

سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد سازمان‌های خدمات‌رسان در شهر کوه‌دشت

نبی مرادپور^۱

دانشجوی دوره دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران، تهران، ایران

نازنین محمدی

کارشناس ارشد برنامه‌ریزی منطقه‌ای، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

مصطفی شاهینی فر

استادیار دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

مریم بیرانوندزاده

پژوهشگر جهاد دانشگاهی واحد لرستان، خرم‌آباد، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۱۱/۰۸ تاریخ صدور پذیرش: ۱۳۹۷/۰۱/۱۴

چکیده

امروزه با عنایت به پیچیدگی و تنوع نیازهای شهروندان و ملزومات نظام شهرنشینی، سازمان‌ها و نهادهای متعددی عهده‌دار عرضه خدمات مورد نیاز شهروندان می‌باشند. بدیهی است کمیت و کیفیت ارائه این خدمات نقش بسزایی در ارتقاء کیفیت زندگی شهروندان و افزایش میزان رضایتمندی آنها دارد. هدف این تحقیق سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از سازمان‌های خدمات‌رسان شهری (عمومی، خصوصی و دولتی) در شهر کوه‌دشت می‌باشد. روش پژوهش در مقاله حاضر توصیفی-تحلیلی و از نظر هدف کاربردی است. بخشی از این تحقیق که مربوط به ادبیات موضوع است به روش توصیفی و بخش دیگر آن که مربوط به فعالیت‌های میدانی تحقیق است، به روش تحلیلی-پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش ساکنان شهر کوه‌دشت می‌باشند. برای برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده که حجم نمونه ۳۸۳ نفر به دست آمده است. روش نمونه‌گیری استفاده شده در این تحقیق تصادفی ساده است. ابزار اصلی تحقیق پرسشنامه‌ای بود که روایی آن توسط پانل متخصصان و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ ($\alpha=0/83$) تأیید شده است. برای تحلیل داده‌ها از نرم افزار آماری SPSS استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که میزان رضایتمندی شهروندان از سازمان‌های خدمات‌رسان شهری در شهر کوه‌دشت پایین می‌باشد. همچنین رضایت شهروندان از سازمان‌های خدمات‌رسان شهری در بین گروه‌های مختلف (جنس، سن، تحصیلات، مدت اقامت و اشتغال) تفاوت وجود دارد.

کلمات کلیدی: شهروندان، رضایتمندی، خدمات‌رسان شهری، سازمان‌های خدمات‌رسان شهری، شهر کوه‌دشت.

مقدمه

در دهه اخیر، موضوعاتی چون کیفیت و کسب رضایت مشتری، مورد توجه و استقبال روزافزون مردم، دولت‌ها و سازمان‌های تولیدی و خدماتی قرار گرفته است (سلاجقه، سیستانی خنامان، ۱۳۸۹). خدمت به مشتری قدیمی‌ترین و در عین حال تازه‌ترین مسئله برای هر موسسه‌ای است. برای بیشتر موسسات، مطمئن‌ترین راه برای ادامه حیات و موفقیت آن است که با کیفیت خدمات همواره در خاطر مشتریان بماند (هاپسون، ۱۳۸۴: ۱۰). یکی از متداولترین روشها برای میزان پاسخگویی کالا و خدمات به نیازها و خواسته‌های سنجش رضایت مشتری است. اندازه‌گیری رضایت مشتری، ابزار موثری برای کنترل عملکرد سازمان است و می‌تواند سازمان را در تشخیص ضعفها و تلاش برای رفع آنها کمک کند (دارابی، ملکی، ۱۳۸۷: ۳۲). گرچه شهرها از نظر کارایی ارائه خدمات رسان شهری بسیار متفاوتند، لیکن اکثر مدیران شهرها به این اصل قائلند که تقویت و توجه به زیرساخت‌ها و خدمات است که حیات آنها را تضمین می‌کند. لذا شناخت مفاهیم و ابعاد مختلف خدمات رسان شهری یک واقعیت اجتناب‌ناپذیر به شمار می‌رود. از این رو در بیشتر شهرهای جهان توجه ویژه‌ای به سازمان‌های خدمات رسان شهری می‌شود و آنها را محل عطف و واسطه‌ای مهم برای کیفیت زندگی شهروندان و به تبع آن اعتماد شهروندان می‌دانند و شناخت مفاهیم و قلمروی عملکردی آنها را یک عامل مهم و تعیین کننده در مسیر مدیریت خدمات رسانی در نظر می‌گیرند (هاشمی، یحیی پور، ۱۳۹۰، ۳). در سال ۱۹۷۵، "تئوری رضایت شهروندان" ارائه شد. این تئوری یک مدل تحلیلی است که بر اساس میزان رضایت شهروندان از محیط سکونتی‌شان در مورد مولفه‌های مختلف فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی، محیط زیستی، زیبایی شناسی و... عمل می‌کند (رفعیان و خدایی، ۱۳۸۸: ۲۴۲). این تئوری برای تعیین یک چارچوب راهنما جهت شناخت خصوصیات ساختاری خانوارها و بافت محل سکونت آنها (اعم از خانه و محله) که بر جوانب گوناگون رضایتمندی تاثیرگذار است به کار می‌رود (Galstre & Hesser, 1981). امروزه بیش از هر زمان دیگری سازمان‌ها به ارزیابی دیدگاه‌های شهروندان (مشتریان) خود درباره خدمات ارائه شده، و نیز میزان تامین انتظارات آنها از ارائه این خدمات نیاز دارند. در حقیقت امروزه رضایت شهروندان و کیفیت خدمات، به عنوان سرمایه اجتماعی برای سازمان‌ها محسوب می‌شود (مختاری موغانی، ۱۳۸۸: ۸). به همین دلیل لازم است دولت‌ها برای جلب اعتماد مردم و افزایش سرمایه اجتماعی، خدماتی ارائه کنند که رضایت مردم و شهروندان و سطح مشارکت آنان را در فعالیتهای اجتماعی افزایش دهد. در نتیجه مدیریت دولتی نوین، دولت‌ها با این پرسش مواجهند که چگونه می‌توانند خدماتی سریع‌تر، بهتر و کم هزینه‌تر و با کیفیت بالاتر ارائه دهند تا بتوانند ضمن حفظ این سرمایه اجتماعی، زمینه‌های افزایش تکاثری آن را نیز فراهم آورند (الوانی، ریاحی، ۱۳۸۲: ۶۳). در زمینه رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری تحقیقات چندی صورت گرفته است. بطوریکه هونگ^۱ (2012) در مقاله-ای به بررسی رضایتمندی از مسکن درخانه‌های متوسط و گران قیمت در کوالالامپور مالزی پرداخته است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که درجه رضایتمندی از مسکن به انواعی از اثرات جانبی مالکیت خانه نظیر امنیت محلی، سرمایه گذاری اجتماعی و پایداری همسایگی بستگی دارد. رایوکس و ورنر (2011) در تحقیقی رضایتمندی سکونتی

¹ - Hong

در افراد مسن ۷۲ تا ۸۶ ساله در فرانسه را بررسی کرده اند. بر اساس نتایج به دست آمده چهار مؤلفه موقعیت محلی، دسترسی به خدمات، روابط همسایگی و مالکیت خانه اصلی ترین عوامل در رضایتمندی سکونتی است. المرشاد (۲۰۱۵)، در تحقیقی با عنوان «آگاهی شهری و رضایت شهروندان: مورد مرزهای شمالی در عربستان سعودی» به این نتیجه که دانش، بحث، مشارکت و یادگیری در مورد دستاوردهای شهرداری، به عنوان شاخص های آگاهی شهری، بر رضایت شهروندان با کیفیت خدمات شهری تاثیر می گذارد. آدامز و همکاران (۲۰۱۶) در تحقیقی با عنوان «رضایت مشتری در صنعت بانکداری در غنا» به این نتیجه رسیدند که بیش از ۴۰ درصد از پاسخ دهندگان با کیفیت محصولات و خدمات بانک راضی نبودند، بنابراین مدیریت بانکداری در غنا باید یک برنامه آموزش به طور منظم در خدمت مشتری برای کل کارکنان سازماندهی کند تا مهارت های خدمات مشتری خود را ارتقاء دهد که در نهایت بر عملکرد بانک اثر مثبت خواهد داشت. در ایران، مرکز پژوهش های شورای اسلامی شهر مشهد (۱۳۸۷) در تحقیقی اقدام به سنجش میزان رضایتمندی شهروندان مشهدی از عملکرد سازمان های در عرصه خدمات رسان شهری نموده است. نتایج پژوهش نشان دهنده آن است که شرکت گاز بالاترین و دادگاه ها کمترین میزان رضایت شهروندان را به خود جلب کرده است. حکمت نیا و موسوی (۱۳۸۶) در مقاله خود میزان رضایتمندی شهروندان را از عملکرد شهرداری یزد بررسی کرده و به شناسایی عوامل تأثیرگذار بر آن پرداخته اند. نتایج پژوهش آنها نشان می دهد که میزان رضایتمندی شهروندان در سطح متوسط به پایین قرار دارد. برک پور و همکاران (۱۳۸۹) در مقاله ای به ارزیابی عملکرد شهرداری بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات رسان شهری در مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران پرداخته است. و در این تحقیق تصریح می کند که سنجش عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات از دو منظر عینی و ذهنی می تواند صورت گیرد. از منظر عینی، کیفیت ارائه خدمات رسان شهری بر پایه سنجش آنها نسبت به استانداردهای بیرونی صورت می گیرد. اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت آنان از خدمات رسان شهری، تعیین کننده کیفیت عملکرد شهرداری است. نتایج حاصل از تحقیق نشان دهنده رضایت متوسط مردم از عملکرد شهرداری می باشد. همچنین از نظر ویژگی های اجتماعی پاسخ دهندگان مانند جنسیت، سن، تحصیلات و میزان آگاهی از وظایف شهرداری، تفاوت های معناداری میان نظرات ساکنان دو منطقه وجود دارد، همچنین حیدری نیا و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی به ارزیابی رضایتمندی شهروندان از خدمات رفاهی و امنیتی پارک های شهری در منطقه ۶ شهرداری اهواز پرداخته اند، نتایج پژوهش حاکی از وضعیت رضایت بخش شاخص امنیت اجتماعی در پارک های شهری می باشد. امروزه اطلاع از میزان و سطح رضایتمندی شهروندان می تواند معیار مناسبی به منظور ارزیابی اقدامات انجام شده از یک سو و اصلاح و ارتقای اقدامات در دست انجام از سوی دیگر باشد. پژوهش حاضر با هدف سنجش میزان رضایت شهروندان از سازمان های خدمات رسان شهری در شهر کوهدشت صورت گرفته است. این پژوهش در پی پاسخ به این سوالات می باشد:

- ۱- میزان رضایت شهروندان از عملکرد سازمان های خدمات رسان در شهر کوهدشت چگونه است؟
- ۲- آیا بین میزان رضایت شهروندان از سازمان های خدمات رسان شهر کوهدشت در بین گروه های مختلف (جنس، سن، تحصیلات، مدت اقامت و اشتغال) تفاوت وجود دارد؟

مبانی نظری

مفاهیم خدمت و خدمات رسان شهری

خدمات شامل فعالیت‌های قابل شناسایی و ضرورتاً غیرمنقول است که نیازی را برآورده می‌کند (ریاحی، ۱۳۸۱: ۴۴). خدمات رسان شهری به مجموعه فعالیت‌هایی اطلاق می‌شود که جهت سرویس‌دهی مطلوب به شهروندان در زمینه‌های رفاهی، بهداشتی، آموزشی و... در شهرها در نظر گرفته می‌شود (رضایی، رحیمی، ۱۳۹۲: ۷۷ تا ۹۶). خدمات رسان شهری به عنوان ابزار مدیریت توسعه شهری و عامل اصلی تداوم حیات شهری است که بدون آن زندگی شهروندان از فعالیت باز می‌ماند (خدارحم بزی، عبدالهی‌پور حقیقی، ۱۳۹۲: ۲۰۱ تا ۲۱۴). معمولاً به لحاظ ماهیتی که این خدمات دارند، شهروندان به تنهایی نمی‌توانند از عهده آن برآیند لذا تامین آن برای افرادی که در شهر ساکن هستند نیازمند ساز و کار و برنامه‌های است که باید از سوی مدیریت شهری سازماندهی شود (ایمانی جاجرمی، ۱۳۷۹: ۷۴).

رضایتمندی شهروندان (دریافت کنندگان خدمات)

برای رضایتمندی مفاهیم مختلفی از گذشته تا کنون ارائه شده است. برخی مانند کاتلر رضایتمندی را تابع تفاوت میان ادراک از عملکرد و انتظارات افراد می‌داند (رهنورد، ۱۳۸۲: ۳۱). گروهی دیگر ارزیابی افراد از کیفیت خدمات و یا کالاهای دریافت شده را رضایتمندی تلقی می‌کنند (Fecikiva, 2004: 57). و یا ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تامین نیازها و برآورد کردن تقاضاها و احتیاجات شهروندان از سوی ارائه کنندگان خدمات ایجاد می‌شود، رضایتمندی گفته می‌شود (Retial Management Associates, 2002: 12). در بین برخی دیگر برآورده شدن خواسته‌ها و انتظارات افراد، رضایتمندی اطلاق می‌شود (Treasury Board, 2002: 1). با ملاحظه دیدگاه‌های فوق می‌توان گفت، رضایتمندی یک فرآیند است که طی قیاس میان انتظار و عملکرد واقعی به وجود می‌آید و یا ادارکی است که بر حسب ادراک شهروندان مختلف پدید می‌آید (طاهریان، ۱۳۸۶: ۱۸۲).

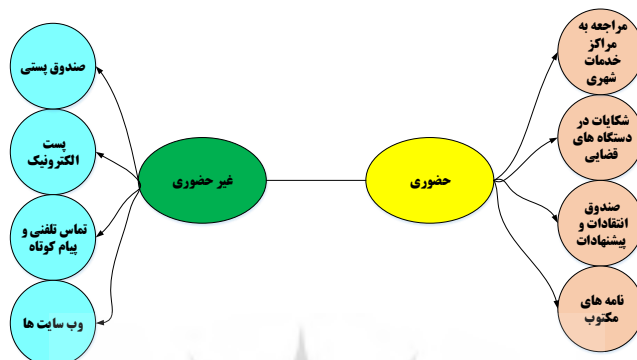
ارتباط شهروندان با سازمان‌های خدمات‌رسان

خدمات رسان شهری کانون و منبع اصلی تامین کننده نیازهای اساسی شهروندان است و نقش آن در بهبود رفاه شهروندان یک اصل غیرقابل انکار می‌باشد. اما جریان مطلوب خدمات‌رسانی و جلب رضایت شهروندان بدون یک ارتباط قوی، مستمر و شفاف امکان‌پذیر نخواهد شد. از این رو طراحی یک سیستم مدیریت ارتباطی میان طرفین یک موضوع مهم و واجب به نظر می‌رسد و این امر نیز مستلزم وجود پایگاهی است که تنظیم کننده و سامان دهنده انتظارات، نظرات و نیازهای شهروندان باشد تا ضمن ارتقاء سطح کارایی مدیریت خدمات‌رسان در زمینه تولید، توزیع و مصرف خدمات، بسترهای کاهش و منطقی نمودن مصرف، اصلاح ناهنجاری‌های حوزه‌های مختلف خدمات رسان شهری را فراهم نماید (هاشمی و یحیی‌پور، ۱۳۹۰: ۱۱۲).

روشهای ارتباطی مراکز خدمات رسان شهری و شهروندان

ابزارهای دولت الکترونیکی به سازمان‌ها یاری می‌رساند تا به جای ارتباط سنتی و سلسله‌مراتبی، ارتباطی پویا، رضایت بخش و توأم با تعامل موثر با شهروندان نه فقط به عنوان خدمات گیرنده بلکه به عنوان عناصر تصمیم‌سازمان برقرار کنند (سمیع‌زاده، ۱۳۸۹: ۴۸). به طور کلی خدمات‌رسانی الکترونیک به معنای فراهم نمودن شرایطی است که سازمان‌ها بتوانند خدمات متنوع را

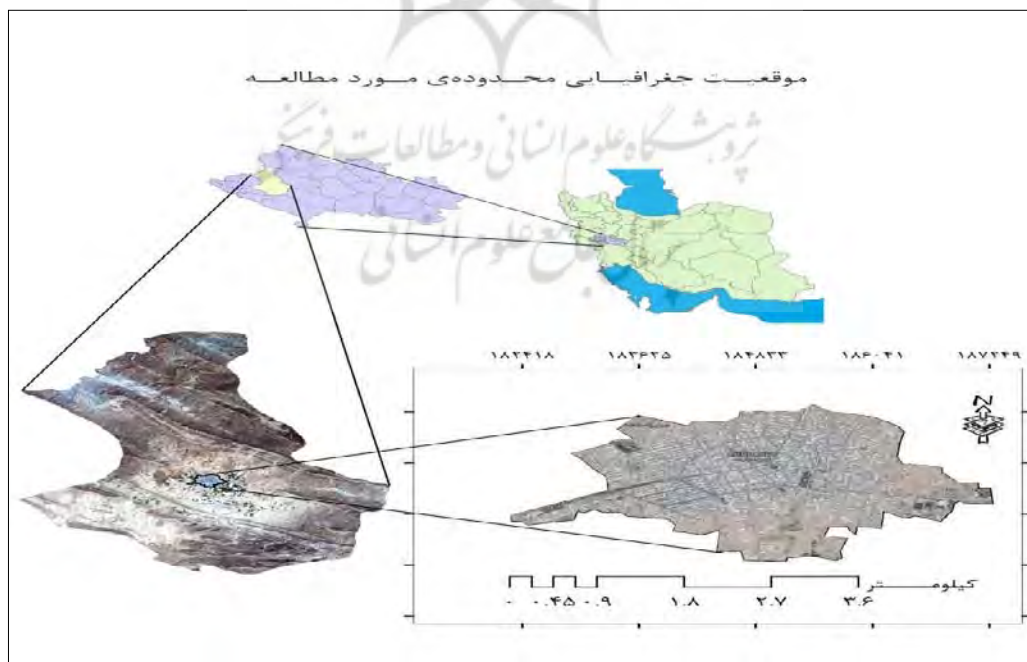
با بهره گیری از قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، به شهروندان ارائه کنند (نژادجوادی‌پور، ۱۳۸۸: ۳۱). بدین ترتیب خدمات الکترونیک شهری دارای شرح وسیعی از عملکردها و قابلیت‌ها است که با تامین مزایایی چون فراهم نمودن زمینه نوآوری و بهبود کیفیت خدمات و تسهیل فرآیندهای شهری به تحقق شعار شهروندمداری و رضایتمندی شهروندان می‌انجامد (نژادجوادی‌پور، ۱۳۸۷). بطور کلی می‌توان روش‌های ارتباطی را در دو بخش زیر تقسیم‌بندی نمود: الف) ارتباطات حضوری شهروندان/ مشتریان. ب) ارتباطات غیر حضوری شهروندان/ مشتریان. شکل شماره (۳) اجزای هر کدام روش‌های حضوری و غیر حضوری را نشان می‌دهد.



شکل (۳): روش‌های ارتباطی مراکز خدمات رسان شهری و شهروندان منبع: هاشمی، یحیی‌پور، ۱۳۹۰: ۱۰۸.

محدوده مورد مطالعه

شهرستان کوهدشت با وسعتی برابر ۳۹۸۶ کیلومتر مربع در موقعیت ۴۷ درجه و ۳۹ دقیقه طول شرقی و ۳۳ درجه و ۳۱ دقیقه عرض شمالی در غرب استان لرستان واقع شده است (نقشه ۱). شهر کوهدشت مرکز شهرستان کوهدشت است. شهر کوهدشت طبق سرشماری سال ۱۳۹۵، ۱۶۶۶۵۸ جمعیت داشته است که چهارمین شهر پرجمعیت استان به حساب می‌آید. (گزیده سرشماری نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵).



نقشه ۱: موقعیت محدوده مورد مطالعه (کوهدشت) در سطح کشور، استان و شهرستان (منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶).

روش تحقیق

این پژوهش با هدف ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از سازمان‌های خدمات رسان شهری در شهر کوهدشت با رویکرد توصیفی-تحلیلی مبتنی بر منابع اسنادی و پیمایشی تدوین شده است. ابتدا سازمان‌های خدمات رسان شهری را به سه دسته عمومی (شامل شهرداری، بیمه و تامین اجتماعی، آتشنشانی، پایانه‌ها و خانه فرهنگ محلات)، خصوصی (شامل بانک‌ها و شرکت‌های اعتباری، داروخانه‌ها، هتل‌ها و مهمانسراها، فروشگاه‌های زنجیره‌ای و رستوران‌ها) و دولتی (شامل آموزش و پرورش، شرکت برق، شرکت مخابرات، شرکت آب و فاضلاب، شرکت گاز، بیمارستان‌ها، اورژانس‌ها، هیئت‌های ورزشی، ثبت احوال، نیروی انتظامی و اداره پست) طبقه بندی نموده و سپس اقدام به برآورد میزان رضایتمندی شهروندان از هر یک از سازمان‌ها شده است جامعه آماری این پژوهش ساکنان شهر کوهدشت می‌باشد، که براساس سرشماری سال ۱۳۹۵، جمعیت این شهر ۱۶۶۶۵۸ نفر بوده است. برای برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده که حجم نمونه ۳۸۳ نفر به دست آمده است. روش نمونه‌گیری استفاده شده در این تحقیق تصادفی ساده است. ابزار اصلی تحقیق پرسشنامه‌ای بود که روایی آن توسط پانل متخصصان و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ ($\alpha=0/83$) تأیید شد. نگارندگان برای تکمیل پرسشنامه به مدت ۵ روز در دو نوبت صبح و عصر به محدوده مورد مطالعه مراجعه کرده‌اند. به منظور سنجش میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت پرسشنامه به پاسخ‌دهندگان ارائه شد تا سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت را بر اساس میزان رضایتی که از آنها داشتند بین ۱ تا ۵ امتیازدهی کنند. لازم به ذکر است که گویه‌ها در چارچوب طیف لیکرت ۵ درجه‌ای اندازه‌گیری شده است. تحلیل داده‌های تحقیق با استفاده از نرم‌افزار SPSS₂₁ انجام شد. بطوری که ابتدا به صورت توصیفی، فراوانی و درصد متغیرهای زمینه‌ای محاسبه شد، و سپس برای محاسبه استنباطی داده‌ها از آزمون t تک نمونه‌ای، t با دو نمونه مستقل و آزمون تحلیل واریانس یک راهه یا آزمون F استفاده شده است.

بحث و یافته‌ها

قبل از تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌های آماری لازم است این داده‌ها به منظور شناخت بهتر جامعه‌ای که مورد مطالعه قرار گرفته است توصیف شوند. در این بخش فراوانی و درصد هر یک از متغیرهای زمینه‌ای برای تحلیل توصیفی آنها ارائه شده است (جدول ۱).

جدول ۱: مشخصات پاسخگویان

مؤلفه توصیفی	گروه‌ها	فراوانی	درصد
سن	زیر ۲۰ سال	۳۲	۸/۴
	۲۰ تا ۳۰ سال	۱۸۳	۴۷/۸
	۳۰ تا ۴۰ سال	۱۰۸	۲۸/۲
	۴۰ تا ۵۰ سال	۴۳	۱۱/۲
	بالای ۵۰ سال	۱۷	۴/۴
جنس	کل	۳۸۳	۱۰۰
	مرد	۲۱۵	۵۶/۱
	زن	۱۶۸	۴۳/۹
	کل	۳۸۳	۱۰۰
	دولتی	۴۸	۱۲/۵۳
آزاد	خصوصی	۸۷	۲۲/۷۲
	آزاد	۱۳۸	۳۶/۰۳
	بیکار	۲۴	۶/۲۷

اشتغال	خانه دار	۵۲	۱۳/۵۸
	مشاغل عالی	۳۴	۸/۸۸
	کل	۳۸۳	۱۰۰
	بی سواد	۳۵	۹/۱
	دیپلم	۱۳۰	۳۳/۹
تحصیلات	فوق دیپلم	۷۹	۲۰/۶
	لیسانس	۱۰۰	۲۶/۱
	فوق لیسانس و بالاتر	۳۹	۱۰/۲
	کل	۳۸۳	۱۰۰

(منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶)

توصیف آماری داده‌ها، گامی در جهت تشخیص الگوی حاکم بر آنان و پایه‌ای برای تبیین روابط متغیرهایی است که در پژوهش به کار می‌روند. در ادامه به تحلیل استنباطی داده‌ها پرداخته شده است.

در این پژوهش اقدام به سنجش سطح رضایتمندی شهروندان از عملکرد سازمان‌های خدمات رسانی شهری در شهر کوهدشت شده است. همانطور که در قسمت بیان مساله اشاره شد، سوال اول تحقیق به این صورت مطرح شده که «میزان رضایت شهروندان از عملکرد سازمان‌های خدمات رسانی در شهر کوهدشت چگونه است؟». برای پاسخ به این سوال از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است. به این صورت که با ترکیب گویه‌های مربوط به هر کدام از شاخص‌ها و نمره گذاری به آن‌ها میانگین‌های هر کدام از شاخص‌ها بدست آمده است. در ادامه می‌بایست میانگین این شاخص‌ها را با میانگینی که استاندارد بوده و وضعیت مناسب و رضایت از عملکرد سازمان‌های خدمات رسانی شهری را نشان می‌دهد، مقایسه نمود. یعنی مقداری که نمره پایین‌تر از آن بیانگر عدم رضایت و بالاتر از آن به معنای رضایت شهروندان از سازمان‌های خدمات رسانی شهری محسوب شود. اما از آنجا که چنین نمره‌ای در دست نبوده، از نمره میانگین طیف لیکرت بعنوان نمره‌ی معیار استفاده شده است. طیف مورد استفاده در این تحقیق ۵ درجه‌ای بوده و میانگین آن نیز نمره ۳ می‌باشد. بدین ترتیب اگر میانگین شاخص‌ها از نمره میانگین بالاتر باشند وضعیت مناسب تلقی می‌شود و چنانچه پایین‌تر از میانگین نمره طیف باشند (نمره ۳) نشانگر عدم رضایت شهروندان از سازمان‌های خدمات‌رسانی در شهر کوهدشت است. لازم به ذکر است که این شیوه ارزیابی در چنین تحقیقاتی که ملاکی معتبر و قابل استناد برای مقایسه وجود ندارد، امری رایج و شایع است (منصور فر، ۱۳۸۵؛ مومنی، ۱۳۸۶-حیب پور و صفری شالی، ۱۳۹۱؛ ساعی، ۱۳۸۷؛ دواس، ۱۳۸۹). نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲: نتیجه آزمون تی تک نمونه‌ای جهت رضایتمندی شهروندان از عملکرد سازمان‌های خدمات رسانی شهری.

سازمان	فراوانی	میانگین	نمره t	درجه آزادی	سطح معنی داری Sig
عمومی	۳۸۳	۲/۱۷	-۲۸/۸۷	۳۸۲	۰/۰۰۰
خصوصی	۳۸۳	۲/۷۳	-۷/۵۳	۳۸۲	۰/۰۰۰
دولتی	۳۸۳	۲/۶۵	-۱۳/۳۷	۳۸۲	۰/۰۰۰

(منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶)

همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود میانگین سازمان‌های عمومی با $(T = -28.87)$ و سطح معنی داری $0/000$ اختلاف معنی داری با میانگین استاندارد مورد نظر (نمره ۳) دارد. همچنین سازمان‌های خصوصی و دولتی نیز به ترتیب با $(T = -7.53)$ و $(T = -13.37)$ و سطح معنی داری $0/000$ اختلاف معنی داری با میانگین استاندارد مورد نظر (نمره ۳) دارد. لازم به ذکر است که همه شاخص‌ها در سطح $0/05$ سنجیده شده‌اند. نتایج آزمون برای سازمان‌های عمومی، خصوصی و دولتی نشان می‌دهد که مقدار میانگین به دست آمده در تمامی سازمان‌ها کمتر از

میانگین استاندارد (نمره ۳) است، یعنی اینکه میزان رضایت شهروندان از عملکرد سازمان‌های خدمات‌رسان در شهر کوهدشت پایین می‌باشد. پس می‌توان گفت در شهر کوهدشت شهروندان از عملکرد سازمان‌های خدمات‌رسان شهری رضایت ندارند.

آنچه که مسلم است با وجود نارضایتی شهروندان از سازمان‌های خدمات‌رسان در شهر کوهدشت، این میزان نارضایتی از بخش‌های مختلف آن به یک اندازه نیست و با هم تفاوت دارد. به همین خاطر در ادامه برای پی بردن به اولویت‌های شهروندان از رضایت یا عدم رضایت از سازمان‌های خدمات‌رسان شهری از آزمون فریدمن استفاده شده است. بدین ترتیب که رضایت شهروندان از سازمان‌های خدمات‌رسان شهری در حوزه‌های مختلف رتبه بندی شده و می‌توان درباره عملکرد بخش‌های مختلف شهرداری قضاوت کرد. نتایج آزمون فریدمن گویای این است که شهروندان به ترتیب از سازمان‌های خصوصی، دولتی و عمومی رضایت دارند. همچنین در مرحله بعد اقدام به رتبه بندی زیرمجموعه‌های سازمان‌های خدمات‌رسان شده است که نتایج آن بیانگر این است که فروشگاه‌های زنجیره‌ای، بانک‌ها و شرکت‌های اعتباری و بیمه و تامین اجتماعی به ترتیب بالاترین میزان رضایت شهروندان، و از طرف دیگر شهرداری، نیروی انتظامی و خانه فرهنگ محلات پایین‌ترین میزان رضایت را کسب کرده‌اند.

جدول (۳): نتیجه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی سازمان‌های خدمات‌رسان در شهر کوهدشت

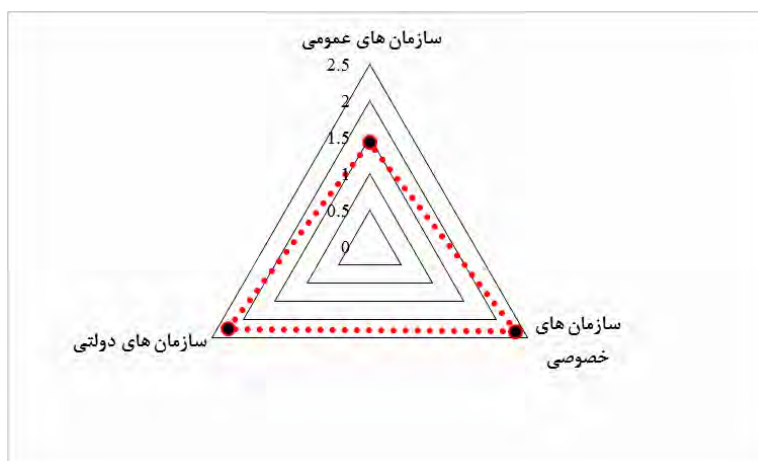
سازمان	میانگین	رتبه	انحراف معیار	تعداد نمونه	کسای اسکوتر	درجه آزادی	سطح معنی داری
عمومی	۱/۴۳	۳	۰/۵۶۵۵۷	۳۸۳	۱۹۷/۹۰۳	۲	۰/۰۰۰
خصوصی	۲/۳۲	۱	۰/۶۸۴۸۵	۳۸۳	۱۹۷/۹۰۳	۲	۰/۰۰۰
دولتی	۲/۲۵	۲	۰/۵۱۴۹۶	۳۸۳	۱۹۷/۹۰۳	۲	۰/۰۰۰

(منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶)

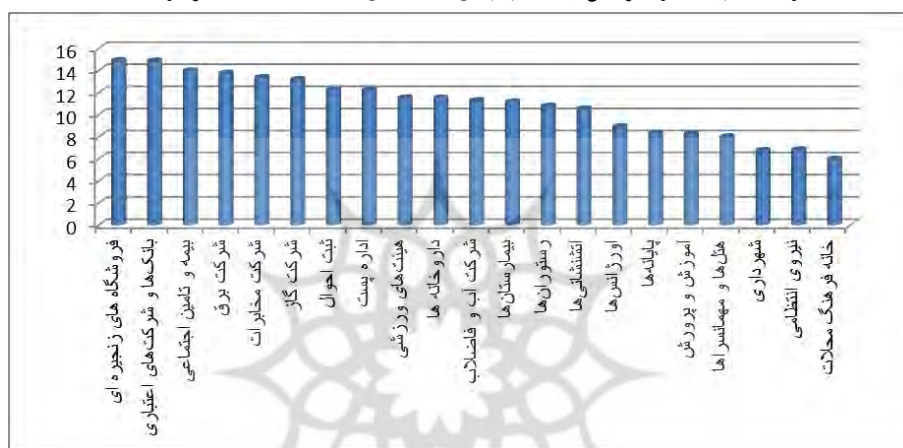
جدول ۴: نتیجه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی زیرمجموعه‌های سازمان‌های خدمات‌رسان در شهر کوهدشت

سازمان	میانگین	رتبه	انحراف معیار	تعداد نمونه	کسای اسکوتر	درجه آزادی	سطح معنی داری
فروشگاه‌های زنجیره‌ای	۱۴/۹۱	۱	۳/۳۱	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
بانک‌ها و شرکت‌های اعتباری	۱۴/۸۸	۲	۱/۰۹۵	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
بیمه و تامین اجتماعی	۱۳/۹۸	۳	۱/۰۳۴	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
شرکت برق	۱۳/۷۸	۴	۰/۹۴۳	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
شرکت مخابرات	۱۳/۳۹	۵	۱/۰۶۵	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
شرکت گاز	۱۳/۲۱	۶	۱/۱۵۸	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
ثبت احوال	۱۲/۲۴	۷	۳/۱۲	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
اداره پست	۱۲/۲۲	۸	۳/۲۷	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
هیئت‌های ورزشی	۱۱/۵۴	۹	۲/۱۰	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
داروخانه‌ها	۱۱/۵۲	۱۰	۲/۹۸	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
شرکت آب و فاضلاب	۱۱/۲۹	۱۱	۱/۰۵۱	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
بیمارستان‌ها	۱۱/۱۷	۱۲	۲/۰۷	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
رستوران‌ها	۱۰/۷۸	۱۳	۲/۵۲	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
آتشنشانی‌ها	۱۰/۵۴	۱۴	۲/۵۹	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
اورژانس‌ها	۸/۹۳	۱۵	۲/۶۸	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
پایانه‌ها	۸/۳۴	۱۶	۲/۱۵	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
آموزش و پرورش	۸/۲۸	۱۷	۱/۰۹۰	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
هتل‌ها و مهمانسراها	۸/۰۲	۱۸	۲/۰۵	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
شهرداری	۶/۷۸	۱۹	۰/۹۶۸	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
نیروی انتظامی	۶/۸۴	۲۰	۲/۰۱	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰
خانه فرهنگ محلات	۵/۹۹	۲۱	۱/۷۳	۳۸۳	۱۵۱۹/۹۸۱	۲۰	۰/۰۰۰

(منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶)



نمودار ۱: نتیجه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی سازمان های خدمات رسان در شهر کوهدهشت



نمودار ۲: نتیجه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی زیرمجموعه سازمان های خدمات رسان در شهر کوهدهشت

برای بررسی تفاوت میانگین میزان رضایت از سازمان های خدمات رسان در شهر کوهدهشت بر حسب جنسیت از آزمون t با دو نمونه مستقل استفاده شده است. این آزمون، میانگین دو گروه از پاسخگویان را با یکدیگر مقایسه می کند. از این آزمون برای محاسبه فاصله اطمینان و یا آزمون فرضیه تفاوت میانگین دو جمعیت استفاده می شود. به عبارتی بدین معنی که از دو جامعه مختلف، نمونه هایی اعم از این که تعداد نمونه مساوی یا غیر مساوی باشند، به طور تصادفی انتخاب کرده و میانگین های آن دو جامعه را با هم مقایسه می کنیم (منصورفر، ۱۳۸۴: ۲۰۱ و حبیب پور و صفری شالی، ۱۳۹۴: ۶۰۱) تی، در این آزمون میانگین های به دست آمده از نمونه های تصادفی مورد قضاوت قرار می گیرد. همان طور که در جدول ۵ مشاهده می شود، میانگین میزان رضایت از سازمان های عمومی خدمات رسان شهر کوهدهشت در بین مردان با زنان متفاوت نمی باشد. اگر چه میانگین مردان (۲/۲۰) بیشتر از میانگین زنان (۲/۱۳) است اما اختلاف بین دو میانگین با توجه به نمره تی (۱/۲) و سطح معنی داری (۰/۲۰۱) با ۹۹ درصد اطمینان معنی دار نمی باشد. در حالی که تفاوت میانگین سازمان های خصوصی و دولتی خدمات رسان شهر کوهدهشت در بین مردان و زنان متفاوت است. بطوریکه در سازمان های خصوصی میانگین مردان (۲/۵۹) و میانگین زنان (۲/۹۱) به دست آمده است. این اختلاف بین میانگین ها با توجه به نمره تی (-۴/۵۵) و سطح معنی داری ۰/۰۰۰ معنی دار می باشد. همچنین در سازمان های دولتی میانگین مردان (۲/۵۴) و میانگین زنان (۲/۷۷) به دست آمده است. این

اختلاف میانگین با توجه به نمره تی (۴/۴۵-) و سطح معنی داری ۰/۰۰۰ معنی دار است. بنابراین می توان گفت که میزان رضایت زنان از سازمان‌های خصوصی و دولتی خدمات رسان در شهر کوهدشت بیشتر از مردان می‌باشد.

جدول ۵: نتایج آزمون تی با دو نمونه مستقل برای سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت

سازمان	متغیر	گروه	تعداد نمونه	میانگین	نمره f	اختلاف میانگین دو گروه	نمره t	سطح معنی داری t
عمومی	جنسیت	مردان	۲۱۵	۲/۲۰	۲۴/۲۲	۰/۰۷	۱/۲۸	۰/۲۰۱
		زنان	۱۶۸	۲/۱۳				
خصوصی	جنسیت	مردان	۲۱۵	۲/۵۹	۰/۱۵۷	-۰/۳۱	-۴/۵۵	۰/۰۰۰
		زنان	۱۶۸	۲/۹۱				
دولتی	جنسیت	مردان	۲۱۵	۲/۵۴	۵/۰۷	-۰/۲۳	-۴/۴۵	۰/۰۰۰
		زنان	۱۶۸	۲/۷۷				

(منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶)

در ادامه برای بررسی تفاوت میانگین‌های میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت بر حسب سن، تحصیلات، مدت اقامت در شهر کوهدشت و اشتغال از آزمون F یا تحلیل واریانس یک‌راهه استفاده شده است. آزمون F یا تحلیل واریانس یک طرفه برای آزمون تفاوت میانگین یک متغیر در بین بیش از دو گروه (۳ گروه و بیشتر) به کار می‌رود. در این آزمون که تعمیم یافته آزمون t با دو نمونه مستقل است، مقایسه میانگین‌ها و هم قواری چند جامعه، راحت تر از آزمون t می‌باشد. در آزمون F واریانس کل جامعه به عوامل اولیه تجزیه می‌شود که به همین دلیل به آن آزمون آنالیز واریانس (ANOVA) نیز گفته می‌شود. همچنین به کمک این آزمون می‌توانیم مقایسه‌های چندگانه را میان گروه‌ها انجام دهیم. برای تفسیر نتیجه آزمون تحلیل واریانس مبنی بر معنی داری یا عدم معنی داری تفاوت میانگین متغیر مورد بررسی در بین گروه‌ها، باید بر اساس معنی داری مقدار آزمون F عمل کنیم. یعنی موقعی که سطح معنی داری آزمون F کوچکتر از ۰/۰۵ باشد، در آن صورت فرض تفاوت میانگین گروه‌ها تایید و در مقابل فرض یکسانی آماری آن‌ها رد می‌شود. بدین معنی که دست کم یکی از گروه‌ها، از نظر میانگین نمره مورد نظر با بقیه فرق دارد (منصورفر، ۱۳۸۴؛ حبیب پور و صفری شالی، ۱۳۹۴)

متغیر سن: همانطور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ و با اطمینان ۰/۹۹ درصد میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان خصوصی و دولتی در شهر کوهدشت معنی دار است. به عبارت دیگر تفاوت میانگین نمره رضایت از سازمان‌های خدمات رسان خصوصی و دولتی در شهر کوهدشت به لحاظ آماری معنی دار است. اما برای سازمان‌های عمومی معنی دار نیست.

جدول ۶: تحلیل واریانس یک‌راهه میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت بر حسب سن

سازمان	مجموع مربعات	درجه آزادی	مربع میانگین	F	سطح معنی داری
عمومی	بین گروهی	۴	۰/۵۹۲	۱/۸۶	۰/۱۱۶
	درون گروهی	۱۱۹/۸۲	۰/۳۱۷		
	مجموع	۱۲۲/۱۸	۳۸۲		
خصوصی	بین گروهی	۴	۱/۴۵	۳/۱۸	۰/۰۱۴
	درون گروهی	۱۷۳/۳۲	۰/۴۵۹		
	مجموع	۱۷۹/۱۶	۳۸۲		
دولتی	بین گروهی	۴	۳/۱۶	۱۳/۴۷	۰/۰۰۰
	درون گروهی	۸۸/۶۵	۰/۲۳۵		
	مجموع	۱۰۱/۳۰	۳۸۲		

(منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶)

پس از شناسایی وجود تفاوت یا عدم تفاوت بین گروه‌ها، در مرحله بعد با استفاده از آزمون تعقیبی شفه^۱ اقدام به بیان کیفیت تفاوت بین میانگین نمره رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت شده است. در این بخش می‌بایست اولویت بندی میزان رضایت در بین گروه‌های سنی مختلف بر اساس تفاوت میانگین نمره رضایت از نوع سازمان خدمات رسان در شهر کوهدشت را شناسایی نمود. همانطور که در جدول ۷ ملاحظه می‌شود میانگین هر گروه به ترتیب از کم‌ترین به بیش‌ترین به صورت صعودی نمایش داده شده است. نتایج حاصل از آزمون بیانگر این است که کمترین میزان رضایت برای سازمان‌های خدمات رسان مربوط به افراد در سن ۴۰ تا ۵۰ سال و بیشترین میزان رضایت مربوط به افراد ۳۰ تا ۴۰ سال می‌باشد.

جدول ۷: نتایج آزمون تعقیبی شفه در مورد مقایسه نمرات میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت به تفکیک گروه‌های سن

سازمان	سن	تعداد نمونه	میانگین
عمومی	۴۰ تا ۵۰ سال	۴۳	۲/۰۲
	زیر ۲۰ سال	۳۲	۲/۰۵
	بالای ۵۰ سال	۱۷	۲/۱۶
	۲۰ تا ۳۰ سال	۱۸۳	۲/۱۷
	۳۰ تا ۴۰	۱۰۸	۲/۲۶
	۴۰ تا ۵۰ سال	۴۳	۲/۴۰
خصوصی	۲۰ تا ۳۰ سال	۱۸۳	۲/۸۳
	بالای ۵۰ سال	۱۷	۲/۷۸
	زیر ۲۰ سال	۳۲	۲/۸۲
	۳۰ تا ۴۰ سال	۱۰۸	۲/۸۳
	۴۰ تا ۵۰ سال	۴۳	۲/۲۶
	۲۰ تا ۳۰ سال	۱۸۳	۲/۶۱
دولتی	زیر ۲۰ سال	۳۲	۲/۶۵
	بالای ۵۰ سال	۱۷	۲/۷۷
	۳۰ تا ۴۰ سال	۱۰۸	۳/۰۴
	۲۰ تا ۳۰ سال	۱۸۳	۲/۶۱

(منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶)

متغیر تحصیلات: همانطور که در جدول ۸ مشاهده می‌شود در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ و با اطمینان ۰/۹۹، درصد میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان (عمومی، خصوصی و دولتی) در شهر کوهدشت معنی دار است. به عبارت دیگر تفاوت میانگین نمره رضایت از سازمان‌های خدمات رسان عمومی، خصوصی و دولتی در شهر کوهدشت به لحاظ آماری معنی دار است.

جدول ۸: تحلیل واریانس یک‌راهه میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت

برحسب تحصیلات					
سازمان	مجموع مربعات	درجه آزادی	مربع میانگین	F	سطح معنی داری
عمومی	بین گروهی	۴	۱/۴۸	۴/۸۴	۰/۰۰۱
	درون گروهی	۳۷۸	۰/۳۰۷		
	مجموع	۳۸۲	۱۲۲/۱۸		
خصوصی	بین گروهی	۴	۳/۴۰	۷/۷۶	۰/۰۰۰
	درون گروهی	۳۷۸	۰/۴۳۸		
	مجموع	۳۸۲	۱۷۹/۱۶		
دولتی	بین گروهی	۴	۱/۳۰	۵/۱۲	۰/۰۰۰
	درون گروهی	۳۷۸	۰/۲۵۴		
	مجموع	۳۸۲	۱۰۱/۳۰		

^۱ - Scheffe

(منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶)

در مرحله بعد با استفاده از آزمون تعقیبی شفه، کیفیت تفاوت بین میانگین نمره رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت و اولویت بندی میزان رضایت در بین گروه‌های تحصیلی مختلف بر اساس تفاوت میانگین نمره رضایت از نوع سازمان خدمات رسان در شهر کوهدشت نشان داده شده است. همانطور که ملاحظه می‌شود میانگین هر گروه به ترتیب از کم‌ترین به بیش‌ترین به صورت صعودی نمایش داده شده است. نتایج حاصل از آزمون تعقیبی شفه نشان دهنده دو گروه همگن به است. گروه همگن یعنی اینکه میانگین آنها مشابه یکدیگر است. بنابراین می‌توان گفت که کمترین میزان رضایت برای سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت مربوط به گروه همگن ۱ و بیشترین رضایت متعلق به گروه همگن ۲ می‌باشد. یعنی اینکه کمترین میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت مربوط به افراد با سطح تحصیلات فوق دیپلم، لیسانس، فوق لیسانس و بالاتر، و بیشترین میزان رضایت متعلق به افراد دیپلم و بی سواد است (جدول ۹).

جدول ۹: نتایج آزمون تعقیبی شفه در مورد مقایسه نمرات میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت به تفکیک گروه‌های تحصیلی

سازمان	میزان تحصیلات	میانگین		
		تعداد نمونه	گروه همگن ۱	گروه همگن ۲
عمومی	لیسانس	۱۰۰	۲/۰۹	-
	فوق دیپلم	۷۹	۲/۱۰	-
	فوق لیسانس و بالاتر	۳۹	۲/۱۳	-
	دیپلم	۱۳۰	-	۲/۲۸
	بی سواد	۳۵	-	۲/۵۴
	فوق دیپلم	۷۹	۲/۴۹	-
خصوصی	لیسانس	۱۰۰	۲/۵۹	-
	فوق لیسانس و بالاتر	۳۹	۲/۸۱	-
	دیپلم	۱۳۰	-	۲/۹۸
	بی سواد	۳۵	-	۳/۰۶
	فوق دیپلم	۷۹	۲/۴۷	-
	فوق لیسانس و بالاتر	۳۹	۲/۵۰	-
دولتی	لیسانس	۱۰۰	۲/۶۸	-
	دیپلم	۱۳۰	-	۲/۷۹
	بی سواد	۳۵	-	۲/۸۲

(منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶)

متغیر اشتغال: همانطور که در جدول ۱۰ مشاهده می‌شود در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ و با اطمینان ۰/۹۹، درصد میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان (عمومی، خصوصی و دولتی) در شهر کوهدشت معنی دار است. به عبارت دیگر تفاوت میانگین نمره رضایت از سازمان‌های خدمات رسان خصوصی و دولتی در شهر کوهدشت به لحاظ آماری معنی دار است.

جدول ۱۰: تحلیل واریانس یک‌راهه میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت

برحسب اشتغال

عمومی	بین گروهی	مجموع مربعات	درجه آزادی	مربع میانگین	F	سطح معنی داری
۵/۹۹	۵	۰/۹۹۹				
۱۱۶/۱۹۴	۳۷۷	۰/۳۰۹			۳/۲۳	۰/۰۰۴
۱۲۲/۱۸	۳۸۲					
۱۷/۴۸	۵	۲/۹۱			۶/۷۷	۰/۰۰۰
۱۶۱/۶۸	۳۷۶	۰/۴۳۰				
۱۷۹/۱۶	۳۸۲					
۸/۵۱	۵	۱/۴۱			۵/۷۵	۰/۰۰۰

درون‌گروهی	۹۲/۷۸	۳۷۷	۰/۲۴۷
مجموع	۱۰۱/۳۰	۳۸۲	

(منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶)

در مرحله بعد به بیان کیفیت تفاوت بین میانگین نمره رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوه‌دشت پرداخته شده است. در این بخش می‌بایست اولویت بندی میزان رضایت بین گروه‌های شغلی مختلف را بر اساس تفاوت میانگین نمره رضایت از نوع سازمان خدمات رسان در شهر کوه‌دشت را شناسایی نمود. همانطور که ملاحظه می‌شود میانگین هر گروه به ترتیب از کم‌ترین به بیش‌ترین به صورت صعودی نمایش داده شده است. نتایج حاصل از آزمون تعقیبی شفه، نشان دهنده دو گروه همگن است. کمترین میزان رضایت برای سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوه‌دشت مربوط به گروه همگن ۱ و بیشترین رضایت متعلق به گروه همگن ۲ می‌باشد. کمترین میزان رضایت از سازمان‌های عمومی خدمات رسان در شهر کوه‌دشت مربوط به افراد بیکار و افراد با مشاغل عالی و بیشترین میزان رضایت متعلق به افراد با شغل دولتی، آزاد، خصوصی و خانه دار است. کمترین میزان رضایت از سازمان‌های خصوصی خدمات رسان در شهر کوه‌دشت مربوط به افراد بیکار، مشاغل عالی، دولتی و بیشترین میزان رضایت متعلق به افراد با شغل آزاد، خصوصی و خانه دار است. کمترین میزان رضایت از سازمان‌های دولتی خدمات رسان در شهر کوه‌دشت مربوط به افراد بیکار، آزاد، مشاغل عالی، خصوصی و بیشترین میزان رضایت متعلق به افراد با شغل دولتی و خانه دار است (جدول ۱۱).

جدول ۱۱: نتایج آزمون تعقیبی شفه در مورد مقایسه نمرات میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوه‌دشت به تفکیک گروه‌های شغلی

سازمان	اشتغال	تعداد نمونه	میانگین	
			گروه همگن ۱	گروه همگن ۲
عمومی	بیکار	۲۴	۱/۸۵	-
	مشاغل عالی	۳۴	۱/۸۷	-
	آزاد	۱۳۸	-	۱/۹۷
	دولتی	۴۸	-	۲/۲۴
	خصوصی	۸۷	-	۲/۲۸
	خانه دار	۵۲	-	۲/۳۹
خصوصی	بیکار	۲۴	۲/۰۳	-
	مشاغل عالی	۳۴	۲/۱۵	-
	دولتی	۴۸	۲/۲۶	-
	آزاد	۱۳۸	-	۲/۷۰
	خصوصی	۸۷	-	۲/۷۱
	خانه دار	۵۲	-	۲/۸۳
دولتی	بیکار	۲۴	۲/۳۴	-
	آزاد	۱۳۸	۲/۳۸	-
	مشاغل عالی	۳۴	۲/۵۳	-
	خصوصی	۸۷	۲/۵۵	-
	دولتی	۴۸	-	۳/۰۹
	خانه دار	۵۲	-	۳/۱۳

(منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶)

متغیر مدت اقامت: همانطور که در جدول ۱۲ مشاهده می‌شود در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ و با اطمینان ۰/۹۹ درصد میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان (سازمان‌های عمومی، خصوصی و دولتی) در شهر کوه‌دشت

معنی دار است؛ یعنی تفاوت میانگین نمره رضایت از سازمان‌های خدمات رسان خصوصی و دولتی در شهر کوهدشت به لحاظ آماری معنی دار است.

جدول ۱۲: تحلیل واریانس یک‌راهه میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت برحسب مدت اقامت

سازمان	مجموع مربعات	درجه آزادی	مربع میانگین	F	سطح معنی‌داری
عمومی	بین گروهی	۴	۲/۰۷		
	درون‌گروهی	۳۷۸	۰/۳۰۱	۶/۹۰	۰/۰۰۰
	مجموع	۳۸۲			
خصوصی	بین گروهی	۴	۳/۰۲	۶/۸۴	/۰۰۰
	درون‌گروهی	۳۷۸	۰/۴۴۲		
	مجموع	۳۸۲			
دولتی	بین گروهی	۴	۲/۲۰	۸/۹۹	۰/۰۰۰
	درون‌گروهی	۳۷۸	۰/۲۴۵		
	مجموع	۳۸۲			

(منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶)

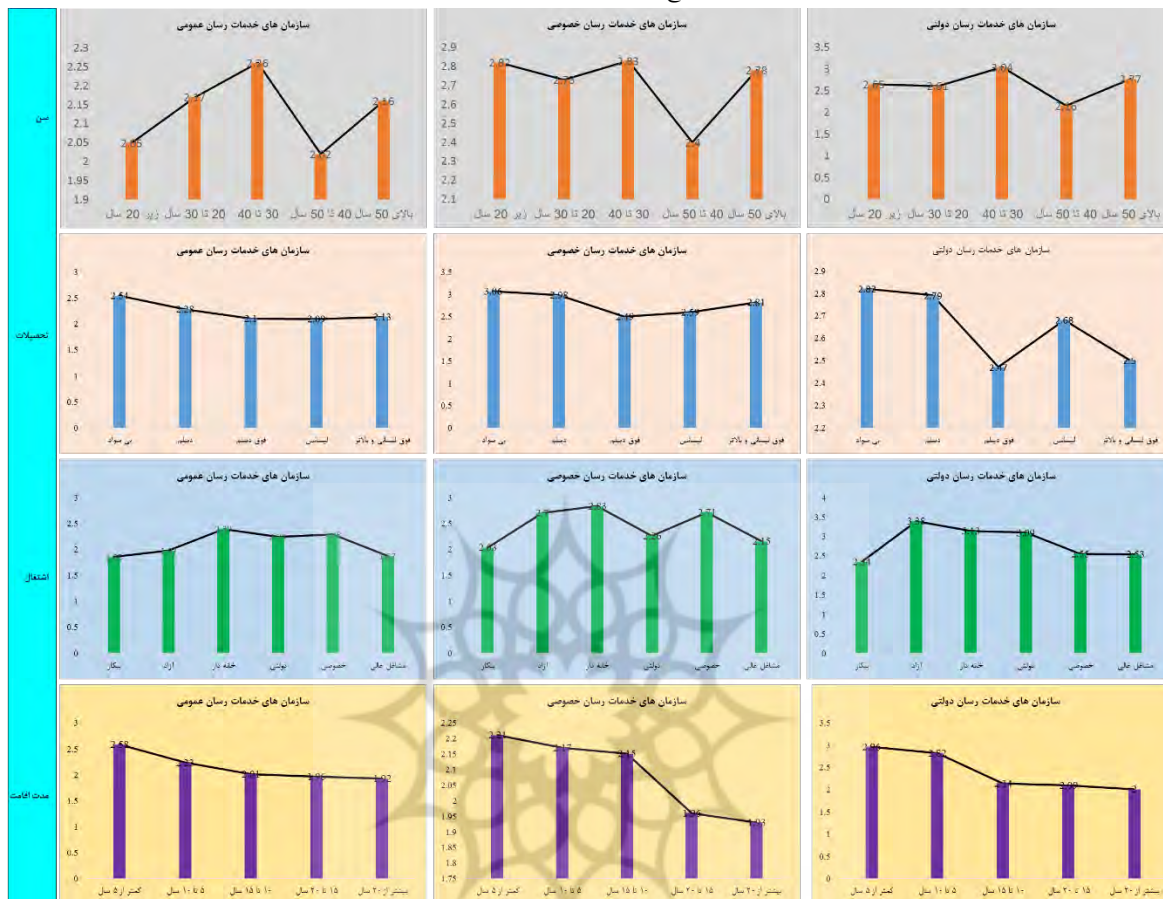
در مرحله بعد به بیان کیفیت تفاوت بین میانگین نمره رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت پرداخته شده است. در این بخش می‌بایست اولویت بندی میزان رضایت در بین گروه‌های شغلی مختلف بر اساس تفاوت میانگین نمره رضایت از نوع سازمان خدمات رسان در شهر کوهدشت را شناسایی نمود. همانطور که ملاحظه می‌شود میانگین هر گروه به ترتیب از کم‌ترین به بیش‌ترین به صورت صعودی نمایش داده شده است. نتایج حاصل از آزمون تعقیبی شفه نشان دهنده دو گروه همگن به است. کمترین میزان رضایت برای سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت مربوط به گروه همگن ۱ و بیشترین رضایت متعلق به گروه همگن ۲ می‌باشد. کمترین میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان (عمومی، خصوصی و دولتی) در شهر کوهدشت مربوط به افراد با مدت اقامت ۱۰ سال و بیشتر می‌باشد در حالی که بیشترین میزان رضایت متعلق به افراد با مدت اقامت کمتر از ۱۰ سال است (جدول ۱۳). ساختار تفاوت میانگین نمرات رضایت از سازمان‌های خدمات رسان شهر کوهدشت به تفکیک گروه‌های سنی، تحصیلی، اشتغال و مدت اقامت در نمودار ۳ نشان داده شده است.

جدول ۱۳: نتایج آزمون تعقیبی شفه در مورد مقایسه نمرات رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت به تفکیک مدت اقامت در شهر

سازمان	مدت اقامت	تعداد نمونه	میانگین	
			گروه همگن ۱	گروه همگن ۲
عمومی	بیشتر از ۲۰ سال	۲۴۴	۱/۹۲	-
	۱۵ تا ۲۰ سال	۶۲	۱/۹۶	-
	۱۰ تا ۱۵ سال	۴۶	۲/۰۱	-
	۵ تا ۱۰ سال	۲۰	-	۲/۲۳
	کمتر از ۵ سال	۱۱	-	۲/۵۸
	بیشتر از ۲۰ سال	۲۴۴	۱/۹۳	-
خصوصی	۱۵ تا ۲۰ سال	۶۲	۱/۹۶	-
	۱۰ تا ۱۵ سال	۴۶	-	۲/۱۵
	۵ تا ۱۰ سال	۲۰	-	۲/۱۷
	کمتر از ۵ سال	۱۱	-	۲/۲۱
	بیشتر از ۲۰ سال	۲۴۴	۲	-
	۱۵ تا ۲۰ سال	۶۲	۲/۰۹	-
دولتی				

۱۰ تا ۱۵ سال	۴۶	۲/۱۴	-
۵ تا ۱۰ سال	۲۰	-	۲/۸۲
کمتر از ۵ سال	۱۱	-	۲/۹۶

(منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶)



نمودار ۳: میانگین میزان رضایت گروه‌های سن، تحصیلی، شغلی و مدت اقامت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت (منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶)

نتیجه گیری

با توجه به تحولات شگرفی که در نگرش مدیریت خدمات رسان شهری در دهه‌های اخیر نسبت به موضوع ارتباط با شهروندان به وجود آمده، افزایش سطح کمیت و کیفیت خدمات جهت کسب رضایت شهروندان در کانون این تفکر قرار گرفت است. در مقابل شهروندان نیز به عنوان مصرف کننده اصلی این خدمات به دنبال رفع نیازهای اساسی خود همواره در پی اتخاذ شیوه برقراری ارتباط با سازمان‌های ذی‌ربط خدمات‌رسان بوده‌اند. همانطوری که الگوی توسعه شهری در سطح جهان به ویژه در کشورهای در حال توسعه نشان می‌دهد، تراکم فعالیت‌ها و سکونت در شهرها رو به افزایش است و این افزایش نیز بیانگر زمینه‌ساز فزاینده، نیازها و خواسته‌های شهروندان به خدمات عمومی و تخصصی است. که در صورت عدم توجه به سازماندهی و مدیریت آن شرایط نامطلوبی مانند نارضایتی شهروندان به وجود خواهد آمد. گستردگی نیازها و تقاضاهای جدید از یک سو و کمبود منابع و امکانات و ظرفیت پایین مالی از سوی دیگر دست به دست هم داده تا جریان سیستم خدمات رسان شهری را با چالش‌ها و موانع متعددی روبرو سازد که نتایج آن عواقب سنگینی برای جامعه شهری در بر خواهد داشت. در این پژوهش بعد از مرور متون نظری سازمان‌های خدمات رسان شهری در شهر کوهدشت شناسایی شده و آنها را به سه دسته عمومی

(شامل شهرداری، بیمه و تامین اجتماعی، آشنشانی، پایانه‌ها و خانه فرهنگ محلات)، خصوصی (شامل بانک‌ها و شرکت‌های اعتباری، داروخانه‌ها، هتل‌ها و مهمانسراها، فروشگاه‌های زنجیره‌ای و رستوران‌ها) و دولتی (شامل آموزش و پرورش، شرکت برق، شرکت مخابرات، شرکت آب و فاضلاب، شرکت گاز، بیمارستان‌ها، اورژانس‌ها، هیئت‌های ورزشی، ثبت احوال، نیروی انتظامی و اداره پست) طبقه‌بندی نموده و سپس میزان رضایتمندی شهروندان را از هر یک از سازمان‌های مربوطه برآورد شده است. نتایج نشان دهنده آن است که میزان رضایت شهروندان از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت پایین است. البته این میزان نارضایتی از بخش‌های مختلف به یک اندازه نیست. به همین دلیل اقدام به اولویت شهروندان از رضایت نسبت به سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت شد. نتایج بیانگر این بود که شهروندان به ترتیب از سازمان‌های خصوصی، دولتی و عمومی رضایت دارند. یعنی اینکه میزان رضایت شهروندان از سازمان‌های خصوصی بیشتر از سازمان‌های دولتی و عمومی است. علاوه بر این برای اینکه دقیقاً مشخص شود که میزان رضایت در کدام سازمان یا شرکت بیشتر و در کدام یک کمتر است اقدام به رتبه بندی زیرمجموعه‌های سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت شده است که نتایج آن بیانگر این است که فروشگاه‌های زنجیره‌ای، بانک‌ها و شرکت‌های اعتباری و بیمه و تامین اجتماعی به ترتیب بالاترین میزان رضایت شهروندان را جلب کرده‌اند؛ از طرف دیگر شهرداری، نیروی انتظامی و خانه فرهنگ محلات پایین‌ترین میزان رضایت را کسب کرده‌اند. برای بررسی تفاوت میانگین میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت بر حسب جنسیت از آزمون t با دو نمونه مستقل استفاده شده است. میانگین میزان رضایت از سازمان‌های عمومی خدمات رسان شهر کوهدشت در بین مردان با زنان متفاوت نمی‌باشد. در حالی که تفاوت میانگین سازمان‌های خصوصی و دولتی خدمات رسان شهر کوهدشت در بین مردان و زنان متفاوت است. بنابراین می‌توان گفت که میزان رضایت زنان از سازمان‌های خصوصی و دولتی خدمات رسان در شهر کوهدشت بیشتر از مردان می‌باشد. در واقع به دلیل حاکمیت روحیه سنتی - مذهبی در شهر کوهدشت و عوامل فرهنگی و اجتماعی دیگر، اموری مانند مراعات ارباب رجوع‌های زن و انجام دادن سریع‌تر و مناسب‌تر کارهای آنها باعث رضایتمندی بیشتر آنها در بخش‌های خصوصی و دولتی شده است. از طرف دیگر رضایتمندی کمتر زنان از خدمات بخش عمومی را می‌توان به پایین بودن میزان مشارکت زنان در امور عمومی نسبت داد.

در ادامه برای بررسی تفاوت میانگین‌های میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت بر حسب سن، تحصیلات، مدت اقامت در شهر کوهدشت و اشتغال از آزمون F یا تحلیل واریانس یک‌راهه استفاده شده است. تفاوت میزان رضایت گروه‌های سنی از سازمان‌های عمومی معنی دار نبوده ولی نسبت به سازمان‌های خصوصی و دولتی معنی دار بوده است. تفاوت میزان رضایت گروه‌های تحصیلی، شغلی و مدت اقامت از سازمان‌های خدمات رسان (عمومی، خصوصی و دولتی) در شهر کوهدشت معنی دار بوده است. به عبارت دیگر تفاوت میانگین نمره رضایت از سازمان‌های خدمات رسان عمومی، خصوصی و دولتی در شهر کوهدشت به لحاظ آماری معنی دار است. پس از شناسایی وجود تفاوت یا عدم تفاوت بین گروه‌ها، در مرحله بعد با استفاده از آزمون تعقیبی شفه، اقدام به بیان کیفیت تفاوت بین میانگین نمره رضایت از سازمان‌های خدمات رسان در شهر کوهدشت شده است. در این بخش اولویت بندی میزان رضایت بین گروه‌های (سن، تحصیلات، اشتغال و مدت اقامت) مختلف را بر اساس تفاوت

میانگین نمره رضایت از نوع سازمان خدمات رسان در شهر کوهدشت را شناسایی نموده و گزارش شده است. نتایج حاصل از آزمون تعقیبی شفه برای گروه‌های سنی، بیانگر این بود که کمترین میزان رضایت برای سازمان‌های خدمات رسان مربوط به افراد در سن ۴۰ تا ۵۰ سال و بیشترین میزان رضایت مربوط به افراد ۳۰ تا ۴۰ سال می‌باشد. نتایج حاصل از آزمون تعقیبی شفه برای گروه‌های تحصیلی، اشتغال و مدت اقامت نشان دهنده دو گروه همگن است. گروه همگن یعنی اینکه میانگین آنها مشابه یکدیگر است. در بین گروه‌های تحصیلی کمترین میزان رضایت از سازمان‌های عمومی خدمات رسان در شهر کوهدشت مربوط به افراد بیکار و افراد با مشاغل عالی و بیشترین میزان رضایت متعلق به افراد با شغل دولتی، آزاد، خصوصی و خانه دار است. کمترین میزان رضایت از سازمان‌های خصوصی خدمات رسان در شهر کوهدشت مربوط به افراد بیکار، مشاغل عالی، دولتی و بیشترین میزان رضایت متعلق به افراد با شغل آزاد، خصوصی و خانه دار است. کمترین میزان رضایت از سازمان‌های دولتی خدمات رسان در شهر کوهدشت مربوط به افراد بیکار، آزاد، مشاغل عالی، خصوصی و بیشترین میزان رضایت متعلق به افراد با شغل دولتی و خانه دار است. همانطور که ملاحظه می‌شود افراد با شغل خصوصی از سامان‌های دولتی رضایت ندارند و افراد با شغل دولتی از سازمان‌های خدمات رسان خصوصی رضایت ندارند. علاوه بر این در بین مدت اقامت در شهر کوهدشت، کمترین میزان رضایت از سازمان‌های خدمات رسان (عمومی، خصوصی و دولتی) در شهر کوهدشت مربوط به افراد با مدت اقامت ۱۰ سال و بیشتر می‌باشد در حالی که بیشترین میزان رضایت متعلق به افراد با مدت اقامت کمتر از ۱۰ سال است. به نظر می‌رسد یکی از دلایل اینکه میزان رضایت در بین گروه‌های با مدت اقامت کمتر از ۱۰ سال بیشتر از افراد با ۱۰ سال اقامت و بیشتر در شهر کوهدشت است این باشد که این افراد کسانی هستند که از روستاهای اطراف کوهدشت به دلایل مختلف (بلاایای طبیعی مانند (خشکسالی، سیل)، وقوع جنگ بین طوایف مختلف، بیکاری و...) به شهر مهاجرت نموده و ساکن شهر کوهدشت شده اند. به دلیل اینکه در روستاها امکانات بسیار کمی وجود دارد و با حداقل‌های امکانات یا نبود امکانات زندگی می‌کنند وقتی که در شهر کوهدشت ساکن شده اند و از برخی امکانات و جاذبه‌های شهری (مانند پارک، آتش نشانی، کافه رستوران، مغازه‌های ویتروینی و...) برخوردار شده اند احساس رضایت می‌کنند. در پایان باید اضافه کرد که اهداف اصلی پژوهش، یعنی رضایتمندی شهروندان از سازمان‌های خدمات رسان شهری در شهر کوهدشت محقق شد و اهداف فرعی، جلب توجه سازمان‌های عمومی، خصوصی و دولتی به مسئله‌ی مهم ارائه خدمات به شهروندان و هشدار به وجود بحران ارائه خدمات به شهروندان در شهر کوهدشت در پی انعکاس نتایج حاصل از این پژوهش محقق خواهد شد.

منابع

- ایمانی جاجرمی، حسین، (۱۳۷۹)، درآمدی بر خصوصی سازی خدمات رسان شهری شهرداری‌ها در ایران، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۳، صفحات ۷۰ تا ۸۵.
- برکپور، ناصر، گوهری پور، حامد، کریمی، مهدی (۱۳۸۹): ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات رسان شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، دو فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵، صص ۲۱۸-۲۰۳.
- حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۹۳)، مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، چاپ شانزدهم زمستان ۱۳۹۳، انتشارات سمت، تهران

حبیب پور، کرم و صفری شالی، رضا (۱۳۹۴)، راهنمای جامع کاربرد SPSS در تحقیقات پیمایشی (تحلیل داده‌های کمی)، انتشارات متفکران.

حکمت نیا، حسن، موسوی، میر نجف (۱۳۸۶): سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی: شهر یزد، مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۹، ص ۱۸۱.

خدارحم بزی و عبدالهی پور حقیقی، ابوالفضل (۱۳۹۲)، شماره ۱، سال ۲۴ صفحات ۲۰۱ تا ۲۱۴. تحلیل پراکنش مکانی خدمات رسان شهری بر مبنای خواست مردم: نمونه موردی: شهر استهبان، مجله جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، سال ۲۴، پیاپی ۴۹، شماره ۱، صفحات ۲۰۱ - ۲۱۴.

دارایی، ماهان و آناهیتا، ملکی (۱۳۸۷) روشهای مختلف اندازه گیری رضایت مشتری، ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته، سال اول، شماره ۳، ۲۷ - ۳۲.

دواس، دی ای، (۱۳۸۹) «پیمایش در تحقیقات اجتماعی» ترجمه هوشنگ ناییبی نشر نی چاپ اول ۱۳۷۶ رضایی، محمد رضا و رحیمی، اسمعیل، (۱۳۹۲)، بررسی علل تغییر کاربری اراضی در طرح‌های تفصیلی شهری و تاثیر آن بر خدمات رسان شهری مطالعه موردی شهر مرودشت، مجله پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، سال چهارم، شماره ۱۳، صفحات ۷۷ تا ۹۶. رفیعیان، مجتبی و خدائی، زهرا، ۱۳۸۸، بررسی شاخص‌ها و معیارهای مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری، فصلنامه راهبرد، سال هیجدهم، شماره ۵۳.

رهنورد، فرج‌الله، ۱۳۸۲، توانمندی‌سازی کارکنان، گامی به سوی مشتری‌مداری، فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، شماره ۵۹، صص ۲۸ - ۳۷. ریاحی، بهروز، (۱۳۸۱)، مدیریت کیفیت جامع در بخش عمومی، مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، تهران، جلد اول. ساعی، علی (۱۳۸۷)، «روش تحقیق در علوم اجتماعی»، تهران، انتشارات سمت، چاپ دوم.

سلاجقه، سنجر و سیستمی‌خانمان، فاطمه، ۱۳۸۹، بررسی رابطه میان اخلاق کار و کیفیت خدمات در سازمان‌های دولتی شهر کرمان، همایش ملی چالش‌های مدیریت و رهبری در سازمان‌های ایرانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات اصفهان. سمیع زاده، رضا، (۱۳۸۹)، شهر الکترونیکی و مدیریت ارتباط با شهروند، ماهنامه تحلیلی فناوری اطلاعات و ارتباطات، سال چهارم، شماره ۳۸.

طاهریان، آمنه، ۱۳۸۶، عوامل مؤثر بر افزایش رضایتمندی کاربران کتابخانه‌ها با تاکید بر کتابخانه‌های تخصصی، فصلنامه کتاب، شماره ۷۰. فیروزی، محمد علی، حیدری نیا، سعید، نظریور دزکی، رضا و حسینی سیاه‌گلی، مهناز، (۱۳۹۳)، ارزیابی رضایتمندی شهروندان از خدمات رفاهی و امنیتی پارک‌های شهری، نمونه موردی منطقه ۶ اهواز، کنفرانس بین المللی نیارش شهر پایا. مختاری موعغانی، علی (۱۳۸۸)، تجزیه و تحلیل رضایت مسافران از استقرار اتوبوسهای تندرو (BRT) در شهر تهران، کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی - بازاریابی، دانشکده مدیریت، پردیس قم دانشگاه تهران، به راهنمایی دکتر سید محمد محمودی. مرکز آمار ایران، گزیده سرشماری نفوس و مسکن استان لرستان، سال ۱۳۹۵.

منصور فر، کریم (۱۳۸۵) روش‌های پیشرفته آماری همراه با برنامه‌های کامپیوتری، تهران، انتشارات دانشگاه تهران. مومنی، منصور (۱۳۸۶)، تحلیل‌های آماری با استفاده از SPSS، تهران، انتشارات کتاب نو.

نژادجواد پور، مهران، ۱۳۸۷، نوآوری و توسعه در ارائه خدمات به شهروندان با بهره‌گیری از خدمات الکترونیک شهری، تهران، پنجمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت سرآمدی و کیفیت و نخستین همایش ملی مدیریت نوآوری.

نژادجواد پور، مهران، ۱۳۸۸، شناسایی، ارزیابی و تشريح جامع عوامل استراتژیک محیطی و سازمانی در توسعه خدمات شهرداری‌های الکترونیک مناطق تهران، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۳، صفحات ۲۹ - ۴۴.

الوانی، سید مهدی و بهروز، ریاحی (۱۳۸۲)، طراحی شبکه حمل و نقل عمومی اتوبوسرانی با استفاده از تکنیک شاخه و کرانه، فصلنامه امیرکبیر، شماره ۵۴، ۵۸۵ - ۵۷۸.

هاپسون، باریه، ۱۳۸۴، مدیریت خدمت: فرهنگ مشتری‌مداری، ترجمه دکتر مهدی ایران‌نژاد پاریزی، انتشارات نشر مدیران، تهران.

هاشمی، سید مناف و یحیی‌پور، مهدی، ۱۳۹۰، اصول و مبانی مدیریت خدمات رسان شهری در شهرداری، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، چاپ اول.

Adams, A.-M., Bashiru, M., & Abdulai, I. A. (2016). Customer Satisfaction in the Banking Industry in Ghana: A Case of GCB Bank Limited in Wa Municipality. *Journal of Social Science Studies*, 3(2), 217. <https://doi.org/10.5296/jsss.v3i2.9528>

Almarshad, S. O. (2015). Municipal Awareness and Citizen Satisfaction: The Case of Northern Borders in Saudi Arabia. *International Review of Management and Marketing*, 5(2), 94–101.

Fecikova, I., 2004. An Index Method for Measurement of Satisfaction, *The TQM Magazine*, Volume 16, Number 1.

Galster, George. Hesser, Garry., 1981, Residential satisfaction: Compositional and Contextual Correlates, *J. Environment and Behavior*. Vol. 1.

Retail Management Associates 2002, *Insuring Customer Satisfaction*, R.M.A-A11 Rights Reserved. [on line]. [8 July 2004].

Treasury Board of Canada a Secretariat 2001, *Quality Services Guide – Measuring Client Satisfaction*, Canada.

