

## بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی افراد از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی در کلانشهر شیراز

علی‌اکبر عنابستانی: دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران\*  
مصطفی عباسی: کارشناس ارشد علوم انسانی، دانشگاه علوم انتظامی، تهران، ایران  
مجتبی روستا: کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران،

### چکیده

مباحث رضایتمندی یکی از مهم‌ترین حوزه‌های مطالعات شهری در کشورهای مختلف به شمار می‌رود. این مهم به دلیل اهمیت روزافزون مطالعات رضایتمندی در پایش سیاست‌های عمومی و نقش آن به عنوان ابزاری کارآمد در مدیریت و برنامه‌ریزی شهری است. در این مقاله تلاش شده تا عوامل مؤثر بر رضایتمندی هنرجویان متقاضی گواهینامه از آموزشگاه‌های رانندگی کلانشهر شیراز بررسی شود. روش تحقیق پژوهش، توصیفی-تحلیلی است که بخش عمده‌ای از داده‌های آن بر اساس مطالعات میدانی و با روش نمونه‌گیری جمع‌آوری شده است. جامعه آماری تحقیق را کلیه هنرجویان متقاضی اخذ گواهینامه از آموزشگاه‌های رانندگی کلانشهر شیراز تشکیل می‌دهند که از این میان و به وسیله فرمول نمونه‌گیری، حجم نمونه برابر با ۲۶۵ نفر به دست آمد. یافته‌ها نشان می‌دهند زمان زیادی از هنرجو در بحث آموزش گرفته می‌شود که به نظر آنها آن‌چنان که باید و شاید، از این زمان بهره‌برداری نمی‌گردد و زمان در نظر گرفته شده (۶ ساعت) با توجه به حجم کتاب آیین‌نامه راهنمایی و رانندگی پاسخگوی نیاز آنان ناست. امکانات آموزشگاه‌ها نیز با توجه به اینکه بخش خصوصی و بیشتر جنبه درآمدی مدنظر است، بیشتر سعی در جنبه انتفاعی قضیه دارد تا بحث آموزش و اهداف راهنمایی و رانندگی. این موارد نشان‌دهنده عدم رضایتمندی افراد از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی کلانشهر شیراز است. بنابراین، بین متغیرهای فردی از قبیل سن، جنس، تحصیلات و وضعیت تاهل افراد و میزان رضایتمندی از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی ارتباط معناداری وجود ندارد (در مورد تمام متغیرهای فردی مذکور،  $\text{Sig. (2-tailed) > 0.05}$ ، بیشتر از ۰.۰۵ می‌باشد). تنها در مورد متغیر فردی شغل که  $\text{Sig. (2-tailed) < 0.05}$  می‌باشد (کمتر از ۰.۰۵)، این رضایتمندی حاصل شده و ارتباط معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی، رضایتمندی، گواهینامه رانندگی، متغیرهای فردی، کلانشهر شیراز

## ۱- مقدمه

## ۱-۱- طرح مسأله

بین سال‌های ۱۳۰۵ الی ۱۳۰۸ که ورود اتوموبیل به ایران نسبت به گذشته زیاد شده بود، صدور گواهینامه رانندگی آغاز گردید. گواهینامه‌های اولیه رانندگی در ایران عبارت بودند از: - تصدیق درشکه چی - تصدیق گاری چی - تصدیق اتوموبیل چی‌گری. امتحان لازم برای اخذ گواهینامه رانندگی به وسیله رانندگان خبره و ماهر و آشنا به امور رانندگی و مکانیکی انجام می‌شد. این افراد زیر نظر کمیساریای مرکزی انجام وظیفه می‌کردند (ماهنامه آموزشی خبری پلیس راهنمایی و رانندگی ناجا، ۱۳۹۱: ۱۷). تا اینکه با توجه به افزایش روز به روز خودرو و به تبع آن افزایش تصادفات و مرگ و میر جاده‌ای، نیروی انتظامی بر آن شد تا با مطالعه و تحقیق، روش نوین جهت اخذ گواهینامه اتخاذ نماید. پس از مطالعه و الگوبرداری از نحوه صدور گواهینامه از کشورهای متعدد، روش کشورهای اروپایی و به ویژه کشور آلمان مورد پذیرش و نظر کارشناسان قرار گرفت که این روش از سنتی به روش جدید تغییر پیدا نمود و شرایط اخذ گواهینامه را با تصویب آیین‌نامه جدید راهنمایی و رانندگی در سال ۱۳۸۴ منوط به گذراندن دوره‌های آموزش تئوری و عملی در زمینه رانندگی نمود؛ که این طرح با کم و کاستی‌های فراوان در کشور به اجرا گذاشته شد. حال طی ۶ سال که از نحوه صدور گواهینامه با این شرایط می‌گذرد؛ به منظور بررسی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی افراد از

عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی کلانشهر شیراز بر آن شدیم تا تحقیقی در این خصوص انجام پذیرد.

## ۱-۲- ضرورت و هدف تحقیق

با توجه به این که سالیانتمادی از صدور و اخذ گواهینامه در ایران می‌گذرد و در طی یک دهه‌ی رسالت آموزش و صدور گواهینامه، به آموزش‌گاه‌های رانندگی محول گردیده است. بنابراین هدف پژوهش حاضر، سنجش میزان رضایت‌مندی هنرجویان متقاضی گواهینامه آموزشگاه‌های رانندگی کلانشهر شیراز خواهد بود.

## ۱-۳- پیشینه تحقیق

رضایت از نظر لغوی به معنای خرسندی و خشنودی است و معادل انگلیسی آن، Satisfaction است. گروهی از محققان رضایت‌مندی را به معنای یک واکنش احساسی تعریف کرده‌اند. گروه دیگری از پژوهشگران رضایت‌مندی را به معنای یک واکنش شناختی یا درک متقابل دانسته‌اند. در سال‌های اخیر بیشتر محققان رضایت‌مندی را به عنوان یک مقوله احساسی (عاطفی) مورد بررسی و تحقیق قرار داده‌اند (رسول‌اف و دیگران، ۱۳۷۹).

با توجه به مطالب فوق به نظر می‌رسد:

"رضایت" یک نوع واکنش احساسی مثبت یا نوعی تعادل روانی- هر چند موقتی- است که به دنبال ارضای نیازی در شخص ممکن است به وجود آید و ممکن است به وجود نیاید و یا حتی عکس آن به وجود آید.

نتایج مطالعه بابا و آوستین (۱۹۸۹) نشان داد که افراد دارای وضعیت اقتصادی-اجتماعی بالا، سالخوردگان و مالکان به ترتیب در مقایسه با افراد دارای وضعیت اقتصادی-اجتماعی پایین، جوان‌ترها و مستأجران از ویژگی‌های فیزیکی محله و واحدهای همسایگ‌شان راضی‌تر بوده‌اند (Baba and Austin, 1989: 763).

تعمق و بررسی درباره رضایت‌مندی ساکنین بافت‌های قدیم شهری از سابقه چندانی در ایران برخوردار نیست، لیکن در همین مدت کوتاه، مطالعاتی در این زمینه صورت گرفته است که در ادامه بیان می‌شود. بهرامی‌نژاد (۱۳۸۲) به ارزیابی کیفیت محیطی بافت میانی شهر شیراز پرداخته است و با بررسی عوامل اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، کالبدی و فضایی، نتیجه می‌گیرد که بافت میانی شهر شیراز دارای کیفیت محیط شهری نسبتاً نامناسب است. حکمت‌نیا و موسوی (۱۳۸۶) در تحقیق میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری را مورد بررسی قرار دادند. نتایج تحقیق آن‌ها نشان می‌دهد میان آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی با میزان رضایت‌مندی رابطه وجود داشته است. رفیعیان و همکاران (۱۳۸۷) با استفاده از روش انتخاب تجربی ارزش‌های محیطی و کیفیت محیطی در خصوص میزان اهمیتی که ساکنین نواحی بافت فرسوده نواب مدنظر قرار داده‌اند را ارزیابی کردند. نتایج تحقیق آنها نشان داد که بین متغیرهای آلودگی هوا، امنیت، تسهیلات محله، دسترسی و تسهیلات واحد مسکونی رابطه وجود دارد. حاجی‌نژاد و

اگر نیاز فرد برآورده شود، تعادل روانی را - حداقل نسبت به یک امر- تجربه می‌کند.

به وجود آمدن این تعادل بستگی به نحوه ارزیابی فرد از میزان ارضای نیازی دارد که به منظور کاری انجام شده است؛ هرچقدر ارزیابی فرد مثبت‌تر باشد، رضایت بیشتری دارد.

ملاک این ارزیابی باورها، ارزش‌ها و انتظارات ناشی از آن باورها و ارزش‌ها است.

بنابراین، "رضایت‌مندی" احساسی مثبت است که امکان دارد به دنبال نوعی "شناخت" و "ارزیابی" به وجود آید؛ این ارزیابی، از "میزان ارضای نیاز" است که بر اساس انتظاری که از قبل وجود داشته، شکل می‌گیرد (حسینی و دیگران، ۱۳۸۸: ۴۵).

رضایت‌مندی سکونتی، بخشی از حوزه رضایت‌مندی از زندگی در معنای عام به شمار می‌آید، یکی از مطالعه شده‌ترین موضوعات در زمینه محیط مسکونی قلمداد می‌شود (Ge and Hokao, 2006: 170). از لحاظ تاریخی اولین تلاش‌ها برای اندازه‌گیری رضایت از کیفیت زندگی از جنبش شاخص‌های اجتماعی نشأت گرفته است (Biderman, 1974: 27). بولاک ساسی در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که استفاده از کامپیوتر و اینترنت باعث افزایش کیفیت زندگی شده است (Bullock and Susie, 2004: 52). هاروی اظهار می‌دارد که مطالعات زمانی می‌تواند منبع باارزشی از اطلاعات را برای سنجش کیفیت زندگی ارائه دهد که بیانگر واقعیت کیفیت زندگی افراد باشد چون به گمان وی، کیفیت زندگی و نیازهای انسان در دوره‌های زمانی تکامل می‌یابد (Harvey, 1997: 9).

نفر هنرجوی متقاضی گواهینامه در کل آموزشگاه‌های رانندگی محاسبه شد و به صورت سهمیه‌ای و تصادفی بین آن‌ها توزیع و جمع‌آوری گردید.

#### ۱-۶- معرفی متغیرهای تحقیق

متغیرهای این تحقیق به دو متغیر مستقل و وابسته تقسیم می‌شوند. متغیرهای فردی مثل سن، جنس، تحصیلات، شغل و وضعیت تاهل در گروه متغیر مستقل و متغیرهای رضایتمندی (فرآیند آموزش، تدریس و آزمون آیین‌نامه، مهارت عملی و فنی و هزینه‌ها و امکانات آموزشگاه‌های رانندگی) در گروه متغیر وابسته جای می‌گیرند. نحوه ارتباط این متغیرها با هم در نمودار (۱) آمده است. در تحقیق حاضر، جهت افزایش درجه اعتبار از روش صوری استفاده شده است (هومن، ۱۳۷۶: ۲۲۸). برای تعیین اعتبار پرسشنامه، روش‌های متعددی وجود دارد که یکی از این روش‌ها، اعتبار محتوا می‌باشد (Khaki, 2003). بدین منظور، پرسشنامه بعد از تدوین در اختیار صاحب‌نظران، متخصصان و استادان قرار گرفت و پس از جمع‌آوری نظرات آنها، اصلاحات لازم انجام شد. با توجه به این که امروزه در اکثر تحقیقات برای محاسبه پایایی ابزار، از روش آلفای کرونباخ ۱ استفاده می‌شود (مدهوشی و نیازی، ۱۳۸۹: ۱۴۶)، لذا برای تعیین روایی این تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است (ساروخانی، ۱۳۸۲: ۱۵۱) (جدول ۱).

همکاران (۱۳۸۹) متغیرهای فردی موثر در رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی در بافت قدیم و جدید شهر شیراز را بررسی کردند. نتایج تحقیق آن‌ها نشان می‌دهد که میان ساکنان بافت قدیم و جدید از نظر رضایتمندی اختلاف اندکی وجود دارد.

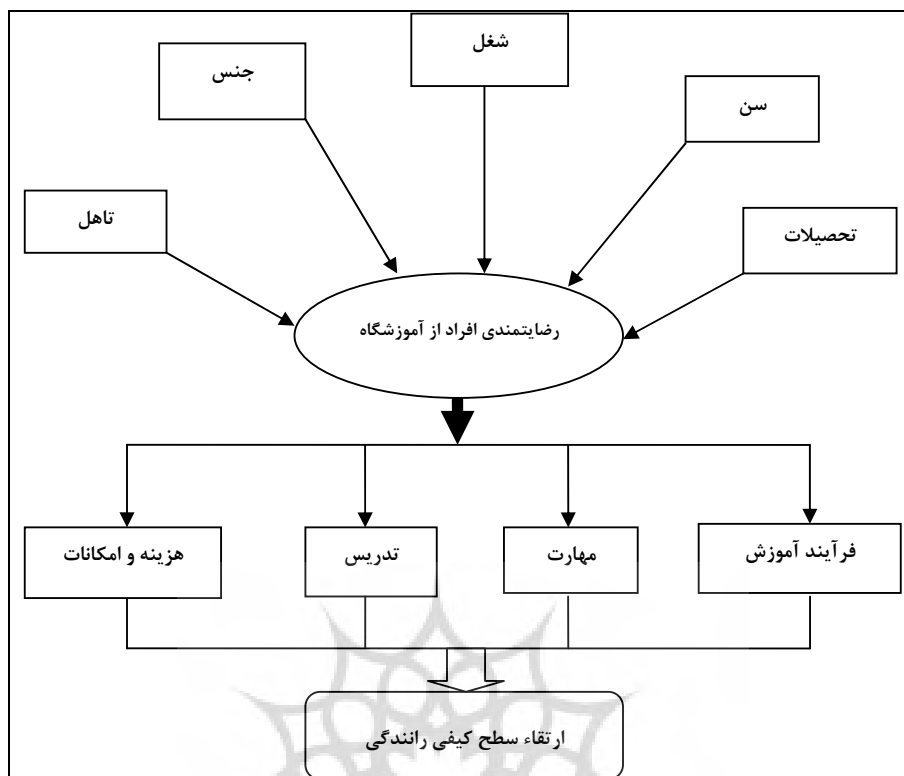
#### ۱-۴- سؤال و فرضیه تحقیق

سوال اصلی تحقیق این است که آیا مراجعین و متقاضیان اخذ گواهینامه از نحوه عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی راضی هستند یا خیر؟ در پاسخ‌گویی به سؤال تحقیق فرضیه زیر تدوین شده است:

- ویژگی‌های فردی هنرجویان بر رضایتمندی آنان از نحوه آموزش برای اخذ گواهینامه تأثیر گذاشته است.

#### ۱-۵- روش تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش توصیفی-تحلیلی است و نوع آن کاربردی-توسعه‌ای است. محدوده‌ی مورد مطالعه‌ی آن کلانشهر شیراز می‌باشد که اطلاعات موردنیاز از طریق مطالعات اسنادی و پیمایشی (پرسشنامه و مصاحبه) جمع‌آوری شده است. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده‌های جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه، از نرم‌افزار Spss استفاده شده است. در این پژوهش با توجه به اینکه تعداد گواهینامه‌های صادره گروه ب ۱ در کلانشهر شیراز در سال ۱۳۹۰، ۴۵۰۰۰ مورد است، بنابراین حجم نمونه با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران، تعداد ۲۶۵



شکل ۱- فرآیند ارتباط متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۱

در واقع آلفای کرونباخ نشان دهنده انسجام درونی و همسازی داخلی گویه‌ها به شمار می‌رود (حبیب‌پور و صفری، ۱۳۸۸: ۳۶۳). در این تحقیق میزان آلفای محاسبه شده (۰/۸۵) عدد مطلوبی است و می‌توان گفت که دقت لازم برای احراز پایایی سازه‌ها در پرسشنامه به کار گرفته شده و گویه‌های طراحی شده برای سنجش متغیرها با یکدیگر همبستگی درونی دارند.

جدول ۱- میزان اعتبار و پایایی متغیرهای تحقیق بر اساس آلفای کرونباخ

مفهوم	ابعاد	تعداد گویه‌ها	آلفای کرونباخ	آلفای کرونباخ کل
رضایت‌مندی	فرآیند آموزش	۵	۰/۸۱	۰/۸۵
	تدریس و آزمون آیین‌نامه	۲	۰/۴۶	
	مهارت فنی و عملی	۴	۰/۷	
	هزینه و امکانات	۳	۰/۶	

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۱

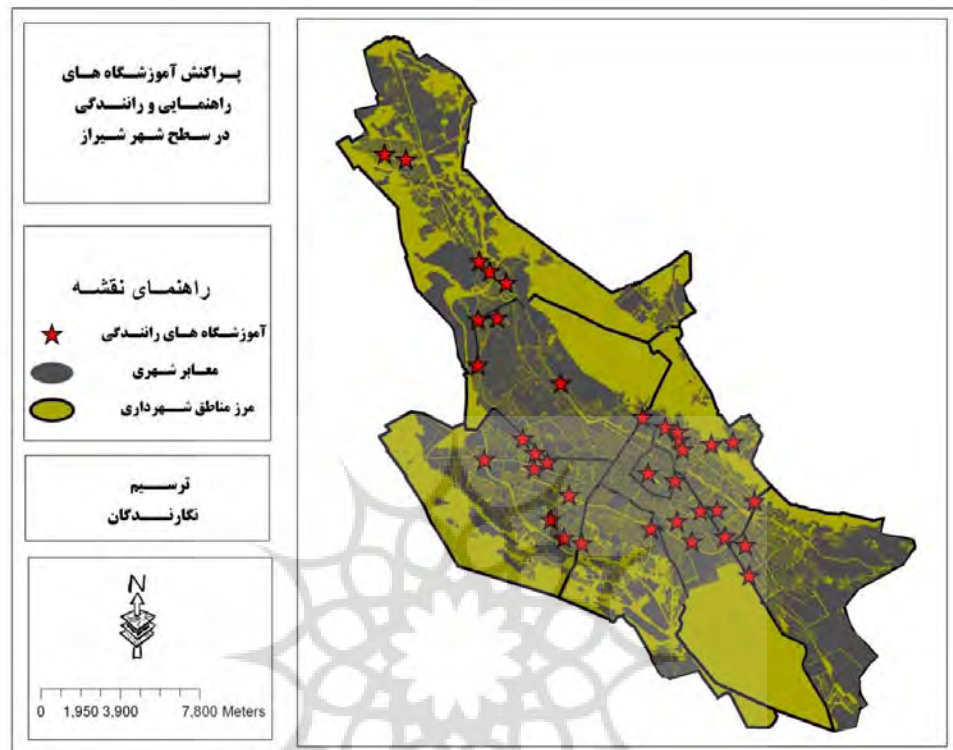
#### ۷-۱- محدوده مطالعه

دقیقه‌ی شمالی قرار دارد. بر اساس آخرین تقسیمات کشوری، این استان دارای ۲۲ شهرستان بوده است (روستا، ۱۳۸۹: ۷۱). مرکز آن شهر شیراز است که جمعیت آن در سال ۱۳۸۵، ۱۲۲۰۰۰۰ نفر (مرکز آمار ایران، ۱۳۸۵) است. این کلانشهر ۹ منطقه شهری دارد

استان فارس در سمت جنوب، جنوب غرب کشور بین طول‌های جغرافیایی ۵۰ درجه و ۳۶ دقیقه تا ۵۵' ۵۵ درجه و ۳۵ دقیقه شرقی و عرض‌های جغرافیایی ۲۷ درجه و ۳ دقیقه تا ۳۱ درجه و ۴۰

(۱۸۷)، که این آموزشگاه‌ها به طور یکسان در این مناطق توزیع نشده‌اند (شکل ۲).

(شهرداری شیراز، ۱۳۹۱) و ۳۵ آموزشگاه رانندگی در این کلانشهر وجود دارد (معاونت راهور ناجا، ۱۳۸۵:



شکل ۲- نقشه توزیع پراکنش آموزشگاه‌های رانندگی کلانشهر شیراز منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۱

## ۲- مبانی نظری تحقیق

موفقیت سازمان زیان‌بار باشد. از سوی دیگر سازمان‌هایی که دارای اطلاعات دقیق درباره برداشت‌های مشتریان در مورد کیفیت خدمات خود هستند می‌توانند برای ارائه خدمت به مشتریان تصمیم‌های بهتری بگیرند. اندازه‌گیری برداشت مشتریان، عامل مهمی در جنبش کیفیت سازمان‌ها است. برای گنجاندن درک و تلقی مشتریان در کوشش‌های بهبود کیفیت، شرکت‌ها باید قادر به اندازه‌گیری دقیق برداشت‌های مشتریان باشند (آذری و همکاران، ۱۳۸۸: ۹۴).

ضرورت کسب رضایت مراجعان باعث شده است سازمان‌ها از طریق شناسایی نیازمندی‌های مخاطبین، سعی در عرضه خدمات یا کالای مناسب نمایند.

آگاهی از برداشت‌ها و طرز تلقی‌های مشتریان در مورد عملکرد هر سازمان، به میزان زیادی سازمان را در گرفتن تصمیمات بهتر کاری کمک می‌کند. سازمان‌ها از خواست‌ها یا انتظارات مشتریان خود آگاه خواهند شد و قادر به تعیین این موضوع می‌شوند که آیا آن خواست‌ها را به جا می‌آورند یا خیر. برای استفاده از برداشت‌ها یا نگرش‌های مشتریان جهت ارزیابی کیفیت خدمات، باید ابزارهای سنجش رضایت این برداشت‌ها و نگرش‌ها را به دقت اندازه‌گیری نمایند. اگر ابزارها نادرست اندازه‌گیری شده باشند و نظرات مشتریان را به دقت نشان ندهند، تصمیم‌های مبتنی بر این اطلاعات می‌تواند برای

مطلوبیت‌ها جهت رفع نیازهای پایه و یا متعالی انسان اشاره دارد. بسیاری از افراد به چیزهایی که نمی‌توانند داشته باشند تمایل دارند و بنابراین به دلایل مختلف باید این نیازهای خود را از مناطقی که تمایل کمتری نسبت به آن‌ها وجود دارد انتخاب و تامین نمایند (رفعیان و دیگران، ۱۳۸۸: ۵۸). وقتی آنچه را که تمایل داریم بتوانیم انتخاب و کسب نماییم، رضایتمان حاصل می‌شود. هرچند که ممکن است این رضایتمندی طیف مختلفی را پوشش دهد (1999, Gifford).

مطالعات اولیه مربوط به رضایتمندی بیشتر بر اساس دیدگاه‌های تک بعدی دنبال شده است، به عنوان مثال برخی از محققان مراحل درک میزان رضایتمندی افراد را با دیدگاه ادراکی آنها توصیف کرده‌اند بدین ترتیب که یک شخص با توجه به مجموعه‌ای از نیازها و آرزوهایی که دارد، شرایط فعلی سکونت‌اش (واحد مسکونی / واحد همسایگی) و محیط زندگی خود را ارزیابی می‌کند (Michelson, 1966). تردیدی نیست که نیازها و حتی آرمان‌های احساس شده از طرف یک فرد، مجموعه‌ای از هر دو ویژگی‌های فردی (همچون طبقه اجتماعی، مرحله زندگی و...) و معیارهای فرهنگی تأثیرگذار بر او است (Schmid et al, 1979). چنانچه شرایط فعلی در سازگاری نزدیک با آنچه که فرد برای نیازها و آرمان‌های خودش تعریف کرده است، باشد، رضایتمندی حاصل می‌گردد. پژوهشگران مختلفی تأثیر این متغیرها را بر روی میزان ادراک رضایتمندی بررسی کرده‌اند (Van poll, 1997, 22). از جمله ویژگی‌های فردی مؤثر بر رضایت می‌توان به عوامل جمعیتی، شخصیتی، ارزش‌ها، انتظارات، مقایسه با سایر سکونتگاه‌ها و امید به آینده اشاره کرد (گیفورد،

میزان برآورده‌سازی این خواسته‌های را کیفیت تعریف می‌کند. کیفیت وضعیتی پویاست که با تولید ارائه‌ی خدمات، کارکنان، فرایندها و محیط ارتباط داشته و می‌تواند به سطح انتظارات مشتریان و یا حتی فراتر از آن هم برسد (محمدی‌فر و همکاران، ۱۳۸۹). در سازمان‌های دولتی رضایت‌مندی یکی از معیارهای مهم سنجش عملکرد سزمانی است و آن را ادراک مراجعان از عملکرد سازمان (خدمات دریافت شده) یا احساسی می‌دانند که از برآورده شده خواسته‌ها و انتظاراتشان ایجاد می‌شود (Treasury Board, 2001). ژوران رضایت را حالتی می‌داند که مشتری احساس می‌کند، ویژگی‌های محصول منطبق بر انتظارات اوست و عدم رضایت و یا ناخرسندی را نیز حالتی می‌داند که در آن نواقص و معایب محصول یا خدمت، موجب ناخشنودی، شکایت و انتقاد او می‌شود (کاوسی، ۱۳۸۵: ۳۹۰).

در دهه‌های گذشته، رضایتمندی در پژوهش‌های مرتبط با سنجش میزان کیفیت محیط در نواحی سکونت‌ی مطرح شده است. در مطالعه‌ای که لانسینگ و مارانز در سال ۱۹۶۹ انجام دادند، رضایت مندی از معیارهای کلیدی سنجش میزان کیفیت محیطی مطرح شد و بدین ترتیب کیفیت محیط را این‌گونه تعریف کردند: «یک محیط با کیفیت بالا، احساس رفاه و رضایتمندی به جمعیتش را با ویژگی‌هایی که ممکن است فیزیکی، اجتماعی و یا سمبلیک باشد، منتقل می‌کند» (Lansing and Marans, 1969:195-199). بدین ترتیب از دیدگاه پژوهشگران مختلفی رضایت مندی به عنوان یک معیار عام برای سنجش کیفیت محیط مطرح شده است، اما اندازه‌گیری میزان رضایت از سکونتگاه پیچیده (گیفورد، ۱۳۷۸: ۹۸). مفهوم رضایتمندی بر دامنه گسترده‌ای از تمایلات و

- فراوانی وسیله نقلیه و همچنین سهولت تهیه خودرو که اول به لحاظ قسطی بودن خودرو و دوم افزایش و ارتقای سطح درآمد خانوارها است.

- جنس هنرجویان: ۵۲/۵ درصد هنرجویان را مردان و ۴۷/۵ درصد را زنان تشکیل داده‌اند که مشخص می‌شود زنان و مردان در اخذ گواهینامه رانندگی نزدیک به هم بوده و با هم رقابت نزدیکی دارند که از جمله دلایل آن می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- فرهنگ استفاده از خودرو در بین بانوان ارتقاء یافته است.

- نیاز جامعه به رانندگی بانوان به علت درگیر بودن مردان در مشاغل خود به شدت احساس می‌شود.

- رویکرد جامعه به سمت مشارکت مردان و زنان در امورات اجتماعی پیش می‌رود.

- ارتقاء فرهنگ جامعه - مردسالاری (با بررسی به عمل آمده چندین سال قبل استقبال بانوان از گواهینامه درصد بسیار پایینی را به خود اختصاص داده بود).

- تحصیلات هنرجویان: با توجه به نتایج به دست آمده از تحقیق مشخص گردید که ۶۵ درصد افراد، تحصیلاتشان دیپلم و زیردیپلم و ۳۵ درصد بقیه را افراد با تحصیلات لیسانس به بالا تشکیل می‌دهند. با توجه به این موارد می‌توان نتیجه گرفت که:

- افراد در مقطع تحصیلی دیپلم و زیردیپلم شرایط سنی اخذ گواهینامه را به دست آورده‌اند (واجد شرایط سنی).

- ۳۲ درصد دارای تحصیلات لیسانس اکثرا کسانی هستند که معمولاً:

- درگیر تحصیلات بوده‌اند مثل دانشگاه و...

۱۳۷۸: ۷۷). برخی از ویژگیهای شخصی و خانوار همچون سن، جنسیت و مالکیت بر روی ادراک کیفیت تأثیرگذارند. این پژوهش در قالب دیدگاه مکتب جغرافیای رفتار فضایی سعی در تبیین ویژگی‌های فردی تأثیرگذار بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی در کلانشهر شیراز دارد.

### ۳- تحلیل یافته‌ها

در این قسمت به منظور بررسی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی افراد از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی در کلانشهر شیراز، پرسشگری صورت پذیرفت که با توجه به ساختار الگوی مورد استفاده، یافته‌های تحقیق در ۹ دسته طبقه‌بندی شده‌اند: سن هنرجویان، جنس هنرجویان، تحصیلات هنرجویان، شغل هنرجویان، وضعیت تاهل هنرجویان، فرآیند آموزش، تدریس و آزمون آیین‌نامه، مهارت عملی و فنی و هزینه‌ها و امکانات آموزشگاه‌های رانندگی. این محورها به شرح زیر هستند:

#### ۳-۱- عوامل فردی مؤثر بر رضایت‌مندی هنرجویان

- سن هنرجویان: ۷۰/۶ درصد (۱۸۷ نفر) هنرجویان در سن ۱۸ تا ۳۰ سالگی قرار دارند. ۲۲/۳ در گروه سنی ۴۵-۳۰ و بقیه را گروه سنی ۴۵ ساله به بالا تشکیل داده‌اند. همان‌طور که مشخص است قسمت اعظم هنرجویان جوان می‌باشند که دلایل آن به شرح زیر است:

- رشد جمعیت جوان که کشور ما در گروه سنی جوانی قرار دارد.

- علاقمندی جوانان به رانندگی که به خاطر شور و هیجان خاص در این سن است.

- نیاز جامعه امروزی در این رابطه که به دلیل

ماشینی شدن زندگی امروز است.



ضمن پاسخگویی به اهداف سازمانی بتواند اهداف فردی کارکنان را نیز پاسخگو باشد (جزنی، ۱۳۷۸: ۵۵).

متقاضیان نحوه اخذ گواهینامه از طریق آموزشگاه‌ها را مفید اعلام ننموده‌اند؛ زیرا اولاً زمان زیادی از متقاضی در بحث آموزش گرفته می‌شود که به نظر وی آن‌چنان که بایستی از این زمان بهره‌برداری گردد، مورد استفاده قرار نمی‌گیرد. در بحث آموزش تئوری مثلاً سه جلسه ۲ ساعته آیین‌نامه که در بحث آموزش برای یک هنرجو، زمان ۲ ساعت در یک جلسه زیاد است. آموزش عملی که برای هنرآموزان در نظر گرفته شده، زمان آن حدوداً ۱۲۰ دقیقه در یک جلسه است که هنرآموز خسته می‌گردد و مربی نیز در ۲۰ دقیقه اول به طور کامل توانایی آموزش را دارد و بقیه زمان در این ۱۲۰ دقیقه صرف رانندگی معمولی می‌گردد.

- تدریس و آزمون آیین‌نامه: در این بحث با عنایت به اینکه آیین‌نامه راهنمایی و رانندگی یکی از مهم‌ترین و زیربنایی‌ترین اصول در رانندگی است (چرا که اگر یک راننده مهارت بسیار بالایی را در رانندگی با وسیله نقلیه داشته باشد، اساساً آیین‌نامه را خوب نداند، دچار مشکلات عدیده‌ای و در نهایت منجر به تصادف می‌گردد)؛ زمان در نظر گرفته شده (۶ ساعت) با توجه به حجم کتاب آیین‌نامه راهنمایی و رانندگی پاسخگویی نیاز هنرجو ناست. از طرفی مدرس هرچه مسلط باشد، نمی‌تواند ظرف کمتر از ۶ ساعت در نظر گرفته شده، تمام مطالب مورد نیاز هنرجو را بیان کند. بعضاً دیده می‌شود که هنرجو زمانی که این ۶ ساعت کلاس را طی می‌کند، سرگردان و گیج و مبهور از اینکه آیین‌نامه با این حجم از کجا شروع و به کجا ختم گردیده است (مفید حداکثر ۳ ساعت).

- در زمان دیپلم و قبل آن برای اخذ گواهینامه احساس نیاز نکرده‌اند.

- شغل هنرجویان: ۳۰/۲ درصد (۸۰ نفر) هنرآموزان را محصلین (دانش‌آموزان و دانشجویان)، ۱۵/۱ درصد (۴۰ نفر) را کارمندان و بقیه افراد یا بیکار (۲/۳ درصد) و یا سایر مشاغل داشته‌اند (۴۷/۲ درصد)؛ که این‌ها خود نشان می‌دهد که:

محصلین: شامل دانشجویان و دانش‌آموزان است (۳۰ درصد) که دلیل آن رسیدن به سن قانونی اخذ گواهینامه است.

کارمندان: قشر کارمند با توجه به نوع شغل، امتیازات ارائه شده از سوی سازمان‌های مربوطه به سهولت می‌توانند نسبت به خرید خودرو اقدام نمایند که نیاز به اخذ گواهینامه رانندگی احساس می‌شود.

- تاهل هنرجویان: نتایج به دست آمده نشان دهنده این است که ۵۸/۹ درصد افراد (۱۵۶ نفر) متاهل و ۴۱/۱ درصد (۱۰۹ نفر) مجرد هستند که این خود گویای این است که نیاز ضروری خانواده‌ها در جامعه امروزی به خودرو جهت استفاده خودرو خانواده‌ها و گاهی این‌گونه افراد از گواهینامه به عنوان یک پروانه مشاغل استفاده می‌کنند.

### ۳-۲- بررسی رضایتمندی هنرجویان از فرآیند صدور گواهینامه

- فرآیند آموزش<sup>۱</sup>: مفهوم آموزش برخلاف مفهوم پرورش یک نظام نیست، بلکه آموزش فعالیتی است هدفدار و از پیش طراحی شده که هدفش فراهم کردن فرصت‌ها و موقعیت‌هایی است که امر یادگیری را در درون یک نظام پرورشی تسهیل و سرعت بخشد (نجات‌بخش اصفهانی، ۱۳۸۵: ۱۷). یک برنامه آموزشی مطلوب باید به گونه‌ای طراحی شود که

تحلیل شده است. یعنی می‌خواهیم بدانیم که آزمون‌های انجام شده در این تحقیق مثل Levene's (که مربوط به کیفیت واریانس‌ها بوده) و آزمون T-test (که مربوط به کیفیت میانگین‌ها است)، از نظر توزیع آماری در چه وضعیتی هستند. بدین منظور جداول ۲ تا ۶ تحلیل شده است.

در جدول شماره ۲، نحوه ارتباط متغیر فردی سن هنرجویان بر میزان رضایتمندی آنان از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی آمده است. همان‌طور که مشخص است Sig (سطح معنی‌داری) متغیر آموزش ۰/۱۳۲ بوده که بیشتر از ۰/۰۵ است، سطح معنی‌داری متغیرهای آیین‌نامه (۰/۰۰۰) مهارت عملی و فنی (۰/۷۸۹) و هزینه‌ها و امکانات (۰/۶۶۸) بوده است. در مجموع سطح معنی‌داری متغیرهای مذکور ۰/۰۹۳ بوده که با توجه به Sig (سطح معنی‌داری) جدول که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرضیه‌ی صفر تایید می‌شود. یعنی ارتباط معناداری بین متغیر فردی سن و میزان رضایتمندی افراد از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی وجود ندارد.

- مهارت عملی و فنی: مشکلات مدرسین و مربیان با توجه به زمان در نظر گرفته شده که برای مهارت عملی یک مربی بایستی در طول یک روز ۱۰ ساعت برای ۵ نفر هنرجو آموزش دهد که تنوع هنرجو- بیشتر آن ساعت کار مربی خستگی مفرط و عدم آموزش صحیح و بی‌تفاوتی مربی نسبت به هنرجو است.

- هزینه‌ها و امکانات: امکانات آموزشگاه‌ها با توجه به اینکه بخش خصوصی و بیشتر جنبه درآمدی مدنظر است، حداقل امکانات بوده و بیشتر سعی در جنبه انتفاعی قضیه دارد تا بحث آموزش و اهداف راهنمایی و رانندگی. هزینه‌ها با توجه به خدمات ارائه شده متقاضیان ناست؛ زیرا متولیان و مربیان آموزشگاه‌ها سعی در ارائه خدمات بهتر و بهره‌برداری بیشتر را دارند.

### ۳-۳- تحلیل ارتباط بین عوامل فردی مؤثر بر رضایتمندی و فرآیند آموزش در آموزشگاه‌ها

در این قسمت ارتباط بین عوامل فردی مؤثر بر رضایتمندی و فرآیند آموزش در آموزشگاه‌ها

جدول ۲- نحوه ارتباط متغیر فردی سن هنرجویان بر میزان رضایتمندی آنان از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	شرح	
۰/۰۹۳	۲/۱۶۵	۲/۵۹۹	۳	۷/۷۹۷	بین گروهها	کل
		۱/۲	۲۶۱	۳۱۳/۲۹۴	درون گروهها	
			۲۶۴	۳۲۱/۰۹۱	مجموع	
۰/۱۳۲	۱/۸۸۷	۲/۲۳۷	۳	۶/۷۱	بین گروهها	آموزش
		۱/۱۸۵	۲۶۱	۳۰۹/۳۶۸	درون گروهها	
			۲۶۴	۳۱۵/۹۷۷	مجموع	
۰/۰۰۰	۸/۵۴۸	۷/۷۴۱	۳	۲۳/۲۲۲	بین گروهها	آیین نامه
		۰/۹۰۶	۲۶۱	۲۳۶/۳۴۱	درون گروهها	
			۲۶۴	۲۵۹/۵۶۲	مجموع	
۰/۷۸۹	۰/۳۵۱	۰/۵۷۲	۳	۱/۷۱۶	بین گروهها	مهارت فنی و عملی
		۱/۶۳	۲۶۱	۴۲۵/۵۴۴	درون گروهها	
			۲۶۴	۴۲۷/۲۶	مجموع	
۰/۶۶۸	۰/۵۲۲	۰/۵۴۸	۳	۱/۶۴۴	بین گروهها	هزینه و امکانات
		۱/۰۵	۲۶۱	۲۵۰/۹۵۷	درون گروهها	
			۲۶۴	۲۵۲/۶۰۱	مجموع	

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۱

مجموع سطح معنی‌داری متغیرهای مذکور ۰/۴۷۰ بوده که با توجه به Sig (سطح معنی‌داری) جدول که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرضیه صفر تایید می‌شود. یعنی ارتباط معناداری بین متغیر فردی جنس و میزان رضایتمندی افراد از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی وجود ندارد.

همان‌طور که جدول ۳ در بررسی ارتباط بین جنس هرجویان و رضایت‌مندی از عملکرد آموزشگاه‌ها نشان می‌دهد Sig (سطح معنی‌داری) متغیر آموزش ۰/۵۸۴ بوده که بیشتر از ۰/۰۵ است، سطح معنی‌داری متغیرهای آیین‌نامه (۰/۱۳۰)، مهارت عملی و فنی (۰/۱۷۳) و هزینه‌ها و امکانات (۰/۶۹۸) بوده است. در

جدول ۳- نحوه ارتباط متغیر فردی جنس هرجویان بر میزان رضایتمندی آنان از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی

t-test for Equality of Means			Levene's Test for Equality of Variances		شرح
Sig. (2-tailed)	df	t	Sig.	F	
۰/۴۷	۲۶۲	۰/۷۲۳	۰/۷۵۵	۰/۰۹۸	وارianس مساوی مفروض است
۰/۴۷	۲۶۰/۸۸۷	۰/۷۲۴			وارianس مساوی مفروض نیست
۰/۵۸۴	۲۶۲	۰/۵۴۹	۰/۴۳	۰/۶۲۵	وارianس مساوی مفروض است
۰/۵۸۳	۲۶۱/۳	۰/۵۵			وارianس مساوی مفروض نیست
۰/۱۳	۲۶۲	-۱/۵۱۹	۰/۰۰۰	۱۹/۵۹۶	وارianس مساوی مفروض است
۰/۱۳۵	۲۳۱/۲۴۸	-۱/۵			وارianس مساوی مفروض نیست
۰/۱۷۳	۲۶۲	۱/۳۶۷	۰/۰۰۱	۱۰/۴۵۳	وارianس مساوی مفروض است
۰/۱۷	۲۶۰/۸۲۹	۱/۳۶۶			وارianس مساوی مفروض نیست
۰/۶۹۸	۲۴۰	-۰/۳۸۸	۰/۲۹۵	۱/۱	وارianس مساوی مفروض است
۰/۶۹۸	۲۳۹/۷۹	-۰/۳۸۹			وارianس مساوی مفروض نیست

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۱

بوده است. در مجموع سطح معنی‌داری متغیرهای مذکور ۰/۱۹۹ بوده که با توجه به Sig (سطح معنی‌داری) جدول که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرضیه صفر تایید می‌شود. یعنی ارتباط معناداری بین متغیر فردی تاهل و میزان رضایتمندی افراد از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی وجود ندارد.

بر اساس یافته‌های جدول ۴ که مبین ارتباط بین وضعیت تاهل و تجرد هرجویان و رضایت‌مندی از عملکرد آموزشگاه‌هاست، Sig (سطح معنی‌داری) متغیر آموزش ۰/۴۸۰ بوده که بیشتر از ۰/۰۵ است، سطح معنی‌داری متغیرهای آیین‌نامه (۰/۱۳۳)، مهارت عملی و فنی (۰/۰۷۷) و هزینه‌ها و امکانات (۰/۱۸۶)

جدول ۴- نحوه ارتباط متغیر فردی تاهل هرجویان بر میزان رضایتمندی آنان از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی

t-test for Equality of Means			Levene's Test for Equality of Variances		شرح
Sig. (2-tailed)	df	t	Sig.	F	
۰/۱۹۹	۲۶۳	۱/۲۸۸	۰/۱۴۴	۲/۱۵۱	وارianس مساوی مفروض است
۰/۱۸۸	۲۴۹/۸۹۳	۰/۳۱۹			وارianس مساوی مفروض نیست
۰/۴۸	۲۶۳	۰/۷۰۷	۰/۷۸	۰/۰۷۸	وارianس مساوی مفروض است
۰/۴۸	۲۳۹/۹۳۱	۰/۷۰۷			وارianس مساوی مفروض نیست
۰/۱۳۳	۲۶۳	۱/۵۰۸	۰/۳۷۴	۰/۲۰۱	وارianس مساوی مفروض است
۰/۱۳۱	۲۳۶/۳۰۷	۱/۵۱۵			وارianس مساوی مفروض نیست
۰/۰۷۷	۲۶۳	۱/۷۷۸	۰/۰۷۹	۳/۱۱۸	وارianس مساوی مفروض است
۰/۰۷۳	۲۴۱/۸۴۴	۱/۷۹۹			وارianس مساوی مفروض نیست
۰/۱۸۶	۲۴۱	۱/۳۲۷	۰/۵۳۴	۰/۳۸۷	وارianس مساوی مفروض است
۰/۱۷۹	۲۲۱/۱۳۶	۱/۳۴۷			وارianس مساوی مفروض نیست

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۱

متغیرهای مذکور ۰/۰۱۵ بوده که با توجه به Sig (سطح معنی‌داری) جدول که کمتر از ۰/۰۵ است، فرضیه‌ی صفر رد می‌شود. یعنی ارتباط معناداری بین متغیر فردی شغل و میزان رضایتمندی افراد از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی وجود دارد. بنابراین، همبستگی بالایی مشاهده می‌شود.

همان‌طور که یافته‌های جدول شماره ۵ در زمینه‌ی ارتباط بین شغل هنرجویان و رضایت مندی آنان از عملکرد آموزشگاه‌ها نشان می‌دهد Sig (سطح معنی‌داری) متغیر آموزش ۰/۰۱۶ بوده که کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، سطح معنی‌داری متغیرهای آیین‌نامه (۰/۹۹۹)، مهارت عملی و فنی (۰/۰۰۱) و هزینه‌ها و امکانات (۰/۰۵۷) بوده است. در مجموع سطح معنی‌داری

جدول ۵- نحوه ارتباط متغیر فردی شغل هنرجویان بر میزان رضایتمندی آنان از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	شرح
۰/۰۱۵	۳/۱۶۲	۳/۷۲۳	۴	۱۴/۸۹۳	بین گروهها
			۲۶۰	۳۰۶/۱۹۸	درون گروهها
			۲۶۴	۳۲۱/۰۹۱	مجموع
۰/۰۱۶	۳/۱۰۹	۳/۶۰۶	۴	۱۴/۴۲۲	بین گروهها
			۲۶۰	۳۰۱/۵۵۵	درون گروهها
			۲۶۴	۳۱۵/۹۷۷	مجموع
۰/۹۹۹	۰/۰۲۵	۰/۰۲۵	۴	۰/۱۰۱	بین گروهها
			۲۶۰	۲۵۹/۴۶۲	درون گروهها
			۲۶۴	۲۵۹/۵۶۲	مجموع
۰/۰۰۱	۴/۵۸۱	۷/۰۳۳	۴	۲۸/۱۳۲	بین گروهها
			۲۶۰	۳۹۹/۱۲۹	درون گروهها
			۲۶۴	۴۲۷/۲۶	مجموع
۰/۰۵۷	۲/۳۲۳	۲/۳۲۳	۴	۹/۴۹۳	بین گروهها
			۲۶۰	۲۴۳/۱۰۸	درون گروهها
			۲۶۴	۲۵۲/۶۰۱	مجموع

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۱

امکانات (۰/۰۰۲) بوده است. در مجموع سطح معنی‌داری متغیرهای مذکور ۰/۲۸۳ بوده که با توجه به Sig (سطح معنی‌داری) جدول که بیشتر از ۰/۰۵ است، فرضیه‌ی صفر تایید می‌شود. یعنی ارتباط معناداری بین متغیر فردی تحصیلات و میزان رضایتمندی افراد از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی وجود ندارد.

در نهایت، یافته‌های جدول ۶ در زمینه‌ی ارتباط بین سطح تحصیلات هنرجویان و رضایت مندی آنان از عملکرد آموزشگاه‌ها نشان می‌دهد Sig (سطح معنی‌داری) متغیر آموزش ۰/۸۰۵ بوده که بیشتر از ۰/۰۵ است، سطح معنی‌داری متغیرهای آیین‌نامه (۰/۵۷۲)، مهارت عملی و فنی (۰/۰۴۳) و هزینه‌ها و

جدول ۶- نحوه ارتباط متغیر فردی تحصیلات هنرجویان بر میزان رضایتمندی آنان از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	شرح
۰/۲۸۳	۱/۲۷۵	۱/۵۴۶	۳	۴/۶۳۷	بین گروهها
			۲۶۱	۳۱۶/۴۵۶	درون گروهها
			۲۶۴	۳۲۱/۰۹۱	مجموع
۰/۸۰۵	۰/۳۲۹	۰/۳۹۷	۳	۱/۱۹	بین گروهها
			۲۶۱	۳۱۴/۷۸۸	درون گروهها
			۲۶۴	۳۱۵/۹۷۷	مجموع
۰/۵۷۲	۰/۶۶۹	۰/۶۶	۳	۱/۹۸۱	بین گروهها
			۲۶۱	۲۵۷/۵۸۲	درون گروهها
			۲۶۴	۲۵۹/۵۶۲	مجموع
۰/۰۴۳	۲/۷۴۶	۴/۳۵۸	۳	۱۳/۰۷۴	بین گروهها
			۲۶۱	۴۱۴/۱۸۷	درون گروهها
			۲۶۴	۴۲۷/۲۶	مجموع
۰/۰۰۲	۵/۱۱۹	۵/۰۸۴	۳	۱۵/۳۵۲	بین گروهها
			۲۳۹	۲۳۷/۳۴۹	درون گروهها
			۲۴۲	۲۵۲/۶۰۱	مجموع

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۱

## ۴- نتیجه‌گیری

از ۰/۰۵)، این رضایتمندی حاصل شده و بنابراین ارتباط معناداری وجود دارد. در بین متغیرهای فردی، سن با فراگیری آیین‌نامه ارتباط معناداری وجود داشته است و بیانگر این است که هر چه سن هنرجویان مراجعه کننده به آموزشگاه‌ها بالاتر می‌رود، توان یادگیری آنان کاهش خواهد یافت. در رابطه با متغیر فردی تحصیلات با فراگیری مهارت فنی و عملی و هزینه و امکانات آموزشگاه‌ها ارتباط معناداری مشاهده گردید و گویای این واقعیت است که افراد با سطح تحصیلات بالاتر سریع‌تر دانش فنی خود را به روز کرده و انتظار بالاتری از امکانات موجود در آموزشگاه‌ها دارند. در زمینه‌ی متغیرهای فردی جنس و وضعیت تأهل با رضایت‌مندی آن‌ها از عملکرد آموزشگاه‌ها ارتباط معناداری با توجه به نتایج آزمون مشاهده نگردید و مؤید این مطلب است که جنس هنرجویان و وضعیت تأهل آنان تأثیر در فرایندهای چهارگانه مهارت‌آموزی در آموزشگاه‌ها نداشته است.

جغرافیدانان همواره هدف غایی از مطالعات جغرافیایی را ارتقاء کیفیت زندگی و رضایتمندی از محیط زندگی عنوان کرده‌اند. رویکرد رضایتمندی از محیط و دستگاه‌های اجرایی و نهادهای آموزشی و غیره از جمله رویکردهایی است که در سال‌های اخیر می‌تواند در ارتباط با آموزشگاه‌های رانندگی و صدور گواهینامه رانندگی مطرح شود. در یک جمع‌بندی می‌توان گفت نتایج این تحقیق نشان‌دهنده عدم رضایتمندی افراد از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی کلانشهر شیراز است. یافته‌های پژوهش حاکی است بین متغیرهای فردی از قبیل سن، جنس، تحصیلات و وضعیت تأهل افراد و میزان رضایتمندی از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی ارتباط معناداری وجود ندارد (در مورد تمام متغیرهای فردی مذکور، 2- Sig. tailed بیشتر از ۰/۰۵ می باشد). تنها در مورد متغیر فردی شغل که (2-tailed) Sig. آن ۰/۱۵ است (کمتر

- تغییرات در نحوه آموزش برای صدور گواهینامه رانندگی می‌تواند به افزایش رضایت‌مندی هنرجویان از آموزشگاه‌های رانندگی کمک نماید؛

- تغییر در نحوه انتخاب مدرسین و مربیان آموزشگاه‌های رانندگی، به نحوی که بتوانند ارتباط مؤثرتری با هنرجویان برقرار نمایند، می‌تواند در افزایش رضایت‌مندی آنان تأثیرگذار باشد؛

- استفاده از امکانات آموزشی روز دنیا در فرایند آموزش و بازآوزی رانندگان و هنرجویان می‌تواند رضایت‌مندی آنان را در پی داشته باشد.

#### منابع

بهرامی‌نژاد، دهقان (۱۳۸۲)، شناخت و ارزیابی کیفیت محیط شهری در بافت میانی شهرها، مطالعه موردی: بافت میانی شهر شیراز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته شهرسازی، دانشگاه شیراز.

جزینی، نسرتین (۱۳۷۸)، مدیریت منابع انسانی، تهران: نشر نی.

حاجی‌نژاد، علی، رفیعیان. مجتبی و زمانی. حسین، (۱۳۸۹)، بررسی متغیرهای فردی مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی، مطالعه موردی: مقایسه بافت قدیم و جدید شهر شیراز، مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۱۷، صص ۶۳-۸۲.

حبیب‌پور گنابی، کرم و رضا صفری (۱۳۸۸)، راهنمای جامع کاربرد Spss در تحقیقات پیمایشی (تحلیل داده‌های کمی)، تهران: انتشارات لویه.

حسینی، سیدکمال‌الدین و دیگران (۱۳۸۸)، میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری

با توجه به فرضیه ارائه شده، بررسی و ارزیابی صورت گرفته در زمینه آموزشگاه‌های رانندگی کلانشهر شیراز نشان داد که عملکرد آموزشگاه‌ها در زمینه اخذ گواهینامه، در سطح بسیار پائینی قرار دارد و از وضعیت نامطلوبی برخوردار است، به طوری که هیچ تناسبی بین ویژگی‌های فردی هنرجویان آموزشگاه‌های رانندگی شیراز و رضایت‌مندی آنان از نحوه آموزش برای اخذ گواهینامه وجود ندارد. بنابراین رابطه منطقی و معناداری بین ویژگی‌های فردی هنرجویان (سن، جنس، وضعیت تاهل و تحصیلات) و رضایت‌مندی آنان وجود ندارد و نیازمند توجه و مدیریت شایسته می‌باشد.

#### ۵- پیشنهادها

در نهایت، برای افزایش رضایت‌مندی هنرجویان از عملکرد آموزشگاه‌های رانندگی پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

- توجه به اهداف در نظر گرفته شده برای طرح آموزش گواهینامه رانندگی که اهداف عبارتند از: جلوگیری از تخلفات راهنمایی و رانندگی، امنیت ترافیکی و مهم‌تر از همه جلوگیری از تصادفات و کاهش آن؛ توجه به ویژگی‌های فردی و اجتماعی و هنرجویان می‌تواند در افزایش فراگیری در این دوره‌ها تأثیر به‌سزایی برجای گذارد.

- با توجه به این که بین شغل افراد و عملکرد آموزشگاه‌ها ارتباط معناداری مشاهده گردیده است، توجه به شغل افراد می‌تواند زمینه‌ی آموزش مؤثرتری در این دوره‌ها را برای هنرجویان فراهم نماید.

- مشهد، مجله مشهد پژوهی، سال اول، شماره ۲، صص ۶۳-۴۰.
- حکمت‌نیا. حسن و موسوی. میرنجف، (۱۳۸۶)،  
سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی  
شهروندان از عملکرد شهرداری، مطالعه موردی:  
شهر یزد، مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۹، صص  
۱۹۷-۱۸۱.
- رسول‌اف، جلال و دیگران (۱۳۷۹)، شناسایی سطوح  
نیازها و عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان، بانک و  
اقتصاد، شماره ۲۶.
- رفیعیان. مجتبی، عسگری. علی و عسگری‌زاده. زهرا،  
(۱۳۸۸)، رضایتمندی شهروندان از محیط‌های  
سکونتی شهری، فصلنامه علوم محیطی، سال  
هفتم، شماره اول، صص ۶۸-۵۷.
- روستا، مجتبی (۱۳۸۹)، بررسی وضعیت حفظ و  
نگهداری فضای سبز (باغات) شهر جهرم در  
راستای توسعه پایدار، پایان‌نامه کارشناسی ارشد  
دانشگاه فردوسی مشهد، استاد راهنما: دکتر  
محمد رحیم رهنما.
- ساروخانی، باقر، (۱۳۸۲)، دایره‌المعارف علوم  
اجتماعی، تهران: انتشارات کیهان.
- شهرداری شیراز، (۱۳۹۱)، آمار و اطلاعات مناطق ۹  
گانه شهرداری شیراز.
- کاوسی. مهدی و سقایی. علی، (۱۳۸۵). روش‌های  
اندازه‌گیری رضایت مشتری، تهران: انتشارات  
صحاب.
- گیفورد. رابرت، (۱۳۷۸). روانشناسی محیط‌های  
مسکونی، ترجمه وحید قبادیان، فصلنامه معماری  
و فرهنگ، شماره‌های ۲ و ۳، صص ۹۸-۸۱.
- ماهنامه آموزشی خبری پلیس راهنمایی و رانندگی  
ناجا (۱۳۹۱)، سال پنجم، شماره ۴۱.
- محمدی‌فر. یوسف، احمدی. محمد وهاشمی.  
سیددادوش، (۱۳۸۹). اعتماد به سازمان‌های دولتی  
و رضایت شهروندان: مطالعه‌ی موردی  
دستگاه‌های اجرایی استان کرمانشاه، مجله‌ی  
تحقیقات فرهنگی، دوره‌ی سوم، شماره‌ی ۳،  
صص ۱۲۷-۱۰۳.
- مدهوشی. مهرداد و نیازی. عیسی (۱۳۸۹)، بررسی و  
تبیین توسعه صنعت گردشگری در استان گلستان،  
مجله دانش و توسعه، سال هفدهم، شماره ۳۰،  
صص ۱۶۲ - ۱۳۵.
- مرکز آمار ایران (۱۳۸۵)، سرشماری عمومی نفوس و  
مسکن.
- معاونت راهنمایی و رانندگی ناجا (۱۳۸۵)، آموزش  
جامع قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی،  
تهران.
- نجات‌بخش اصفهانی، علی، (۱۳۸۵)، بررسی و تحلیل  
روش‌های آموزش همگانی، معاونت آموزش  
دانشکده پلیس راهور.
- آذری. لطفعلی، هوشمند. محمود و تقوی.  
سمیه‌سادات، (۱۳۸۸)، بررسی و سنجش  
رضایتمندی فعالیت شرکت‌های تعاونی مرزنشینان  
خراسان رضوی، فصلنامه روستا و توسعه، سال  
دوازدهم، شماره ۲، صص ۱۱۱-۸۷.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۷۶)، شناخت روش علمی در  
علوم رفتاری، تهران: انتشارات سمت.
- Baba, Y. and Austin, D. M. (1989).  
Neighborhood Environmental Satisfaction,  
Behavior, 11: 105-130.

- Development in Quality-of-Life Studies. Vol.1, No.3.
- Khaki, G.R. (2003), Approach to Research Methods Dissertation Writing, Tehran, Baztab Publishing.
- Lansing, J.B., and Marans, R.W., (1969), Evaluation of Neighborhood, Journal of the American Institute of Planners, 35, pp. 195-199.
- Michelson, W. (1966). An Empirical Analysis of Urban Environmental Preferences. Journal of the Amer. Institute of Planners, 31: 355-360.
- Schmidt, D., R. Goldman and N. Feimer. (1979). "Perceptions of Crowding." Environment and Behavior, 11: 105-130.
- Treasury Board of Canada A Secretariat (2001). Quality Services Guide-Measuring Client Satisfaction, Canada.
- Van poll, R., 1997, The Perceived Quality of Urban Environment: a Multi-attribute Evaluation, University of Groningen.
- Biderman ,A. D. (1974). Social indicators .In: Clemet, Robert L. and Olson ,Jerry C. Whence and Whither in Social Indicators and Marketing Chicago: American Marketing Association.
- Bullock ,B. S. and Susie, J. (2004). An Analysis of Technology Use and. Quality of Life in a Rural West Texas Community: Austin University of Texas.
- Ge, J. Hokao, K. (2006). Research on Residential Lifestyles in Japanese Cities from the Viewpoints of Residential Preference, Residential Choice and Residential Satisfaction, J. Landscape and Urban Planning, 78, pp.165-178.
- Gifford, R. (1999). Perception and Recognition Environmental. Translated Dehbashy. Architectural and Cultural Journal, 2-3(1):21-29.
- Harvey, A. S. (1997). Time Use Analysis in Quality-of-Life Studies. Journal of

