

بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان شیرازی از خدمات شهرداری

حکیمه پارسایی*
کارشناس ارشد جامعه‌شناسی
معصومه مبرا
کارشناس ارشد جامعه‌شناسی

چکیده

هدف این طرح بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان شیرازی از خدمات شهرداری شیراز بوده است؛ بر همین اساس تعداد ۲۲۹۸ نمونه از مناطق نه‌گانه شهرداری بر اساس نمونه‌گیری خوشه‌ای و سیستماتیک انتخاب شده و با استفاده از پرسش‌نامه‌ای که در ۶ بعد رضایت‌سنجی طراحی شده بود داده‌های مورد نیاز جمع‌آوری شدند. داده‌ها عمدتاً با استفاده از نرم‌افزار SPSS تحلیل شدند در رسم نمودارها از نرم‌افزار Excel استفاده شد و در نهایت در رتبه‌بندی اهمیت خدمات جهت اولویت‌بندی میزان اهمیت خدمات از نظر شهروندان از تحلیل سلسله‌مراتبی و نرم‌افزار expert choice استفاده شد. آزمون‌های نتایج استنباطی در متغیرهای زمینه‌ای حاکی از آن بود که بین سن و رضایت کلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین گروه‌های تحصیلی فوق‌دیپلم به طور معناداری نسبت به گروه‌های تحصیلی دیپلم رضایت بیشتری از خدمات داشتند. بین زنان و مردان از لحاظ میزان رضایت تفاوت معناداری وجود نداشت. همچنین میزان درآمد و مدت زمان سکونت در محله با میزان رضایت رابطه معناداری نشان داد. آزمون تفاوت میانگین بین میزان اهمیت و میزان رضایت متغیرهای مورد بررسی نشان داد که میانگین میزان اهمیت خدمات به طور معناداری نسبت به میانگین میزان رضایت بالاتر بوده. در اولویت‌بندی خدمات بر اساس آزمون AHP، به ترتیب فضای سبز، خدمات عمرانی، خدمات ورزشی، خدمات معابر و پارکینگ‌ها، خدمات حمل و نقل و خدمات نظافت و زیباسازی رتبه‌بندی شدند. بین مناطق بیشترین نمره اهمیت مقولات در منطقه ۱ و کمترین میزان اهمیت مقولات در منطقه ۵ مشاهده شد.

واژگان کلیدی: رضایت، اهمیت، شهرداری، شهروندان شیرازی، تحلیل سلسله‌مراتبی

۱. مقدمه

افزایش جمعیت و شهرنشینی به عنوان پدیده ای فراگیر در یکصد سال اخیر، کشورهای صنعتی و کشورهای در حال توسعه را در بر گرفته است. در نگاه مدیریت جدید شهری، شهر تبلور فضایی از عملکردهای انسان در راستای برطرف کردن نیازهای اوست و در هر برهه ای از زمان با توجه به دانش و توقعات شهروندان و همچنین شرایط اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی جامعه، توسعه می یابد (غفاری و همکاران، ۱۳۹۰).

شهرداری یکی از ضرورت های نظام اجتماعی است که الزاما با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان پذیر است نمایان می گردد (رجب صلاحی، ۱۳۸۱). شهرداری ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد، که انجام امور و مسئولیت هایشان مداوم و رو به رشد باشد. از آنجا که امر ارزیابی عملکرد سازمان می تواند راهنمای مناسبی جهت تعیین موقعیت سازمان باشد لازم است که عملکرد سازمان ها به صورت مداوم پایش شده و کمبودها و کاستی ها و نقاط قوت سازمان مشخص شود تا یک نهاد یا سازمان در ارائه خدمات و کسب رضایت گروه های هدف خود موفق باشد زیرا که در جهان معاصر، حل مسائل شهری، جز با شناختن نیازها، خواسته ها و نگرش های شهروندان امکان پذیر نیست و شناخت مسائل هم جز با پژوهش میسر نیست (غفاری و همکاران، ۱۳۹۰).

محققان بسیاری تلاش خود را بر این پایه بنا نموده اند:

نظری (۱۳۹۱) در تحقیق بررسی میزان رضایت شهروندان اشنویه از عملکرد شهرداری نتیجه می گیرد که: میزان رضایت مردم از عملکرد شهرداری در حد متوسطی قرار دارد. بطور متوسط زنان ۱۷,۰۱٪ بیش از مردان از عملکرد شهرداری راضی هستند. این تفاوت میانگین می تواند نتیجه کنش محدود زنان با شهرداری باشد، بین سطح تحصیلات شهروندان و میزان رضایت مندی آنها از عملکرد شهرداری رابطه معنادار مشاهده شد. به علاوه مالکیت مسکن، افزایش انتظارات و اعتماد اجتماعی رابطه مثبتی

با میزان رضایت از عملکرد شهرداری نشان داد. حکمت نیا (۱۳۸۶) در بررسی سنجش میزان و عوامل موثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر یزد، نتیجه می‌گیرد که: میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد. عواملی همچون رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایت‌مندی شهروندان تأثیرگذار بوده‌اند. سلمانی مقدم و همکاران (۱۳۹۱) در سنجش رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، شهرهای استان فارس، نتیجه می‌گیرد که: میزان رضایت‌مندی از مدیران شهری در استان فارس در سطح بسیار پایینی قرار دارد که این میزان رابطه مستقیمی با میزان مشارکت مردم در مسائل شهری دارد. این در صورتی است که میزان تمایل به مشارکت مردم در سطح بسیار بالایی قرار دارد. هرچه سطح تحصیلات تخصصی شهرداران، شوراهای شهر و کارمندان شهرداری بالاتر بوده است، میزان رضایت‌مندی شهروندان از آن‌ها افزایش یافته است. محمدی و همکاران (۱۳۸۵) در بررسی وضعیت آرایه خدمات عمومی و بهینه‌سازی آن از دیدگاه شهروندان شیرازی به این نتیجه دست یافت که: میزان رضایت‌مندی شهروندان از کیفیت ارائه خدمات عمومی مختلف شهرداری شیراز دارای تفاوت معنی‌دار بوده است. همچنین میزان رضایت‌مندی شهروندان از کمیت ارائه خدمات عمومی مختلف شهرداری شیراز دارای تفاوت معنی‌دار بوده است.

مارکوم و رکز^۱ (۲۰۱۲) در بررسی رضایت شهروندان لاک لابیچ به این نتیجه رسید که در مجموع ۷۴ درصد پاسخگویان کیفیت زندگی در شهرستان لاک لابیچ را در حد خوب و خیلی خوب می‌دانند در حالی که ۲۴ درصد پاسخگویان معتقدند کیفیت زندگی در این شهر در حد بد و خیلی بد می‌باشد این نتایج طبق تحقیقات موسسه فوق نشان دهنده تغییرات و تفاوت‌هایی بین سال ۲۰۱۱ و ۲۰۱۲ می‌باشد.

سفیک مخلص^۲ و همکاران (۲۰۱۱) در تحقیقی با عنوان کیفیت خدمات

1- Marcomm Works

2- Safiek Mokhlis

شهرداری و رضایت شهروندان در جنوب تایلند به این نتیجه رسیدند که: چهار بعد کیفیت خدمات یعنی ملموس بودن، همدلی، تضمین و پاسخگویی به طور قابل توجهی رضایت شهروندان را پیش بینی نمودند. به نظر محققین این موضوع می تواند راهنمای مناسبی برای مقامات شهری باشد تا به بهبود کیفیت خدمات و در نهایت رضایت شهروندان بیانجامد. دانیل مونتالوو (۲۰۰۹) در تحقیق رضایت شهروندان از خدمات شهرداری با یک نمونه ۳۳۸۱۰۹ نفری در آمریکا به نتایج زیر دست یافت که: میانگین رضایت از خدمات در نواحی ۵۰٫۱۳ درصد بود. شهروندان برزیلی و اکوادور بیشترین میزان رضایت از خدمات شهرداری را داشتند و در مناطق دیگر بلیز و هاییتی و جامائیکا کمترین رضایت از خدمات شهرداری وجود داشت. اداره تحقیقات^۳ در ورچستر^۴ (۲۰۰۵) در بررسی رضایت شهروندان از خدمات شهرداری و کیفیت زندگی در ورچستر به این نتیجه رسید که: پاسخگویان از ورچستر به عنوان محلی برای زندگی از خدمات شهر و کیفیت زندگی راضی هستند. نزدیک به دو سوم پاسخگویان به طور کلی از کیفیت زندگی در شهر رضایت خود را اعلام نمودند. ۸۲ درصد از سیستم جمع آوری زباله راضی بودند و ۶۷ درصد از این شهر به عنوان محلی برای رشد فرزندانشان راضی بودند. ۹۷ درصد از کارکنان کتابخانه های شهر راضی بودند. بیشتر پاسخگویان معتقدند که جرم و جنایت نسبت به سال گذشته ثابت مانده در حالی که ۳۱ درصد معتقدند افزایش داشته و ۶ درصد معتقدند کاهش داشته است.

تلاش برای ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری ها، نشان دهنده اهمیت این موضوع در نزد مدیران خدمات شهری و محققان بوده است. تحقیق حاضر نیز تلاشی است در ادامه تلاش های محققان پیشین بنابراین در بررسی موضوع حاضر به دنبال پاسخگویی به سوالات زیر هستیم:

3 -The research bureau

4 - Worcester

۱.۱. سوالات تحقیق

- * میزان رضایت شهروندان از خدمات شهرداری چقدر است؟
- * آیا بین میزان رضایت ساکنین مناطق مختلف شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد؟
- * آیا بین میزان اهمیت خدمات از نظر شهروندان و میزان رضایت ایشان از خدمات شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد؟
- * اولویت خدمات شهرداری از نظر پاسخگویان چگونه است؟

۲. مدل مفهومی

رضایت از فضای شهری شهر شیراز به تفکیک مناطق و بر اساس عوامل استخراج شده بر پایه تحقیق نظری مجتبی رفیعیان و همکارش انجام شده است. ایشان از ترکیب نظریات به استخراج عوامل مختلف پرداخته اند که به شرح زیر می باشد:

"از ترکیب نظریات برنامه ریزی و فعالیت های طراحی شهری می توان گفت از نظر استفاده کنندگان مجموعه ای از عوامل استخراج شده اند که شامل: نظافت، دسترسی، جذابیت، راحتی، جامعیت، سرزندگی و پویایی، عملکرد، ایمنی و سلامت می باشد."

رضایت از فضاهای عمومی شامل پارک ها، فرهنگ سراها، خانه های محله می باشد. در این مقوله رضایت از کمیت و کیفیت فضاهای عمومی در محله مورد آزمون قرار می گیرد. رضایت از خدمات نظافتی مثل جمع آوری آب های سطحی، جمع آوری زباله ها نظافت محله و ... و رضایت از ویژگی های محیطی که شامل آرامش، جذابیت، امنیت و امکانات زیبایی محیط و ... می باشد در مدل توصیفی، که در ادامه می آید قرار می گیرند.

دسترسی که شامل رضایت از کیفیت و کمیت سیستم حمل و نقل عمومی می باشد. این مقوله که به دلیل عمومیت ارائه و استفاده در قالب خدمات سکونت و

محل‌های قرار می‌گیرد، یکی از خدمات ارائه شده توسط شهرداری است. کسب رضایت مشتریان حمل و نقل عمومی در گرو برنامه‌ریزی دقیق و اجرای منظم آن، افزایش میزان هماهنگی در فرآیندها و همچنین ایجاد امکانات دسترسی سریع تر و آسان تر افراد به این گونه خدمات است (قربانی، ۱۳۸۹).

خدمات عمرانی در برهه‌های زمانی مختلف خدماتی از سوی شهرداری‌ها در شهرها ارائه می‌شود، این خدمات چه در مقولات عمران، رفاه، حفاظت یا هر مقوله دیگر که بگنجد به دلیل زمان بر بودن، هزینه بر بودن و بسیاری از مشخصه‌های دیگری که به نسبت خدمات روزمره و معمولی شهرداری‌ها دارند، معمولاً در مرکز توجه شهروندان قرار می‌گیرد و گاهی اظهار نظرهایی صورت می‌گیرد که آگاهی از آن در برنامه‌ریزی زمانی و هزینه‌های مالی شهرداری‌ها بی‌تاثیر نخواهد بود. این خدمات که شامل ساخت پل‌ها و گذرگاه‌های بزرگ مقیاس، و همچنین تصمیم‌گیری‌های شهرداری در باب فضاهای بزرگ شهری مانند شهربازی‌ها و فضاهای سبز و خدمات پارکینگ و مسائل تردد شهری درباره خیابان‌ها و گذرگاه‌های درون‌شهری، می‌باشد، معمولاً مورد توجه و در مرکز گفت و گوی ساکنین یک شهر به طور کلی قرار می‌گیرد. گاروین نیز معتقد است برای اندازه‌گیری رضایت‌مندی مراجعان باید به دو عامل اساسی توجه شود: ابتدا به "انتظارات مراجعان" که به میزان انتظارات و توقعات مراجعان از جمله زمینه‌های فرهنگی سطح آرزوها، میزان درآمد نیازهای شخصی، تجربه پیشین، موقعیت خانوادگی و سطح تحصیلات والدین بستگی دارد و سپس به "کیفیت خدمات" ارائه شده (کرمانی، ۱۳۹۱).

بر اساس نظریه فوق، دو متغیری که می‌توانند در تعیین میزان رضایت نقش داشته باشند انتظارات و کیفیت خدمات ارائه شده می‌باشد اما این دو متغیر به چه صورت در مدل تحقیق مورد استفاده قرار می‌گیرد، آیا به عنوان متغیرهای جدا هستند یا اساساً جزئی از مقوله رضایت به شمار می‌روند؛ طبق نظریه عدم تأیید انتظارات مشتری و کیفیت درک شده خدمات به عنوان یک متغیر وارد نمی‌شود بلکه تنها بخش تشکیل

دهنده سنجش رضایت مشتری است و بدین شکل در سنجش رضایت این‌گونه مورد استفاده قرار می‌گیرد که اگر عملکرد ادراک شده، از انتظارات مشتری بیشتر باشد، مشتری احساس رضایت‌مندی می‌نماید. از طرف دیگر اگر عملکرد ادراک شده از انتظارات مشتری کمتر باشد، در نتیجه مشتریان احساس ناراضی می‌کنند (دیواندری، ۱۳۸۴).

۳. فضای مفهومی



۴. روش تحقیق

۴-۱. ابزار اندازه‌گیری

پژوهش حاضر از نوع پیمایش بوده و با استفاده از پرسش‌نامه محقق انجام شده است. پرسش‌نامه طرح حاضر در ۵ بخش به شهروندان ارائه شد، که بر اساس تفکیک خدمات ارائه شده از سوی شهرداری تهیه شده است، اصلی‌ترین عناوین آن مربوط به رضایت از خدمات نظافت و زیبا سازی، فضای سبز، ورزش، معابر و پارکینگ‌ها و حمل و نقل و عمرانی، می‌باشد. همچنین متغیرهای زمینه‌ای نیز سنجیده خواهد شد. پایایی پرسش‌نامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ سنجیده شد که نتایج آن در جدول

قابل مشاهده است.

جدول ۱: بررسی پایایی ابعاد پرسش نامه

مقدار آلفا	عنوان پرسش نامه	ردیف
۰/۷۵	خدمات نظافتی	۱
۰/۸۶	خدمات فضای سبز	۲
۰/۷۳	خدمات حمل و نقل	۳
۰/۸۱	خدمات معابر و خیابان ها	۴
۰/۹۶	خدمات امکانات ورزشی	۵
۰/۷۷	خدمات عمرانی	۶

۲-۴. جامعه آماری

در بررسی میزان رضایت از خدمات شهرداری که در سطح گسترده و به تمامی شهروندان شیرازی ساکن در مناطق نه گانه شیراز، ارائه می شود، جامعه آماری، شامل همه ی شهروندان شیراز است که در مناطق نه گانه شهرداری ساکن می باشند و خدمات ذکر شده با هدف بهره مندی ایشان از سوی شهرداری ارائه می شود. لذا واحد آماری در این مطالعه «خانوار ساکن شیراز» می باشند.

۳-۴. نمونه گیری

نمونه مورد نظر در این تحقیق شامل ۲۲۹۸ خانوار ساکن شیراز می باشند که بر اساس فرمول کوکران محاسبه شده و به نسبت جمعیت خانوار هر منطقه بر اساس نمودار زیر انتخاب شدند.

نمودار شماره ۱: نمودار نحوه نمونه‌گیری



نتایج

متغیرهای جمعیتی

*در این تحقیق ۵۱,۱ درصد پاسخ‌گویان را زنان و حدود ۴۸,۹ درصد ایشان را مردان تشکیل داده‌اند. که البته بین زنان و مردان در میزان رضایت ایشان در هیچ‌یک از مقولات مورد ارزیابی تفاوت معناداری مشاهده نشد.

*داده‌های بدست آمده گویای آن است که بیشتر پاسخ‌گویان (۳۳ درصد)، در رده تحصیلی زیر دیپلم قرار داشته‌اند و کمترین پاسخ‌گویان در رده تحصیلی دکترا (۰,۴ درصد) قرار دارند. آزمون تحلیل واریانس نشان داد که میزان رضایت گروه‌های تحصیلی فوق دیپلم، به طور معناداری بیش از گروه‌های تحصیلی دیپلم

می‌باشد.

جدول ۲: توصیف پاسخ‌گویان بر حسب سن، درآمد، مدت سکونت، بعد خانوار

درآمد	مدت سکونت	بعد خانوار	سن	
۹۰۴/۱۰	۹۷/۲۶	۴/۱۲	۳۸/۱۰	میانگین
۱۰۰	۱	۱	۱۷	حداقل
۳۲۰۰	۶۰۰	۱۰	۷۸	حداکثر

*حداقل سن پاسخ‌گویان ۱۷ سال، حداکثر سن، ۷۸ سال و میانگین سنی پاسخ‌گویان ۳۸,۱ گزارش شده است.

آزمون همبستگی بین سن و نمره کلی رضایت از خدمات نشان داد که هرچه سن بالاتر رود میزان رضایت نیز بیشتر می‌شود. این آزمون در هر کدام از ابعاد نیز انجام شد و به این نتیجه رسید که در ابعاد نظافت و زیبا سازی و حمل و نقل بین میزان رضایت و سن پاسخ‌گویان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد بین سایر ابعاد و میزان رضایت رابطه معناداری دیده نشد.

*حداقل تعداد افراد خانواده ۱ نفر، حداکثر، ۱۰ نفر و میانگین بعد خانوار ۴,۱ نفر گزارش شده است. آزمون رابطه بعد خانوار و میزان رضایت نشان داد که این دو متغیر، رابطه معناداری ندارند.

*حداقل مدت زمان سکونت در محل ۱ ماه و حداکثر ۵۰ سال، میانگین مدت زمان سکونت در محل، حدود ۸ سال یا ۹۷,۲ ماه گزارش شده است. بین دو متغیر مدت زمان سکونت در منطقه و میزان رضایت همبستگی مثبت و معناداری وجود داشت. بدین معنا که هر چقدر مدت زمان سکونت در یک محله بیشتر بود میزان رضایت به همان نسبت بالاتر می‌رفت.

*حداقل درآمد ۱۰۰ هزار تومان، حداکثر درآمد ۳۲۰۰۰۰۰ (سه میلیون و دویست هزار تومان)، و میانگین درآمد ۹۰۴۰۰۰ (نهمصد و چهار هزار تومان) گزارش شده است.

بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان شیرازی از خدمات شهرداری

آزمون همبستگی نشان داد که میزان درآمد تاثیر مثبت بر میزان رضایت نسبت به خدمات شهرداری دارد.

متغیرهای مورد سنجش

توصیف متغیرهای مورد ارزیابی در قالب جدول مقایسه ای ارائه شده است. رقم های ارائه شده بر حسب درصد محاسبه و ارائه شده اند.

جدول ۳: توصیف میزان رضایت از خدمات شهرداری و مقایسه مناطق

رضایت کلی		نظافت و زیباسازی	فضای سبز	حمل و نقل	معايير و پارکینگ ها	ورزش	خدمات عمرانی
۵۷,۵	منطقه ۱	۶۳,۲	۵۶	۶۰,۷	۵۹,۴	۵۵,۶	۵۷,۸
۴۷,۱	منطقه ۲	۴۴,۵	۴۳	۵۱,۹	۴۷,۲	۴۹,۳	۴۶,۴
۵۳,۹	منطقه ۳	۵۳,۷	۵۸	۵۷,۱	۵۲,۷	۴۷,۵	۵۲,۸
۵۴,۴	منطقه ۴	۵۱,۲	۵۶,۵	۵۸,۹	۵۲,۵	۵۰	۵۰,۳
۵۳	منطقه ۵	۵۵,۲	۵۱	۵۳,۵	۵۳,۶	۴۵	۴۸,۵
۸۵,۱	منطقه ۶	۶۱,۵	۶۳	۶۰,۷	۶۰,۲	۵۹,۳	۶۰,۷
۵۲,۶	منطقه ۷	۵۴,۲	۴۶	۵۵,۳	۴۸,۸	۶۰	۴۷,۸
۵۱,۳	منطقه ۸	۴۸,۷	۴۴	۵۲,۸	۵۱,۹	۵۰	۵۲,۸
۵۱,۶	منطقه ۹	۵۴	۵۵	۵۲,۸	۵۱,۶	۵۲,۵	۵۰

جدول ۴: توصیف نمره کلی رضایت از خدمات شهرداری

میانگین	حداکثر	حداقل	میزان رضایت
۵/۳۲	۱۰	۰	

جدول ۵: آزمون معناداری تفاوت میانگین میزان اهمیت خدمات و میزان رضایت از

خدمات شهرداری شیراز

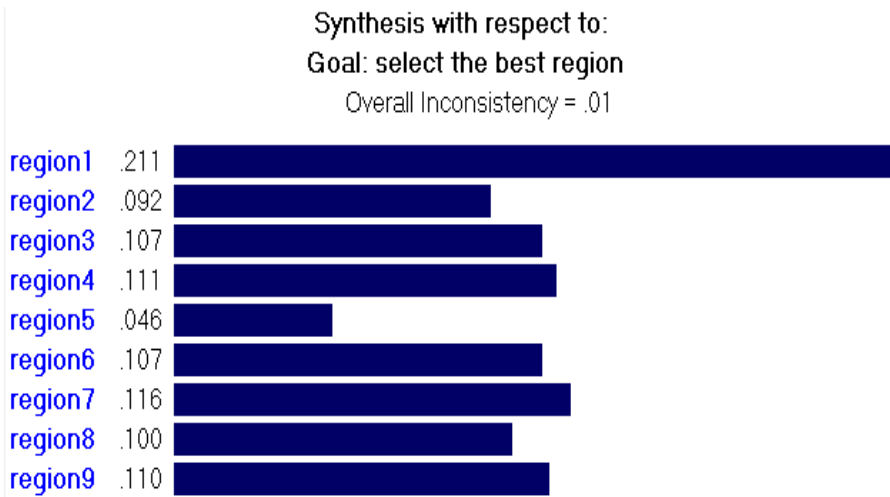
Sig. (2-tailed)	df	t	Paired Differences				Mean		
			95% Confidence Interval of the Difference		Std. Error Mean	Std. Deviation			
			Upper	Lower					
.000	2093	28.2	3.59014	3.12332	.11902	5.44637	3.35673	اهمیت نظافت - رضایت نظافت	Pair 1
.000	2257	27.7	2.38085	2.06645	.08016	3.80914	2.22365	اهمیت فضای سبز - رضایت فضای سبز	Pair 2
.000	1774	23.7	4.50315	3.81685	.17496	7.37116	4.16000	اهمیت حمل و نقل - رضایت حمل و نقل	Pair 3
.000	1741	40.9	4.26190	3.87242	.09929	4.14410	4.06716	اهمیت مقوله معابر - رضایت از مقوله معابر	Pair 4
.000	2185	35.1	2.25614	2.01741	.06087	2.84586	2.13678	اهمیت ورزش - رضایت ورزش	Pair 5
.000	2127	35.1	3.47169	3.10444	.09363	4.31932	3.28806	اهمیت خدمات عمران - رضایت از خدمات عمران	Pair 6

همان‌طور که داده‌ها نشان داده‌اند بین میزان اهمیت مقولات و میزان رضایت از خدمات ارائه شده توسط شهرداری تفاوت میانگین معناداری مشاهده شده است که البته این تفاوت میانگین به نفع میزان اهمیت خدمات بوده است.

نمودار وزن ترکیب شده معیارها با توجه به هدف (تعیین اهمیت کلی معیارها از نظر پاسخ‌گویان هر منطقه)

نمودار شماره ۲: نمودار وزن ترکیب شده معیارها با توجه به هدف (تعیین اهمیت کلی

معیارها از نظر پاسخ‌گویان هر منطقه)



میزان اهمیت تمامی مقولات سنجیده شده بر حسب مناطق نه گانه شهرداری در نمودار فوق قابل ملاحظه می باشد با توجه به این نمودار می توان نتیجه گرفت که در منطقه ۱ شهروندان در مجموع اهمیت بیشتری برای مقولات مورد بررسی قائل بوده اند و در منطقه ۵ کمترین میزان اهمیت قابل ملاحظه است. این نمودار نشان دهنده این است که در مجموع کدام مناطق توجه و اهمیت بیشتری برای خدمات قائل می باشند.

نمودار شماره ۳: اولویت بندی هریک از معیارها با توجه به هدف (انتخاب مهم ترین معیارها از نظر کل پاسخ گویان)

Priorities with respect to:
Goal: select the best region



Inconsistency = 0.0063
with 2 missing judgments.

نمودار فوق نشان دهنده میزان اهمیت تمامی مقولات سنجیده شده در تحقیق نسبت به یکدیگر می باشد بنابراین آنچه که قابل ذکر است اهمیت فضای سبز و پس از آن خدمات عمرانی، خدمات ورزشی، خدمات معابر و پارکینگ‌ها، خدمات حمل و نقل و خدمات نظافت و زیباسازی است.

منابع

الف. فارسی

حکمت نیا، حسن، موسوی، میرنجف (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل موثر بر رضایت-مندی شهروندان از عملکرد شهرداری، یزد.

دیواندری، علی و دلخواه جلیل، (۱۳۸۴). تدوین و طراحی مدلی برای سنجش رضایت مندی مشتریان در صنعت بانکداری و اندازه گیری رضایت مندی مشتریان بانک ملت براساس آن، فصل نامه پژوهش های بازرگانی، شماره ۳۷.

رفیعیان، مجتبی، عسکری زاده، زهرا، عسکری زاده، محمد (۱۳۸۷). ارزیابی میزان کیفیت مجتمع های سکونتی با تاکید بر رویکرد رضایت مندی در محله نواب، تهران.

بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان شیرازی از خدمات شهرداری

رفیعیان، مجتبی، خدایی زهر (۱۳۸۸). بررسی شاخص‌ها و معیارهای موثر بر رضایت-مندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری، فصل‌نامه راهبرد، سال هجدهم، شماره ۵۳.

رجب صلاحی، حسین (۱۳۸۱). ساختار حکومت محلی و چالش‌های تجربی، انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور، تهران.

سلمانی مقدم، محمد، پور قیومی، حسین، قنبری، محمد (۱۳۹۱). سنجش رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، چهارمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری، فارس.

غفاری، غلامرضا. جمشید زاده، ابراهیم (۱۳۹۰). مشارکت‌های مردمی و امور شهری (بررسی موانع و مشکلات و راهکارهای توسعه مشارکت‌های مردمی)، تهران. قربانی، محمد، حیدری کمال آبادی، رضا، کریمویی، حمید رضا (۱۳۸۹). ارزیابی رضایت شهروندان مشهد از خدمات شبکه اتوبوسرانی شهری، مشهد پژوهی، سال سوم، شماره ۴.

محمدی، اصغر، خدارحیمی، سیامک (۱۳۸۵). بررسی وضعیت ارائه خدمات عمومی و بهینه‌سازی آن از دیدگاه شهروندان شیرازی، شهرداری شیراز. نقدی، اسداله (۱۳۸۶). حاشیه‌نشینی و اسکان غیر رسمی (جهان چهارم). فن‌آوران، همدان.

نظری، نورالدین (۱۳۹۱). بررسی میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری، اشنویه. نوری کرمانی، علی، رضایی، علی‌اکبر، باوش، مهین (۱۳۹۱). عوامل موثر بر اثربخشی دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران در ایجاد رضایت‌مندی شهروندان (مطالعه موردی منطقه یک شهرداری تهران)، نمایشگاه الکترونیک پژوهش و نوآوری، تهران.

ب. انگلیسی

Marcomm Works(2012). La la biche county 2011 Satisfaction Survey On Line Questionnaire Results, Edmonton.

- Mokhlis,S. Yaleakho,A. Mamat,I.(2011). Municipal Service Quality And Citizen Satisfaction In Southern Thailand, Journal of Public Administration And Government, V1, NO1, Thailand.
- Montalvo, D. (2009). Citizen Satisfaction with Municipal Services, Americas Barometer Insights: No.14.
- The Research Bureau (2005). Citizen Satisfaction with Municipal Services and Quality of Life in Worcester, Center for Community Performance Measurement, Worcester.
- The Research Bureau (2004). Citizen Satisfaction with Municipal Services and Quality of Life in Worcester, Center for Community Performance Measurement, Worcester.