین میزان رضایت مربوط به گروه سنی کمتر از ۲۰ سال است. آزمون F اختلاف معنی داری را بین میزان رضایت گروههای سنی مختلف نشان می دهد . از طرفی مقایسه میانگن دانکن نشان داد که میزان رضایت افراد بالای ۵۰ سال بیشترین میزان رضایت را داشته است و اختلاف معنی داری را با سایر گروههای سنی دارد، ولی افراد زیر ۵۰ سال اختلاف معنی داری را در میزان رضایت از عملکرد شهرداری با یکدیگر ندارند.

۴- آزمون F اختلاف معنی داری را در میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری بر اساس میزان تحصیلات آنها نشان داد. مطابق با گروه بندی دانکن بیشترین میزان رضایت مربوط به شهروندان با مدرک فوق لیسانس است و رضایت این افراد اختلاف معنی داری را با سایرین دارد. کمترین میزان رضایت مربوط به شهروندانی با تحصیلات دیپلم و لیسانس است که اختلاف معنی داری را با سایرین دارند.

۵- آزمون F اختلاف بسیار معنی داری را در میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری بر اساس نوع شغل آنها نشان داد. مطابق با گروه بندی دانکن بیشترین میزان رضایت مربوط به شهروندان با مشاغل بازنشستگی کارگر و راننده و سایر موارد بوده و اختلاف معنی داری را با دیگران دارند. کارمندان، دانشجویان و افراد بیکار میزان رضایت مشابه هم داشته و بطور معنا داری میزان رضایت آنها کمتر از سایر افراد است و میزان رضایت شهروندان با شغل آزاد مشابه با هر دو گروه است.

۶- بررسی اولویت بندی میزان رضایت شهروندان از عملکرد بخش های مختلف شهرداری نشان داد که مردم بیشترین رضایت را از میادین میوه و تره بار، بازیافت زباله و تاکسیرانی دارند و کمترین میزان رضایت مردم از فضای سبزی باشد.

۷- انجام طرح های "مرمت، بازسازی، لکه گیری، آسفالت خیابانها و معابر سطح شهر"، "توسعه و افزایش سرانه فضای سبز جهت رسیدن به سرانه استاندارد"، "توسعه مراکز تفریحی و گردشگری" بیشترین تاثیر را در رضایتمندی شهروندان دارند. همچنین انجام طرح های "بهبود و نظارت بر اجرا و ارتقای کیفیت پروژه های عمرانی" و "شناسایی مشاغل مزاحم و ساماندهی آنها" کمترین تاثیر را در رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری دارند.

۸- همبستگی پیرسون نشان داد بین میزان رضایتمندی مردم از عملکرد شهرداری و ۹ مورد از طرحها رابطه مثبت معناداری وجود دارد، یعنی اجرای این طرح ها با افزایش رضایت شهروندان همراه خواهد بود. پیشنهاد می گردد شهرداری محترم با اجرای طرحهای ذیل بتواند رضایتمندی شهروندان را هرچه بیشتر افزایش دهد؛ این طرحها عبارت است از:

۱- توجه جدی در تکمیل طرحهای نیمه تمام عمرانی؛

- ۲- توسعه و افزایش سرانه ی فضای سبز جهت رسیدن به سرانه استاندارد؛
- ۳- توسعه شبکه آب فضای سبز؛
- ۴- استفاده از گونه های سازگار و ماندگار در احداث فضای سبزها، بوستان ها و...؛
- ۵- ترمیم و تکمیل فضای سبز حاشیه و رفوژ خیابانهای سطح شهر؛
- ۶- توسعه ی مراکز تفریحی و گردشگری؛
- ۷- توسعه و تجهیز بوستانها ، مراکز تفریحاتی به تجهیزات نوین پرتوافکن، نورافکن، سیستم صوتی و نیمکت؛
- ۸- بهسازی و نوسازی تجهیزات و وسائط نقلیه حمل و نقل زباله در سطح شهر؛
- ۹- به روز نمودن روشهای جمع آوری و حمل و نقل و دفع زباله؛

منابع

- ۱- الوانی، سید مهدی و حسن دانائی فرد، «گفتارهایی در فلسفه تئوری سازمان دولتی»، چاپ اول، تهران، انتشارات صفار، ۱۳۸۰.
- ۲- ایلامی، اردلان، « بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مندی مشترکین شرکت توزیع نیروی برق شیراز»، پایان نامه کارشناسی ارشد، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، ۱۳۸۳.
- ۳- ایمان، محمد تقی و حسین منفرد، « بررسی عوامل اجتماعی- اقتصادی مؤثر بر رضایت مندی سیاسی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز»، علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز، تابستان ۱۳۸۵، ۲۴(۲(پیاپی ۴۷)) ویژه نامه جمعیت و توسعه: صص ۹-۲۵.
- ۴- بختیار نصرآبادی، حسن علی ورضاعلی نوروزی، « بررسی میزان رضایت مندی دانشجویان نخبه دانشگاه اصفهان از مولفه های آموزشی»، مجله روانشناسی، تابستان ۱۳۸۵، ۱۰(۲(پیاپی ۳۸)):صص ۲۳۲-۲۴۷.
- ۵- پهلوانیان، حسین و غلامرضا مقصود بیگی نژاد، « مدیریت راهبردی»، یزد، انتشارات نیکو روش، ۱۳۸۶.
- ۶- تقی زاده، هوشنگ و غفار تازی، « الگوهای گرافیکی روش تحقیق در علوم انسانی»، چاپ اول، تهران، انتشارات حفیظ، ۱۳۸۶.
- ۷- جعفری، فرهاد و فرید زایری و زهرا جوهری و خانی علی رمضان وزهرا سیاح ایران، « بررسی رضایتمندی و عوامل مؤثر بر آن در مراجعه کنندگان مراکز بهداشتی درمانی»، دانشور، دی ۱۳۸۶، ۱۴(۶۶):صص ۱۵-۲۲.
- ۸- جعفری، هدایت - روانبخش اسماعیلی - ابراهیم نصیری - جبار حیدری - رضا علی محمدپور و قهرمان محمودی، « بررسی میزان رضایت مندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مازندران از خدمات بیمه درمانی تکمیلی»، مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران (نامه دانشگاه)، خرداد و تیر ۱۳۸۶، ۱۱(۵۸):صص ۱۱۷-۱۲۴.
- ۹- خاکی، غلامرضا و فرهاد نژاد حاجعلی ایرانی، « بررسی مقایسه ای عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانهای دولتی در استانهای (الف) و (ب) و ارایه الگویی برای بهبود عملکرد آنها) با تاکید بر طرح تکریم و رضایتمندی ارباب رجوع»، فصلنامه اقتصاد و مدیریت، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات تهران، ۱۳۸۶، شماره ۷۵، صص ۱۰۹-۹۱.
- ۱۰- خاکی، غلامرضا، « راهبرد مجازی سازی دولت: مهمترین چالش پیشروی نظام اداری در برنامه چهارم توسعه»، فصلنامه ی فرآیند مدیریت و توسعه، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ۱۳۸۱، شماره ۵۸، صص ۳۶-۲۳.
- ۱۱- خشیجان، احمد و رخشنده محمدی و مهرآسا تمدن فر و فاطمه حسینی، « بررسی رضایت مندی مراجعین بخش اورژانس از خدمات بهداشتی درمانی»، دو ماهنامه پرستاری ایران، بهار و تابستان ۱۳۸۴، ۱۸(۴۲-۴۱):صص ۴۹-۶۰.
- ۱۲- دیواندری، علی و جلیل دلخواه، « تدوین و طراحی مدلی برای سنجش رضایت مندی مشتریان در صنعت بانکداری و اندازه گیری رضایت مندی مشتریان بانک ملت بر اساس آن»، فصلنامه پژوهشهای بازرگانی، ۱۳۸۴، شماره ۳۷، صص ۱۸۵-۲۲۳.
- ۱۳- رجب صلاحی، حسین، « ساختار حکومت محلی. مدیریت شهری و شهرداری برنامه ریزی و مدیریت شهری. مسایل نظری و چالش های تجربی»، تهران، انتشارات سازمان شهرداری های کشور، ۱۳۸۱.
- ۱۴- رضایی، محمد، « رضایت مندی بافندگان فرش در استانهای آذربایجان شرقی و اصفهان»، گلجام، تابستان ۱۳۸۵، ۳(۳):۲۵-۳۴.
- ۱۵- رهنورد، فرج الله، «توانمندسازی کارکنان، گامی به سوی مشتری مداری»، فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ۱۳۸۲، شماره ۵۹.
- ۱۶- ریاحی، بهروز، « مدیریت کیفیت جامع در بخش عمومی»، چاپ اول، مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، تهران، ۱۳۸۱.
- ۱۷- سهرابی، روح الله و حسین بختیاری، « ارزیابی کیفیت خدمات ابزار برای ارزیابی عملکرد بررسی تحلیلی مدل ارزیابی کیفیت خدمات (سروکوال)»، سومین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد، ۱۵-۱۶، ۲۰۰۷.
- ۱۸- سید جوادین، سیدرضا و مسعود کیماسی، « مدیریت کیفیت خدمات»، نشر نگاه دانش، ۱۳۸۴.
- ۱۹- شربت اوغلی، احمد وامیر اخلاصی، " طراحی مدلی برای سنجش رضایتمندی مشتریان در صنعت بانکداری توسعه ای و اندازه گیری رضایت مندی مشتریان بانک صنعت و معدن"، دانش مدیریت، تابستان ۱۳۸۷، ۱۱(۸۱):۵۷-۷۴.

- ۲۰- صاحب الزماتی، محمد و فردین مهربان و علیرضا اصغرزاده، "رضایت‌مندی از خدمات ارایه شده به سالمندان آسایشگاه معلولان و سالمندان رشت"، مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، زمستان ۱۳۸۷، ۱۷(۶۸): ۳۴-۴۱.
- ۲۱- عبدالوند، محمد علی و کیوان عبدلی، «بررسی عوامل مؤثر بر وفاداری مشتریان بانک تجارت»، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت بازاریابی، ۱۳۸۶.
- ۲۲- عبدلی، کیوان و صبرا فریدون‌فر، «الگوهای رضایت‌مندی مشتری»، مجله ی تدبیر، ۱۳۸۶، سال هجدهم، شماره ۱۸۲.
- ۲۳- کاظمی، سید علی اصغر، «مدیریت سیاسی و خط مشی دولتی»، چاپ اول، دفتر نشر فرهنگ اسلامی، تهران، ۱۳۷۹.
- ۲۴- کاوسی، سید محمدرضا و عباس ستایی، «روشهای اندازه گیری رضایت مشتری»، چاپ اول، انتشارات سیزان، مرکز تحقیقات رضایت مشتری شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران، ۱۳۸۴، صص ۴۵۵-۵۶۱.
- ۲۵- متولی حبیبی، مسلم، «مشورته‌روندی گامی در بهبود کیفیت خدمات عمومی»، ماهنامه علمی آموزشی تدبیر، ۱۳۸۶، شماره ۱۸۲.
- ۲۶- محمدی، اسماعیل، «مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع»، خدمات فرهنگی رسا، تهران، ۱۳۸۲.
- ۲۷- نژاد حاجعلی ایرانی، فرهاد، «مدیریت رضایت‌مندی مراجعان در سازمانهای دولتی»، ماهنامه علمی آموزشی تدبیر، ۱۳۸۷، سال نوزدهم، شماره ۱۹۷.
- 28- Fecikova, I.(2004). An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction, The TQM Magazine, Volume 16 , Number 1
- 29- <http://shahrdari.isfahan.ir/>
- 30- <http://www.imi.ir/tadbir/>
- 31- <http://www.irandoc.ir/>
- 31- <http://www.magiran.com/>
- 32- <http://www.sharifthinktank.com/>
- 33- <http://www.sid.ir/>