تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۹/۲۵
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۱۱/۳۰
صفحات: ۱۱۷-۱۰۳

سنجش میزان رضایت‌مندی شهروندان تهرانی از خدمات و کارکنان شهرداری تهران

محمدباقر جعفرنژاد هتکه‌لویی[۱]
حسین اسلامی[۲*]
عباس علوی‌راد[۳]

چکیده

رضایت مشتری، میزان مطلوبیتی است که مشتری به دلیل خصوصیات مختلف محصول یا خدمات، کسب می‌کند و موجب وفاداری مشتریان می‌گردد و در نتیجه، افزایش شهرت، اعتبار و سودآوری را به دنبال دارد. در این تحقیق که هدف اصلی آن بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان تهرانی از خدمات و کارکنان شهرداری تهران می‌باشد، سعی گردیده با بهره‌گیری از ادبیات موجود در حوزه رضایت مشتریان، میزان رضایت شهروندان تهرانی، مورد سنجش قرار گیرد. اطلاعات مورد نیاز برای انجام این پژوهش، از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی جمع‌آوری شده‌اند. جامعه آماری در این پژوهش، شهروندان تهرانی که از خدمات شهرداری به نوعی استفاده می‌کنند، می‌باشد. با توجه به جامعه آماری، روش نمونه‌گیری در این پژوهش، روش تصادفی خوشه‌ای است. با استفاده از فرمول کوکران، تعداد نمونه آماری، ۳۸۴ نفر انتخاب گردیده است. پس از جمع‌آوری داده‌های مربوط به پرسشنامه پژوهش، اطلاعات، در نرم‌افزار تحلیل آماری SPSS پردازش‌شده و سپس، عملیات تجزیه و تحلیل، صورت گرفته است. برای توصیف داده‌های به‌دست آمده از پرسشنامه، از شاخصه‌های آمار توصیفی از قبیل: فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار و در بخش آمار استنباطی نیز برای تجزیه و تحلیل سؤالات و فرضیه‌های پژوهش، از آزمون‌های t تک گروهی، آزمون رتبه‌بندی فریدمن، t گروه‌های مستقل و آزمون تحلیل واریانس چند متغیره، استفاده شده است. یافته‌ها در این پژوهش نشان می‌دهند که میزان رضایت کلی شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری در شهر تهران، بالاتر از حد متوسط می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: رضایت شهروندان، خدمات شهری، کارکنان شهرداری، کلان‌شهر تهران
طبقه‌بندی JEL: J59, N95, N7, Z0.

۱- کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی گرایش استراتژیک، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات یزد، یزد، ایران
۲*- استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات یزد، یزد، ایران، مسئول مکاتبات: University1391@yahoo.com
۳- استادیار گروه اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ابرکوه، ابرکوه، یزد، ایران

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-07]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.8.5]

۱- مقدمه

در عصر کنونی، سازمان‌هایی که به مراجعه‌کنندگان خود خدمات عالی ارائه می‌دهند، دارای چند ویژگی مهم هستند؛ از جمله اینکه به خواسته‌ها، نیازها و انتظارات مشتریان خود توجه بسیاری دارند. این سازمان‌ها راهبرد ارائه خدمات کیفی به مشتریان را توسعه داده و سیستمی را طراحی می‌کنند که در هر مرحله با مشتری و ارباب‌رجوع به خوبی رفتار کنند (قره‌چه، ۱۳۸۱).

گوش‌دادن و توجه به نیازهای مشتری، درک عمیقی از آنچه مشتری می‌خواهد را میسر می‌سازد و روش‌های تجزیه و تحلیل کمک می‌کند تا راه‌حل، پیدا شده و به اجرا گذارده شود. وقتی چنین اقداماتی انجام گردد، از یک سو سازمان به‌اثربخشی و کارایی رسیده و از سوی دیگر، رضایت مشتری افزایش می‌یابد (مسعودی، ۱۳۸۲).

بعد از انقلاب صنعتی و با گسترش روزافزون علم و افزایش جمعیت، نیازهای مردم در زمینه‌های مختلف، افزایش یافت؛ به‌طوری‌که سازمان‌ها، کارخانجات و مؤسسات مختلفی برای پاسخگویی به این نیازها ایجاد شدند. تحولات اقتصادی، گسترش مراکز صنعتی بازرگانی و پدیده‌های ناشی از پیشرفت تکنولوژی در شهرها نیز مسائل و مشکلات متعددی را برای زندگی شهری به وجود آوردند (Lin, 2007) و شکل‌گیری سازمان‌هایی را برای تولید کالا و خدمات و قبول مسئولیت اداره امور زندگی شهروندان، ضروری ساختند (گلابی، ۱۳۷۹). کارشناسان علم مدیریت بر این باورند که یکی از اهداف ایجاد هر سازمانی، برآورده نمودن محصول یا ارائه خدمات به مشتری است؛ لذا در صورتی که سازمان نتواند نیاز آنان را متناسب با خواسته‌هایشان برآورده نماید، به مرور زمان از میزان مشتریان کاسته شده و به تدریج سازمان از گردونه رقابت حذف خواهد گردید. در این زمینه بیل گیتس[1]؛ مدیر عامل شرکت مایکروسافت می‌گوید: ناراضی‌ترین مشتریان، مهمترین منابع عبرت و یادگیری برای سازمان‌ها هستند (مسعودی، ۱۳۸۲).

امروزه همه سازمان‌ها (نظیر شهرداری‌ها) دریافته‌اند که رضایت مشتری، ضامن بقای سازمان است. اهمیت و توجه به این امر تا بدان‌جاست‌که افزایش تعداد، جذب و حفظ مشتریان و دستیابی به سود بیشتر در ازای ارائه خدمات با کیفیت، از نگرانی‌های مستمر مؤسسات و شرکت‌های خدمات‌رسان می‌باشد. مؤلفه‌هایی از قبیل کیفیت انجام امور، نحوه رفتار و برخورد با ارباب‌رجوعان، هزینه‌های انجام خدمات، شفافیت و اطلاع‌رسانی مناسب، عواملی هستند که ضمن جلب رضایت مردم در ارتباط با دریافت خدمات از ارگان‌ها، موجبات افزایش اعتماد عمومی که بزرگترین سرمایه و تکیه‌گاه برای نظام اداری می‌باشد را نیز فراهم می‌سازند (مسعودی، ۱۳۸۲).

شهرداری کلان‌شهر تهران، به‌عنوان سازمانی است که ارتباط تنگاتنگی با شهروندان دارد و همچنین در بخش‌های مختلفی نظیر، صدور مجوزهای تفکیک و تجمیع املاک، تغییر کاربری ملک، صدور مجوز و پروانه ساختمان، صدور پایان‌کار و ارائه گواهی عدم‌خلاف ساختمان، پرداخت عوارض املاک مسکونی و تجاری و از همه مهمتر ایجاد زیرساخت‌های شهری که باعث آسایش و رفاه شهروندان می‌شود، خدمات ارائه می‌دهد. بنابراین ضرورت این پژوهش به دلیل اهمیت خدمات شهرداری برای زندگی امروزی شهروندان، امری مهم تلقی می‌شود.

به حداقل رسیدن نارضایتی و به حداکثر رسیدن رضایت شهروندان، هم برای شهرداری‌ها و هم برای شهروندان، اهمیت بسزایی دارد. بدیهی است رضایت شهروندان، در مشارکت آنها در کارهای زیربنایی شهر، نقش اساسی دارد و عامل اصلی رشد و شکوفایی آن به شمار می‌آید. به همین دلیل، مدیریت شهری باید وجوه و ابعاد این پدیده و عوامل تأثیرگذار بر آن را شناسایی کند تا بر آن اساس، اقدام‌ها و مداخله‌های مقتضی به عمل آورد.

1- Bill Gates

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-07]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.8.5]

هدف از انجام این تحقیق، تعیین میزان رضایت‌مندی شهروندان تهرانی از خدمات ارائه شده توسط شهرداری کلان‌شهر تهران می‌باشد.

در این پژوهش، رضایت‌مندی شهروندان تهرانی در سال ۹۲ مورد بررسی قرار گرفته است. قلمروی مکانی این پژوهش، شهروندان و مراجعه‌کنندگان تهرانی می‌باشند که به حوزه‌های مختلف شهرداری تهران رجوع کرده‌اند.

۲- پیشینه تحقیق

الف) پژوهش‌های داخلی

در خصوص رضایت مشتریان و تکریم ارباب‌رجوع در ادارات و سازمان‌های دولتی و خصوصی، تحقیقات زیادی صورت‌پذیرفته اما در حوزه شهری و شهرداری‌ها کمتر بدان پرداخته شده است که به برخی از جدیدترین و کاربردی‌ترین آنها اشاره می‌شود.

فقیهی و تیمورنژاد در سال ۱۳۸۵ در تحقیقی تحت‌عنوان «نظام پاسخگویی در شهرداری تهران؛ پژوهشی پیرامون چگونگی ارائه خدمات شهری و رضایت شهروندان»، در پی پاسخگویی به این سؤال بوده‌اند که آیا نظام پاسخگویی در شهرداری تهران، به‌گونه‌ای طراحی شده است که بتواند از طریق ارائه خدمات شهری، رضایت ارباب‌رجوع و شهروندان را فراهم کند؟ روش جمع‌آوری داده‌ها، از طریق مصاحبه (مصاحبه‌های کیفی) و آرشیو، در دو گروه ارباب‌رجوع و متصدیان شهرداری تهران صورت گرفته است. میزان رضایت ارباب‌رجوعان از پاسخگویی شهرداری تهران در ابعاد و مؤلفه‌های شش‌گانه زیر، مورد سنجش و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است (فقیهی و تیمورنژاد، ۱۳۸۵):

۱- کل شهروندان و ارباب‌رجوعان، از صحت پاسخگویی ناراضی بوده و نسبت به آن گرایش منفی داشته‌اند. از نظر آماری نیز متوسط درصد معیارها ۶۸/۷۵ درصد ناراضی، ۱۴/۲۵ درصد نسبتاً راضی و ۱۷ درصد راضی بوده‌اند.

۲- میزان رضایت از سرعت پاسخگویی شهرداری تهران در میان ارباب‌رجوعان، در سطح مطلوبی نمی‌باشد. از نظر آماری نیز متوسط معیارها: ۶۵/۵ درصد ناراضی، ۱۴/۵ درصد نسبتاً راضی و ۲۰ درصد راضی بوده‌اند.

۳- میزان رضایت از نحوه برخورد و حسن‌رفتار متصدیان نیز سنجیده شده است. متوسط درصد معیارها نشانگر ۷۹ درصد ناراضی، ۱۳/۵ درصد نسبتاً راضی و ۷/۵ درصد راضی بوده‌اند.

۴- میزان رضایت ارباب‌رجوع از کیفیت راهنمایی کارکنان شهرداری تهران، در سطح مطلوبی قرار نداشته است. بررسی کیفی و آماری نشان می‌دهد ۷۲ درصد ناراضی، ۱۵ درصد نسبتاً راضی و ۱۳ درصد راضی بوده‌اند.

۵- میزان رضایت از کیفیت سازماندهی امور ارباب‌رجوع، از وضعیت مطلوبی برخوردار نبوده است. ۸۶ درصد ناراضی، ۱۰ درصد نسبتاً راضی و ۴ درصد راضی بوده‌اند.

۶- نارضایتی شهروندان از شرایط فیزیکی شهرداری نیز در این تحقیق مشهود بوده است. نتایج آماری نشان‌می‌دهد ۷۰/۵ درصد ناراضی، ۲۲/۵ درصد نسبتاً راضی و ۷ درصد راضی بوده‌اند.

حکمت‌نیا و موسوی در سال ۱۳۸۶، میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و بررسی عوامل مؤثر بر آن را در شهر یزد مورد مطالعه و شناسایی قرار داده‌اند. نوع و روش تحقیق، ترکیبی بوده و از پرسشنامه برای گردآوری اطلاعات از میان ۳۸۴ سرپرست خانواده که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای توأم با تصادفی ساده انتخاب شده بودند، استفاده گردیده است. نتایج یافته‌ها حاکی از آن است که در مجموع ۵۱/۱ درصد از شهروندان، از عملکرد شهرداری در حد زیاد و خیلی زیاد ناراضی بوده‌اند و بنابراین میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری یزد در سطح متوسط به پایین قرار دارد. آزمون T نشان‌می‌دهد که سن، یکی از عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان بوده است؛ به‌طوری که با افزایش سن شهروندان، بر

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-07]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.8.5]

میزان رضایت‌مندی از عملکرد شهرداری افزوده می‌شود. وضعیت اجتماعی- اقتصادی شهروندان و همچنین اعتماد متقابل بین شهروندان و مسئولان، بر میزان رضایت‌مندی شهروندان، تأثیرگذار بوده است (حکمت‌نیا و موسوی، ۱۳۸۶).

ابراهیم‌زاده و کاظمی‌زاد (۱۳۹۲) در مقاله‌ای با عنوان «سنجش میزان رضایت‌مندی و تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیربنایی شهرداری (مورد زاهدان)»، رضایت شهروندان زاهدانی را مورد سنجش قراردادند. یافته‌ها در این تحقیق نشان می‌دهد که در مجموع ۳۸/۳۸ درصد شهروندان از عملکرد شهرداری، نارضایتی در حد زیاد و خیلی زیاد داشته‌اند. بیشترین میزان رضایت‌مندی، در زمینه کنترل ساخت و سازها و صدور پروانه‌های ساختمانی و کمترین میزان رضایت‌مندی نیز در زمینه خواسته‌ها و نیازهای شهروندان بوده است (ابراهیم‌زاده و کاظمی‌زاده، ۱۳۹۲).

ب) پیشینه خارجی تحقیق

در تحقیقی که جیانوکارو[1] و همکارانش در سال ۲۰۰۸ با عنوان «اندازه‌گیری رضایت شهروند با در نظرگرفتن جنبه‌های خدمات عمومی و قدرت محلی به‌منظور در نظر گرفتن تعیین اهمیت آنها در جنوب ایتالیا» انجام داده‌اند، کیفیت خدمات دولتی محلی را مورد ارزیابی قرار داده و از این طریق، رضایت شهروندان را بررسی کردند. ایشان با استفاده از پرسشنامه، فاکتورهای مهمی که بر رضایت شهروند تأثیر می‌گذارند را به شرح زیر شناسایی و طبقه‌بندی کرده‌اند:

- اهمیت و عملکرد خدمات دریافتی
- اطلاعات جمعیت‌شناختی
- خدمات جدید که توسط حکومت محلی ایجاد می‌شود.

در این تحقیق، به اهمیت و سپس عملکرد شهرداری در خصوص جنبه‌های خدماتی همچون تواضع کارکنان، ساعات اداری، صراحت اطلاعات ارائه شده، ساعات انتظار، مساعدت و انعطاف‌پذیری کارکنان، پرداخته شده است. همچنین شناسایی جنبه‌های مختلف و تقدم و تأخر آنها و منابعی که باید در نظر گرفته شوند و افزایش یابند تا رضایت ارباب‌رجوعان، بالا برود، مورد بررسی قرار گرفته‌اند (Giannoccaro, 2008).

گوتیرز[2] و همکارانش در سال ۲۰۰۹ در مقاله‌ای، به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی، پرداخته‌اند. در این مقاله، رضایت شهروندان را با پنج متغیر ویژگی‌های فنی، عملکردی، تصویر پنهان، کیفیت و اعتبار، سنجیده و نتایج نشان داده است که کیفیت سازماندهی و اعتبار، رابطه مستقیمی با رضایت شهروندان دارد (Gutierrez, 2009).

۳- مبانی نظری

در ابتدای این بحث، این نکته قابل ذکر است که شهروندان، همان مشتریان خدمات شهرداری‌ها می‌باشند.

در دنیای پر رقابت امروزی، بدون شک مشتریان از مهمترین سرمایه‌های هر سازمان تولیدی یا خدماتی محسوب می‌شوند. اهمیت مشتری و رضایت او چیزی است که به رقابت در سطح جهانی برمی‌گردد. از آنجایی که شهرداری تهران به عنوان بزرگترین کلان‌شهر ایران، بیشترین ارتباط را با شهروندان نسبت به شهرداری‌های کشور دارد و شهروندان طی تمام ساعات شبانه‌روز، از خدمات این سازمان استفاده می‌کنند، بدیهی است عملکرد شهرداری تهران، همواره در معرض قضاوت شهروندان قرار دارد. عملکرد شهرداری تهران به عنوان سازمانی که اداره پایتخت ایران را در دست دارد دارای اهمیت بسیار زیادی می‌باشد؛ به همین دلیل، نظر و رأی شهروندان در رابطه با عملکرد این سازمان، از اهمیت اساسی برخوردار است. بنابراین، رضایت شهروندان باید جزء مهمترین اصول این سازمان قرار گیرد.

رضایت مشتری (ارباب‌رجوع) را می‌توان دستیابی به هدفی که قبلاً پیش‌بینی می‌کرده تعریف کرد؛ یعنی رضایت مشتری از محصولات و خدماتی که از قبل در

1- Giannoccaro

2- Gutierrez

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-07]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.8.5]

ذهن داشته است (Martenson, 2007).

نظریه‌پردازان بازاریابی، در رابطه با مفهوم رضایت‌مندی مشتری و ارباب‌رجوع، تعاریف مختلفی را ارائه کرده‌اند. کاتلر[1] رضایت مشتری را به عنوان درجه‌ای از عملکرد واقعی یک شرکت که انتظارات مشتری را برآورده می‌کند، تعریف می‌نماید. به نظر کاتلر اگر عملکرد شرکت، انتظارات مشتری را برآورده کند، مشتری، احساس رضایت و در غیر این‌صورت احساس نارضایتی می‌کند (کاتلر، ۱۳۹۱).

از طرفی، امروزه مشارکت و همکاری شهروندان در امور مختلف مربوط به خود، به مثابه یکی از ارکان اساسی مردم‌سالاری یا دموکراسی شناخته می‌شود (Sleeter, 2008). این مهم دست نیافتنی است مگر این که شهروندان از عملکرد نهادهای عمومی، رضایت نسبی داشته باشند؛ بنابراین سنجش رضایت‌مندی شهروندان، برای تحقق این امر مهم می‌باشد.

شش دلیل خوب و جامع برای سنجش میزان رضایت‌مندی مردم از عملکرد سازمان‌ها به شرح ذیل وجود دارد (Gattis, 2010):

۱- شناسایی نیازهای جامعه

۲- برنامه‌ریزی بلندمدت

۳- برنامه‌ریزی کوتاه‌مدت

۴- ایجاد ارتباط با شهروندان

۵- ارزیابی خدمات

۶- تعیین سیاست‌های حمایتی.

مشتری‌گرایی؛ یعنی مدیریت و کارکنان، از خواسته‌های مشتری و نحوه ارتباط آنها در فعالیت‌های روزانه مطلع بوده و فرایندهای سازمان را در جهت کسب رضایت مشتری، سمت و سو بخشند. تشخیص و تأمین نیازها و انتظارات مشتری، جزو استراتژی‌های اصلی سازمان می‌باشد. هدف از استراتژی مدیریت بر مبنای مشتری‌گرایی، دستیابی به رضایت بالای مشتری و وفادار ماندن او به سازمان در درازمدت است (Lin, 2007).

1- Katler

از طرفی، اعتمادسازی، موضوعی است که تلاش‌های قابل‌توجهی برای آن شده است. اعتماد، از مجموعه‌ای از انتظارات برآورده شده افراد از سازمان‌ها حاصل می‌شود. افزایش اعتماد، نتیجه‌ای از یک اعتقاد راسخ است به این‌که متولی (سازمان)، قابل اعتماد، صادق و خیرخواه می‌باشد (Park et al., 2013). به عبارتی، یک شخص باورکند که شخص یا سازمانی، نیازهای او را برآورده خواهدکرد (Liu et al., 2011). با ایجاد اعتماد در شهروندان، شهردارها اعتبار به‌دست می‌آورند.

اعتبار، اثر مثبت قابل‌توجهی بر احساسات دریافت‌کنندگان خدمات (شهروندان) دارد (Kim & Lennon, 2013). به طور کلی، مردم به سازمان‌هایی اعتماد می‌کنند که قابل اطمینان و مفید به نظر برسند (Fullerton, 2011).

مدهای شکل‌گیری رضایت مشتری

فرایندهای مختلف رضایت‌مندی مشتری را می‌توان در مدل‌های مختلفی طبقه‌بندی کرد که این مدل‌ها ارتباط رضایت‌مندی مشتری و محرک‌های آن را ترسیم می‌کنند.

برای سنجش رضایت‌مندی مشتریان، مدل‌های زیادی پیشنهاد شده است که فهرست‌وار بدان اشاره می‌شود:

مدل رضایت‌مندی مشتری سوئدی SCSB[2]، مدل شاخص رضایت مشتری در آمریکا ACSI[3]، مدل شاخص رضایت مشتری در اروپا ECSI[4] و مدل‌های دیگر مانند مدل مالزی، کره، هنگ‌کنگ و سوئیس نیز برگرفته از مدل آمریکایی می‌باشند که با اندکی تغییرات، ارائه گردیده‌اند (بحرانی و دیگران، ۱۳۸۷).

شهرداری، یک سازمان عمومی است و موقعیت آن در کشور، انحصاری بوده و نوع روابط خاصی را با شهروندان ایجاد می‌کند؛ به طوری که روابط مبادله‌ای میان شهرداری و شهروندان، تقریباً انحصاری یک‌جانبه می‌باشد و شهروندان در این رابطه، کمتر قدرت دارند.

نیاز مراجعه‌کنندگان (شهروندان) به خدمات ارائه

2- Swedish Customer Satisfaction Barometer
3- American Customer Satisfaction Index
4- Euroupean Customer Satisfaction Index

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-07]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.8.5]

شده در سیستم‌های دولتی و نهادهای عمومی نظیر شهرداری‌ها می‌تواند وابستگی آنها را به این سازمان‌ها نشان دهد. در بسیاری از موارد، استفاده‌کنندگان از خدمات، منابع بدیل دیگری را برای ارائه به سازمان ندارند؛ به همین دلیل در موقعیت بسیار آسیب‌پذیری قرار دارند. اما آنچه این مبادله را تضمین کرده و باعث ادامه آن می‌شود، هنجارهای تعریف شده در شبکه نقش‌ها و موقعیت‌های رسمی در سیستم‌های دولتی و سازمان‌های عمومی است؛ به‌طوری که باعث می‌شود فرد مراجعه‌کننده، انتظاراتی از سازمان داشته باشد و کارمندان سازمان ملزم به رعایت آنها باشند. به‌علاوه در این زمینه، نوعی مبادله غیرمستقیم و تعمیم‌یافته مشاهده می‌شود، گرچه سازمان نسبت به فرد متقاضی تقریباً یک موقعیت انحصاری یک جانبه دارد؛ به طوری که افراد زیادی که نیازمند خدمات ارائه شده در سازمان هستند، منبع دیگری برای برآورده کردن نیازهای خود ندارند. با توجه به اینکه معمولاً این مراجعه‌کنندگان با یکدیگر رابطه مؤثری ندارند و هر یک به‌طور جداگانه به سازمان مراجعه کرده و متقاضی خواسته‌های خود هستند، موقعیت انحصاری سازمان به شدت تقویت می‌شود. در مواردی که مرجع مشخصی برای رسیدگی به شکایات و مشکلات ارباب رجوع وجود ندارد، این رابطه مبادلاتی بسیار قطبی شده و مراجعه‌کننده در موقعیت وابستگی صرف قرار می‌گیرد. هرچه ارتباط مبادله‌ای کنشگران در این رابطه بیشتر قطبی و یک طرفه شود، مراجعه‌کنندگان مجبور می‌شوند منابع بیشتری را وارد مبادله کنند؛ گرچه خدمات ارائه شده از طرف سازمان ثابت مانده یا حتی کاهش یافته باشد (ریترز، ۱۳۸۱).

ارائه خدمات در سازمان‌های دولتی و سازمان‌های عمومی غیردولتی به صورت مستقیم صورت نمی‌گیرد بلکه به صورت تعمیم‌یافته و غیرمستقیم است. از آنجا که این سازمان‌ها در یک شبکه هستند، در مبادله تعمیم‌یافته و غیرمستقیم، منابع لازم برای یکدیگر را تأمین می‌کنند و سودی را برای هم فراهم می‌نمایند. بنابراین در مبادله تعمیم‌یافته، کنشگران منابعشان را در اختیار دیگران می‌گذارند اما چیزی را مستقیماً پس نمی‌گیرند؛ بلکه پاداش خود را غیرمستقیم دریافت می‌کنند (همان منبع).

گرچه موقعیت شهرداری‌های کشور به صورت عام و شهرداری کلان‌شهر تهران به صورت خاص، در مقابل شهروندان، انحصاری و یک‌جانبه است اما ورود فرهنگ مشتری‌مداری، باعث تحولات عظیمی در فرهنگ و ارزش سازمانی شده است که مدیران و کارکنان شهرداری تهران نه به‌دلیل نیاز برای داشتن مشتریان وفادار (همان‌گونه که اشاره شد، شهروندان مجبورند از خدمات شهرداری بهره ببرند چون منابع دیگری برای تأمین نیازهای خود ندارند) بلکه به‌دلیل اینکه مشتری‌مداری به طریق غیرمستقیم در شبکه مبادله گسترده سازمانی دارای پاداش‌هایی است که برای شهرداری و کارکنان ارزشمند است، به آن روی آورده‌اند. پاداش‌های دریافتی از طرف شهرداری و کارکنان، دارای دو بعد مادی و معنوی می‌باشد. بعد مادی مواردی از قبیل دریافت پول و پاداش و کسب درآمدهای پایدار سازمانی و مشارکت شهروندان در پروژه‌های شهری می‌باشد و از بعد معنوی، کسب اعتبار و افتخار در کشور و اجر اخروی را می‌توان نام برد. لازم به ذکر است که این پاداش‌ها هم در سطح فردی و هم در سطح سازمانی به شهرداری و کارکنان آن تعلق می‌گیرد. بنابراین با توجه به شرایط ذکر شده، جلب رضایت شهروندان و جذب حداکثری آن و مشارکت ایشان در پیشبرد اهداف عالیه شهری، دارای اهمیت فراوانی برای شهرداری کلان‌شهر تهران می‌باشد (همان منبع).

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های اصلی

۱- میزان رضایت شهروندان از کارکنان شهرداری، بالاتر از حد متوسط می‌باشد.

۲- نگرش مثبت شهروندان نسبت به شهرداری تهران، بالاتر از حد متوسط می‌باشد.

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-07]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.8.5]

۳- میزان رضایت شهروندان از کیفیت سازماندهی، بالاتر از حد متوسط می‌باشد.

۴- میزان رضایت شهروندان از محیط فیزیکی ساختمان‌های شهرداری تهران، بالاتر از حد متوسط می‌باشد.

۵- میزان رضایت شهروندان از برآورد انتظارات، بالاتر از حد متوسط می‌باشد.

فرضیه‌های فرعی

بین رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران با توجه به متغیرهای جمعیت‌شناختی آنها (سن، جنسیت، سطح تحصیلات) تفاوت معناداری وجود دارد.

۴- روش تحقیق

این تحقیق بر مبنای هدف، جزو تحقیقات کاربردی می‌باشد و از لحاظ ماهیت، در زمره پژوهش‌های توصیفی و بر اساس روش از نوع پیمایشی می‌باشد. در این پژوهش، به توصیف و تفسیر شرایط و روابط موجود پرداخته شده است و بررسی‌های صورت گرفته بر اساس این روش در سازمانی واقعی (شهرداری تهران) و توسط افراد واقعی انجام شده است و این از برترین‌های روش تحقیق توصیفی در مطالعات سازمانی می‌باشد.

نمونه آماری این پژوهش از میان شهروندان تهرانی که به نوعی از خدمات شهرداری تهران استفاده می‌کنند می‌باشد که از طریق فرمول کوکران[1] (معادله ۱)، تعداد ۳۸۴ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب گردیده‌اند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش با توجه به جامعه آماری، خوشه‌ای می‌باشد.

معادله ۱:

$$n=\frac{\frac{z^2pq}{d^2}}{1+\frac{1}{N}\left(\frac{z^2pq}{d^2}-1\right)}$$

N= حجم جامعه آماری

n= حجم نمونه

z= مقدار متغیر نرمال واحد استاندارد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد، برابر ۱/۹۶ می‌باشد.

p= مقدار نسبت صفت موجود در جامعه است اگر در اختیار نباشد می‌توان آن را ۰/۵ در نظرگرفت. در این حالت مقدار واریانس به حداکثر مقدار خود می‌رسد.

q= درصد افرادی که فاقد آن صفت در جامعه هستند

$$q=(1-p)$$

d= مقدار اشتباه مجاز

$$\frac{\frac{(۱/۹۶)^۲\times ۰/۵\times ۰/۵}{(۰/۰۵)^۲}}{۱+\frac{۱}{۸۵۰۰۰۰۰}\left(\frac{(۱/۹۶)^۲\times ۰/۵\times ۰/۵}{۰/۰۵^۲}-۱\right)}\approx ۳۸۴$$

اطلاعات مورد نیاز برای انجام این پژوهش از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی جمع‌آوری شده‌اند.

پرسشنامه رضایت شهروندان، بر اساس پرسشنامه رضایت شهروندان پژوهش بحرانی و همکاران، ساخته و کامل شده؛ بنابراین روایی آن تأیید شده است. پرسشنامه، پس از رفع ایرادات اولیه با استفاده از روش اعتبار محتوا، به ۳۰ نفر از استادان و کارشناسان ارائه شد و نظرات کارشناسی آنان نیز در پرسشنامه اعمال گردید تا از نظر روایی و اعتبار، ایرادات احتمالی رفع گردیده باشد.

در این پژوهش برای سنجش قابلیت اعتماد، از روش آلفای کرونباخ[2] استفاده شده است که با استفاده از نرم‌افزار SPSS[3] مقدار ضریب آلفا برای نمونه ۳۰تایی پرسشنامه رضایت شهروندان ۰/۸۴۱۲ به‌دست آمد که بیش از ۰/۷ می‌باشد؛ لذا پایایی پرسشنامه نیز تأییدگردیده است. در پرسشنامه ۳۸ سؤال مطرح شده که در آن مؤلفه‌های رضایت شهروندان به شرح ذیل سنجیده شده است:

- رضایت از کارکنان: شامل همه خصوصیات از جمله مهارت‌ها، دانش و نوع برخورد کارکنان می‌باشد. این مؤلفه با سؤال ۱ تا ۱۱ پرسشنامه، سنجیده می‌شود.

1- Cochran Formula

2- Cronbach's Alpha

3- Statistical Package for the Social Sciences

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-07]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.8.5]

- نگرش نسبت به سازمان: منظور نگرش شهروندان نسبت به شهرداری تهران می‌باشد. نگرش می‌تواند عکس‌العملی قابل ارزشیابی باشد که رفتار را تشویق می‌کند. این مؤلفه نیز در پرسشنامه رضایت شهروندان با سؤالات ۱۲ تا ۱۷ سنجیده می‌شود.

- کیفیت سازماندهی: به روند کیفیت انجام کار و قوانین موجود در شهرداری اشاره می‌کند که رضایت شهروندان با سؤالات ۲۲-۱۸ پرسشنامه سنجیده می‌شود.

- محیط فیزیکی: رضایت شهروندان از شرایط فیزیکی ساختمان‌های شهرداری و امکانات موجود در آن و همچنین محل قرارگیری آنها (در دسترس بودن) با سؤالات ۲۳-۲۶ پرسشنامه، سنجیده می‌شود.

- میزان انتظارات شهروندان: به‌معنای میزان انتظار شهروندان از شهرداری تهران درباره کیفیت خدمات و میزان مشکلات موجود در زمینه خدمات می‌باشد و در واقع تفاوت وضعیت موجود شهرداری را با یک وضعیت مطلوب (موقعیت ایده‌آل) نشان می‌دهد و با سؤال ۳۸-۲۷ پرسشنامه سنجیده می‌شود.

۵- یافته‌های تحقیق

یافته‌های متغیرهای جمعیت‌شناختی شهروندان به شرح ذیل می‌باشد:

مجموع شهروندان مورد مطالعه در این پژوهش ۳۸۴ نفر بوده است. در این میان ۳/۶ درصد شهروندان (۱۴ نفر) در طبقه سنی تا ۲۰ سال، ۳۸/۵ درصد (۱۴۸ نفر) در طبقه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال، ۴۶/۱ درصد (۱۷۷ نفر) در طبقه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال و ۱۱/۷ درصد (۴۵ نفر) نیز بالای ۴۰ سال بوده‌اند.

۶۴/۸ درصد (۲۴۹ نفر) مرد و ۳۵/۲ درصد (۱۳۵ نفر) نیز زن بوده‌اند.

از میان مجموع شهروندان مورد مطالعه در این پژوهش، ۳۰/۵ درصد (۱۱۷ نفر) زیر دیپلم و دیپلم، ۳۸ درصد (۱۴۶ نفر) فوق دیپلم، ۲۳/۴ درصد (۹۰ نفر) لیسانس و ۸/۱ درصد نیز (۳۱ نفر) فوق لیسانس و بالاتر بوده‌اند.

فرضیه‌های آماری آزمون عبارتند از:

$H_0: x = \mu$

$H_1: x \neq \mu$

در جدول ۱، شاخص‌های توصیفی، آزمون t تک‌گروهی[1] و آزمون رتبه‌بندی فریدمن[2] مربوط به میزان رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران ارائه شده است.

فرضیه اول:

نتایج آزمون t تک‌گروهی در رابطه با میزان رضایت شهروندان از کارکنان شهرداری تهران، نشان می‌دهد که با توجه به مقدار T کل رضایت شهروندان از کارکنان (۳/۸۰)، تفاوت آماری معناداری بین میانگین رضایت شهروندان از کارکنان و میانگین نظری وجود دارد. ضمن آنکه مقدار میانگین رضایت شهروندان از کارکنان (۲/۶۶) از مقدار میانگین نظری (۲/۵۰) بالاتر است. بنابراین، فرض H_0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت بین دو میانگین، رد شده و در مقابل، فرض H_1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین، مورد پذیرش قرار می‌گیرد. در نتیجه می‌توان گفت که میزان رضایت شهروندان از کارکنان، بالاتر از سطح متوسط می‌باشد. همچنین، با توجه به نتایج آزمون رتبه‌بندی فریدمن، آماره فریدمن در سطح $P\leq 0.05$ معنادار است. بنابراین، بین میزان رضایت شهروندان از گویه‌های مربوط به عملکرد کارکنان، تفاوت معناداری وجود دارد. بیشترین میزان رضایت شهروندان در این رابطه، مربوط به گویه «کارکنان شهرداری، در رفتار و گفتار خود صداقت دارند» و کمترین میزان رضایت آن مربوط به گویه «کارکنان با حوصله و صبر به سؤالات شهروندان پاسخ می‌دهند» می‌باشد.

فرضیه دوم:

در رابطه با نگرش شهروندان نسبت به سازمان شهرداری تهران، نتایج آزمون T تک‌گروهی نشان می‌دهد که با توجه به مقدار T کل نگرش شهروندان نسبت به

1- One-Sample T-Test
2 - Friedman's Classification Test

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-07]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.8.5]

سازمان شهرداری تهران (۲/۲۳)، تفاوت آماری معناداری بین میانگین نگرش شهروندان نسبت به سازمان شهرداری تهران (۲/۴۱) و میانگین نظری (۲/۵۰) وجود ندارد. بنابراین، فرض H_0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت بین دو میانگین، تأیید شده و در مقابل، فرض H_1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین، رد می‌گردد؛ در نتیجه می‌توان گفت که نگرش مثبت شهروندان نسبت به سازمان شهرداری تهران، در سطح متوسط می‌باشد. همچنین، با توجه به نتایج آزمون رتبه‌بندی فریدمن، آماره فریدمن در سطح $P\leq 0.05$ معنادار است. بنابراین، بین‌گویه‌های نگرش شهروندان نسبت به سازمان شهرداری تهران، تفاوت معناداری وجود دارد. بیشترین نگرش مثبت شهروندان در این رابطه، مربوط به‌گویه «به اعتقاد من شهرداری تهران نسبت به سازمان‌های دیگر، خدمات مطلوب‌تری ارائه می‌دهد» و کمترین نگرش مثبت به طور مشترک مربوط به گویه‌های «شهرداری، خدمات جمع‌آوری زباله و آسفالت معابر و غیره را به بهترین شکل به شهروندان ارائه می‌دهد و شهرداری تمام حفاری‌ها و کنده‌کاری‌ها را در کمترین زمان ممکن مرمت می‌کند» می‌باشد.

فرضیه سوم:

در رابطه با رضایت شهروندان از کیفیت سازماندهی در شهرداری تهران، نتایج آزمون T تک گروهی نشان می‌دهد که با توجه به مقدار T کل رضایت شهروندان از کیفیت سازماندهی در شهرداری تهران (۰/۲۱۵)، تفاوت آماری معناداری بین میانگین رضایت شهروندان از کیفیت سازماندهی در شهرداری تهران (۲/۵۰) و میانگین نظری (۲/۵۰) وجود ندارد. بنابراین، فرض H_0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت بین دو میانگین، تأیید شده و در مقابل، فرض H_1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین، رد می‌گردد؛ در نتیجه می‌توان گفت که میزان رضایت شهروندان از کیفیت سازماندهی در شهرداری تهران، در سطح متوسط می‌باشد. همچنین، با توجه به نتایج آزمون رتبه‌بندی فریدمن، آماره فریدمن در سطح $P\leq 0.05$ معنادار است. بنابراین، بین گویه‌های مربوط به رضایت شهروندان از کیفیت سازماندهی در شهرداری تهران، تفاوت معناداری وجود دارد. بیشترین رضایت شهروندان در این رابطه، مربوط به گویه «کلیه مراحل و امور مربوط به‌کارهای شهروندان دارای نظم و انضباط خاصی می‌باشد» و کمترین رضایت مربوط به گویه «در مورد کاری که به شهرداری مراجعه کرده‌اید، قوانین و مقررات موجود، مناسب می‌باشد» است.

فرضیه چهارم:

نتایج آزمون T تک گروهی در رابطه با میزان رضایت شهروندان از محیط فیزیکی شهرداری تهران، نشان می‌دهد که با توجه به مقدار T کل رضایت شهروندان، از محیط فیزیکی شهرداری تهران (۱۳/۹)، تفاوت آماری معناداری بین میانگین رضایت شهروندان از محیط فیزیکی در شهرداری تهران وجود دارد. ضمن آنکه، مقدار میانگین رضایت شهروندان از محیط فیزیکی (۲/۹۶) از مقدار میانگین نظری (۲/۵۰) بالاتر است. بنابراین، فرض H_0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت بین دو میانگین، تأیید شده و در مقابل، فرض H_1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین، رد می‌گردد. در نتیجه می‌توان گفت که میزان رضایت شهروندان از محیط فیزیکی شهرداری تهران بالاتر از سطح متوسط می‌باشد. همچنین، با توجه به نتایج آزمون رتبه‌بندی فریدمن، آماره فریدمن در سطح $P\leq 0.05$ معنادار است. بنابراین، بین میزان رضایت شهروندان از گویه‌های مربوط به محیط فیزیکی شهرداری تهران، تفاوت معناداری وجود دارد. بیشترین میزان رضایت شهروندان در این رابطه، مربوط به گویه «محل قرار گرفتن ساختمان‌های شهرداری تهران، مناسب و قابل دسترس می‌باشد» و کمترین میزان رضایت آن به‌طور مشترک مربوط به گویه «نحوه استقرار واحدها و بخش‌های مختلف شهرداری (نظیر اداره درآمد، شهرسازی و ...) مناسب می‌باشد و امکانات رفاهی موجود نظیر پارکینگ، نمازخانه، سرویس بهداشتی و ... در حد مناسبی می‌باشد» است.

فرضیه پنجم:

نتایج آزمون T تک گروهی در رابطه با میزان رضایت

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-07]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.8.5]

شهروندان از میزان برآورد انتظارات نشان می‌دهد که با توجه به مقدار T کل رضایت شهروندان از میزان برآورد انتظارات در شهرداری تهران (۰/۱۶۷)، تفاوت آماری معناداری بین میانگین رضایت شهروندان از میزان برآورد انتظارات (۳/۰۰) و میانگین نظری (۳/۰۰) وجود ندارد. بنابراین، فرض H_0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت بین دو میانگین، تأیید شده و در مقابل، فرض H_1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین، رد می‌گردد. در نتیجه می‌توان گفت که میزان رضایت کلی شهروندان از میزان برآورد انتظارات در موارد فوق، در سطح متوسط می‌باشد. همچنین، با توجه به نتایج آزمون رتبه‌بندی فریدمن، آماره فریدمن در سطح $P\leq 0.05$ معنادار است. بنابراین، بین میزان رضایت شهروندان از میزان برآورد انتظارات، تفاوت معناداری وجود دارد. بیشترین میزان رضایت شهروندان در این رابطه، مربوط به‌گویه «نحوه پرداخت‌هزینه‌ها» و کمترین میزان رضایت آن مربوط به گویه «دقت کارکنان در انجام امور» می‌باشد.

در رابطه با میزان رضایت کلی شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران (نمره کل)، نتایج آزمون t تک گروهی نشان می‌دهد که با توجه به مقدار T رضایت کلی شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران (۱۳/۹)، تفاوت آماری معناداری بین میانگین رضایت کلی شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران و میانگین نظری، وجود دارد. ضمن آنکه مقدار میانگین رضایت‌کلی شهروندان (۲/۶۲) از مقدار میانگین نظری (۲/۵۰) بالاتراست. بنابراین، فرض H_0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت بین دو میانگین، رد شده و در مقابل، فرض H_1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین، مورد پذیرش قرار می‌گیرد. در نتیجه می‌توان گفت که میزان رضایت کلی شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران، بالاتر از سطح متوسط است.

جدول ۱- نتایج آزمون‌های آماری توصیفی و استنباطی در رابطه با رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران

	آزمون‌ها / متغیر	شاخص‌های توصیفی			آزمون t تک نمونه‌ای[1]			آزمون رتبه‌بندی فریدمن		
		تعداد N[2]	میانگین M[3]	انحراف معیار SD[4]	T	درجه آزادی Df[5]	سطح معناداری Sig[6]	میانگین رتبه	رتبه‌بندی رضایت	آماره خی دو[7] - سطح معناداری
رضایت از کارکنان	دانش کارکنان شهرداری تهران مناسب است.	۳۸۴	۲/۷۴	۰/۶۳۲	۷/۵۹	۳۸۳	۰/۰۰۰	۶/۷۵	۳	۱/۳۵۲ - ۰/۰۰۰
	مهارت کارکنان شهرداری تهران مناسب است.	۳۸۴	۲/۷۴	۰/۶۳۷	۷/۴۴	۳۸۳	۰/۰۰۰	۳/۷۶	۹	
	کارکنان با حوصله و صبر به سؤالات شهروندان پاسخ می‌دهند.	۳۸۴	۲/۱۶	۰/۶۹۹	-۹/۳۴	۳۸۳	۰/۰۰۰	۳/۶۷	۱۰	
	کارکنان، رفتاری محترمانه و دوستانه دارند.	۳۸۴	۲/۵۴	۰/۷۷۷	۱/۱۱	۳۸۳	۰/۲۶۵	۵/۵۴	۶	
	کارکنان شهرداری سعی می‌کنند بین شهروندان تبعیض قائل نشوند.	۳۸۴	۲/۶۹	۰/۷۷۶	۴/۹۹	۳۸۳	۰/۰۰۰	۶/۳۸	۴	
	کارکنان ظاهری آراسته و مرتب دارند.	۳۸۴	۳/۰۹	۰/۶۹۶	۱۶/۶	۳۸۳	۰/۰۰۰	۸/۳۳	۲	
	کارکنان، با طرح سؤالاتی تلاش می‌کنند به نیاز مراجعه‌کننده پی ببرند.	۳۸۴	۲/۵۷	۰/۸۶۷	۱/۵۸	۳۸۳	۰/۱۱۳	۵/۶۹	۵	
	کارکنان، به درخواست‌های شهروندان توجه ویژه دارند.	۳۸۴	۲/۵۷	۰/۸۶۷	۱/۵۸	۳۸۳	۰/۱۱۳	۵/۶۹	۵	
	کارکنان شهرداری، در رفتار و گفتار خود صداقت دارند.	۳۸۴	۳/۰۹	۰/۹۴۲	۱۲/۴	۳۸۳	۰/۰۰۰	۸/۴۲	۱	
	کارکنان به سؤالات شهروندان، سریع و سنجیده پاسخ می‌دهند.	۳۸۴	۲/۲۹	۰/۷۸۲	-۵/۰۲	۳۸۳	۰/۰۰۰	۴/۲۷	۸	
	چنانچه شهروندان برای انجام کارها نیاز به کمک داشته باشند، کارکنان کمک می‌کنند.	۳۸۴	۲/۳۴	۰/۷۸۹	-۳/۸۷	۳۸۳	۰/۰۰۰	۴/۵۰	۷	
	نمره کل	۳۸۴	۲/۶۲	۰/۶۴۱	۳/۸۰	۳۸۳	۰/۰۰۰			
نگرش نسبت به سازمان	شهرداری، خدمات (جمع‌آوری زباله و آسفالت معابر و ...) را به بهترین شکل به شهروندان ارائه می‌دهد.	۳۸۴	۲/۱۴	۰/۷۹۷	-۸/۶۹	۳۸۳	۰/۰۰۰	۲/۷۰	۳	۸۶۳/۳۲۲ - ۰/۰۰۰
	شهرداری تمام حفاری‌ها و کنده‌کاری‌ها را در کمترین زمان ممکن مرمت می‌کند.	۳۸۴	۲/۱۴	۰/۷۹۷	-۸/۶۹	۳۸۳	۰/۰۰۰	۲/۷۰	۳	
	من نسبت به شهرداری تهران احساس مطلوبیت و خوشایندی دارم.	۳۸۴	۲/۴۵	۸۰۶	-۱/۲۰	۳۸۳	۰/۲۳۰	۳/۶۱	۲	
	من نسبت به کارکنان و مدیران شهری، دیدگاه مثبتی دارم.	۳۸۴	۲/۴۵	۸۰۶	-۱/۲۰	۳۸۳	۰/۲۳۰	۳/۶۱	۲	
	به اعتقاد من شهرداری تهران نسبت به سازمان‌های دیگر، خدمات مطلوب‌تری ارائه می‌دهد.	۳۸۴	۲/۸۳	۰/۷۹۴	۸/۳۴	۳۸۳	۰/۰۰۰	۴/۷۷	۱	
	نمره کل	۳۸۴	۲/۴۱	۰/۷۵۸	۲/۲۳	۳۸۳	۰/۰۲۶			

۱- میانگین نظری در تمام موارد ۲/۵ بوده و تنها در بررسی میزان انتظارات شهروندان ۳ می‌باشد.

2- Number
3- Mean
4- Standard Deviation
5- Degree of Freedom
6- Level of Significance
7- Chi-Square

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-07]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.8.5]

ادامه جدول ۱- نتایج آزمون‌های آماری توصیفی و استنباطی در رابطه با رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران

آزمون‌ها / متغیر		شاخص‌های توصیفی			آزمون t تک نمونه‌ای			آزمون رتبه‌بندی فریدمن		
		N	M	SD	T	df	Sig	میانگین رتبه	رتبه‌بندی رضایت	آماره خی دو - سطح معناداری
رضایت از کیفیت سازماندهی	روند انجام کارها (در قسمت‌های مختلف) در شهرداری تهران، مناسب می‌باشد.	۳۸۴	۲/۴۷	۰/۸۰۷	-۰/۵۰۵	۳۸۳	۰/۶۱۴	۲/۹۳	۳	۵۲/۳۰۴ - ۰/۰۰۰
	کیفیت انجام کار در شهرداری تهران، رضایت‌بخش می‌باشد.	۳۸۴	۲/۴۶	۰/۷۳۹	-۰/۸۲۸	۳۸۳	۰/۴۰۸	۲/۹۰	۴	
	کلیه مراحل و امور مربوط به کارهای شهروندان دارای نظم و انضباط خاصی می‌باشد.	۳۸۴	۲/۵۷	۰/۷۷۰	۰/۱۹۸	۳۸۳	۰/۰۴۸	۳/۱۷	۱	
	در مورد کاری که به شهرداری مراجعه کرده‌اید، قوانین و مقررات موجود مناسب می‌باشد.	۳۸۴	۲/۴۶	۰/۸۰۷	-۰/۸۸۵	۳۸۳	۰/۳۷۷	۲/۸۹	۵	
	به شکایت‌های شهروندان نسبت به خدمات ارائه شده، رسیدگی می‌شود.	۳۸۴	۲/۵۵	۰/۸۶۸	۱/۱۷	۳۸۳	۰/۲۴۱	۳/۱۱	۲	
	نمره کل	۳۸۴	۲/۵۰	۰/۷۵۹	۰/۲۱۵	۳۸۳	۰/۸۳۰			
رضایت از محیط فیزیکی	محل قرار گرفتن ساختمان‌های شهرداری تهران، مناسب و قابل دسترس می‌باشد.	۳۸۴	۳/۰۹	۰/۸۱۳	۱۴/۳	۳۸۳	۰/۰۰۰	۲/۷۶	۱	۹۹/۰۱۳ - ۰/۰۰۰
	نحوه استقرار واحدها و بخش‌های مختلف شهرداری (نظیر اداره درآمد، شهرسازی و ...) مناسب می‌باشد.	۳۸۴	۲/۸۴	۰/۷۱۷	۹/۵۲	۳۸۳	۰/۰۰۰	۲/۲۸	۳	
	ساختمان شهرداری که مراجعه کرده‌اید: تمیز و دارای فضای مناسب می‌باشد.	۳۸۴	۳/۰۵	۰/۷۱۶	۱۵/۲	۳۸۳	۰/۰۰۰	۲/۶۹	۲	
	امکانات رفاهی موجود؛ نظیر پارکینگ، نمازخانه، سرویس بهداشتی و ... در حد مناسبی می‌باشد.	۳۸۴	۲/۸۴	۰/۷۵۴	۸/۹۹	۳۸۳	۰/۰۰۰	۲/۲۷	۳	
	نمره کل	۳۸۴	۲/۹۶	۰/۶۵۱	۱۳/۹	۳۸۳	۰/۰۰۰			
میزان برآورد انتظارات شهروندان	کمیت و کیفیت خدمات	۳۸۴	۲/۷۸	۱/۰۱	-۴/۱۳	۳۸۳	۰/۰۰۰	۵/۸۳	۸	۸۹۵/۸۴۲ - ۰/۰۰۰
	سرعت انجام کار	۳۸۴	۲/۵۰	۱/۰۲	-۴/۴۹	۳۸۳	۰/۰۰۰	۴/۷۲	۱۱	
	دقت کارکنان در انجام امور	۳۸۴	۲/۴۵	۰/۹۷۳	-۱۰/۹	۳۸۳	۰/۰۰۰	۴/۵۶	۱۲	
	نحوه برخورد کارکنان	۳۸۴	۲/۹۰	۲/۳۶	-۰/۷۷۶	۳۸۳	۰/۴۳۸	۵/۹۱	۶	
	دسترسی به مدیران	۳۸۴	۲/۷۰	۱/۰۸	-۵/۳۹	۳۸۳	۰/۰۰۰	۵/۴۲	۱۰	
	نحوه پرداخت هزینه‌ها	۳۸۴	۳/۷۸	۰/۸۹۰	۱۷/۱	۳۸۳	۰/۰۰۰	۹/۰۱	۱	
	منصفانه‌بودن هزینه‌ها	۳۸۴	۳/۶۲	۰/۸۳۹	۱۴/۵	۳۸۳	۰/۰۰۰	۸/۴۷	۲	
	مهارت کارکنان	۳۸۴	۳/۰۳	۰/۹۳۱	۰/۷۱۲	۳۸۳	۰/۴۷۷	۶/۹۷	۵	
	انجام خدمت در زمان وعده داده شده	۳۸۴	۲/۶۹	۱/۱۲	-۵/۳۹	۳۸۳	۰/۰۰۰	۵/۴۸	۹	
	رعایت قانون	۳۸۴	۲/۸۰	۱/۱۰	-۳/۴۷	۳۸۳	۰/۰۰۱	۵/۸۹	۷	
	نظم و انضباط کاری	۳۸۴	۳/۵۰	۱/۱۰	۸/۸۴	۳۸۳	۰/۰۰۰	۸/۲۲	۳	
	شرایط فیزیکی ساختمان و امکانات رفاهی	۳۸۴	۳/۲۸	۱/۱۰	۵/۰۴	۳۸۳	۰/۰۰۰	۷/۵۲	۴	
	نمره کل	۳۸۴	۳/۰۰	۰/۶۸۶	۰/۱۶۷	۳۸۳	۰/۸۶۷			
رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران (نمره کل)		۳۸۴	۲/۶۲	۰/۶۲۳	۴/۰۰	۳۸۳	۰/۰۰۰			

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

فرضیه‌های فرعی:

بین رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران با توجه به متغیرهای جمعیت‌شناختی آنها (سن، جنسیت، سطح تحصیلات)، تفاوت معناداری وجود دارد.

الف: بررسی رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران بر حسب سن

فرضیه‌های آماری آزمون عبارتند از:

فرضیه صفر $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$

فرضیه تحقیق $H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$

در جدول ۲ نتایج آزمون تحلیل واریانس چند متغیره در رابطه با رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران بر حسب سن آمده است. با توجه به مقادیر F به دست آمده، بین میزان رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران (نمره کل) و همچنین مؤلفه‌های آن بر حسب سن، تفاوت

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-07]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.8.5]

معناداری وجود ندارد. لذا، فرض صفر (مبنی بر عدم تفاوت بین میانگین‌ها) تأیید و فرض تحقیق (مبنی بر تفاوت بین میانگین‌ها) رد می‌گردد.

جدول شماره ۲- نتایج آزمون تحلیل واریانس چند متغیره بر حسب سن

منابع تغییرات	شاخص	مجموع مجذورات	درجات آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
تأثیر سن	رضایت از کارکنان	۱/۱۱	۳	۰/۳۷۰	۰/۸۹۷	۰/۴۴۳
	رضایت از کیفیت سازماندهی	۱/۰۶	۳	۰/۳۵۶	۰/۶۱۸	۰/۶۰۴
	نگرش نسبت به سازمان	۱/۲۴	۳	۰/۴۱۵	۰/۷۱۸	۰/۵۴۲
	رضایت از محیط فیزیکی	۰/۹۵۱	۳	۰/۳۱۷	۰/۷۴۶	۰/۵۲۵
	میزان برآورد انتظارات	۰/۴۷۵	۳	۰/۱۵۸	۰/۳۳۴	۰/۸۰۱
	رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان (نمره کل)	۰/۹۸۰	۳	۰/۳۲۷	۰/۸۴۱	۰/۴۷۲

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

ب: بررسی رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران بر حسب جنسیت

فرضیه‌های آماری آزمون عبارتند از:

فرضیه صفر $H_0: \mu_1 = \mu_2$

فرضیه تحقیق $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

در جدول ۳ نتایج آزمون T گروه‌های مستقل در رابطه با مقایسه رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران بر حسب جنسیت آمده است. نتایج این آزمون نشان می‌دهد که با توجه به مقادیر T به دست آمده، بین میزان رضایت کارکنان زن و کارکنان مرد در رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران و مؤلفه‌های آن، تفاوت معناداری وجود ندارد. لذا، فرض صفر (مبنی بر عدم تفاوت بین دو میانگین) تأیید و فرض تحقیق (مبنی بر تفاوت بین دو میانگین) رد می‌شود.

جدول شماره ۳- نتایج آزمون T گروه‌های مستقل شهرداری تهران بر حسب جنسیت

متغیر	شاخص‌های آماری	تعداد	میانگین	انحراف معیار	T	سطح معناداری
رضایت از کارکنان	مرد	۲۴۹	۲/۶۴	۰/۶۳۱	۰/۹۹۰	۰/۳۲۳
	زن	۱۳۵	۲/۵۸	۰/۶۶۰		
رضایت از کیفیت سازماندهی	مرد	۲۴۹	۲/۴۴	۰/۷۴۱	۰/۹۸۷	۰/۳۲۴
	زن	۱۳۵	۲/۳۶	۰/۷۹۰		
نگرش نسبت به سازمان	مرد	۲۴۹	۲/۵۴	۰/۷۶۰	۱/۴۱	۰/۱۵۸
	زن	۱۳۵	۲/۴۳	۰/۷۵۳		
رضایت از محیط فیزیکی	مرد	۲۴۹	۲/۹۶	۰/۶۶۶	۰/۲۳۰	۰/۸۱۸
	زن	۱۳۵	۲/۹۵	۰/۶۲۴		
میزان برآورد انتظارات	مرد	۲۴۹	۳/۰۳	۰/۷۰۴	۱/۰۱	۰/۳۰۹
	زن	۱۳۵	۲/۹۵	۰/۶۵۳		
رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان (نمره کل)	مرد	۲۴۹	۲/۶۵	۰/۶۲۱	۰/۹۸۴	۰/۲۹۶
	زن	۱۳۵	۲/۵۸	۰/۶۲۵		

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-07]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.8.5]

ج: بررسی رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران بر حسب سطح تحصیلات

فرضیه‌های آماری آزمون عبارتند از:

فرضیه صفر $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$

فرضیه تحقیق $H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$

در جدول ۴ نتایج آزمون تحلیل واریانس چند متغیره در رابطه با رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران بر حسب سطح تحصیلات آمده‌است. با توجه به مقادیر F به دست آمده، بین میزان رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان شهرداری تهران (نمره کل) و همچنین مؤلفه‌های آن بر حسب سطح تحصیلات، تفاوت معناداری وجود ندارد. لذا، فرض صفر (مبنی بر عدم تفاوت بین میانگین‌ها) تأیید و فرض تحقیق (مبنی بر تفاوت بین میانگین‌ها) رد می‌گردد.

جدول شماره ۴- نتایج آزمون تحلیل واریانس چند متغیره بر حسب سطح تحصیلات

منابع تغییرات	شاخص	مجموع مجذورات	درجات آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
تأثیر سطح تحصیلات	رضایت از کارکنان	۳/۰۹	۳	۱/۰۳	۲/۵۳	۰/۰۵۷
	رضایت از کیفیت سازماندهی	۳/۴۰	۳	۱/۱۳	۱/۹۸	۰/۱۱۵
	نگرش نسبت به سازمان	۳/۳۱	۳	۱/۱۰	۱/۹۳	۰/۱۲۴
	رضایت از محیط فیزیکی	۲/۹۹	۳	۱/۰۰	۱/۳۸	۰/۰۶۹
	میزان برآورد انتظارات	۲/۷۹	۳	۰/۹۳۲	۱/۹۹	۰/۱۱۵
	رضایت شهروندان از خدمات و کارکنان (نمره کل)	۲/۹۶	۳	۰/۹۸۹	۲/۵۸	۰/۰۵۳

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

۶- نتیجه‌گیری و پیشنهاد

در این تحقیق سعی شده است که از اندک تحقیقات صورت گرفته در حوزه رضایت‌مندی شهروندان از شهرداری‌ها، به درستی استفاده گردد و بیشتر مؤلفه‌های مشخص گردیده، به نوعی در این تحقیق به کار گرفته شوند؛ به عنوان مثال، از کیفیت سازماندهی و اعتباری‌که در تحقیق گوتیرز و همکارانش بدان اشاره شده است.

همان‌گونه که از یافته‌های این پژوهش مشخص شده‌است؛ میزان رضایت شهروندان تهرانی، بالاتر از سطح متوسط می‌باشد که نسبت به تحقیقات صورت گرفته که در پیشینه اشاره شده وضعیت بهتری وجود دارد؛ اگرچه وضعیت مطلوب نمی‌باشد. از طرفی، سن، تحصیلات و جنسیت در این تحقیق، اثر چندانی بر رضایت‌مندی شهروندان نداشته است. در تحقیق حکمت‌نیا و موسوی، سن، عاملی بود که در رضایت‌مندی شهروندان تأثیر داشته، اما در این تحقیق، تأثیرگذار نمی‌باشد.

با توجه به جدول یک، میزان رضایت شهروندان از کارکنان، بالاتر از سطح متوسط می‌باشد. رضایت شهروندان در این‌گویه‌ها (کارکنان با حوصله و صبر به سؤالات شهروندان پاسخ می‌دهند، کارکنان به سؤالات شهروندان سریع و سنجیده پاسخ می‌دهند و چنانچه شهروندان برای انجام کارها نیاز به کمک داشته باشند، کارکنان کمک می‌کنند) پایین‌تر از سطح متوسط است.

با مقایسه این تحقیق با پژوهش فقیهی و تیمورنژاد می‌بینیم که در هر دو، کارکنان در سرعت انجام کار و کیفیت راهنمایی ارباب‌رجوع تقریباً به یک نتیجه رسیده‌اند اما صحت پاسخگویی و نحوه برخورد کارکنان، با هم تفاوت دارند.

نگرش‌مثبت شهروندان نسبت به سازمان شهرداری تهران، در سطح متوسط می‌باشد. نگرش شهروندان در

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-07]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.8.5]

این گویه‌ها «شهرداری، خدمات (جمع‌آوری زباله و آسفالت معابر و ...) را به بهترین شکل به شهروندان ارائه می‌دهد و شهرداری تمام حفاری‌ها و کنده‌کاری‌ها را در کمترین زمان ممکن مرمت می‌کند» منفی است.

میزان رضایت شهروندان از محیط فیزیکی شهرداری تهران، بالاتر از سطح متوسط می‌باشد که با نتیجه تحقیق فقیهی و تیمورنژاد، تفاوت دارد. چون هر دو تحقیق در شهرداری تهران صورت گرفته، می‌توانیم این نتیجه را بگیریم که شهرداری تهران در این زمینه پیشرفت خوبی داشته است.

میزان رضایت شهروندان از کیفیت سازماندهی در شهرداری تهران، در سطح متوسط می‌باشد. کمترین رضایت، مربوط به گویه «در مورد کاری که به شهرداری مراجعه‌کرده‌اید، قوانین و مقررات موجود، مناسب می‌باشد» است. اگرچه نسبت به زمان تحقیق فقیهی و تیمورنژاد در سال ۱۳۸۵ پیشرفتی دیده می‌شود اما همچنان شهرداری تهران در این مؤلفه، ضعف‌های بسیاری دارد.

می‌توان گفت که میزان رضایت کلی شهروندان از میزان برآورد انتظارات، در سطح متوسط می‌باشد. میزان رضایت شهروندان از برآورد انتظارات در این گویه‌ها (کمیت و کیفیت خدمات، سرعت انجام کار، دقت کارکنان در انجام امور، دسترسی به مدیران، انجام خدمت در زمان وعده داده شده و رعایت قانون)، پایین‌تر از سطح متوسط است. در حالت کلی، رضایت شهروندان تهرانی از شهرداری تهران، در سطح متوسط می‌باشد که در مقایسه با تحقیق حکمت‌نیا و موسوی در مورد شهر یزد و همچنین پژوهش ابراهیم‌زاده و کاظمی‌زاد در مورد شهر زاهدان، از وضعیت مطلوب‌تری برخوردار می‌باشد. همچنین نسبت به تحقیق فقیهی و تیمورنژاد، پیشرفت قابل ملاحظه‌ای از رضایت شهروندان نسبت به شهرداری تهران دیده می‌شود.

با توجه به یافته‌های پژوهش، طبق سؤالات مطروحه و همچنین نظرات شهروندان تهرانی در حین کار میدانی، پیشنهادهای زیر به منظور بهبود گویه‌هایی که رضایت در سطح پایین بوده است، ارائه می‌گردد:

- تدابیری اتخاذ گردد تا متخصصینی را در جایی مانند طرح تکریم بگماریم که به شهروندان جهت تسهیل انجام کارهایشان، راهنمایی‌های لازم را ارائه دهند. شهروندان باید بدانند برای انجام کاری که به شهرداری مراجعه می‌کنند، به‌کدام قسمت و کدام کارمند مراجعه کنند تا از سردرگمی در محیط شهرداری رهایی یابند.
- اگرچه در سال‌های اخیر، اقدامات بسیاری در تدوین و اصلاح مقررات شهری در شهرداری تهران صورت پذیرفته اما از نظر شهروندان کافی نیست. شایسته است تدابیری اتخاذ گردد که قوانین شهری به‌روز شده و بر پایه ایجاد شهر اسلامی تدوین گردد.
- دسترسی شهروندان به مدیران شهری (با توجه به اظهارات آنها و نتایج آماری) بسیار سخت و تقریباً ناممکن می‌باشد. ۱۸۸۸ گزینه خوبی بوده اما کافی نیست. باید حداقل معاون‌ها و رئیس‌های ادارات در سطح مناطق به صورت دائم با شهروندان در ارتباط باشند. ملاقات‌های حضوری، آنها را به نواقص کارشان آشنا می‌کند و می‌تواند راهنمای خوبی جهت انجام بهتر کارها در شهرداری باشد.
- تدابیری اتخاذ گردد که شهروندانی که به شهرداری مراجعه می‌کنند با سرعت بیشتری، خدمات دریافت کنند. افزایش کارکنان در قسمت‌هایی‌که شهروندان زیادی مراجعه می‌کنند، نظیر شهرسازی و درآمد، می‌تواند راهگشا باشد.
- رفع تعارضات معابر؛ نظیر کنده‌کاری‌ها در سطح شهر می‌تواند نگرش شهروندان را نسبت به شهرداری تغییر دهد؛ پس این مهم نیاز به رسیدگی کامل‌دارد. به عبارتی باید ظاهر شهر به درستی زیبا بماند.

۷- منابع

ابراهیم‌زاده، عیسی؛ کاظمی‌زاد، شمس‌اله، (۱۳۹۲). سنجش میزان رضایت‌مندی و تمایل به مشارکت شهروندان در

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-07]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.8.5]

اجرای پروژه‌های زیربنـایی شـهرداری (مـورد: شـهرداری زاهدان). *فصلنامه جغرافیا و توسعه، ۱۱*(۳۰)، ۱- ۲۲.

بحرانی، شعله؛ سروش، مریم؛ علیپوریان، ژیلا؛ شجاعی، اشرف و محمدتقی، ایمان، (۱۳۸۷). *بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایت ارباب‌رجوعان مناطق ۹ گانه شهرداری شـیراز*. معاونت برنامه‌ریزی شهرداری شیراز.

حکمت‌نیا، حسن؛ موسوی، میرنجف، (۱۳۸۶). سنجش میـزان و عوامل مـؤثر بـر رضـایت‌منـدی شـهروندان از عملکـرد شهرداری (مطالعه موردی شـهر یـزد). *مجلـه جغرافیـا و توسعه، ۵*(۹)، ۱۸۱-۱۹۶.

ریترز، جورج، (۱۳۸۱). *نظریه جامعه‌شناسی در دوران معاصـر*. ترجمه محسن ثلاثی، چاپ هشتم، تهران: نشر علمی.

کـاتلر، فیلیـپ، (۱۳۹۱). مـدیریت *بازاریـابی*. ترجمـه بهمـن فروزنده، تهران: نشر آموخته.

فقیهی، ابوالحسن؛ تیمورنژاد، کاوه، (۱۳۸۵). نظام پاسـخگویی در شهرداری تهـران: پژوهشـی پیرامـون چگـونگی ارائـه خدمات شهری و رضایت شهروندان. *مطالعـات مـدیریت*، (۵۰)، ۱۹-۴۶.

قره‌چه، منیژه، (۱۳۸۱). مشتری‌گرایی در نظام بـانکی، *مجلـه چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، ۲*(۲)، ۱۴۱-۱۵۶.

گلابی، سیاوش، (۱۳۷۹). *جامعه‌شناسـی سـازمان‌هـا*. تهـران: انتشارات میترا.

مسعودی، علی، (۱۳۸۲). رضایت مشتری ضـامن بقـا در بـازار رقابت. *مجله تدبیر*، ۱۴۲، ۱۰۳-۱۱۵.

Chen, C. F., Tsai, M. H., (2008). Perceived value, satisfaction and loyalty of TV travel product shapping: Involvement as a moderator. *Tourism management, 29*(6), 1166-1171.

Fullerton, G., (2011). Creating advocates: The roles of satisfaction, trust and commitment. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *18* (1), 92-100.

Gattis, Bo, (2010). The why's and how's of citizen satisfaction surveys: An examination of the realationships between data use and achieving desired outcomes among national citizen survey participants. *Faculty of the University of North Carolina*, For the degree of master.

Giannoccaro, R., Castantino, N., Ludovico, A. & Pietroforte, R., (2008). Measuring citizen satisfaction with aspects of public servies from a local authority and determining their importonce: A case study. *Public Organization Review, 8*(1), 1-15.

Gutierrez Rodrigues, P., Vazquez Burguete, J. L., Vaughan, R. & Edvards, J., (2009). The transformation of municipal services: Towards quality in the public sector. *Theoretical and Applied Economics, 16*(2), 3-16.

Kim, J., Lennon, Sh. J., (2013). Effects of reputation and website quality on online consumer emotion, perceived risk and purchase intention: Based on the stimulus-organism- response model. *Journal of Research in Interactive Marketing, 7*(1), 33-56.

Lee, C. E., Gim, G. & Yoo, B., (2009). The effect of relationship quality on citizen satisfaction with electronic government services. *The Marketing Management Journal, 19* (2), 44-66.

Lin, W., (2007). The exploration of customer satisfaction model from a comprehensive perspective. *Expert System with Applications, 33*(1), 110-121.

Liu, Ch., Guo, Y. & Lee, Ch. (2011). The effects of relationship quality and switching barriers on customer loyalty. *International Journal of Information Management, 5* (4), 71-79.

Martenson, R., (2007). Corporate brand image, satisfaction and store loyalty: A study of store as a brand. store brands and manufacturer brands, *International Journal of Retail and Distribution Management, 35*(7), 544-555.

Park, J., Lee, H. & Kim, Ch., (2013). Corporate social responsibilities, consumer trust and corporate reputation: South Korean Consumer's perspectives. *Journal of Business Research, 67*(3), 295-302.

Sleeter, C. E., (2008). Equity, democracy and neoliberal assaults on teacher education. *Teaching and Teacher Education, 54* (8), pp. 1947- 1957.

[Downloaded from iueam.ir on 2026-11-07]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.8.5]