

بررسی میزان رضایت مندی شهروندان از سازمان پایانه ها و پارک سوارها و عوامل مؤثر بر آن (مطالعه موردی: پایانه های مسافر بری تهران)

حسین حاتمی نژاد^۱، اصغر هاشمی^۲، رشید یوسفی^۳، محمد احمدی^۴

۱- استادیار دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه تهران

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه تهران

۴- دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه تهران

چکیده

توسعه پایدار و همه جانبه شهر زمانی عملی خواهد بود که شهروندان از عملکرد شهرداری و سازمان های آن رضایت داشته باشند زیرا که رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و سازمان های مربوطه عامل اصلی بهبود مستمر در فرایند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می گیرد. میزان رضایت فرد از سازمان بستگی به ادراک فرد از چگونگی عملکرد آن سازمان، آگاهی شهروندی و عوامل گوناگون دارد. با توجه به اینکه وجود پایانه ها و پارک سوارها از مهمترین مطالبات و نیازهای مردم است، در این پژوهش میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد سازمان پایانه ها و پارک سوارها در شهر تهران و عوامل مؤثر بر آن بررسی می شود. روش تحقیق، توصیفی تحلیلی بوده و جمع آوری اطلاعات با استفاده از پرسشنامه انجام شده است. داده های حاصل از پرسشنامه با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج تحقیق نشان می دهد رضایتمندی شهروندان از سازمان پایانه ها و پارک سوارها در وضعیت نامطلوبی قرار دارد. طبق نتایج میان متغیرهای آگاهی شهروندی، تکالیف شهروندی و سن با متغیر رضایت شهروندی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد، رابطه میان متغیر سواد و رضایت مندی معنادار، ولی منفی است، به عبارت دیگر با افزایش میزان سواد، رضایت مندی کاهش میابد. طبق نتایج رابطه معناداری میان جنس و رضایت مندی وجود دارد و همبستگی زنان با متغیر رضایت مندی بیشتر از مردان است.

کلید واژه: رضایت شهروندی، آگاهی شهروندی، تکالیف شهروندی، سازمان پایانه ها

۱- مقدمه

در ساخت و بهره برداری و مدیریت پایانه ها در استفاده شهروندان از این خدمات می تواند نقش مهمی ایفاء نماید. رعایت حقوق شهروندان و بالابردن کیفیت خدمات رسانی و تامین رضایتمندی شهروندان در ارائه خدمات توسط این سازمان باعث تشویق شهروندان به استفاده از خدمات این سازمان خواهد شد. شهروندان به طور پیوسته عملکرد سازمان را ارزیابی می نمایند، در صورتی که ارزیابی آن ها از سازمان با توقعات و انتظارات آنها همخوانی نداشته باشد یا به عبارتی دیگر رضایتمندی آنها در استفاده از خدمات سازمان حاصل نشود تمایل به استفاده از خدمات این سازمان ها کاسته خواهد شد. با توجه به نقش سازمان پایانه ها و پارک سوارها در توسعه حمل و نقل عمومی و برآورده کردن بخش مهمی از نیازهای شهروندان، این پژوهش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد سازمان پایانه ها و پارک سوارها و عوامل مؤثر بر رضایتمندی را بررسی می کند تا با شناخت نقاط ضعف و چالش ها راهکارهایی را برای رفع نقاط ضعف و چالش ها ارائه دهد تا در نهایت باعث افزایش رضایت شهروندان شود.

افزایش جمعیت و رشد روزافزون آن در شهرها مسایل و مشکلات بسیاری را برای شهروندان به همراه داشته است. آلودگیهای زیست محیطی و صوتی از مهمترین مشکلات است و استفاده بیش از اندازه از منابع موجود می تواند در آینده مسائل و مشکلات بسیاری را برای شهروندان به همراه داشته باشد. از اینرو برنامه ریزی برای حل این مشکلات ضروری به نظر می رسد یکی از راهکارهای مؤثر در کاهش این مشکلات استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی است. وجود پایانه در شهرها، از اصلی ترین نیازها و مطالبات مردم است. پایانه ها به عنوان مفصل ارتباطی جاده های برونشهری و درونشهری، مانع تردد اتوبوس ها به داخل شهرها می شوند و از اینرو در بهبود وضعیت ترافیک، کاهش آلودگی های زیست محیطی شهرها و ایجاد امنیت، آرامش، هدایت و مدیریت سفرها نقشی سازنده و ارزنده ایفا می کنند [۱]. سازمان پایانه ها و پارک سوارها به عنوان سازمان مسؤل

۲- سوالات و فرضیات تحقیق

- آیا شهروندان از عملکرد سازمان پایانه ها و پارک سوارها رضایت دارند؟
- آیا رابطه معناداری میان مؤلفه های اجتماعی و رضایت مندی از سازمان پایانه ها و پارک سوارها وجود دارد؟
- آیا رابطه معناداری میان آگاهی شهروندان و رضایت مندی از سازمان پایانه ها و پارک سوارها وجود دارد؟
- آیا رابطه معناداری میان انجام تکالیف شهروندی و رضایت مندی از سازمان پایانه ها و پارک سوارها وجود دارد؟

فرضیه ها

- شهروندان از عملکرد سازمان پایانه ها و پارک سوارها راضی نیستند.
- بین ویژگی های جمعیتی و میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد سازمان پایانه ها و پارک سوارها ارتباط معناداری وجود دارد.
- بین آگاهی شهروندی و میزان رضایت مندی شهروندان از سازمان پایانه ها و پارک سوارها روابط معناداری وجود دارد.
- میان انجام تکالیف شهروندی و رضایت مندی شهروندی رابطه معناداری وجود دارد.

متغیرها: رضایت مندی، آگاهی شهروندی، انجام تکالیف شهروندی، سن، جنس، تحصیلات



۳- تعریف مفاهیم

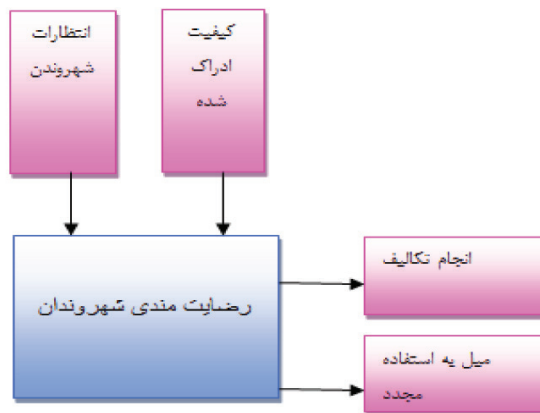
نظام مدیریت شهری: عبارت است از یک سازمان گسترده متشکل از تمام عناصر و اجزای رسمی و غیر رسمی ذیربط و مؤثر در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهرها با هدف اداره، هدایت، کنترل و توسعه همه جانبه و پایدار شهر [۲]. توسعه ی همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند. زیرا که رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری اصلی در بهبود مستمر فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت عامل مدیریت جامع شهری صورت می گیرد [۳].

رضایت مندی: پژوهشهایی که به بررسی میزان رضایتمندی استفاده کنندگان پرداخته اند ۳ ارتباط ذهنی مهم را آشکار نموده اند:

- رضایت مندی تابعی است از انتظارات فرد، عملکرد ادراک شده و تأیید عملکرد

- میل به استفاده مجدد (مشارکت) تابعی است از رضایت مصرف کنندگان

- انتخاب و گزینش یک سازمان از طرف استفاده کننده تابعی است از انتظارات و تصمیم او به استفاده مجدد [۴].



نمودار شماره ۲: رضایت مندی

انواع حقوق شهروندی: به رابطه بین شخص و حکومت اطلاق می شود، به نحوی که شخص به واسطه اثبات وفاداری خود را نسبت به حکومت، متقابلاً مستحق حمایت حکومت می شود. تی اچ مارشال، حقوق شهروندی را به سه عنصر مدنی، سیاسی و اجتماعی تقسیم می کند شهروندی، موقعیت اعطا شده به اعضای کامل جامعه است [۱۴].

مفهوم شهروندی: مارشال معتقد است که شهروندی پایگاهی است که به تمامی افرادی که عضو تمام عیار اجتماع هستند داده می شود، [۱۵]. به طور خلاصه هسته مشترک تعاریف ارایه شده از شهروندی بدین شرح می باشد: برخورداری عادلانه تمامی اعضای جامعه از مزایا، منابع و امتیازات اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، حقوقی و فرهنگی فارغ از تعلق طبقاتی، نژادی، مذهبی و قومی [۱۶].

مفهوم تکالیف شهروندی: تکلیف شهروندی به تکالیفی اطلاق می شود که ناشی از قانون اساسی هر کشوری است که بر اثر رابطه شهروندی یا اقامت افراد در کشور خاصی بر آنها تحمیل شده و واجد ضمانت اجرای قانونی قرار گرفته است [۱۷].

پایانه ها و پارک سوارها: پایانه معادل کلمه Terminal است و به ساختمان و محوطه ساخته شده در پایان یک مسیر ترابری یا مسافرتی که برای پیاده و سوار شدن نهایی و یا تخلیه و ترخیص کالا بکار می رود گفته می شود. [۱۸].

به عقیده جانسون و کلارک، رضایت مندی نتیجه ارزیابی مصرف کننده از خدمات است، بنابراین توقعات و ادراکات فردی، عناصر اصلی کیفیت خدمات رسانی هستند [۵]. کیس و کورت سه فاکتور اصلی را در تعاریف مختلف از رضایت مندی مصرف کننده را بدین شکل تعریف می کند:

- رضایت مندی مصرف کننده یک پاسخ است (احساسی یا شناختی)

- این پاسخ مرتبط با کانون خصوصی است (توقعات محصول و ...)

- این پاسخ در زمان خصوصی رخ می دهد [۶].

دل بوسکه و سن مارتین با استفاده از تئوری تشبیه بیان می دارند هنگامی که افراد اختلافی را میان عملکرد و اعتقادات پیشین خود مشاهده می کنند، دچار یک نوع تضاد روحی و روانی می شوند. متعاقباً مصرف کنندگان ادراک خود از محصول را طبق توقعاتشان تنظیم می کنند تا این تضاد درونی را کاهش داده و یا از بین ببرند بنابراین می توان گفت رابطه بین توقعات و رضایت مندی یک رابطه مستقیم است [۷]. مساله ای دیگری که در مورد آن اجماع کلی وجود دارد این است که کیفیت زیر مجموعه ای از رضایت مندی است و رضایت مندی در مرتبه بالاتری قرار دارد [۸]. قضاوت های کیفیت ادراکی بیشتر بر پایه ی ادراک و شناخت بنا شده است در حالی که قضاوت های رضایت مندی عکس العمل احساسی و عاطفی را شامل می شود [۹]. به نظر آدامز، شهروند آگاهانه یا ناخودآگاهانه، بهره مندی های خود را با وظایف سازمان مقایسه می کند، زمانی که برابری وجود دارد رضایت مندی ایجاد می گردد [۱۰].

آگاهی شهروندی: به معنای شناخت شهروندان از وظایف حکومت و شهرداری در قبال شهروندان و تلاش برای تحقق حقوق و اجرای تعهدهایشان است [۱۱].

مفهوم تکلیف: تکلیف را می توان اینگونه تعریف نمود که خطاب شارع و قانون گذار به انجام دادن یا ترک کاری بین آن دو است، به طوری که متعلق تکلیف افعال مکلفان باشد (جوادی آملی، ۱۳۸۵، ۳). تکلیف نوعی الزام است که به فعل یا ترک فعل مربوط می شود و رابطه ای متقابل با حق دارد؛ به بیان دیگر هر حقی مستلزم تکلیفی و هر تکلیفی مستلزم حقی است [۱۲].

تعریف حقوق شهری: حقوق شهری، مجموعه قوانین، قواعد و مقرراتی است که روابط متقابل شهروندان و ادارات شهر را در امر محلی و شهری تنظیم نموده و حقوق تکالیف ناظر بر شوراها، شهرداری ها و سایر نهادهای شهری را تبیین مینماید. بنابراین قطعاً آگاهی از آن بر میزان مشارکت اثرگذار است [۱۳].

۴- پیشینه تحقیق

پدید آورنده	عنوان پژوهش	خلاصه نتایج
[۱۹]	سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی؛ شهر یزد	نتایج این پژوهش نشان می دهد که میزان رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد و رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایت مندی شهروندان تأثیرگذار بوده اند.
[۲۰]	رضایت مندی شهروندان از محیط های سکونتی شهری	نتایج این پژوهش نشان می دهد که ارزش رضایت مندی ساکنان نواب از محیط سکونتی شان در سطح متوسط است. از بین مولفه های تحلیلی، مولفه روابط همسایگی در حد متوسط برآورد گردیده و ساکنین از سایر مولفه های محاسباتی (شامل تسهیلات مجتمع، بهداشت مجتمع، دید و منظر، ویژگیهای کالبدی) اظهار نارضایتی، کرده اند.
[۲۱]	بررسی شاخصها و معیارهای مؤثر بر رضایت مندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری	نتایج حاصل از این پژوهش نشان می دهد که سهم تغییر دسترسی به خدمات، امنیت اجتماعی و هویت مکانی از اثر گذارترین عوامل در رضایت مندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری هستند.
[۲۲]	سنجش و ارزیابی عملکرد شهرداری قاین بر حسب نظام تقسیمات کالبدی شهر	طبق نتایج بیشترین تأثیر علی بر رضایت مندی، رضایت مندی از عملکرد عمرانی با ضریب تأثیر ۰/۴۷۶ است. رضایت مندی از خدمات اداری، انتخاب شهردار توسط شورای اسلامی شهر، خدمات شهری، نظارت و کنترل، به ترتیب در مراتب دوم تا پنجم قراردارند.
[۲۳]	سنجش میزان رضایت مندی ساکنان بافت قدیم شهر آران و بیدگل از شاخصهای کیفیت زندگی	بر اساس نتایج میزان رضایت مندی ساکنان بافت قدیم شهر در شاخصهای اجتماعی بیشتر از سایر بخش ها بوده و شاخص اقتصادی در رتبه دوم و بعد از آن شاخص خدماتی قرار دارد و شاخص کالبدی کمترین میزان رضایت مندی را دارا بوده است.
[۲۴]	اندازه گیری رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده توسط شهرداری (مطالعه موردی: شهرداری قیرشهر)	نتایج تحقیق نشان می دهد شهرداری قیر شهر انتظارات شهروندان را برآورده نکرده است و میزان رضایت مندی با توجه به متغیرهای مختلف از جمله: سطح درآمد، وضعیت تأهل، جنس و سطح تحصیلات متفاوت است و میان سن و خدمات ارائه شده رابطه معناداری وجود ندارد.

جدول ۱- برخی مطالعات و تحقیقات انجام شده با رویکردهای نوین

۵- روش تحقیق

گردید. برای محاسبه پایایی سوالات پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده گردید که میزان پایایی آن برابر با ۰,۷۹ و در سطح قابل قبولی می باشد. برای بررسی وضعیت متغیرها از آزمون t-test و برای سنجش روابط متغیرها بر یکدیگر از آزمون های اسپیرمن و کرامر χ^2 استفاده شد. فرمول شماره ۱: فرمول کوکران: [۲۵].

روش این تحقیق، توصیفی تحلیلی بوده و به صورت پیمایشی با استفاده از ابزار پرسشنامه انجام شده است. روش نمونه گیری به صورت تصادفی ساده بوده و حجم نمونه با استفاده از مدل کوکران برآورد شد. با توجه به جمعیت شهر تهران (۸۲۷۷۰۰۰ نفر) ۳۸۴ پرسشنامه مورد نیاز بود که تهیه و توسط شهروندان تکمیل

$$n = \frac{\frac{t^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{n} \left(\frac{t^2 pq}{d^2} - 1 \right)} \longrightarrow n = \frac{384/16}{1 + \frac{1}{8277000} (383/16)} \approx 384$$

$$T=1.96$$

$$p=0.50$$

$$q=0.50$$

$$d=0.05$$

و شهروندان خواستار توجه زیاد به این مسأله هستند. عملکرد سازمان در زمینه اطلاع رسانی به شهروندان برای افزایش آگاهی شهروندی نیز از مسائلی است که شهروندان نسبت به آن رضایت ندارند. در بقیه زمینه ها رضایتمندی تا حدودی متوسط است و در بعضی زمینه ها، مانند نهادهای امنیتی، کمیت اتوبوس ها و میزان توقفات برای نماز، رضایتمندی وضعیت مطلوبی نشان می دهد.

۶- یافته های پژوهش

ویژگی های جمعیتی پرسش شوندهگان از ۳۸۴ شهروندی که مورد پرسش قرار گرفتند، ۲۲۰ نفر مرد و ۱۶۴ نفر زن هستند، ۱۱۶ نفر از شهروندان دیپلم به پایین، ۵۰ نفر دیپلم، ۱۰۲ نفر لیسانس، ۱۱۲ نفر سنی ۲۴ نفر پاسخ شوندهگان در سن ۲۰-۱۰ سال، ۲۶۹ نفر در سن ۳۰-۲۰ سال، ۴۰ نفر در سن ۴۰-۳۰ سال، ۲۴ نفر در سن ۵۰-۴۰ سال و ۲۲ نفر در سن ۵۰ به بالا هستند و ۴ نفر از گفتن میزان سن خودداری کردند.

۶-۱- بررسی میزان رضایت مندی شهروندان

نتایج حاصل از تحلیل که در جدول ۲ آمده است نشان می دهد که میزان رضایت شهروندان از سازمان پایانه ها و پارک سوارها در وضعیت مطلوبی قرار ندارد. بیشترین نارضایتی شهروندان در حوزه نظارتی، به خصوص نظارت بر قیمت کالا و واحدهای تجاری است. شهروندان معتقدند قیمت کالا و مواد غذایی در پایانه ها بالاتر از قیمت واقعی و قیمت در بیرون است در حالی که کیفیت آنها در در سطحی نازل تر است و این معلول نظارت ضعیف است. طبق نتایج امکانات رفاهی برای معلولان و سالمندان کافی نیست

Sig	T	Test value	Mean	Frequency						رضایت مندی
				خیلی بی	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
.000	-9.78	3	2.52	3	4	48	155	111	63	رضایت از امکانات رفاهی برای معلولان، سالمندان و کودکان
.000	-8.33	3	2.58	3	12	45	150	120	54	رضایت از عملکرد واحدهای نظارتی
.000	6.24	3	3.31	0	35	139	140	51	19	رضایت از وضعیت بهداشتی
.012	-2.52	3	2.87	23	15	76	143	102	25	رضایت از نظارت بر کیفیت عرضه خدمات
.022	2.3	3	3.1	19	22	87	167	85	4	رضایت از امکانات پایانه ها
.000	4.72	3	3.31	7	73	122	80	54	48	رضایت از توقف ها برای فرایض دینی و صرف غذا
.95	0.05	3	3	0	20	91	173	70	30	رضایت از کیفیت وسایل نقلیه
.000	8.65	3	3.44	8	40	159	120	39	18	رضایت از تعداد اتوبوس
.000	-8.38	3	2.48	0	24	60	98	95	107	رضایت از نظارت بر مواد غذایی
.000	17.75	3	2.03	4	8	34	71	115	152	رضایت از نظارت بر قیمت کالاها و واحدهای تجاری
.000	-8.69	3	3.45	3	64	121	126	63	7	رضایت از نهادهای امنیتی
.71	-0.36	3	3.02	6	36	98	12	80	41	رضایت از فضای سبز
							3			
.38	.87	3	3.05	7	28	89	165	71	27	رضایت از اطلاع رسانی برای فروش بلیط
.000	-7.72	3	2.58	4	20	37	158	92	73	رضایت از اطلاع رسانی در زمینه آگاهی شهروندی

منبع: نویسندگان ۱۳۹۲

جدول شماره ۲: رضایتمندی شهروندان

Df	Sig	T	Test value	Mean	Comput
۳۱۸	.۰۰۱	-۳.۲۲۶	۴۲	۴۰.۶	رضایت شهروندی

منبع: نویسندگان ۱۳۹۲

جدول شماره ۳: یکسان سازی متغیر رضایتمندی

نشان دهنده این است که افراد با سواد انتظارات بیشتری از سازمان دارند. میان متغیر جنس و متغیر رضایتمندی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج نشان می دهد که همبستگی زنان با رضایتمندی بیشتر از مردان است. بنابراین مردان رضایت کمتری دارند و سازمان باید امور مربوط به مردان توجه بیشتری کند.

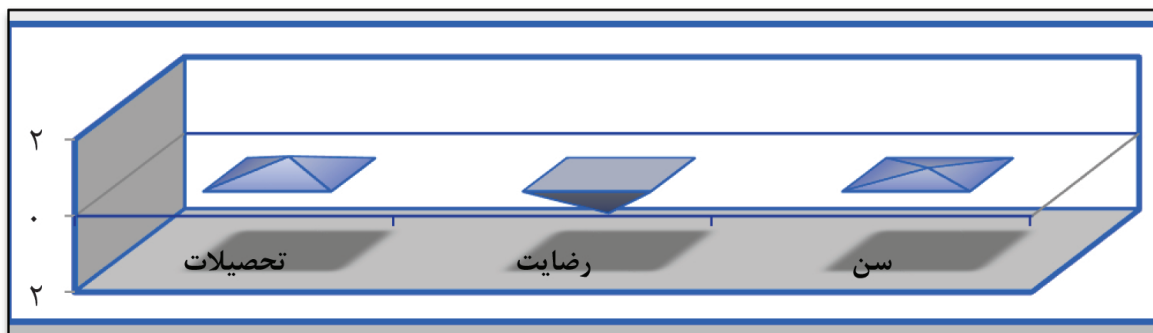
۷- بررسی روابط بین بنیان های اجتماعی با رضایتمندی

نتایج تحلیل نشان می دهد که میان متغیر رضایت و سن رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه منفی است یعنی با افزایش سن میزان رضایت کاهش میابد. بنابراین سازمان باید امکانات و تسهیلات کافی برای افراد سنین بالا فراهم کند. رابطه رضایت با تحصیلات نیز معنادار و مثبت است و هر چه بر میزان تحصیلات افراد افزوده می شود رضایت آنان از سازمان کاهش می یابد. این

		Rezayat	Sen	Tahsilat	
Spearman's rho	rezayat	Correlation Coefficient	.۱۰۰۰	-.۱۷۴**	-.۴۷۵**
		Sig. (2-tailed)	.	.۰۰۲	.۰۰۰
		N	۳۱۹	۳۱۵	۳۱۹
	sen	Correlation Coefficient	-.۱۷۴**	۱.۰۰۰	.۰۲۱۲**
		Sig. (2-tailed)	.۰۰۲	.	.۰۰۰
		N	.۳۱۵	۳۸۰	۳۸۰
	Tahsilat	Correlation Coefficient	-.۴۷۵**	.۲۱۲**	۱.۰۰۰
		Sig. (2-tailed)	.۰۰۰	.۰۰۰	.
		N	۳۱۹	۳۸۰	۳۸۴

Correlation is significant at the .۰۰۱ level. **منبع: نویسندگان ۱۳۹۲

جدول شماره ۴: رابطه بین بنیان های اجتماعی و رضایت مندی



نمودار شماره ۳: رابطه بنیان های اجتماعی و رضایت مندی

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	.۴۲۹	.۰۰۰
	Cramer's V	.۴۲۹	.۰۰۰
N of Valid Cases		۳۱۹	

منبع: نویسندگان ۱۳۹۲

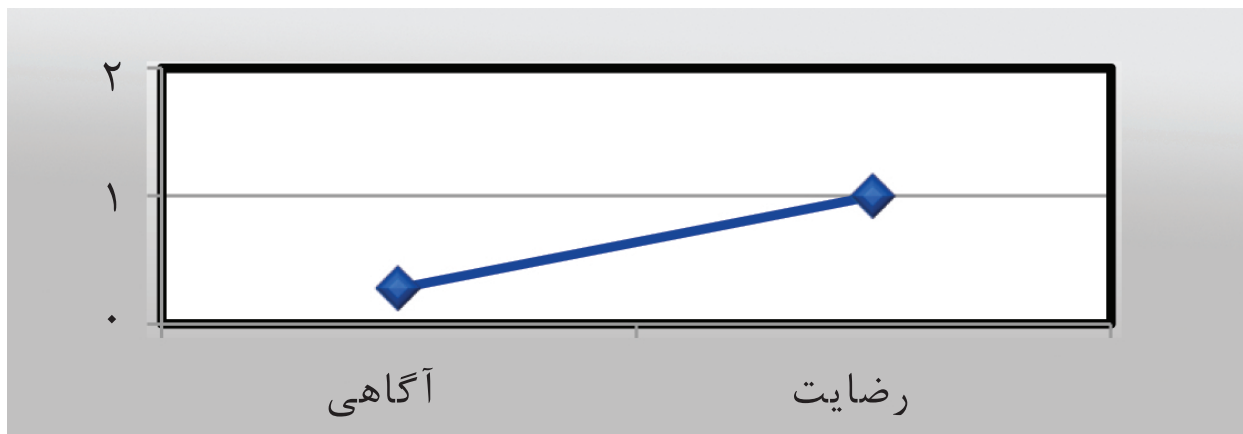
جدول شماره ۶: رابطه بین جنس و رضایت مندی

۸- بررسی روابط بین آگاهی شهروندی و رضایت مندی

نتایج تحلیل حاکی از آن است که میان آگاهی شهروندی و رضایتمندی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد و با پایین آمدن آگاهی شهروندان میزان رضایت آنان از سازمان کاهش میابد. در این خصوص سازمان باید سیاست هایی را در پیش بگیرد که آگاهی شهروندی افزایش یابد تا بدین وسیله رضایت شهروندی افزایش یابد.

		Rezayat	Agahi	
Spearman's rho	Rezayat	Correlation Coefficient	۱.۰۰۰	
		Sig. (۲-tailed)	.۰۰۰	
		N	۳۱۹	
	Agahi	Correlation Coefficient	.۲۷۸**	۱.۰۰۰
		Sig. (۲-tailed)	.۰۰۰۱	.
		N	۳۰۹	۳۷۱

جدول شماره ۹: رابطه بین آگاهی شهروندی و رضایت مندی



نمودار شماره ۴: رابطه بین آگاهی شهروندی و رضایت مندی

۹- بررسی رابطه رضایت شهروندی و انجام تکالیف شهروندی

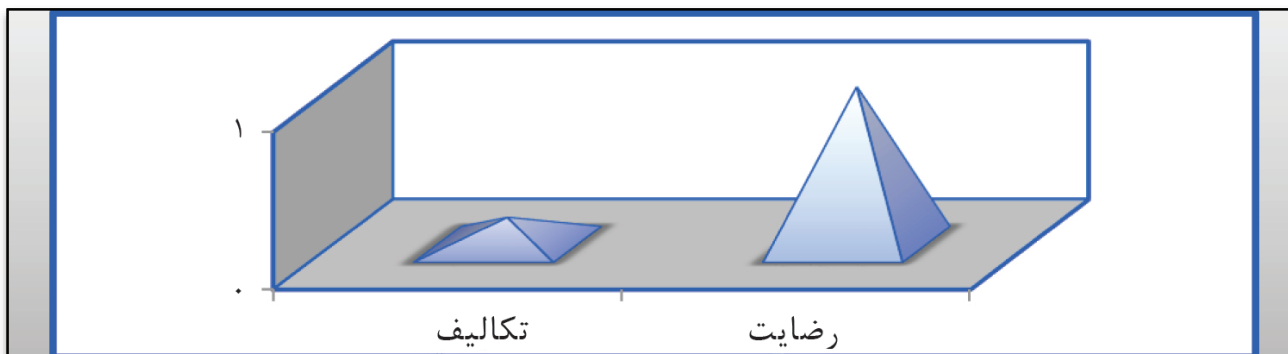
بر اساس نتایج تحلیل رابطه معنادار و مثبتی میان رضایتمندی و متغیر تکالیف شهروندی وجود دارد و به ازای افزایش یک واحد متغیر رضایت، متغیر انجام تکالیف ۳۷۱,۰ واحد افزایش میابد. یعنی هر چقدر شهروندان از عملکرد سازمان رضایت بیشتری داشته باشند، در انجام وظایف خود مصمم تر می شوند. در واقع انجام تکالیف شهروندی پاسخی است به عملکرد بهتر سازمان.

		Rezayat	Takalif
Spearman's rho	rezayat	Correlation Coefficient	۱.۰۰۰
		Sig. (2-tailed)	.۰۰۳
		N	۲۹۴
	takalif	Correlation Coefficient	.۱۷۳**
		Sig. (2-tailed)	.۰۰۳
		N	۳۴۷

** . Correlation is significant at the . . ۱ level

منبع: نویسندگان ۱۳۹۲

جدول شماره ۱۲: رابطه رضایت شهروندی و انجام تکالیف شهروندی



منبع: نویسندگان ۱۳۹۲ نمودار شماره ۵: رابطه رضایت شهروندی و انجام تکالیف شهروندی

۱۰- نتیجه گیری

وجود دارد و با افزایش رضایتمندی شهروندان وظایف و تکالیف خود را بهتر انجام می دهند. شهروندان پیوسته عملکرد سازمان را ارزیابی می کنند، زمانی که سازمان در جهت منافع آنان عمل کند، در انجام تکالیف خود مصمم تر می شوند.

۱۱- پیشنهادها

- ۱- بکارگیری شیوه های صحیح برای نظارت بر قیمت و کیفیت کالا و خدمات ارائه شده در پایانه ها
- ۲- ایجاد امکانات و ارائه خدمات لازم برای سالمندان و معلولان در پایانه ها
- ۳- استفاده از ابزارهای مناسب تبلیغاتی جهت اطلاع رسانی بیشتر (به خصوص تلویزیون و رادیو)
- ۴- ایجاد فضاهای زیبا و فضاهای سرگرم کننده در پایانه ها
- ۵- بهبود و گسترش زمینه های فرهنگی در جهت همکاری شهروندان و سازمان و تعهد شهروندان در انجام تکالیف خود.

نتایج تحلیل نشان می دهد که میزان رضایت شهروندان از سازمان پایانه ها در وضعیت مطلوبی قرار ندارد و بیشترین نارضایتی در حوزه نظارتی، به خصوص نظارت بر قیمت کالا و واحدهای تجاری دیده می شود. سازمان پایانه ها و پارک سوارها برای بدست آوردن رضایت شهروندان باید بیشترین توجه خود را به این حوزه متمرکز کند. طبق نتایج میان متغیرهای سن، تحصیلات با متغیر رضایتمندی رابطه معنادار وجود دارد که به صورت منفی است. با افزایش سن و تحصیلات از میزان رضایت کاسته می شود. بنابراین سازمان باید برای افراد سنین بالا به ویژه سالمندان تسهیلات لازم را فراهم آورد. میان متغیر جنس و متغیر رضایتمندی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج نشان می دهد که مردان رضایت کمتری نسبت به زنان دارند و سازمان باید امور مربوط به مردان توجه بیشتری کند. میزان آگاهی شهروندان در وضعیت نامطلوبی وجود دارد و با توجه به اینکه میان متغیر آگاهی با متغیر رضایتمندی رابطه معنادار و مثبتی دارد، سازمان برای کسب رضایت شهروندان باید سیاست هایی را در پیش بگیرد که بر میزان آگاهی افزوده شود. میان متغیر رضایتمندی با تکالیف نیز رابطه معناداری

۱۱. باغستانی برزکی، حوریه (۱۳۸۷). بررسی تأثیر آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی بر توسعه شهروندی فعال و پاسخگویی و شفافیت شهرداری تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت امور شهری، دانشگاه تهران ۱۷ص.
۱۲. جاوید، محمد جواد و دیگران، (۱۳۹۱)، نسبت «تکالیف شهروندی» و «تکالیف طبیعی». فصلنامه دیدگاه های حقوق قضایی، دوره هفدهم، شماره ۵۷، تهران، ص ۵۲.
15. Friedmann, J (2002), the prospect of cities. Minneapolis: University of Minnesota Press. p 168.
۱۶. توسلی، غلام عباس و حسینی، سید محمود، (۱۳۸۳)، واقعیت اجتماعی شهروندی در ایران، مجله جامعه شناسی ایران، دوره پنجم، شماره ۲، تهران، ص ۳۵.
۱۷. توکلی، فرحناز، (۱۳۸۰)، هویت شهروندی؛ حقوق و تکالیف، ماهنامه شهرداری ها، شماره ۴۴، تهران، ص ۱۴.
۱۸. سازمان پایانه ها و پارک سوارها (۱۳۹۲).
۹۱. حکمت نیا، حسن و موسوی، میرنجف، (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری، مطالعه موردی: شهر یزد. مجله جغرافیا و توسعه، بهار و تابستان ۱۳۸۶
۲۰. رفیعیان، مجتبی و همکاران، (۱۳۸۸). رضایت مندی شهروندان از محیط های سکونت شهری، علوم محیطی، سال هفتم، شماره اول، پاییز ۱۳۸۸. صص ۶۸-۵۷
۲۱. رفیعیان، مجتبی و خدائی، زهرا (۱۳۸۸). بررسی شاخص ها و معیارهای مؤثر بر رضایت مندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری. فصلنامه راهبرد. سال هجدهم، شماره ۵۳، زمستان ۱۳۸۸، صص ۲۴۸-۲۲۷.
۲۲. رفیع پور، سعید و همکاران (۱۳۸۹). سنجش و ارزیابی عملکرد شهرداری قاین برحسب نظام تقسیمات کالبدی شهر. فصلنامه علمی- پژوهشی فضای جغرافیایی، سال یازدهم، شماره ۳۵، پاییز ۱۳۹۰، صص ۱۱۴-۸۹.
۲۳. شاطریان، محسن و همکاران (۱۳۹۰). سنجش میزان رضایت مندی ساکنان بافت قدیم شهر آران و بیدگل از نظر شاخصهای کیفیت زندگی، مطالعات و پژوهش های شهری و منطقه ای، سال چهارم، شماره سیزدهم، تابستان ۱۳۹۱، صص ۱۴۴-۱۲۷.
۱. کوکلان، رحمت ا... (۱۳۹۱). پایانه های مسافری عامل کاهش آسیب پذیری ساختار فیزیکی شهرها. ماهنامه اتحادیه سازمان پایانه های مسافری شهرداری های کشور. سال چهارم، شماره ۴۹. ص ۱۶.
۲. جعفرپورمختار، محمد (۱۳۸۳). ایمنی شهر و توسعه پایدار. مجموعه مقالات همایش مسایل شهرسازی ایران. جلد اول. دانشکده هنر و معماری دانشگاه شیراز، شیراز. ص ۲۱۰.
۳. شیخ محمدی، مجید و تولیدزواره، محمد رضا (۱۳۸۴). مدیریت مشارکت پذیر بر اساس نظام پیشنهادها. انستیتو ایران ایز، تهران. ص ۱۵.
۴. دستی گردی، مهدی (۱۳۸۷). تعیین عوامل مؤثر بر رضایتمندی ورزشکاران آسیب دیده از خدمات بیمه ای فدراسیون پزشکی - ورزشی استان تهران بر اساس مدل کانو. پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت و برنامه ریزی ورزشی، دانشگاه تهران. ص ۴۴.
5. Aktas, a & et al (2009). Assessing holiday satisfaction of German and Russian tourists visiting alanya. journal of tourism and hospitality Management. vol11, No.1, pp.1-12.
6. Gungor, H. (2007). Emotional satisfaction of customer contacts. Amsterdam, Amsterdam university press. Pp3
7. Del Bosque, I.R & San martin, H. (2008). tourist satisfaction: acognithve-affective model. annals tourism research. vol. 35, no. 2, pp551-573.
8. Bowen, D & Clark, J (2005). Reflection on tourism satisfaction research: past, present and future. The journal of vacation marketing. vol. 8, No.297, pp.297-308
9. Zabkar, V & et al (2008). Understanding perceived service quality and customer satisfaction in tourism: a case of Slovenia. www.ef.uni-lj.si/projekti/ Crp truism/datoteke/CRP_5.pdf.298
۱۰. هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس رضایت شغلی. مرکز آموزش مدیریت دولتی. تهران. ص ۴۱

24. Deniz, a, (2012). Measuring the satisfaction of citizens for the services given by the municipality: the case of Kirsehir municipality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. pp. 555 - 560

۲۵. فرجی سبکبار، حسنعلی (۱۳۹۲). جزوه کلاسی درس SIG، مقطع کارشناسی ارشد، رشته برنامه ریزی روستایی، دانشگاه تهران.